

Online en la peluquería gracias al FRITZ!Box

Con 5.000 empleados y hasta 25.000 clientes al día, Frisör Klier GmbH es el líder del mercado en la industria de la peluquería alemana. Debido al apagado general de las líneas RDSI, la compañía y Cosmo Beauty GmbH se enfrentó al reto de tener que convertir un total de 1.000 sucursales y tiendas a DSL. Con la ayuda de los productos FRITZ! y un enfoque estratégico, no sólo la conversión a Todo-IP está ahora en pleno desarrollo, sino que la empresa está óptimamente posicionada para el futuro. Esto también beneficia a los clientes de las sucursales.



El FRITZ!Box ofrece una conexión a Internet estable y rápida en alrededor de 800 sucursales de Frisör Klier GmbH

Frisör Klier GmbH opera más de 800 negocios de peluquería en todo el país, principalmente tiendas propias. Más de 5.000 personas trabajan en las tiendas, atendiendo entre 20.000 y 25.000 clientes cada día. También hay alrededor de 150 tiendas de la empresa hermana Cosmo Beauty GmbH, que suministra a las tiendas de Frisör Klier GmbH.

Con la desconexión de las líneas RDSI por parte de Deutsche Telekom, Frisör Klier GmbH y Cosmo Beauty GmbH se enfrentaron al desafío de tener que convertir un total de alrededor de 1.000 sucursales y tiendas a DSL. Un factor importante fue la conexión centralizada y estandarizada de las sucursales con la sede de la empresa en Wolfsburg. Al mismo tiempo, el objetivo era permitir que los clientes navegaran por Internet de forma rápida y sencilla utilizando su propio smartphone o tablet. Para cumplir con estos requisitos, los routers

„Una conexión a Internet fiable es tan importante para nuestros 5.000 empleados en todo el país como para nuestros alrededor de 20.000 clientes diarios que desean navegar por Internet a través de Wi-Fi. Nos decidimos por el FRITZ!Box porque, como líder del mercado, AVM ofrece la mejor gama de productos Wi-Fi y el mejor servicio al cliente.“

Martin Kleiber,
Jefe de TIC en Frisör Klier GmbH



El Proyecto

Cliente:
Frisör Klier GmbH

Productos FRITZ!:

- 800 FRITZ!Box
- Más de 800 FRITZ!Fon

utilizados deben ofrecer punto de acceso Wi-Fi estable y de alto rendimiento para varios dispositivos, así como para los empleados y las futuras soluciones digitales en la vida cotidiana del salón. Después de varias pruebas, la elección recayó en el FRITZ!Box de AVM.

El rendimiento del Wi-Fi es un importante criterio de selección

Al elegir el proveedor de DSL, la decisión se tomó a favor de las conexiones de Deutsche Telekom, que también proporciona apoyo técnico en el área de Internet. Con el fin de encontrar el router premium adecuado para sus propias necesidades, Frisör Klier GmbH probó un total de 25 soluciones diferentes de router en nuevas aperturas de salones durante un período de seis meses. "Entre otras cosas, nos interesaba el rendimiento Wi-Fi", explica Martin Kleiber, director de informática de Frisör Klier GmbH. "El Wi-Fi debe ser rápido y estable, para que nuestros empleados puedan trabajar de forma fiable, mientras que nuestros clientes pueden navegar por Internet al mismo tiempo a través de sus propios smartphones.

Gracias a las pruebas prácticas, la empresa pudo comprobar la idoneidad del Wi-Fi en situaciones reales de la vida cotidiana y al mismo tiempo, los niveles de servicio de las líneas directas del fabricante. "Al final, elegimos AVM porque el fabricante con sede en Berlín, como líder del mercado, ofrecía el mejor ancho de banda y también el mejor servicio al cliente", enfatiza Martin Kleiber (director de TIC). "El desarrollo de tecnología propia de AVM también asegura que los routers estén siempre actualizados en términos de seguridad y nuevas características".

Aún sin concertar citas, el teléfono sigue siendo una herramienta de trabajo importante

Frisör Klier GmbH también utiliza los FRITZ!Fon en sus sucursales para contactar con los clientes. "Muchos clientes llaman y preguntan sobre los horarios de apertura o si su peluquero preferido está trabajando hoy", explica Martin Kleiber. Normalmente no se proporcionan citas fijas. En Frisör Klier puede entrar sin previo aviso. Solo unas pocas sucursales programan citas, por ejemplo, para los sábados ocupados o los días antes de los días festivos. También se pueden establecer horarios para ocasiones especiales como bodas, donde la novia necesita mucho más tiempo en el peinado. Por eso, el teléfono sigue siendo una herramienta de trabajo importante. Y como Frisör Klier GmbH quería una solución combinada, Deutsche Telekom se hizo cargo de la compra del FRITZ!Box en combinación con el FRITZ!Fon.

Instantáneamente en Internet con la misma contraseña en todas las peluquerías

La instalación de los nuevos FRITZ!Box comenzó en el año 2016 en las sucursales más importantes. En las últimas sucursales y tiendas se completó la instalación en diciembre de 2017. Cualquier cliente que visite las diferentes sucursales puede utilizar la misma contraseña para iniciar una sesión Wi-Fi y acceder a Internet. Los SSIDs fueron predefinidos para cada marca, p. Ej. B. "Acceso de invitados de Klier", "Acceso de invitados de Styleboxx", "Acceso de invitados de Cosmo Beauty". La pantalla de bienvenida garantiza una

Acerca de Frisör Klier GmbH

Frisör Klier GmbH es la sucursal más grande de Alemania, con más de 800 salones en todo el país y actualmente emplea a 5.000 personas solo en Alemania. Alrededor de 25.000 personas se embellecen en sus salones. La sede de la empresa familiar fundada en 1947 se encuentra en Wolfsburg.

www.klier.de



Herramienta importante: Para mantenerse en contacto con los clientes, Frisör Klier GmbH utiliza el FRITZ!Fon C5.

uniformidad adicional. En última instancia, el cliente está en línea inmediatamente en todas las sucursales, lo que debería aumentar aún más la satisfacción del cliente.

Incluso usuarios sin conocimientos de informática pueden configurar el acceso Wi-Fi para invitados, manteniendo separada la red corporativa. Esta característica también beneficia a las empresas más pequeñas como cafeterías o consultorios médicos que quieren ofrecer Wi-Fi gratis a sus clientes. Como Frisör Klier GmbH era un gran proyecto, la empresa confió en los servicios de Kassenförster GmbH de Bergheim. Esta compañía no sólo ayudó con la configuración uniforme a nivel nacional de los accesos Wi-Fi, sino también con la configuración posterior de toda la red.

La administración y la gestión de mercancías están estandarizadas y son más eficientes

Además, la empresa Kassenförster proporciona soporte técnico para la caja registradora y los sistemas informáticos de Frisör Klier GmbH. Por ejemplo, las cuentas diarias, es decir, las cuentas de la caja registradora para la contabilidad, se transmiten cifradas a la oficina central a través de una conexión VPN segura. En el futuro, la red inteligente de todas las sucursales también optimizará aún más la gestión de inventario. Si, por ejemplo, se escanea un producto en la caja registradora, la oficina central conoce inmediatamente el nuevo stock. El "capital muerto" para el minorista en forma de exceso de inventario puede evitarse así como los estantes vacíos, que no solo frustran al cliente, sino que también significan pérdidas para el minorista. Gracias al nuevo sistema, estos escenarios pueden evitarse. Además, es posible reaccionar antes a las tendencias de productos en todas las sucursales y administrar mejor la demanda a nivel nacional.



Los clientes pueden utilizar el acceso Wi-Fi gratuito en todas las sucursales con la misma contraseña.

Conclusión

Gracias a la acción temprana y a la búsqueda de una solución uniforme y fiable, los clientes de Frisör Klier GmbH, así como sus propios empleados, tienen acceso a una conexión estable y rápida a Internet. Con la ayuda del FRITZ!Box, la empresa podrá incluso controlar el inventario de todas las sucursales según la demanda en el futuro. Así se pueden evitar los estantes vacíos, para el deleite de los minoristas y los clientes.