

Online bij de kapper dankzij FRITZ!Box

Met 5.000 medewerkers en zo'n 25.000 klanten per dag is Frisör Klier GmbH marktleider in de Duitse kappersbranche. Omdat ISDN-aansluitingen worden afgeschaft, stond het bedrijf samen met Cosmo Beauty GmbH voor de uitdaging om in totaal ca. 1.000 filialen en winkels om te schakelen op DSL. Door FRITZ!-producten in te zetten en een strategisch slimme aanpak, is niet alleen de overstap naar all-IP volle gang, maar is het bedrijf ook goed voorbereid op de toekomst. Ook de klanten in de filialen profiteren hier van.



De FRITZ!Box 7430 zorgt voor stabiel en snel internet in ongeveer 800 filialen van Frisör Klier GmbH.

In heel Duitsland exploiteert Frisör Klier GmbH meer dan 800 kapperszaken – voornamelijk in beheerd vastgoed. In de zaken werken meer dan 5.000 medewerkers, die iedere dag tussen de 20.000 en 25.000 klanten bedienen. Daarnaast zijn er ongeveer 150 zaken van de zusteronderneming Cosmo Beauty GmbH, die winkeloplossingen voor kappers realiseert en o.a. de filialen van Frisör Klier GmbH bevoorraadt.

Omdat Deutsche Telekom (vergelijkbaar met KPN) ISDN-aansluitingen afschaft, stond Frisör Klier GmbH samen met Cosmo Beauty GmbH voor de uitdaging om in totaal ongeveer 1.000 filialen en winkels om te schakelen op DSL. Een belangrijke factor hierbij was de centrale en uniforme verbinding van de filialen met het hoofdkantoor in de Duitse stad Wolfsburg, die voor het bedrijf van essentieel belang is. Tegelijkertijd moest het voor de consument mogelijk zijn om snel en gemakkelijk te kunnen surfen via smartphone of tablet. Om aan deze

"Voor onze landelijk 5.000 medewerkers is een betrouwbare internetverbinding net zo belangrijk als voor onze dagelijks ongeveer 20.000 klanten die via het draadloze netwerk op internet willen surfen. We hebben de FRITZ!-Box gekozen, omdat AVM als marktleider het beste WiFi-bereik en ook de beste klantenservice biedt."

Martin Kleiber,
Hoofd IT bij Frisör Klier GmbH



Het project

Klant:
Frisör Klier GmbH

FRITZ!-producten:

- FRITZ!Box 7430
- FRITZ!Fon C5

eisen te voldoen, moeten de gebruikte routers stabiel WiFi met een groot bereik bieden voor verschillende klantapparaten, voor medewerkers en voor toekomstige digitale oplossingen voor het werk in de salons. Na een aantal tests is de keuze uiteindelijk gevallen op de FRITZ!Box 7430 van AVM.

WiFi-prestatie belangrijk selectie criterium

Bij de keuze voor de DSL-provider waren de hoogwaardige verbindingen van Deutsche Telekom, die ook zorgt voor de technische ondersteuning op het gebied van internet, doorslaggevend. Om de juiste premiumrouter te vinden die in alle behoeften voorziet, testte Frisör Klier GmbH 2016 binnen een half jaar in totaal 25 verschillende routeroplossingen tijdens praktijktests bij de opening van nieuwe salons. "Hierbij waren wij o.a. in de WiFi-prestatie" geïnteresseerd, legt Martin Kleiber, hoofd IT bij Frisör Klier GmbH, uit. "Het draadloos internet moet snel en stabiel zijn, zodat onze medewerkers hiermee betrouwbaar kunnen werken en onze klanten tegelijkertijd op hun eigen apparaat op internet kunnen surfen."

Dankzij de praktijktest kon het bedrijf de geschiktheid van de WiFi controleren in alle dagse situaties – en tegelijkertijd ook de service-levels van de hotlines van de fabrikanten. "Uiteindelijk hebben we AVM gekozen, omdat de fabrikant uit Berlijn als marktleider de beste bandbreedte en ook de beste klantenservice bood", benadrukt Martin Kleiber. "Dankzij de interne technologieontwikkeling van AVM zijn de routers wat veiligheid en nieuwe functies betreft, ook altijd up-to-date en wordt de nieuwste software automatisch op alle routers geïnstalleerd", aldus de IT-manager.

Zelfs zonder afspraak blijft de telefoon een belangrijk hulpmiddel

Daarnaast gebruikt Frisör Klier GmbH voor het klantencontact de FRITZ!Fon C5 in haar filialen. "Veel klanten bellen en vragen of de kapper of kapster van hun voorkeur vandaag werkt of naar de openingstijden", legt Martin Kleiber uit. Doorgaans worden er geen vaste afspraken gemaakt. Bij kapper Klier kun je gewoon zonder afspraak binnenlopen. Bij slechts enkele filialen kan ook een afspraak worden gemaakt, bijvoorbeeld voor drukke zaterdagen of dagen voor feestdagen. Er kan ook een afspraak worden gemaakt voor bijzondere gelegenheden zoals een bruiloft, omdat een bruidspaar duidelijk meer tijd in beslag neemt. De telefoon is dus nog steeds een belangrijk hulpmiddel. En aangezien Frisör Klier GmbH een bundeloplossing wilde, heeft Deutsche Telekom een FRITZ!Box 7430 in een bundel met de FRITZ!Fon C5 ingekocht.

Met één en hetzelfde wachtwoord in alle filialen meteen op internet

Vorig jaar werd in de belangrijkste filialen al begonnen met de installatie van de nieuwe FRITZ!Boxen. Uiterlijk december 2017 zullen ook de laatste filialen en winkels van de beide GmbH's zijn uitgerust. Welk filiaal u als klant dan ook binnengaat: U heeft met één en hetzelfde wachtwoord overal toegang tot WiFi en dus ook tot internet. Ook de SSID is altijd hetzelfde, bijvoorbeeld "Klier gasttoegang", "Styleboxx gasttoegang", "Cosmo Beauty gasttoegang". De welkomstpagina biedt extra uniformiteit. Uiteindelijk is de klant dus in elk filiaal meteen online, waardoor de klanttevredenheid stijgt.

Frisör Klier GmbH

Frisör Klier GmbH is de grootste winkelketen in Duitsland met meer dan 800 salons door het hele land en heeft momenteel 5.000 medewerkers in dienst. Dagelijks worden ongeveer 25.000 mensen verfraaid. Het hoofdkantoor van het familiebedrijf dat in 1947 is opgericht, is gevestigd in Wolfsburg.

www.klier.de



Belangrijkste hulpmiddel: Om met de klanten in contact te blijven, wordt bij Frisör Klier GmbH de FRITZ!Fon C5 gebruikt.

Omdat de huidige modellen FRITZ!Box naast veel andere functies ook een WiFi-gasttoegang mogelijk maken, kunnen zelfs thuisgebruikers zonder IT-kennis hun vrienden of familieleden die op bezoek zijn, draadloze toegang tot internet geven zonder dat de rest van het netwerk en de aangesloten harde schijven toegankelijk zijn. Ook kleinere bedrijven zoals cafés of dokterspraktijken die hun gasten gratis WiFi willen aanbieden, profiteren van deze functie. Omdat de omschakeling een groot project was, huurde Frisör Klier GmbH de diensten in van de firma Kassenförster GmbH uit de stad Bergheim. Kassenförster GmbH helpt niet alleen met de configuratie van de landelijk uniforme WiFi-toegang, maar ook met de verdere configuratie van het gehele netwerk.

Administratie en goederenbeheer worden uniform en efficiënter

Daarnaast verleent de firma Kassenförster technische ondersteuning voor de kassa- en it-systemen van Frisör Klier GmbH. Want niet alleen de klanten in de filialen profiteren van het nieuwe premiumnetwerk dat uit een snelle internetverbinding en de FRITZ!-Box bestaat. Zo worden bijvoorbeeld ook de dagafsluitingen – de kasopmaak voor de boekhouding – via een beveiligde VPN-verbinding via internet versleuteld naar het hoofdkantoor verzonden. Door de intelligente netwerkverbinding van alle filialen zal in de toekomst ook het goederenbeheer verder worden geoptimaliseerd. Wanneer dan bijvoorbeeld aan de kassa een product wordt gescand, is het hoofdkantoor meteen op de hoogte van de nieuwe voorraad. Hierdoor kan de winkelier "dood kapitaal" door overbevoorrading en lege schappen voorkomen, wat voor de klant frustrerend is en voor de winkeliers verlies betekent. Dankzij het nieuwe systeem kunnen dergelijk scenario's worden uitgesloten. Daarnaast kan sneller worden gereageerd op producttrends en het landelijke assortiment beter worden beheerd.



Klanten kunnen met hetzelfde wachtwoord in alle filialen de gratis WiFi-toegang gebruiken.

Conclusie

Door voortijdig op te treden en naar een uniforme en betrouwbare oplossing te zoeken, hebben de klanten van Frisör Klier GmbH en de eigen medewerkers toegang tot een stabiele en snelle internetverbinding. Dankzij de FRITZ!Box 7430 kan het bedrijf in de toekomst zelfs de voorraad goederen in alle filialen naar behoefte controleren. Zo worden lege schappen voorkomen – tot grote vreugde van winkeliers en klanten.