

Modebedrijf verdient forse investering in IP-netwerk snel terug

Een PIN die er regelmatig uit lag en torenhoge telefoonrekeningen. Modebedrijf Stage 64 ergerde zich eigenlijk al tijden aan de telecominfrastructuur en werd toevalligerwijs door een oud-stagiair op de oplossing gewezen: een IP-netwerk voor telefonie en de PIN-transacties. De investering van ruim 25.000 euro wordt alleen al door de besparing op telefonie in een jaar terugverdiend.

Stage 64 is het moederbedrijf van Trivaldi, een damesmodeketen met 15 filialen en een wisselend aantal outlet stores – gemiddeld zo'n tien – die meestal voor kortere tijd worden gehuurd. Het bedrijf wordt aangestuurd door twee mensen: de eigenaar die zich met name bezighoudt met de inkoop en de uitstraling van de winkels, en Han Mars, die verantwoordelijk is voor alle zaken op kantoor.

Eén van die zaken is ICT, een aspect waar Mars weinig affiniteit mee heeft. Daarom gebeurde er lange tijd weinig, tot oud-stagiair Chris Klinkert langskwam voor een kop koffie. Klinkert was inmiddels een eigen IT-bedrijf begonnen: Sinew, gespecialiseerd in IP-netwerken voor het MKB. Hij hoorde de klachten van Mars aan. 'We hebben hier in het magazijn in Halfweg een voorraadsysteem. De kassa's, barcodescanners en computers in de winkels waren via een telefoonlijn, meestal een ISDN-lijn, daarmee verbonden. Ook de PIN-transacties liepen via dat netwerk. De lijn en apparatuur waren echter behoorlijk storingsgevoelig. Het kwam regelmatig voor dat de PIN eruit lag. Die was dan meestal niet met een paar uur weer in de lucht. Het was helemaal vervelend als we op vrijdag een storing hadden, dan kwam er op zijn vroegst maandag eens iemand kijken terwijl vrijwel al onze winkels ook op zondag open zijn. Ongeveer driekwart van de klanten die met PIN willen betalen en onvoldoende contact geld bij zich hebben, zie je niet meer terug. Tel dus maar uit hoeveel je dan verliest.'

Ook de torenhoge telefoonrekening was Mars een doorn in het oog. 'Gemiddeld betaalden we zo'n 3000 euro per maand aan KPN voor de abonnementen en de tikken van de vaste telefoons. Ik weet niet eens hoeveel we precies kwijt waren aan mobiele telefonie, maar ook dat bedrag was fors', herinnert Mars zich.

Leasen

Sinew stelde een Cisco IP-netwerk voor telefonie, PIN-betalingen en het dataverkeer voor. Toen Mars de prijs hoorde, was zijn eerste ingeving om het plan meteen van tafel te vergen. 'Ruim 25.000 euro voor de apparatuur en de implementatie. Dat is heel veel geld voor een bedrijf als het onze.'

Maar Sinew hielp hem met de rekensom: als hij voor alle vaste telefoongesprekken, de PIN-transacties en het faxverkeer nog enkel de abonnementskosten betaalt, is alleen al de factuur van KPN zo'n 2000 euro per maand lager. 'Dan zit je ineens aan een terugverdiendtijd van een jaar, exclusief de besparingen op mobiele telefonie. Ook daarop besparen we fors omdat we nu gebruikmaken van hybride fixed-mobile telefoons. Ben je binnen het bereik van het draadloze IP-netwerk, dan bel je via VoIP in plaats van via GSM. Met name op internationale gesprekken besparen we op deze manier fors.'

Maar het zijn niet alleen de besparingen die het IP-netwerk financieel aantrekkelijk maken. Stage 64 haalt nu ook een hogere omzet door een hogere beschikbaarheid van de PIN. Daarnaast zit er nog een ander voordeel aan pinnen over IP: het geld staat direct op de rekening, terwijl daar met de oude apparatuur vaak een paar dagen overheen gingen. Ook creditcard-betalingen worden veel sneller verwerkt.

Mars overwoog geen goedkoper merk. 'Cisco is duur, maar ook betrouwbaar. Bovendien konden we kiezen voor een leasecontract waarbij we de apparatuur renteloos in drie jaar tijd afbetalen. Onze maandelijkse besparingen zijn nu hoger dan de investeringen.'

Geen ergernis

Inmiddels zijn de vaste winkels nu voorzien van een ADSL-verbinding, zijn de meeste vaste telefoons vervangen door IP-telefoons, zijn de mobieltjes ingewisseld voor de hybride fixed-mobile telefoons en is Stage 64 een heel eind op weg met het vervangen van de oude PIN-apparatuur door systemen die op het IP-netwerk kunnen worden aangesloten. De houtje-touwtje ICT-infrastructuur is getransformeerd tot een professioneel netwerk, met professionele functionaliteit en een professioneel beheer op afstand. ‘Als zich in een van de winkels een probleem voordoet, kan Sinew op afstand inloggen en het oplossen. Dat gaat vele malen sneller dan vroeger. Maar ook het planbare onderhoud is een stuk goedkoper. We hebben winkels tot in Maastricht en die kunnen allemaal vanaf één centrale locatie worden beheerd.’ Het beheer wordt afgenomen op een jaarlijkse supportcontractbasis en niet langer op basis van ‘uurtje factuurtje’.

Het is overigens niet allemaal halleluja. De fixed mobile koppeling zorgt voor de nodige problemen. ‘Als we naar een mobiel toestel willen bellen, duurt het vrij lang voordat de verbinding tot stand is gebracht en is ook de kwaliteit van de lijn slecht. Je merkt wel dat het nog geen proven technology is.’

Desalniettemin is Mars erg tevreden. ‘Voorheen verliep de onderlinge communicatie tussen de winkels en de winkels en het magazijn vaak stroef. Er was vrij veel faxverkeer waarbij veel mis ging. Bovendien moest je altijd het volledige nummer draaien, en dat nummer hadden ze dan natuurlijk net niet bij de hand als op een drukke zaterdagmiddag een klant vroeg of een kledingstuk in de juiste maat nog wel in een ander filiaal aanwezig is. Nu bellen we onderling via een driecijferig nummer. Dat gaat zo veel sneller en efficiënter. We besparen dus niet alleen op kosten, maar ook op ergernis. En ook dat is veel waard.’

Over Stage 64

Stage 64 is het moederbedrijf achter Trivaldi Ladies Wear & Shoes. Deze damesmodeketen begon in 1989 met een klein winkeltje in Antwerpen en is nu uitgegroeid tot een bedrijf met 15 filialen in Nederland. De winkels staan bekend om hun snel wisselende collecties.

Daarnaast werkt het bedrijf met outlet stores die gedurende korte tijd in een pand gevestigd zijn. Er werken tussen de 70 en 75 medewerkers in de winkels en in het centrale magazijn.

Kijk voor meer informatie op www.trivaldi.nl