

MIT HOCHDRUCK DIGITALISIERUNG IN DER KRISE PUSHEN – Die Outletcity Metzinger setzt digitale Tools als Helfer für mehr Kunden- und Mitarbeitersicherheit in der Corona-Krise ein



In Europas größtem Outlet* – der Outletcity Metzinger – schreitet die Digitalisierung erfolgreich voran. 2012 launchte die Outletcity Metzinger einen eigenen Online Shop und leistete bereits damals Pionierarbeit im Outlet Business. Dieser Grundstein der Omnichannel-Strategie zählt heute rund 300 Premium- und Luxusmarken und sicherte der Outletcity auch in Zeiten des Shutdowns einen offenen Vertriebskanal.

„Als weltweit einziges Outlet mit einem Online Shop konnten wir gemeinsam mit externen Partnern ein innovatives Konzept erarbeiten, welches Future Retail Tools und Omnichannel Features erstmalig in der Outlet-Branche möglich macht“, so Dr. Stefan Hoffmann, Managing Director Digital & Customer der Outletcity Metzinger.

Future Retail Tools

Mit der neuesten Technologie aus dem Bereich „Future Retail“ bringt die Outletcity die Verbindung des stationären Handels mit dem Outletcity Online Shop und weiteren digitalen Plattformen auf die nächste Ebene. Basis für viele digitale Initiativen ist eine ausgezeichnete Infrastruktur. Aus diesem Grund investierte die Holy AG als Outlet-Betreiber

jüngst in eine neue und umfassende Glasfaserinfrastruktur – das sogenannte „City Fiber Backbone“, welche Kapazitäten für Zukunftsstandards wie 5G bietet. Zudem wird in allen Stores, auf allen Freiflächen, in Parkhäusern und Tiefgaragen sowie in den Gastronomiebetrieben ein State-of-the-Art WLAN installiert. Die Gäste der Outletcity surfen selbstverständlich kostenfrei im *Outletcity freeWIFI*. Gleichzeitig ermöglicht das WLAN die optimale Nutzung relevanter Tools wie z. B. des eigens inhouse entwickelte *Mobile Check-Ins*. Speziell diese Funktion bewährte sich an den frequenzstarken Tagen rund um den Black Friday vor Ort in der Outletcity besonders. Die Anwendung ermöglicht den Besucherinnen und Besuchern sich selbst mit ihrem Smartphone über einen QR-Code virtuell in eine Warteschlange vor den gewünschten Stores einzuchecken und dabei die Wartezeit sinnvoll für weitere Einkäufe oder eine Kaffee-Pause zu nutzen. Das beschränkt die Schlangenbildung auf ein Minimum und ist in Kombination mit der Maskenpflicht sowie den gängigen Hygiene-Maßnahmen ein essenzieller Bestandteil des Health & Safety Konzepts der Outletcity.

Pressekontakt: HOLY AG, Friedrich-Herrmann-Straße 6, 72555 Metzinger, Deutschland

Head of PR & Influencer Management
Isidora Muthmann
Tel. +49 7123 9234-818
isidora.muthmann@holy-ag.de

PR Manager
Tamara Klett
Tel. +49 7123 9234-744
tamara.klett@holy-ag.de

Junior PR Manager
Eilean Bloem
Tel. +49 7123 9234-742
eilean.bloem@holy-ag.de

Weitere Details finden Sie unter: [outletcity.com](https://www.outletcity.com)

Voraussetzung und relevanter Baustein für das *Mobile Check-In* ist das People Counting System *sensalytics* der Firma tectuality GmbH. Sämtliche Einrichtungen und Außenareale werden mit Sensoren versehen, um stets in Echtzeit auswerten zu können, wie viele Gäste sich jeweils dort aufhalten. Selbstverständlich erfolgen die Auswertungen nach höchsten DSGVO-konformen Datenschutzstandards. Neben der strategischen und operativen Steuerung des Betriebs ermöglichen Webschnittstellen von *sensalytics* die Implementierung weiterer Services, die bei der Umsetzung und Einhaltung der Corona-Richtlinien einen essenziellen Beitrag leisten. So nutzen die Stores eine App, in der die aktuell zulässige Personenanzahl und die Auslastung der Stores in Echtzeit angezeigt wird und stellen sicher, dass der Einlass bei hohem Besucheraufkommen rechtzeitig reguliert werden kann.

Auch das Feature *My Fashion Concierge* hilft in Corona-Zeiten dabei das Shopperlebnis vor Ort digital zu ermöglichen. Dies geschieht mit Hilfe des *Outletcity WhatsApp Service*.

Dabei stehen den Gästen einige der beliebtesten Premium- und Luxusmarken für Produktanfragen zur Seite, unterstützen bei der Suche des Wunschartikels und senden diesen auf Wunsch auch nach Hause. Wer die Beratung vor Ort exklusiv genießen will, bucht über das Tool einfach seinen Wunschtermin im Store.

Ein weiterer wichtiger Service für Besucher ist die *Outletcity App* für Android und iOS, die es ermöglicht, sich vor und während des Aufenthalts über die Standorte der Marken, freie Parkflächen, Serviceangebote sowie aktuelle Angebote zu informieren. Als Teil der fortschreitenden Digitalisierung können Shopping-Pässe mit zusätzlichen Ermäßigungen, die bislang in Papierform eingesetzt wurden, direkt in der App digital aktiviert werden. Dadurch wird der Komfort für die Gäste erhöht und ein Beitrag für die Nachhaltigkeit geleistet. Die App dient weiterhin für die Anmeldung im *Outletcity Club*, in dem Gäste besondere Vergünstigungen in Form von Coupons erhalten und für jeden Einkauf

Punkte sammeln können. Die Punkte können gegen Prämien eingetauscht werden und ermöglichen Kunden den Gold-Status zu erreichen, der mit weiteren Vorteilen wie z. B. dem kostenlosen Parken verbunden ist.

Customer Journey on2off2online

Auch in den Stores selbst werden digitale Tools zunehmend für mehr Kundenzufriedenheit eingesetzt. So ist es z. B. den Gästen möglich, sich bereits vor oder während der Anreise nach Metzlingen auf *outletcity.com* verfügbare Artikel in den Mega-Stores von Calvin Klein und Tommy Hilfiger detailliert anzusehen und sich inspirieren zu lassen. Die Outletcity-Kunden können erstmalig einen virtuellen Blick in diese Shops werfen. Hierzu werden die Bestandsdaten der beiden Stores regelmäßig auf der Website der Outletcity aktualisiert. Vor Ort im Calvin Klein und im Tommy Hilfiger Store erwarten die Besucher dann digitale Screens mit Tools wie dem Denim Fit Guide oder dem Style Scanner. Die richtige Jeansform finden, die passende Größe checken und dazu mit dem Style Scanner den perfekten Look kreieren? Geht! Ist das begehrte Teil dann doch nicht im Store vorrätig oder möchte man es daheim in Ruhe anprobieren, kann man es sich bequem nach Hause senden lassen. Dazu müssen die Outletcity Online Shop-Kunden den vor Ort generierten QR-Code lediglich mit dem Mobilgerät scannen.

Im nächsten Schritt werden sie direkt auf die Produktdetailseite des Artikels im Outletcity Online Shop geleitet und können dort weiter einkaufen. Mit einem Klick ist das gewünschte Teil dann z. B. auf Rechnung bestellt und wird nach Hause geliefert.

Das Omnichannel Outlet

Die Outletcity Metzlingen bringt Shopping über alle Kanäle hinweg auf ein völlig neues und in der internationalen Outlet-Landschaft noch nie dagewesenes Level. „*Es schwinden die Grenzen der beiden Welten on- und offline im Retail-Business immer weiter*“, so René Kamm, Managing Director der Outletcity Metzlingen.

Pressekontakt: HOLY AG, Friedrich-Herrmann-Straße 6, 72555 Metzlingen, Deutschland

Head of PR & Influencer Management
Isidora Muthmann
Tel. +49 7123 9234-818
isidora.muthmann@holy-ag.de

PR Manager
Tamara Klett
Tel. +49 7123 9234-744
tamara.klett@holy-ag.de

Junior PR Manager
Eilean Bloem
Tel. +49 7123 9234-742
eilean.bloem@holy-ag.de

Weitere Details finden Sie unter: [outletcity.com](https://www.outletcity.com)

OUTLET/CITY METZINGEN MARKENPORTFOLIO



INTERNATIONALE PREMIUM- UND LUXUSMARKEN

7 For All Mankind	Fossil	Missoni	Sigikid
Adidas	Furla	Miu Miu	Storck
Aigner	Gant	Moncler	Strellson
Alberta Ferretti	Gucci	Möve	Sunglass Hut
Armani	Guess	Moschino	Superdry
Bally	Hackett	Napapijri	Swarovski
Bogner	Hogan	Nike	Swatch
Boss	Hour Passion	Oakley	Ted Baker
Bottega Veneta	Jack & Jones	Only	Tefal
Breitling	Jimmy Choo	Pandora	The North Face
Burberry	Joop!	Patrizia Pepe	The Cosmetics Company
Calvin Klein	Karl Lagerfeld	Petit Bateau	Tchibo Prozente
Car Shoe	Kate Spade New York	Peuterey	Timberland
Coach	Kennel & Schmenger	Philipp Plein	Tod's
Converse	Kids Around	Polo Ralph Lauren	Tom Tailor
Crocs	Kipling	Porsche Design	Tommy Hilfiger
Desigual	Kjus	Prada	Tory Burch
Diesel	Kneipp	Puma	Tumi
Dockers	Lacoste	Ravensburger	Under Armour
Dolce & Gabbana	Lambert	Reebok	UGG
Douglas	Le Creuset	Roger Vivier	Valentino
Ecco	Levi's	Rossignol	Vero Moda
Ermenegildo Zegna	Liebeskind	s.Oliver	Versace
Escada	Lindt	Salvatore Ferragamo	Vilebrequin
Esprit	Loro Piana	Samsonite	Villeroy & Boch
Estella	Mammut	Sandro	Watch Station
Etro	Marc O'Polo	Schiesser	Windsor
Fabiana Filippi	Max Mara	Scotch & Soda	WMF
Falke	MCM	Seidensticker	Zwilling
Fendi	Michael Kors	Sergio Rossi	

Pressekontakt: HOLY AG, Friedrich-Herrmann-Straße 6, 72555 Metzgingen, Deutschland

Head of PR & Influencer Management
Isidora Muthmann
Tel. +49 7123 9234-818
isidora.muthmann@holy-ag.de

PR Manager
Tamara Klett
Tel. +49 7123 9234-744
tamara.klett@holy-ag.de

Junior PR Manager
Eilean Bloem
Tel. +49 7123 9234-742
eilean.bloem@holy-ag.de

Weitere Details finden Sie unter: outletcity.com

OUTLET/CITY METZINGEN KOMMUNIKATION UND EVENTS



Kommunikation

Von der eigenen Website mit ca. 33 Millionen Aufrufen im Jahr über den Versand eines erfolgreichen Newsletters an ca. 2,5 Millionen Abonnenten bis hin zu genau zugeschnittenen Online-Werbestrategien nutzt die Outletcity Metzinger ihre Kommunikationskanäle in höchstem Maß. Zusätzlich wird das Unternehmensprofil auf den wichtigsten Social Media-Plattformen repräsentiert. Kanäle wie Facebook, Instagram, YouTube, sowie die chinesischen Plattformen Weibo und WeChat werden regelmäßig mit hochwertigem Content befüllt.

*Nach Verkaufsfläche bzw. Größe - Marktgutachten „Outlet Centres in Europe“, S. 23 (September 2020) der ecostra GmbH, www.ecostra.de/studien_und_marktberichte/outlet-centres-europe_2020-06.pdf

Pressekontakt: HOLY AG, Friedrich-Herrmann-Straße 6, 72555 Metzinger, Deutschland

Head of PR & Influencer Management
Isidora Muthmann
Tel. +49 7123 9234-818
isidora.muthmann@holy-ag.de

PR Manager
Tamara Klett
Tel. +49 7123 9234-744
tamara.klett@holy-ag.de

Junior PR Manager
Eilean Bloem
Tel. +49 7123 9234-742
eilean.bloem@holy-ag.de

Weitere Details finden Sie unter: outletcity.com