



SAMSUNG

&

Inter  
Discount

#### CASE STUDY

## Mehr Effizienz, mehr Service: mit Samsung Tablets am POS

### Executive Summary

Interdiscount ist mit rund 180 Filialen der führende Anbieter von Heim- und Unterhaltungselektronik der Schweiz. Das Unternehmen arbeitet beständig an neuen Lösungen, um die Effizienz und Kundenzufriedenheit am POS zu erhöhen. Deshalb wurden im Rahmen eines 2021 gestarteten Projekts alle Mitarbeitenden im Verkauf mit insgesamt 1'200 robusten Samsung Galaxy Tablets ausgestattet.

Durch den Einsatz der Tablets am POS erhalten die Verkaufsmitarbeitenden ein innovatives Tool an die Hand, das viele Aufgaben erleichtert und Prozesse verschlankt. Denn wo bisher bis zu vier verschiedenen Devices eingesetzt wurden, haben nun alle ein eigenes mobiles Office in einer Tasche am Gürtel dabei. Der mobile Workspace umfasst eine persönliche E-Mail-Adresse, E-Learning-Tools, klassische Office Apps sowie spezielle Sales Apps der Schweizer Mobilfunkprovider. Zusammen mit der Anbindung an das Backend mit SAP Fiori, z. B. für Produktinformationen oder die Verfügbarkeit, erhalten die Mitarbeitenden alles, was für sie im Verkaufsalldag wichtig ist.

In den Interdiscount-Filialen sorgen die Tablets zudem dafür, das Omnichannel-Kundenerlebnis zu verbessern. So wird z. B. die Abholung einer Online-Bestellung in der Filiale stark vereinfacht. Der Kunde geht einfach zu einem Mitarbeitenden mit Tablet und erhält seine Ware viel schneller, als das bisher möglich war. Auch die Beratung gewinnt durch die Tablets an Qualität, weil sie durch Videos und andere Materialien unterstützt werden kann. Und das sind nur einige der Vorteile.

Interdiscount ist mit der Entscheidung für Galaxy Tab Active3 Tablets mehr als zufrieden. Vom Setup mit Samsung Knox über den Roll-out bis hin zum Remote Support läuft alles rund. Mit den besonders robusten

und kompakten 8"-Tablets konnten bisher keine Ausfälle verzeichnet werden. Auch die Mitarbeitenden sind von Ihren neuen Tools begeistert. In Zukunft soll auch die mobile, bargeldlose Bezahlung direkt am Tablet ermöglicht werden.

”

*Mit den Samsung Tablets haben wir für unsere Mitarbeitenden vor Ort einen mobilen, effizienten Arbeitsplatz geschaffen.“*

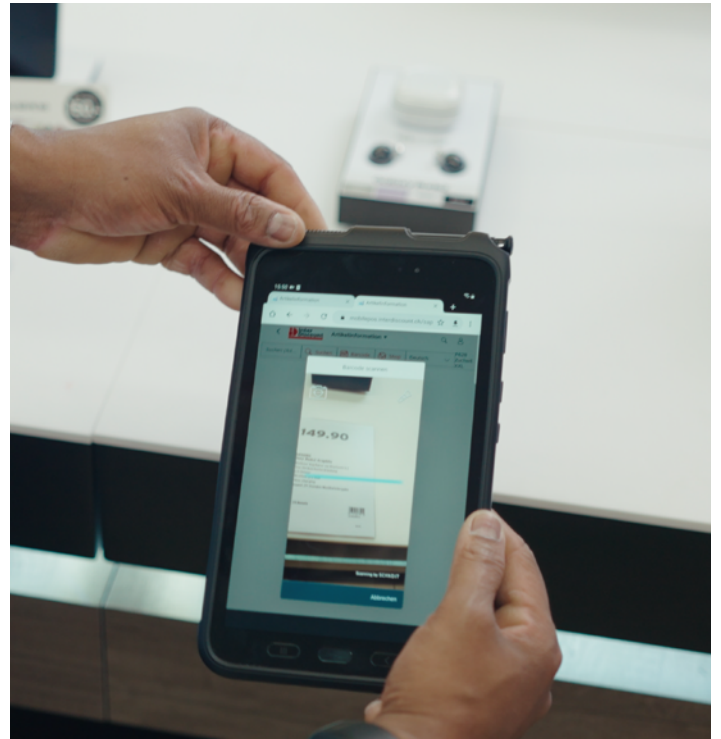
**Peter Späni, Leiter Beschaffung & Category Management, Interdiscount**



## Vom «Point of Sale» zum Omnichannel-Einkaufserlebnis

Interdiscount setzt mit mobiler Beratung auf Samsung Tablets neue Massstäbe

Der führende Schweizer Anbieter von Heim- und Unterhaltungselektronik Interdiscount will in einem sich stark verändernden Marktumfeld weiterhin erfolgreich agieren. Deshalb wurden bestehende Prozesse und Anwendungen am POS hinterfragt und Möglichkeiten gesucht, den stark gewachsenen Ansprüchen der Kunden hinsichtlich Beratung und Verkauf besser zu entsprechen sowie die Effizienz am POS zu steigern. Wer mit fünf Klicks online ein Produkt bestellt, will bei der Abholung nicht lange warten müssen – und dazu kam es aufgrund der etwas in die Jahre gekommenen Prozesse mit hohem administrativem Aufwand doch ab und zu. Um den Kunden ein modernes Omnichannel-Erlebnis zu bieten, wurden im Jahr 2021 die Mitarbeitenden in den Interdiscount-Filialen im Rahmen einer neuen Mobilitätsstrategie mit 1'200 Ruggedized Galaxy Tab Active3 Tablets ausgestattet. Die Tablets dienen als mobiler Arbeitsplatz, der immer dabei ist und überall für alle Aufgaben zur Verfügung steht – vom eigenen Workspace über diverse Verkaufstools bis hin zur Interaktion mit den Kunden.



## Das Schweizer Taschenmesser für Beratung & Verkauf

Galaxy Tab Active3 Tablets verbessern die Effizienz auf der Verkaufsfläche

Wer schon einmal im Verkauf gearbeitet hat, kennt das Problem. Ein fast leerer Laden füllt sich plötzlich innerhalb von zwei Minuten – und alle Kunden wollen gleichzeitig beraten und bedient werden. Während der eine Kunde nur zur schnellen Abholung vorbestellter Ware in den Shop kommt, will der andere beratungsintensiv einen neuen Mobilfunkvertrag abschliessen, und der nächste will «nur schnell luäge» allerdings gerne mit Verkaufspersonal im Schlepptau. Aber niemand

will warten müssen. Gut, wenn dann ein Galaxy Tab Active3 Tablet am Gürtel baumelt. Damit können die Mitarbeitenden alle Services direkt beim Kunden anbieten und müssen nicht, wie früher, bis zu vier verschiedene Geräte an fixen PC-Stationen bedienen, die an verschiedenen Orten in der Filiale stehen und an denen sich oft Warteschlangen bildeten.



*Ich kann in weniger Zeit mehr verkaufen und alles mit dem Kunden auf dem Tablet abwickeln.“*

**Sandros Brunner, Verkaufsberater, Interdiscount**

## Im Alltagseinsatz zeigen die Tablets ihre Stärken

### Effizienzsteigerung in der Kundenberatung

Seit der Einführung der Galaxy Tab Active3 Tablets können die Mitarbeitenden die Kunden am POS mobil effizienter und besser beraten – direkt im Verkaufsgespräch, z. B. auch mit einem Video. Online-Abholungen lassen sich auf dem Tablet ausbuchen und Verträge mit Providern mobil abschliessen. Muss der Kunde einen Provider-Vertrag unterschreiben, kann er das mit dem S Pen auf dem Tablet machen – und der Ausweis wird einfach mit der integrierten Kamera eingescannt. Wünscht der Kunde mehr Informationen zu einem Produkt, wird durch das Verkaufspersonal einfach das Etikett eingescannt – dann können alle Produktinformationen auf dem Tablet dem Kunden gezeigt werden. Durch den mobilen Zugriff auf das Backend von der Verkaufsfläche aus, kann z. B. auch die Warenverfügbarkeit schnell geprüft werden. Auch für Serviceleistungen, Garantieverlängerungen sowie

Terminvereinbarungen für Lieferungen oder Installationen, müssen die Mitarbeitenden nicht mehr an ein stationäres Device. Durch die lange Laufzeit der austauschbaren Akkus lassen sich die Galaxy Tab Active3 Tablets den ganzen Tag ununterbrochen produktiv nutzen. Auch die sehr hohe Robustheit der Devices hat sich im Alltagseinsatz bewährt – bisher konnte noch kein Ausfall verzeichnet werden. Mit dem eigenen Workspace auf den Geräten haben alle Mitarbeitenden zudem das E-Mail-Konto und das gesamte Office 365 stets dabei. So können E-Mails ohne grossen Aufwand überall gelesen und beantwortet werden. Auch das interne E-Learning wird auf den Samsung Galaxy Tab Active3 Tablets durchgeführt. Dadurch wird der Arbeitsalltag für die Mitarbeitenden vereinfacht – und die Kunden sind von der innovativen Lösung begeistert.



*Die Lösung spart uns viel Zeit, erhöht die Effizienz auf der Verkaufsfläche und bietet neue Möglichkeiten, Kunden zu beraten.“*

**Elvis Halilovic, Leiter Verkaufsservice / Ladenbau, Interdiscount**



## Am POS mit Sicherheit mehr erreichen

### Umfassender Schutz durch die Sicherheitsplattform Samsung Knox

Mit den mobilen Workspaces auf den Galaxy Tab Active3 Tablets werden auch vertrauliche und sensible Geschäftsdaten «mobil». Um dabei höchste Sicherheit zu gewährleisten, werden diese Daten und das gesamte Device durch Samsung Knox geschützt. Knox ist eine mehrschichtige Sicherheitsplattform in Hard- und Software, die automatisch im Hintergrund und in Echtzeit vor Malware, Hackerangriffen oder anderen Bedrohungen schützt. So kann an jedem Ort und zu

jeder Zeit produktiv gearbeitet werden, ohne dass der Datenschutz darunter leidet. Da Samsung Knox ab dem Zeitpunkt des Auspackens und Einschaltens immer aktiv ist, wird die IT beim Thema Sicherheit entlastet. Alle Mitarbeitenden müssen sich ausserdem am persönlichen Tablet per Gesichtserkennung oder Fingerabdruck authentifizieren. Ein «verlegtes» Tablet wird somit nicht zur Sicherheitsbedrohung.

## Unkomplizierter Roll-out und einfacher Support

### Keinerlei Anlaufschwierigkeiten dank Samsung Knox Mobile Enrollment

Der Roll-out der Geräte verlief problemlos. Mit Samsung Knox Mobile Enrollment wurden alle 1'200 Tablets einfach aufgesetzt und mit dem internen MDM Tool von Interdiscount sowie mit SAP Fiori verbunden. Mit dem Tool Knox E-Fota können die Betriebssystemupdates der einzelnen Devices plangemäss ausgespielt werden, um Schwierigkeiten mit Updates zu verhindern. Durch die Einrichtung eines Remote Supports können allfällige Probleme aus der Ferne gelöst werden.



*Vom Roll-out mit Samsung Knox bis hin zum Remote Support der 1'200 Tablets läuft alles rund.“*

**Elvis Halilovic, Leiter Verkaufsservice / Ladenbau, Interdiscount**



## Samsung und Interdiscount

### Professionelle Partnerschaft ermöglicht reibungslosen Roll-out und Einsatz

Mit Samsung (gegründet 1969) und Interdiscount (gegründet 1970) trafen bei diesem Projekt zwei Technikpioniere auf Augenhöhe zusammen. Da der Roll-out von 1'200 Tablets in 180 Filialen einiges an Vorbereitung und Organisation bedurfte, startete das Projekt bereits 2019. Nach einer ausführlichen Testphase mit verschiedenen Ge-

räten, fiel Anfang 2021 die Entscheidung für die Galaxy Tab Active3 Tablets. Durch das lokale Key und Technical Account Management von Samsung Schweiz wurden alle Bedürfnisse von Interdiscount für den Roll-out analysiert, Arbeiten wurden aufgeteilt, mehrere Meetings zur Abstimmung der Ziele absolviert und die Machbarkeit evaluiert.

## Mehr möglich machen

Die Innovative Tablet-Lösung stellt die Weichen für die Zukunft

Interdiscount ist mit der starken Partnerschaft mit Samsung Schweiz und der daraus resultierenden POS-Lösung sehr zufrieden. Die Tablets sorgen für eine deutliche Effizienzsteigerung in den Filialen und die Möglichkeit des Mobile Working wird von den Mitarbeitenden sehr geschätzt. Auch die Kunden sind zufriedener, da sie überall auf der Verkaufsfläche bedient werden können und dadurch weniger warten müssen. In Zukunft will Interdiscount auch die mobile, bargeldlose Bezahlung für Kunden direkt am Tablet ermöglichen.



## Technologische Highlights

- 1'200 Samsung Galaxy Tab Active3 Tablets im täglichen Einsatz
- Innovative Lösung für die Beratung am POS im kompakten 8" Format
- Das besonders robuste Design widersteht Wasser, Staub und Stürzen
- Lange Akkulaufzeit durch austauschbaren 7'600 mAh Akku
- Hohe Kameraqualität für das Einscannen von Etiketten und Ausweisdokumenten
- S Pen für das Unterschreiben durch die Kunden und das E-Learning der Mitarbeitenden
- Umfassender Schutz der Geschäftsdaten durch die Sicherheitsplattform Knox
- Einfacher Roll-out durch Knox Mobile Enrollment und Anbindung an das hauseigene MDM-Tool
- Plangemässe Betriebssystemupdates durch Knox E-Fota

