

Case Study

[Klicken Sie hier für Deutsch](#)



WAVE PTX™ and the peiECO in-store connectivity solution drive enhanced customer service and operational efficiency for German supermarket

With over 3,800 stores across Germany, REWE is one of Germany's leading supermarket chains. REWE has a variety of store formats with retail units ranging from 500 to 5,000 square metres and stores are run as subsidiaries or by independent REWE retailers. One such store is REWE Symalla, an innovative supermarket in Herdecke, North-West Germany.



Customer

REWE Symalla

Partner

peicom GmbH

Industry

Retail

Solutions

- A WAVE PTX broadband push-to-talk system comprising:
- TLK 25 Wi-Fi wearable communications devices
- WAVE PTX mobile application
- peiECO in-store connectivity solution

Challenge

With rising pressures on supply, staffing and energy costs, coupled with high customer expectations, supermarkets need to provide an efficient, seamless shopping experience to engender customer loyalty. If stores operate efficiently, customers are impressed and staff can work productively and smartly. Customers also want to be able to call help or assistance quickly, if needed, whether there is an issue with their self-scanning checkout, or should they need more information about product selection or availability.

REWE Symalla has always been keen to adopt innovative solutions to increase efficiency and to support its employees and has worked in collaboration with peicom and Motorola Solutions for over five years. It has previously deployed radios from Motorola Solutions, for improved internal communications and efficiency and, more recently, peicom's peiECO solution, which was connected to the radios. However, REWE Symalla is always on the lookout for new technology and has recently decided to deploy Motorola Solutions TLK 25 Wi-Fi based wearable communications devices, again integrated with peiECO.

Solution

Working with peicom, REWE Symalla installed a new, separate Wi-Fi network, solely for the TLK 25 and peiECO system, to ensure optimal performance and communication between the devices and the in-store buttons, sensors, and machines. peiBOX is the centre of the peiECO system and is integrated into the Wi-Fi network. Any signals received from customers or delivery drivers pressing dedicated buttons (peiPRESS), from machines (peiSUPPLY) and sensors (peiSENSE*) are passed to a secured cloud platform, with specified voice messages then being sent to the TLK 25 devices; in this way, the relevant personnel are immediately and discreetly informed of any malfunctions or need for assistance or intervention, so they can respond in a timely manner. Examples of when staff receive a voice note on the TLK 25 could include when a customer needs assistance or product information, or if bottle returns, vending machines, climate control or baking ovens need managing. Meanwhile, peiANALYTICS enables REWE Symalla to analyse collected data, to help keep day-to-day operations running smoothly.



“We have worked with peicom and Motorola Solutions for some time, because they offer us the best innovative solutions for our business and excellent service. I am always looking to increase efficiency and to support my customers and my employees; and, with the TLK 25 devices integrated with the peiECO system, we are optimising a huge range of processes across our store. Staff also know they can communicate reliably with individuals or groups, plus they love the small, easy-to-use, wearable form factor of the TLK 25 devices. I can even dial in remotely with the WAVE PTX mobile app, if I need to. This is an excellent solution for the retail market.”

– Christian Symalla, Owner, REWE Symalla



Staff also use the TLK 25 devices for fast and seamless communication (individual or group push-to-talk calls) with other team members and have praised the audio quality and ease of use of the discreet, lightweight devices; there is also a dedicated emergency button, if needed. Staff can wear the TLK 25 on their uniform and the devices can be easily and quickly charged using the accompanying USB cable. Moreover, the business owner can also use the WAVE PTX mobile app running on his personal smartphone to remotely dial into the WAVE PTX and peiECO system and communicate with store staff from any location.

peiECO

Optimising communication between employees, machines, and customers by connecting technologies

peiSUPPLY

For analogue and digital machines, such as ovens, fridges, freezers, and deposit machines

peiSENSE*

For sensors, such as movement, temperature, and humidity sensors

peiPRESS

To respond to wall, desk or shelf buttons pressed by customers needing help

peiANALYTICS

This software collects all important data from the peiECO system in real time for accurate analysis

Benefits

With this solution, REWE Symalla is at the forefront of technological progress in the retail sector. Staff can work more efficiently and productively, resulting in greater job satisfaction and a higher level of dedicated customer service, which, in turn, drives customer loyalty and repeat business, as customers appreciate the efficiency and speed of response.

The solution could be deployed effectively in retail stores of any size and the customer assistance functionality could also bring great benefits to organisations in hospitality and healthcare verticals. Moving forward, it could also be integrated with an even wider range of technology, such as Motorola Solutions' WAVE PTX compatible V200 body cameras. As Malte Krautwald, CEO of peicom, summarises: "We are looking forward to continuing our close collaboration with Motorola Solutions; we're particularly excited about the TLK 25 device's integrated voice assistant, which is of great interest to many of our customers. Indeed, we are focused on finding the best pioneering solutions to help businesses like REWE Symalla optimise their work processes and support employees in their daily tasks."



Benötigst Du Beratung oder Hilfe?



Hier drücken!

Benefits

- Flexible, scalable, reliable, innovative solution; quick deployment as well as excellent service and support
- High level of automation for enhanced efficiency, productivity, and customer service; staff are notified via voice note in real-time of tasks that need fulfilling
- WAVE PTX TLK 25: excellent audio quality, discreet communications, wearable, stylish, durable, and easy-to-use design, with 12-hour long battery life and fast USB charging
- Capability for remote log-in via the WAVE PTX mobile application

Benötigst
Du Beratung
oder Hilfe?



Hier
drücken!

To learn more, visit:
www.motorolasolutions.com



Motorola Solutions Ltd., Nova South, 160 Victoria Street, London, SW1E 5LB, United Kingdom

MOTOROLA, MOTO, MOTOROLA SOLUTIONS and the stylised M logo are trademarks or registered trademarks of Motorola Trademark Holdings, LLC and are used under licence. All other trademarks are the property of their respective owners. ©2025 Motorola Solutions Inc. All rights reserved. 03/2025



WAVE PTX™ und die peiECO In-Store-Konnektivitätslösung steigern den Kundenservice und die betriebliche Effizienz für REWE Symalla

Mit bundesweit mehr als 3.800 Märkten gehört REWE zu den führenden Unternehmen im deutschen Lebensmitteleinzelhandel. REWE hat unterschiedliche Formate von Märkten mit Verkaufsflächen von 500 bis 5.000 Quadratmetern und die REWE-Märkte werden als Filialen oder durch selbstständige REWE-Kaufleute betrieben. Ein solcher Markt ist REWE Symalla, ein innovativer Supermarkt in Herdecke, Nordrhein-Westfalen.



Kunde

REWE Symalla

Partner

peicom GmbH

Industrie

Einzelhandel

Lösungen

- Ein WAVE PTX Breitband Push-To-Talk System, bestehend aus:
- TLK 25 Wi-Fi tragbare Kommunikationsgeräte
- Mobile WAVE PTX-App
- peiECO Lösung für In-Store-Konnektivität

Herausforderung

Angesichts des steigenden Kostendrucks bei Lieferungen, Personal und Energie und der hohen Kundenerwartungen müssen Supermärkte ein effizientes und nahtloses Einkaufserlebnis bieten, um die Kundenbindung zu stärken. Wenn die Filiale effizient arbeitet, sind die Kunden beeindruckt und das Personal kann produktiv und intelligent arbeiten. Die Kunden wollen bei Bedarf schnell Hilfe und Unterstützung erhalten, sei es bei Problemen mit der Self-Scanning-Kasse oder wenn sie weitere Informationen zur Produktauswahl oder -verfügbarkeit benötigen.

REWE Symalla ist stets an innovativen Lösungen zur Effizienzsteigerung und Unterstützung der Mitarbeiter interessiert und arbeitet seit über fünf Jahren mit peicom und Motorola Solutions zusammen. Das Unternehmen hatte bereits Funkgeräte von Motorola Solutions im Einsatz, um die interne Kommunikation und Effizienz zu verbessern, und seit kurzem auch die mit den Funkgeräten verbundene peiECO-Lösung. REWE Symalla ist jedoch immer auf der Suche nach neuen Technologien und hat sich kürzlich für den Einsatz von Motorola Solutions TLK 25 Wi-Fi-basierten tragbaren Kommunikationsgeräten entschieden, die ebenfalls in peiECO integriert sind.

Lösung

In Zusammenarbeit mit peicom hat REWE Symalla ein neues, separates WLAN-Netzwerk ausschließlich für das TLK 25 und das peiECO-System installiert, um eine optimale Leistung und Kommunikation zwischen den Geräten und den Tasten, Sensoren und Maschinen im Markt zu gewährleisten. Die peiBOX ist das Herzstück des peiECO-Systems und wird in die WLAN-Infrastruktur des Stores integriert. Alle Signale, die von den Kunden oder Lieferanten durch das Drücken spezieller Tasten (peiPRESS), sowie von Maschinen (peiSUPPLY) und Sensoren (peiSENSE*) empfangen werden, werden an eine gesicherte Cloud-Plattform weitergeleitet, von wo aus bestimmte Sprachmeldungen an das TLK 25 gesendet werden. Auf diese Weise werden die zuständigen Mitarbeiter sofort und diskret über etwaige Störungen oder den Bedarf an Hilfe oder notwendigem Eingreifen informiert, sodass sie rechtzeitig reagieren können. Eine Sprachnotiz auf dem TLK 25 kann z. B. erfolgen, wenn ein Kunde Hilfe oder Produktinformationen benötigt, oder wenn Pfandflaschenautomaten, Verkaufsautomaten, Klimaanlage oder Backöfen zu bedienen sind. Und mit peiANALYTICS kann REWE Symalla die gesammelten Daten auswerten, um den reibungslosen Ablauf des Tagesgeschäfts zu unterstützen.



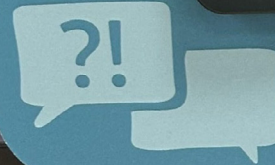
„Wir arbeiten seit einiger Zeit mit peicom und mit Motorola Solutions zusammen, weil sie uns die besten innovativen Lösungen für unser Geschäft und einen hervorragenden Service bieten; ich bin immer darauf bedacht, die Effizienz zu steigern und sowohl meine Kunden als auch meine Mitarbeiter zu unterstützen. Mit den TLK 25-Geräten, die in das peiECO-System integriert sind, optimieren wir eine Vielzahl von Prozessen in unserer Filiale. Die Mitarbeiter wissen, dass sie zuverlässig mit Einzelpersonen oder Gruppen kommunizieren können, und sie lieben den kleinen, benutzerfreundlichen und tragbaren Formfaktor des TLK 25. Bei Bedarf kann ich mich sogar von unterwegs mit der WAVE PTX Mobile App einwählen – eine hervorragende Lösung für den Einzelhandel.“

– Christian Symalla, Inhaber, REWE Symalla



Die Mitarbeiter nutzen das TLK 25 auch zur schnellen, sicheren und nahtlosen Kommunikation (Einzel- oder Gruppen-Push-to-Talk-Anrufe) mit anderen Teammitgliedern und loben die Audioqualität und die einfache Handhabung des unauffälligen, leichten Geräts, das bei Bedarf auch über eine Notruftaste verfügt. Die Mitarbeiter können das TLK 25 an ihrer Dienstkleidung tragen und es über das mitgelieferte USB-Kabel schnell und einfach aufladen. Darüber hinaus kann sich der Geschäftsinhaber über die WAVE PTX Mobile App, die auf seinem persönlichen Smartphone läuft, per Fernzugriff in das WAVE PTX und peiECO System einloggen und von jedem Standort aus mit dem Ladenpersonal kommunizieren.

Benötigst Du Beratung oder Hilfe?



Hier drücken!

peiECO

Optimale Kommunikation zwischen Ihren Mitarbeitern, Maschinen und Kunden durch die Vernetzung von Technologien

peiSUPPLY

Für analoge und digitale Maschinen, wie z. B. Backöfen, Kühlregale und Leergutautomaten

peiSENSE*

Für Sensoren, wie Bewegungs-, Temperatur- und Luftfeuchtigkeitssensoren

peiPRESS

Reaktion auf Wand-, Tisch- oder Regaltasten, die von Kunden gedrückt werden, die Hilfe benötigen

peiANALYTICS

Diese Software sammelt in Echtzeit alle wichtigen Daten des peiECO-Systems zur genauen Analyse

Vorteile

Mit diesem System steht REWE Symalla an der Spitze des technologischen Fortschritts im Einzelhandel. Mitarbeiter können effizienter und produktiver arbeiten, was zu höherer Arbeitszufriedenheit und besserem Kundenservice führt, was wiederum Kundentreue und Bestandskundenumsatz fördert, da Kunden die Effizienz und Schnelligkeit der Reaktion schätzen.

Das System kann effektiv in Einzelhandelsgeschäften jeder Größe eingesetzt werden, und die Kundenbetreuungsfunktion könnte auch für Unternehmen im Hotel- und Gaststättengewerbe und im Gesundheitswesen von großem Nutzen sein. In Zukunft könnte das System auch mit einer noch breiteren Palette von Technologien integriert werden, z. B. mit der WAVE PTX-kompatiblen V200 Bodycam von Motorola Solutions. Malte Krautwald, Geschäftsführer von peicom, fasst zusammen: „Wir freuen uns auf die weitere enge Zusammenarbeit mit Motorola Solutions und sind besonders gespannt auf den integrierten Sprachassistenten des TLK 25, der für viele unserer Kunden von großem Interesse ist. Unser Fokus liegt darauf, die besten zukunftsweisenden Lösungen zu finden, die Unternehmen wie REWE Symalla helfen, ihre Arbeitsprozesse zu optimieren und die Mitarbeiter bei ihren täglichen Aufgaben zu unterstützen.“

Vorteile

- Flexible, skalierbare, zuverlässige, innovative Lösung; schnelle Bereitstellung und ausgezeichneter Support und Service
- Hoher Automatisierungsgrad für verbesserte Effizienz, Produktivität und Kundenservice; Mitarbeiter werden per Sprachnachricht in Echtzeit über zu erledigende Aufgaben informiert
- WAVE PTX TLK 25: hervorragende Audioqualität, diskrete Kommunikation, tragbares, elegantes, langlebiges und benutzerfreundliches Design, mit 12 Stunden Akkulaufzeit und schnellem USB-Laden
- Mit der mobilen WAVE PTX-App bleiben wichtige Teammitglieder immer in Verbindung, auch wenn sie ausserhalb der Funkreichweite oder ausser Dienst sind



Benötigst
Du Beratung
oder Hilfe?



Hier
drücken!

Erfahren Sie mehr:
www.motorolasolutions.com



Motorola Solutions Germany GmbH, Serviceware-Kreisel 1, 65510 Idstein, Deutschland.

*Aufgrund der besseren Lesbarkeit verwenden wir im vorliegenden Dokument die männliche Form bei den Personenbezeichnungen. Gemeint sind durchgehend alle Geschlechter in der Ansprache, die verkürzte Sprachform beinhaltet keine Wertung.

MOTOROLA, MOTO, MOTOROLA SOLUTIONS and the stylised M logo are trademarks or registered trademarks of Motorola Trademark Holdings, LLC and are used under licence. All other trademarks are the property of their respective owners. ©2025 Motorola Solutions Inc. Alle Rechte vorbehalten. 03/2025