

Stabilne środowisko, które wspiera omnichannel



CASE STUDY | BRANŻA BEAUTY

Indywidualne rozwiązania i partnerskie relacje, które budują biznes

#01 Wstęp

Przez lata Douglas korzystał ze wsparcia wielu operatorów, ponieważ objęcie całej sieci sklepów usługami jednego wydawało się niewykonalne. Dziś to Netia dostarcza Internet i łączy telefoniczne do wszystkich perfumerii Douglas na terenie Polski. Współpraca okazała się wzorowa, stając się przykładem dla oddziałów Douglas w innych krajach.

#02 Wdrożone rozwiązania



Call Center



Netia WiFi



Infolinie (801)



Netia BDI (Biznesowy Dostęp do Internetu)



Netia Ethernet



Telefonia stacjonarna



Netia Compute



Serwery dedykowane

O Kliencie

Douglas to wiodąca sieć perfumerii obecna w 21 krajach europejskich. W Polsce działa od 2001 r. – obecnie klienci mogą robić zakupy w 144 perfumeriach zlokalizowanych w prestiżowych lokalizacjach w 80 miastach, a także sklepie internetowym douglas.pl, który jest największą autoryzowaną perfumerią online w kraju. Wielokanałowa oferta sprzedaży oraz liczny zespół wysoko wykwalifikowanych ekspertów kosmetycznych sprawiają, że Douglas jest liderem na rynku beauty. W ofercie znajduje się aktualnie ponad 200 tysięcy produktów luksusowych marek – w tym kosmetyki do pielęgnacji i makijażu oraz zapachy.

DOUGLAS



W roku finansowym 2020/2021 Douglas wygenerował obrót o wartości 3,1 mld euro

#03 Wyzwanie

Jeszcze do niedawna żaden operator telekomunikacyjny nie był w stanie stworzyć **usługi Internetu, która byłaby jednolita dla wszystkich sklepów Douglas w Polsce**. Każda placówka korzystała więc z łączy internetowych od różnych dostawców w zależności od ustaleń z galeriami handlowymi, w których mieści się większość punktów Douglas.

Mnogość dostawców utrudniała codzienną pracę działu IT i dalszy rozwój biznesu. Problem narastał wraz z **coraz silniejszym uzależnieniem sprzedaży od stabilnych łączy internetowych**. Obsługa kart płatniczych i kart podarunkowych Douglas, generowanie raportów sprzedaży i wiele innych procesów odbywa się dziś online.

Wraz z rozwojem usług online Douglas musiał się mierzyć z niedostatecznym miejscem na firmowych serwerach z uwagi na przyrastające w szybkim tempie dane. Należało więc je przenieść do **skalowalnej chmury obliczeniowej** i zapewnić im ochronę.



Dawniej Netia była jednym z wielu dostawców usług telekomunikacyjnych, z którymi współpracowaliśmy. Dziś jest wiodącym partnerem technologicznym, który wspiera nas w wielu obszarach i sprawnie reaguje na nasze bieżące potrzeby w zakresie IT. Znacząco odciążało to nasz zespół, który może skoncentrować na zadaniach kluczowych z perspektywy biznesu, zamiast reagować na niespodziewane awarie. Stabilne łącza telekomunikacyjne to wyższy komfort dla naszych pracowników i klientów drogerii stacjonarnych, a przeniesienie niewrażliwych danych do chmury dało nam większe poczucie bezpieczeństwa. W całej współpracy kluczowy jest jednak dla nas fakt, że Netia podchodzi do naszych potrzeb w sposób indywidualny, dzięki czemu wiemy, że jesteśmy partnerem a nie jedynie klientem.

Piotr Bryłka
IT Manager w Douglas



#04 Dlaczego Netia?

Najlepsze dopasowanie usług

Gotowych rozwiązań nie było na rynku, dlatego specjaliści z Netii zaproponowali rozwiązanie uszyte na miarę, dzięki któremu Klient może cieszyć się szybkim i niezawodnym Internetem w każdej lokalizacji.

Wieloletnia współpraca i znajomość Klienta

Netia jest partnerem Douglas od początku działalności sieci w Polsce. Długoletnia współpraca i idące za nią zaufanie było podstawą do rozszerzania oferty o nowe usługi, bazujące na dobrej znajomości potrzeb Klienta.

Minimum formalności

Zamawianie kolejnych usług na przestrzeni lat współpracy przebiegało sprawnie, bez zbędnych formalności. Co więcej, wszystkie usługi rozliczane są w ramach jednej faktury.

#05 Proces

Netia, w odpowiedzi na potrzeby Klienta, zaproponowała kompleksową ofertę telekomunikacyjną dla wszystkich sklepów Douglas w Polsce. Jej wdrożenie było wyzwaniem dla obu stron, ale wysiłek zdecydowanie się opłacił. Skoncentrowanie wszystkich usług telekomunikacyjnych u jednego partnera nie tylko **zmniejszyło ich koszty, ale przede wszystkim poprawiło jakość połączeń**, co było bardzo istotne dla prawidłowego funkcjonowania kanału online i sprzedaży stacjonarnej.

Infrastrukturę sieciową w sklepach Douglas tworzą **stabilne światłowody oraz łącza symetryczne o przepustowości 10 MB** (można ją swobodnie zwiększać wraz ze zmieniającymi się potrzebami). Ich obsługa w jednych rękach daje pewność, że wszystkie usługi działają prawidłowo nawet w awaryjnych sytuacjach. Pozytywne zmiany odczuł także dział IT, który może skoncentrować się na **dalszym rozwoju biznesu**, zamiast skupiać się na koniecznych działaniach serwisowych.

Netia wspiera Douglas również w **obszarze rozwiązań chmurowych**. Do chmury Netii przeniesiono głównie systemy finansowo-księgowo oraz kadrowe, dzięki czemu usprawnieniu uległo wiele procesów podatkowych i procedury HR. Z czasem migracji będą podlegały kolejne obszary.

#06 Korzyści biznesowe



Skuteczniejsza obsługa klienta

Dzięki stabilnym łączom internetowym obsługa w sklepach (płatności kartą, obsługa kart podarunkowych i kart Douglas, generowanie raportów sprzedaży itd.) stała się płynniejsza. Mniejsza awaryjność usług wpływa pozytywnie na doświadczenia klienta.



Odciążenie działu IT

Usuwanie awarii łączności w sklepach pochłaniało wiele czasu. Dzięki wdrożeniu nowych, niezawodnych łączy i ich konsolidacji u jednego dostawcy, dział IT może się skupić na zadaniach kluczowych z perspektywy biznesu, zamiast na ciągłym rozwiązywaniu problemów technicznych.



Możliwość swobodnego skalowania działalności

Wszystkie dotychczasowe usługi mogą być wdrażane w kolejnych lokalizacjach, których z biegiem lat zapewne będzie przybywać. Również rozwiązania chmurowe mogą być stopniowo rozszerzane wraz z rozwojem biznesu.



Wsparcie doświadczonych ekspertów

Specjaliści Netii wspierają Douglas zarówno w codziennych działaniach, jak i w nagłych, trudnych do przewidzenia sytuacjach. Przykładem jest czas lockdownu po wybuchu pierwszej fali pandemii, gdy wszystkie sklepy stacjonarne zostały zamknięte. W zaledwie tydzień Netia uruchomiła call center dla klientów premium Douglas, którzy nie korzystali z zakupów przez Internet.



INTERESUJĄ CIĘ NASZE ROZWIĄZANIA?

 22 35 81 550

DOWIEDZ SIĘ WIĘCEJ

www.netia.pl

