

Smarter Empfang im Saturn Ingolstadt: Roboter „Paul“ begrüßt die Kunden und zeigt ihnen den Weg zum gewünschten Produkt

Ingolstadt, 8.11.2016: Sein Name ist Paul und er kennt sich im Sortiment des Saturn-Markts Ingolstadt bestens aus. Aber Paul ist kein neuer Mitarbeiter, sondern ein fahrender Roboter, der sprechen kann. Er stammt aus dem Entwicklungslabor des renommierten Fraunhofer-Instituts für Produktionstechnik und Automatisierung IPA sowie dessen Ausgründung „Unity Robotics“. Im Rahmen eines Pilotprojekts wurde er speziell für den Einsatz im Handel konzipiert. Im Saturn-Markt Ingolstadt beweist Paul seine Fähigkeiten nun erstmals in der Praxis und bereitet den Kunden seit Oktober 2016 einen freundlichen Empfang. Denn er kennt sich nicht nur bestens aus, sondern ist zudem auch ein richtiger Gentleman.

Der Saturn-Markt Ingolstadt gilt als Vorreiter für Handelsinnovationen; hier werden regelmäßig die neuesten Technologien erprobt. Kunden und Mitarbeiter gehören zu den ersten, die die Neuerungen ausprobieren können, die später in vielen Saturn-Märkten in Deutschland anzutreffen sind. Jetzt dürfen sie auf Paul gespannt sein, der als digitaler Empfangschef ein perfektes Aushängeschild für den Technikmarkt ist.

Begleitung bis zum Regal

Paul kommt den Kunden am Eingang entgegen und heißt sie herzlich willkommen. In Kopfhöhe besitzt Paul ein schräg nach vorne gerichtetes Display, das an ein Gesicht erinnert. Er erkundigt sich nach den Wünschen der Kunden und führt sie bei Bedarf genau zu dem Produkt im Markt, für das sie sich interessieren. Auf dem Weg dorthin kann man sogar mit ihm plaudern. Bei einem Small Talk über das Wetter oder über ein anderes Thema entpuppt sich Paul als

charmanter Gesprächspartner. Die Kundenberatung selbst überlässt er jedoch lieber seinen menschlichen Kollegen, die über mehr Produktkompetenz und Erfahrung verfügen und die er per „Voice over IP“ zur Unterstützung rufen kann. Bevor Paul sich verabschiedet und zum Eingang zurückrollt, stellt er noch einige Feedback-Fragen, um herauszufinden, wie die Interaktion mit ihm bei den Kunden ankommt.

Roboter der neuesten Generation

„Mit dem Einsatz von Paul bieten wir unseren Kunden die Gelegenheit, einen der fortschrittlichsten Roboter der Welt kennenzulernen“, erklärt Martin Wild, Chief Digital Officer der Media-Saturn Holding. Hinter Paul steckt Care-O-bot® 4, der Prototyp eines interaktiven Roboters, den das Fraunhofer IPA ursprünglich als Assistenzroboter zur Seniorenbetreuung entwickelt hat. Die neue Generation des Care-O-bot® ist für ein vielfältiges Einsatzspektrum in der Wirtschaft geeignet. Saturn ist der erste Kunde des Fraunhofer IPA, der den Care-O-bot® 4 in einem Projekt testet. Navigation, dialogische Kommunikation und Mimik wurden eigens für Saturn spezifiziert und in Zusammenarbeit mit den Firmen Semvox und Phoenix Design umgesetzt.

Digitaler Gentleman

„Paul ist ein sehr charmanter Roboter. Die Entwickler und Designer haben ihm menschliche Umgangsformen beigebracht, die ihn zu einem digitalen Gentleman machen“, berichtet Martin Wild. Paul zeigt sich freundlich und zuvorkommend – im Vordergrund stehen die konkrete Hilfe für die Kunden und die Unterstützung der Mitarbeiter. Die Erprobung von Paul ist ein weiterer Baustein in der Strategie von Saturn, das Einkaufserlebnis durch digitale Innovationen weiterzuentwickeln. Das Projekt wird zunächst sechs Monate dauern, wobei die Erkenntnisse aus den Praxiserfahrungen mit den Kunden und Mitarbeitern unmittelbar in die Weiterentwicklung der Robotertechnologie einfließen. Martin Wild: „Wir freuen uns sehr über

die Kooperation mit dem Fraunhofer IPA. Ich bin sicher, dass Paul die Herzen unserer Kunden entgegenfliegen und er das Einkaufen bei Saturn noch attraktiver macht.“

Über Saturn

Saturn steht für Technikbegeisterung und Technikkompetenz. 1961 gegründet, wird Saturn heute als eigenständige Vertriebsmarke unter dem Dach der Media-Saturn-Holding GmbH – Europas Nummer Eins im Elektrofachhandel – geführt. In Deutschland ist Saturn mit 155 Märkten vertreten und beschäftigt rund 9.000 Mitarbeiter. Insgesamt gibt es 199 Saturn-Märkte in vier europäischen Ländern. Saturn-Märkte zeichnen sich durch ihre attraktive Lage, ihre Angebotsvielfalt von bis zu 100.000 Elektroartikeln, großzügige Verkaufsflächen, kompetente Beratung, umfassenden Service und konsequente Tiefpreise aus. Im Oktober 2015 wurden zudem zwei Saturn Connect-Märkte in Trier und Köln eröffnet, die digitale Lifestyle-Produkte und -Services in besten Innenstadtlagen in Deutschland präsentieren. Das stationäre Geschäft ergänzt Saturn in Deutschland mit seinem Onlineshop unter www.saturn.de. Im Rahmen dieser Multichannel-Strategie profitieren Saturn-Kunden sowohl von den Vorteilen des Online-Shoppings, als auch von der persönlichen Beratung und den Serviceleistungen in den Märkten vor Ort.

Kontakt:

Saturn
Unternehmenskommunikation
Annabell Feith
Wankelstraße 5
D-85046 Ingolstadt
Tel.: +49 (841) 634-1111
Fax: +49 (841) 634-2478

E-Mail: presse@saturn.de