

MediaMarkt für hervorragendes Omnichannel-Einkaufserlebnis ausgezeichnet

» Im Rahmen der Google Omnichannel Excellence Study (GOES) haben Google und der Handelsverband Deutschland (HDE) untersucht, wie gut es Einzelhändlern unterschiedlicher Branchen gelingt, über alle Vertriebskanäle hinweg ein attraktives Kundenerlebnis zu bieten. Das Ergebnis in Deutschland: Platz 1 für MediaMarkt, Platz 4 für Saturn.

„Es freut uns sehr, dass wir bei dieser renommierten Studie so gut abgeschnitten haben, das ist eine tolle Bestätigung für unser Team, das einen super Job macht“, sagt Dr. Karsten Wildberger, CEO von CECONOMY und MediaMarktSaturn. „Das Ergebnis zeigt, dass wir auf unserem Weg zu einem durchgängig kundenorientierten Unternehmen weiter vorangekommen sind. Die Zukunft des Handels ist Omnichannel. Es geht um die nahtlose Verknüpfung aller Vertriebskanäle. Es geht darum, den Kunden ein einheitliches und attraktives Einkaufserlebnis zu bieten – online wie offline. Diesen Weg gehen wir bei MediaMarktSaturn konsequent weiter. Die Auszeichnung von Google und dem HDE ist für uns zugleich Ansporn, uns noch weiter zu verbessern.“

Die Macher der Omnichannel Excellence Studie haben das Kundenerlebnis bei 52 Einzelhandelsunternehmen aus ganz Deutschland anhand von 43 Einzelkriterien beurteilt. Dabei standen fünf Grundprinzipien im Blickpunkt: „Flexibel“, „Einheitlich“, „Informativ“, „Convenient“ und „Personalisiert“. Darüber hinaus wurden in einer repräsentativen Umfrage 2.000 Kunden aus Deutschland zu ihren Erwartungen beim Einkauf befragt.

MediaMarkt und Saturn konnten bei den Experten von Google und dem HDE besonders mit folgenden Themen punkten: mit der Flexibilität bei der Lieferabwicklung, unter anderem durch die Express- und Drive-in-Optionen bei Click & Collect, mit einem klaren Marktaufbau mit separatem Click & Collect-Bereich sowie durch die Integration von

MediaMarktSaturn Retail Group

» Corporate News: Google Omnichannel Excellence Study // Ingolstadt, 07. April 2022

Smartphones als Brücke zwischen online und offline. Zudem betonten die Organisatoren der Studie die Rolle des Webshops als „wichtigste Informationsdrehscheibe“ für Kunden.

MediaMarktSaturn wird seine Omnichannel-Strategie weiter konsequent umsetzen und noch im April in den Niederlanden mit dem unternehmensweiten Roll-out der sogenannten „Omnichannel Spine“-Initiative starten. Dieses Programm bildet das Rückgrat, um die Logistik-, IT- und Bestellprozesse weiter zu verbessern, zu zentralisieren und zu vereinfachen. Das Unternehmen verknüpft und synchronisiert damit kanalübergreifend seine Abläufe für die Themenfelder Warenkorb, Bestellung, Bestände und Lieferung.

„Auf der Grundlage von Omnichannel Spine und der Digitalisierung unserer Märkte werden wir unseren Kunden ein noch einheitlicheres, einfacheres und attraktiveres Einkaufs- und Serviceerlebnis bieten, ganz unabhängig davon, wo unsere Kunden mit uns in Kontakt treten – im Webshop, über unsere App oder im stationären Markt“, erklärt Andreas Blase, Chief Technology Officer (CTO) bei MediaMarktSaturn.

Nach dem Start in den Niederlanden wird das Unternehmen seine Omnichannel Spine-Initiative weiter in alle Länder ausrollen.

Über MediaMarktSaturn Retail Group

Die MediaMarktSaturn Retail Group ist Europas führendes Handelsunternehmen für Consumer Electronics sowie die dazugehörigen Services und Dienstleistungen. MediaMarktSaturn geht mit seinem Portfolio an Formaten und Marken flexibel auf die Ansprüche unterschiedlicher Kundengruppen und Länder ein. Zum Unternehmen zählen die Kernmarken MediaMarkt und Saturn, die ihre rund 1.000 stationären Märkte in 13 europäischen Ländern umfassend mit Online-Vertriebsplattformen vernetzen. Die Eigenmarken PEAQ, KOENIC, ISY und ok. runden das Portfolio ab. MediaMarktSaturn beschäftigt rund 52.000 Mitarbeiter und gehört mehrheitlich zur CECONOMY AG.

MediaMarktSaturn Retail Group

» Corporate News: Google Omnichannel Excellence Study // Ingolstadt, 07. April 2022

Pressekontakt

Uwe Wolfinger

Corporate Communications

E-Mail: corporate-communications@mediamarktsaturn.com

Tel.: +49 1511511 3933

www.mediamarktsaturn.com