

Erfolgsgeschichte | Apollo-Optik

CONNECTED
BUSINESS



Effizientes
Handelsmanagement
mit Connected Business



vodafone
business

Viele Filialen, ein Netz

Von Schwabach bis Schleswig: Für Apollo-Optik hat Vodafone eine SD-WAN-Infrastruktur entwickelt, mit der sich alle Zweigstellen des Optikers über ein zentrales Dashboard steuern lassen.

Modernes Einkaufserlebnis dank Vernetzung

Es gibt wohl kaum eine deutsche Fußgängerzone ohne Apollo-Optik: Mit mehr als 860 Geschäftsstellen in Deutschland ist das 1972 gegründete Unternehmen hierzulande der filialstärkste Optiker. Neben der Beratung vor Ort durch mehrere tausend Augenoptikerinnen und Augenoptiker vertreibt die Kette seine Produkte auch in einem Online-Shop. Außerdem hat das Unternehmen eine umfangreiche Warenlogistik aufgebaut.

Schon länger arbeitet Apollo-Optik daran, seinen Kunden ein modernes Einkaufserlebnis zu bieten: Verschiedene Angebote verknüpfen die Präsenz vor Ort mit der im Netz. Dazu gehören etwa Online-Terminreservierungen, sei es für einen Sehtest oder für eine Kontaktlinsen-Anpassung, digitale Spiegel oder Erklärvideos. Diese Omnichannel-Strategie sorgt dafür, dass

jeder Kunde barrierefrei die Leistungen von Apollo-Optik nach seinen persönlichen Vorlieben in Anspruch nehmen kann – rund um die Uhr. Zusätzlich bieten ausgewählte Filialen kostenloses Kunden-WLAN an.

Dabei sind diese Anpassungen Teil eines tiefgreifenden Wandels, der alle Aspekte der Unternehmensführung betrifft, wie Apollo-CEO Dr. Ehmer bestätigt: „Die digitale Transformation erfasst, wie nahezu überall, das komplette Unternehmen. Es ist keine reine Frage des Frontends zum Kunden oder der digital abgeschlossenen Transaktion. Es geht umfassend um Prozesse, um Kommunikation, um ein sich schnell wandelndes Marketing, um gigantische Möglichkeiten im Bereich CRM und um vieles mehr“.



„Vodafone hat verstanden, dass wir keine Lösungen von der Stange brauchen können, sondern eine Umsetzung suchten, die genau zu uns und unserem Geschäftsmodell passt.“

Stefan Thema, Head of IT Apollo-Optik

Maßgeschneidert und aus einem Guss

Auf seinen Blog geht Dr. Ehmer mit seinen Überlegungen noch einen Schritt weiter: „Es geht darum, einen Einstieg in ein Einkaufserlebnis zu finden, das nahtlos über alle Kontaktpunkte möglich ist, rund um die Uhr online und in einem flächendeckenden Filialnetz“.

Denn trotz der vermehrten Nutzung des Onlinehandels wird der stationäre Handel weiterhin eine hohe Bedeutung haben. Schließlich lassen sich Dienstleistungen wie Sehtests oder Kontaktlinseanpassungen (noch) nicht digitalisieren. Flexible, digitale Strukturen können aber helfen, die Versorgung in den Filialen zu optimieren.

Damit das breite Filialnetz auch optimal funktioniert, benötigt Apollo-Optik eine leistungsstarke Vernetzung, über die sich die

unternehmensinternen Prozesse steuern lassen. Neben der umfangreichen Warenlogistik muss die telefonische Erreichbarkeit der Filialen gewährleistet werden.

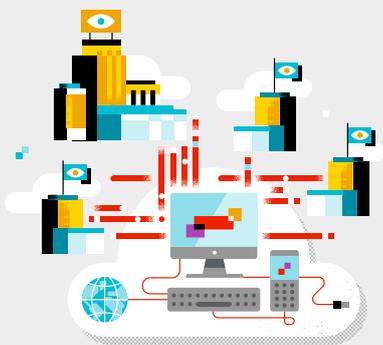
Für die Entwicklung einer maßgeschneiderten Vernetzungslösung hat sich Apollo-Optik für Vodafone als Partner entschieden. Gemeinsam entwickelten die beiden Unternehmen auf Basis des MPLS-Netzes von Vodafone eine IT-Infrastruktur, die ganz auf die Bedürfnisse der Optikerkette zugeschnitten ist.

„Vodafone hat verstanden, dass wir keine Lösungen von der Stange brauchen können, sondern eine Umsetzung suchten, die genau zu uns und unserem Geschäftsmodell passt. Um das zu realisieren, wurde intensiv auf allen Ebenen kreativ zusammengearbeitet“, lobt Stefan Thema, Head of IT bei Apollo-Optik.

AUF EINEN BLICK

Alles im Blick dank Vernetzung

- 1 Um Prozesse effizienter zu gestalten und Voraussetzungen für neue digitale Services zu schaffen, vernetzt Apollo-Optik die Firmenzentrale mit 860 Filialen in Deutschland.



- 2 Über ein cloudbasiertes Dashboard lässt sich das Firmennetzwerk einfach und zentral administrieren. Technische Probleme lassen sich per Fernwartung lösen – das spart Zeit und Geld.



- 3 Von der Vernetzung profitieren auch die Kunden: In den Filialen wird heute schon kostenloses WLAN bereitgestellt. Über Retail Analytics lassen sich ihre Bedürfnisse noch besser ermitteln und erfüllen.



Die Vorzüge auf einen Blick

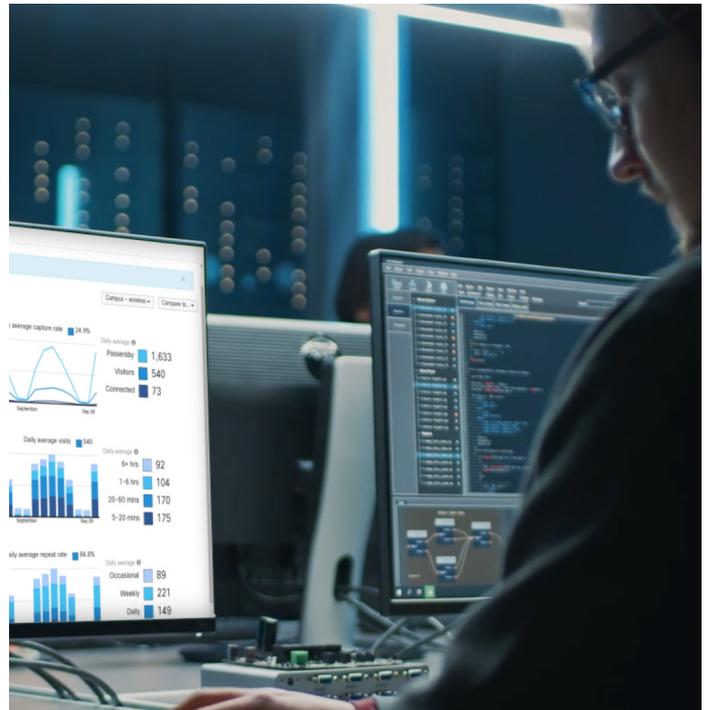
- Einheitliche und leistungsfähige Vernetzungsplattform
- Einheitliche Administration der Systeme in den Filialen über ein zentrales cloudbasiertes Dashboard
- Anpassungen lassen sich in der Zentrale vornehmen und innerhalb von Minuten an die Filialen übertragen
- Leistungsstarke und redundant ausgelegte Anbindung der Firmenzentrale und Rechenzentren
- Unterstützung unterschiedlicher Access-Technologien je nach Situation in den Filialen
- Individuell realisiertes Back-up-Konzept für die Filialen Vereinfachung und Vereinheitlichung interner Prozesse

Die Zukunft des Kundenservice ist digital

Auch in Zukunft möchte Apollo-Optik seine Angebote und Prozesse technisch stetig weiterentwickeln. Vodafone steht der Optikerkette dabei zur Seite. So sind Projekte in der Planung, welche den Kundenservice noch weiter verbessern und die Verwaltung der Filialen erleichtern sollen.

Zukünftig soll die IT-Infrastruktur noch unabhängiger von der Access-Technologie werden. Hierbei wird auf beiden Seiten eine innovative Lösung erarbeitet, um Filialen noch einheitlicher, schneller und flexibler in Betrieb zu nehmen und mit noch weniger Ressourcen zu managen.

Stefan Thema hat große Pläne: „Herausforderungen in unserer Branche sind eine überzeugende Integration von Online- und Offline-Geschäft. Außerdem bieten uns moderne Vernetzungslösungen die Möglichkeit, unsere Kunden mit zeitgemäßen Services zu überraschen und zu begeistern.“



Retail Analytics helfen Geschäftsinhaber, ihre Kunden besser zu verstehen. © Vodafone

AUF DEN PUNKT: APOLLO OPTIK

Apollo-Optik wurde 1972 gegründet. Aktuell agiert das Unternehmen in über 40 Ländern und ist mit 860 Filialen in Deutschland die größte Optikerkette Deutschlands. Mithilfe von Vodafone wird dieses Geschäftsnetzwerk gerade konsequent digitalisiert.

Apollo

BRANCHE: Augenoptik

ZENTRALE: Schwabach

MITARBEITER: 3.600

UMSATZ: Wert: 772,3 Mio. € (2019)

VODAFONE LÖSUNG:

Connected Business auf Basis von Cisco Meraki

Mehr Informationen erhalten Sie unter www.vodafone.de/business oder telefonisch kostenlos bei Ihrem Vodafone BusinessTeam unter **0 800/172 12 34**
Vodafone GmbH, 40549 Düsseldorf