



GRAVIS

Eine ideale Kundenerfahrung dank cloud-basierter IT

GRAVIS

>650 Filialen

Mit MR, MS
und/oder MV

10 min

Dauert es einen AP
in Betrieb zu nehmen

80%

Der Filialen haben
Meraki MR33 APs

Industry

 Einzelhandel

Location

 Deutschland

Products

 Meraki Wireless LAN

 Meraki Switching

 Meraki Smart Camera

Highlights

- MR, MS und MV Einsatz in mehr als 650 Filialen deutschlandweit
- Transparenz und schnelles Troubleshooting bei allen Netzwerkkomponenten
- Vereinfachung des Rollouts dank Vorkonfiguration mittels Template-Funktion
- Smarte Kamera und WLAN als analytischer Mehrwert für das Marketing-Team

Einleitung

Mit rund 660 Mitarbeitern an über 40 Standorten in Deutschland bietet GRAVIS hochwertige Apple-Geräte und digitale Lifestyle-Produkte an. Kompetente persönliche Beratung gepaart mit einem exzellentem Reparaturservice und der Möglichkeit für Kunden die Produkte in den Shops auszuprobieren, tragen seit mehr als 30 Jahren zum Erfolg des Unternehmens bei. GRAVIS ist ebenso wie die Mobilcom-Debitel ein Teil der börsennotierten Freenet AG.

Im Rahmen dieser Firmengruppe leitet Mike Goeres den Bereich Shop IT zusammen mit neun Mitarbeitern im Innendienst und vier im Außendienst. Herr Goeres und sein Team verantworten dabei sämtliche IT-Infrastruktur in den Stores und Outlets - Angefangen bei der Anbindung an das Firmennetzwerk, über die Verwaltung aktiver Netzwerkkomponenten bis hin zum Management der Kassenterminals in den einzelnen Filialen. Die Shop IT der insgesamt fast 650 Standorte der GRAVIS und Mobilcom-Debitel wird von der Zentrale außerhalb Berlins aus administriert.

In Zusammenarbeit mit der Abteilung Shop IT verantwortet Henrik Voss den Bereich Retail, eCommerce und Marketing für GRAVIS und damit auch die dazugehörigen Stores. Durch die enge Kooperation der beiden Teams, sprich IT und Marketing, ergibt sich ein Mehrwert für das Unternehmen, der in Zukunft eine noch bessere Kundenerfahrung in den Shops ermöglichen wird.

Ursprüngliche Herausforderungen

Im Jahr 2018 entschied sich das IT-Team einen Managed Service zu implementieren. Im Rahmen dessen, und aufgrund des Auslaufens alter Gerätelizenzen, ergab sich die Überlegung die Netzwerkkomponenten in den Filialen zu erneuern. Herr Goeres evaluierte daraufhin verschiedene Anbieter und testete im Laufe dessen einen Cisco Meraki Access Point: “[...] Ich habe festgestellt, wie einfach es ist den AP innerhalb von 10 Minuten auszupacken, anzuschließen und in Betrieb zu nehmen. Das war der erste Schritt.”

Nach der ersten erfolgreichen Teststellung mit dem Meraki Access Point, probierten Herr Goeres und sein Team zusätzlich Meraki Switches und Smart Kameras aus und waren schnell vom cloudbasierten Ansatz überzeugt.



Das Meraki Dashboard ist schnell...und situativ und Änderungen werden innerhalb von Sekunden auf die Infrastruktur in einem Store implementiert.

MIKE GOERES

Leiter Shop IT

Warum Meraki?

Die intuitive Bedienung der Hardware und Software und die Einfachheit der cloudbasierten Management-Oberfläche zählte zu einem der Hauptgründe warum sich das IT-Team für Meraki entschied. Herr Goeres meint dazu, "Das Meraki Dashboard ist schnell und situativ, also man sieht ja sofort was entsprechend notwendig ist und Änderungen werden innerhalb von Sekunden auf die Infrastruktur in einem Store implementiert."

Während früher per CLI (=Command Line Interface) Befehle auf dem Rechner eingegeben wurden und IT-Mitarbeiter nicht immer wussten ob Befehle korrekt ausgeführt wurden, besteht dank der Meraki-Lösung Transparenz und Visibilität über die Netzwerkkomponenten.

Dank der mühelosen Bedienung der Meraki-Lösung, war auf Mitarbeiterebene kein großer Schulungs- und Zertifizierungsprozess von Nöten. Die "Plug & Play"-Geräte wurden ausgepackt, angeschlossen und liefen innerhalb von zehn Minuten. Aufgrund der Einfachheit der Installation war es sogar möglich die Meraki-Geräte von Technikern des Internet Service Providers anschließen zu lassen, ohne dass die vier Außendienstmitarbeiter des Freenet IT-Teams vor Ort sein mussten. Da Meraki-Geräte an fast 650 Standorten deutschlandweit implementiert wurden, ergab sich daraus eine entsprechende Ersparnis und Beschleunigung des Rollouts.

Zusätzlich dazu erlaubten die eingebauten Templatefunktionen im Dashboard eine unkomplizierte Vorkonfiguration aller Geräte. Das heißt, dass innerhalb von wenigen Minuten Access Points, Switches und Kameras an das

Netzwerk angeschlossen werden konnten und sofort mit den gewünschten Einstellungen in Betrieb genommen wurden.

“

Anfangs habe ich mir gedacht, das ist der Austausch von einem Kamerasystem, cloudbasiert und fertig ist es. Bis ich dann mitbekommen habe, du da steckt ja deutlich mehr drin. Und das ist aus der Marketingbrille megainteresant.

-

HENRIK VOSS

Head of Retail, eCommerce und Marketing

Die Entscheidung für Meraki fiel jedoch nicht nur aufgrund der augenscheinlichen Verbesserungen im Bereich IT-Infrastruktur. Auch Herr Voss, Head of Retail, eCommerce und Marketing bei GRAVIS, konnte von der Wireless- und Kamera-Lösung überzeugt werden, "Ich war da anfangs leidenschaftslos, weil ich mir gedacht habe, das ist der Austausch von einem Kamerasystem, cloudbasiert und fertig ist es. Bis ich dann mitbekommen habe, du da steckt ja deutlich mehr drin. Und das ist aus der Marketingbrille megainteresant."



Eine verbesserte Kundenerfahrung

Aufgrund des Einsatzes von Meraki in den GRAVIS-Filialen ergeben sich zahlreiche Vorteile, die eine Verbesserung der Einkaufserfahrung mit sich bringen, wie z.B. kostenloses WLAN für Kunden.

Zusätzlich profitiert das Marketing-Team von aufschlussreichen Einblicken in das Kundenverhalten. Beispielsweise kann aufgrund der Bereitstellung des Kunden-WLAN identifiziert werden welche Geräte von Kunden verwendet werden. Aufgrund der Heatmapping-Funktion im Meraki Dashboard, das Teil der MR Funktionalität ist, lassen sich Aufschlüsse gewinnen ob es in Filialen z.B. tote Ecken gibt oder welche Bereiche besonders oft besucht werden. Dementsprechend können Verbesserungen in der Einrichtung des Geschäftes, bzw. Auslage der Produkte vorgenommen werden. Ein weiterer Vorteil ergibt sich durch die Frequenzanalyse im Dashboard, welche die Anzahl der Besucher in einem GRAVIS-Shop zu einer gewissen Tages- und Wochenzeit wiedergibt. Daraus ergibt sich ein Mehrwert bei der Anpassung von Schichtplänen der Mitarbeiter um eine

optimale Kundenberatung in den Filialen zu gewährleisten.

In Zukunft plant Herr Voss die Möglichkeiten der MV weiter auszuschöpfen. Dank der in der Drittanbieterwelt zur Verfügung stehenden Apps, die mit Meraki-Produkten integriert sind, ergeben sich weitere Gelegenheiten die Kundenerfahrung zu personalisieren, "Wer kommt mehrfach in den Store, wie oft kommen die rein. Das ist für uns alles eine Blackbox bis zu dem Punkt wo sie eine Transaktion machen. Aber machen sie keine, da haben wir nicht viel Informationen. Das sind so die Vorteile, die ich in der weiteren Zusammenarbeit mit Meraki sehe."

Die Lösung

Der Rollout der neuen IT-Infrastruktur und des Managed Service dauerte Anfang bis Ende ein Dreivierteljahr wobei die Implementierung der Meraki-Elemente in der Fläche nur einen Bruchteil der Zeit in Anspruch nahm.

In der Zwischenzeit ist die Switch-Logik auf Layer 2 überall flächendeckend im Einsatz. Abhängig von den benötigten Portdichten und PoE-Gebrauch sind verschiedenste Meraki MS Komponenten in den Stores in Verwendung.

Zusätzlich sind ungefähr 80% der GRAVIS und Mobilcom-Debitel Filialen mit Meraki MR33 Access Points ausgestattet. In diesem Rahmen gibt es drei verschiedene WLAN-Netzwerke, die einen Internetzugang ermöglichen. Erstens, besteht ein eigenes Demo-WLAN für die Demogeräte in den Stores (iPhones, iPads, etc.). Zweitens, gibt es ein internes Netz, das Mitarbeiter zum Internetzugang verwenden können. Drittens, wurde ein Gäste-WLAN eingeführt, das GRAVIS-Kunden kostenlos zur

Verfügung steht. In diesem Rahmen wurde via dem dem Meraki-Dashboard eine Splashpage implementiert. Kunden werden sich auf dieser Seite in Zukunft z.B. für einen Newsletter anmelden, Gutscheine herunterladen oder auch an einem Kundenbindungsprogramm teilnehmen können.

An derzeit 7 Standorten sind Meraki MV12 Kameras eingesetzt und in Zukunft werden die ersten 360 Grad-Kameras folgen. Die Kameras können zentral in den Stores platziert werden und daher die Anzahl an Kameras einzusparen. Zusätzlich gibt es den Vorteil, dass mit diesem Kameramodell zu Nachtzeiten Einbrüche dokumentiert werden können und zur Erörterung an die Polizei weitergeleitet werden kann. Kameras werden, wie oben erwähnt, jedoch nicht nur für die Diebstahlaufklärung benötigt, sondern auch für analytische Funktionalitäten verwendet.

“

Ich kann eigentlich nur von Meraki schwärmen.

MIKE GOERES

Leiter Shop IT

Das Ergebnis

Das Meraki Dashboard wird von den Mitarbeitern des IT-Teams tagtäglich für Troubleshooting verwendet und hat die Reaktionszeiten bei etwaigen Problemen im Netzwerk entsprechend verkürzt. Früher wurden Störungen in der Infrastruktur entgegengenommen und mussten dann an einen anderen Fachbereich weitergeleitet werden um sie dort entsprechend beheben zu lassen. Dank des Meraki-Einsatzes ist die Zeitspanne zwischen Störungsmeldung und -behebung deutlich kürzer geworden.

Aufgrund des cloudverwalteten Ansatzes hat der Außendienst die Möglichkeit das Dashboard von überall aus zu bedienen. Der Mitarbeiter ist jederzeit arbeitsfähig und einsatzbereit, ob im Auto, Hotel sitzt oder vor Ort im Store.

Herr Voss und sein Marketing-Team erhielten ebenfalls Zugang zum Dashboard um Schlussfolgerungen aus den analytischen Daten zu ziehen und um in Folge die Kundenerfahrung in den GRAVIS-Shops zu verbessern. Um sicherzustellen, dass verschiedene Mitarbeiter Zugang zu den korrekten Oberflächen im Dashboard haben, verwendet Herr Goeres die Funktionen der Rechtevergabe im Dashboard, die eine hohe Flexibilität und Sicherheit mit sich bringt.

Abschließend meint Herr Goeres, "Ich kann eigentlich nur von Meraki schwärmen."

Contact us at sales@meraki.com for more details.

Additional resources

[Meraki für den Einzelhandel](#)

[Meraki Smart Kameras](#)

[Meraki Drittanbieterwelt](#)

[Meraki Wireless LAN](#)