

### Fachinformationen im Auftrag Ihres Einzelhandelsverbandes

---

#### Coolblue: Möller neuer Country Manager

---

Coolblue ernennt Urs Möller zum neuen Country Manager Germany. Mit einer Investition von rund 150 Millionen Euro in den Ausbau der Logistik- und Vertriebsinfrastruktur in Deutschland will Coolblue sein Wachstum in Deutschland deutlich beschleunigen. Urs Möller soll diese Expansion, für die insgesamt 36 neue Stores und 9 Depots entstehen, mit seiner Expertise eng begleiten. Mit dem Ausbau der Standorte geht auch eine Aufstockung der Belegschaft um 1.500 neue Mitarbeiter einher. Möller, der laut Unternehmen über langjährige Erfahrung im Einzelhandel, dem E-Commerce und der Logistikbranche verfügt, wird die strategische Weiterentwicklung und Expansion des Deutschlandgeschäfts verantworten. Vor seinem Wechsel zu Coolblue war er bei Capgemini, PwC und der OBI Group für internationale Projekte rund um Unternehmensentwicklung, kundenzentrierte Wachstumsstrategien und Optimierung operativer Geschäftsmodelle in der Handelsbranche verantwortlich.

<https://www.coolblue.de/>

---

#### Euronics: Lenane verstärkt Vorstand

---

Brendan Lenane wird zum 1. Februar 2025 als neues Mitglied in den dann dreiköpfigen Vorstand der Euronics Deutschland eG berufen. In der Rolle als COO übernimmt er die Verantwortung für die Bereiche Marketing, Vertrieb und Digital sowie den weiteren Ausbau der Zusammenarbeit mit Euronics Austria. Derzeit ist der Branchenexperte CEO von Euronics Austria/Red Zac in Österreich und damit mit der Verbundgruppe und den Anforderungen des Marktes für Consumer Electronics und Home Appliances vertraut. Gemeinsam mit Benedict Kober (Sprecher des Vorstands/Einkauf, IT, Logistik, Euronics international) und Denis-Benjamin Kmetec (Strategie, HR, Finance) soll Lenane als COO für die weitere Umsetzung der Wachstumsstrategie von Euronics verantwortlich zeichnen. Zu seinem Aufgabengebiet gehört dabei auch die intensive Weiterentwicklung der bilateralen Zusammenarbeit zwischen der Verbundgruppe in Deutschland und Österreich.

<https://www.euronics.de/>

---



## MediaMarktSaturn: GenAI Voicebot in der Kundenhotline

---

MediaMarktSaturn setzt einen GenAI-basierten Voicebot zur Unterstützung seiner Kundenhotline ein. Der Voicebot nutzt die FAQs auf den MediaMarktSaturn-Webseiten, um schnell und rund um die Uhr relevante Informationen zu liefern und so die häufigsten Kundenanfragen zu lösen. Der Voicebot wurde bereits im September erfolgreich in Deutschland eingeführt, die erste Live-Testphase ist in Österreich und den Niederlanden gestartet und Anfang 2025 wird der Rollout in Spanien fortgesetzt. Falls der Anrufer das Gespräch mit einem Menschen bevorzugt oder der Voicebot keine Lösung für das Anliegen liefern kann, werden die Anrufer an einen Kundenservice-Mitarbeiter weitergeleitet. Der Voicebot steht rund um die Uhr zur Verfügung. Zusätzlich zu den bestehenden Optionen des Voicebot wird derzeit getestet, ob und wie weitere Funktionen integriert werden können.

---

<https://www.mediemarktsaturn.de/>

---

## IFH: Smart Home auf dem Vormarsch

---

Die Nutzung von Smart-Home-Konzepten ist laut dem Branchenbericht Smart Home des IFH Köln in privaten Haushalten auf dem Vormarsch. 51 Prozent der Konsumenten in Deutschland nutzen mindestens eine Smart-Home-Anwendung. Das IFH prognostiziert bis 2028 einen Anstieg des Umsatzvolumens des Gesamtmarktes auf rund fünf Milliarden Euro. Rund jeder dritte Konsument hat in den letzten zwölf Monaten (Oktober 2023 – September 2024) ein smart gesteuertes Produkt gekauft. Dabei handelte es sich am häufigsten um smarte Beleuchtungssysteme (14,1 %), gefolgt von smarten Haushaltsgeräten (9,7 %) und smarten Staubsaugrobotern (9,1 %). Eine ähnliche Top-3-Rangordnung gibt es bei der Nutzung: 25 Prozent der Menschen in Deutschland nutzten in den letzten zwölf Monaten smarte Beleuchtung, 17 Prozent smarte Haushaltsgeräte und 16 Prozent smarte Staubsaugroboter.

---

<https://www.ifhkoeln.de/>

---

## Communicate! 2024: ITK-Branchenevent in München

---

Die ITK-Branche bereitet sich auf die „Communicate! 2024“ vor, die am 23. und 24. Oktober 2024 in den modernen Räumlichkeiten von „Die Macherei“ in München stattfindet. Unter dem Motto „Informieren. Diskutieren. Netzwerken.“ bietet die Veranstaltung Fachhändlern und Systemhaus-Betreibern eine einzigartige Gelegenheit, sich über die neuesten Technologien und Trends auszutauschen, praxisnahe Workshops zu erleben und wertvolle Kontakte zu knüpfen. Die Communicate! ist nicht nur ein Ort des Austauschs, sondern auch eine Plattform für praxisorientiertes Lernen und Vertiefung von Fachwissen. In verschiedenen Camps können die Teilnehmer direkt in die Materie eintauchen. Zusätzlich zu den Camps werden hochkarätige Masterclasses von führenden Branchenexperten angeboten. Diese

---

<https://communicate.telecom-handel.de/>

---



intensiven Sessions bieten tiefgehende Einblicke in Themen wie Künstliche Intelligenz, 5G und neue Geschäftsmodelle im ITK-Sektor. Ein zentrales Element der Communicate! 2024 ist wieder eine umfassende Ausstellung, bei der mehr als 30 Partner aus den Bereichen Hersteller, Netzbetreiber, Provider, Distributoren und Dienstleister vertreten sind.

## **Euronics: Kampagne mit neuem TV-Spot**

---

Anfang des Jahres startete bundesweit die Marketingkampagne „Genau richtig. Für mein bestes Zuhause der Welt“ der Euronics Deutschland. Darin positionierte sich Euronics als Lebensvereinfacher für den Kunden: Nähe, Kundenverständnis und Serviceorientierung standen im Mittelpunkt. Jetzt baut die Verbundgruppe die Kampagne mit dem neuen TV-Spot, der die Verbundgruppe als Orientierungsgeber und Helfer beim Technikkauf präsentiert, aus. Ausgestrahlt wird der Spot bis zum 10. November auf CTV-Plattformen wie YouTube, Amazon Prime Video, Sky und Ad Alliance (z.B. RTL+, VOX, NTV). Die Kampagne verzeichnet laut Euronics bereits erste Erfolge. Sowohl die Markenbekanntheit (Anstieg auf 80 %), die Verständlichkeit (plus 7 %), die Seriosität (plus 7 %), als auch die Glaubwürdigkeit (plus 6 %) von Euronics stiegen signifikant an.

---

<https://www.euronics.de/>

---

## **comTeam: Jubiläums-Partnerkonferenz in Brühl**

---

Das Technologie-Netzwerk comTeam feierte am 7. und 8. Oktober das 40-jährige Bestehen mit einer Partnerkonferenz im Phantasialand in Brühl. Im Mittelpunkt der Veranstaltung standen der Rückblick auf vier Jahrzehnte Unternehmensgeschichte und erfolgreichen Netzwerken, sowie die Vorstellung neuer IT-Lösungen und Geschäftsmodelle. Weitere Programmpunkte waren die Ehrungen von besonders langjährigen comTeam Partnern sowie die Bekanntgabe des neuen comTeam Beirats, der die strategische Ausrichtung und die zukünftige Entwicklung des Technologie-Netzwerks entscheidend mitgestalten soll. Der neue Beirat besteht aus Markus Klaes (Klaes), Heiko Lendeckel (Lendeckel IT) und Verena Müller-Thiel (C&P Capeletti & Perl) sowie den Neuzugängen Christian Nolte (ELSNER Datensysteme) und Bernd Ramgeus (dassys).

---

<https://comteam.de/>

---

## **Wertgarantie: Frühe Schäden an Elektrogeräten**

---

Wie häufig Schäden auftreten, zeigt eine aktuelle Studie des Spezialversicherers Wertgarantie: Im Durchschnitt erleiden Elektro- und Haushaltsgeräte demnach bereits nach etwas mehr als zwei Jahren einen Schaden. Das hat eine repräsentative Befragung von 2.100 Haushalten in Deutschland für das Jahr 2023 ergeben. In 16 % der Fälle waren die Geräte sogar weniger als ein halbes Jahr in Benutzung. Wenig überraschend: Schaden-

---

<https://www.wertgarantie.de/>

---



Spitzenreiter ist das Smartphone mit einer Nutzungsdauer von durchschnittlich 16 Monaten bis zum Schaden. Eine zusätzliche Analyse aller von Wertgarantie im Jahr 2023 bearbeiteten Schäden in Deutschland zeichnet ein noch extremeres Bild: Musste ein versichertes Smartphone (neu oder gebraucht) repariert werden, lag die vorherige Nutzungsdauer im Schnitt bei gerade einmal elf Monaten. Deutschlandweit sind es laut Wertgarantie auch Tablets und Notebooks, die bis zur Notwendigkeit einer Reparatur nur recht kurz in Benutzung waren – jeweils rund 24 Monate.

## Euronics: Yatkin neuer CEO in Österreich

---

Murat Yatkin wird zum 1. Februar 2025 neuer CEO von Euronics Austria / Red Zac in Österreich. Er folgt damit auf Brendan Lenane, der zeitgleich in den Vorstand der Euronics Deutschland eG wechselt. Mit dem Wechsel soll die länderübergreifende Zusammenarbeit der Verbundgruppen verstärkt werden. Yatkin war bis Ende August Managing Director D/A/CH & International Accounts bei TP Vision und hat das Unternehmen verlassen, „um sich einer neuen Aufgabe zu widmen“. Derzeit nimmt er einen Lehrauftrag an der Hochschule für Angewandte Wissenschaften Hamburg (HAW) wahr. Yatkin hat in seiner Karriere verschiedene Stationen bei Sony, Samsung und zuletzt TP Vision durchlaufen.

---

<https://www.redzac.at/info/Home>

---

### Weitere Fachinformationen im Abonnement:



**hitec news:** Brancheninformationsdienst für den Technikhandel  
<http://www.bvt-ev.de/Publikationen/index.php>

Hinweise zum [DATENSCHUTZ](#).

### **BVT Chef-Info**

Redaktion: Joachim Dünkelmann  
Bundesverband Technik des Einzelhandels e.V.  
An Lyskirchen 14 – 50676 Köln  
Tel +49 221 27166-0  
Fax +49 221 27166-20  
E-Mail [bvt@einzelhandel-ev.de](mailto:bvt@einzelhandel-ev.de)  
Internet [www.bvt-ev.de](http://www.bvt-ev.de)