

Immer im richtigen Takt mit AXIS Camera Station und Musikhaus Thomann.

Größter Händler für Musikinstrumente setzt auf Axis Netzwerk-Kameras im Lager, im Außenbereich und in den Verkaufsräumen.



Kunde/Anwender:

Thomann GmbH

Niederlassung:

Treppendorf bei Burgebrach, Deutschland

Branchensegment:

Handel

Applikation:

Sicherheit, Verbesserung des Kundenservices, Überwachung der Logistik

Axis Partner:

Bechtle AG

Anforderung

Das Familienunternehmen Thomann GmbH verkauft als größter Händler für Musikinstrumente seine Produkte an über 6 Millionen Kunden. Als Profi, egal ob es sich um Instrumente für Solokünstler, Bands, DJs oder Orchester handelt, stehen Beratung und Kundenservice an oberster Stelle. Verkauft wird online sowie auch im eigenen Ladengeschäft im bayrischen Treppendorf auf 6.000 m² Fläche. Dank des großen Erfolgs des Unternehmens, mussten die Verkaufsräume in den letzten 60 Jahren kontinuierlich erweitert werden. So wurden individuelle Themenwelten geschaffen, die oft nicht einsehbar sind. Kameras liefern hier wertvolle Bilder. Ein weiterer Einsatzort ist das umfangreiche Lager, wo sich rund 80.000 Artikel auf 18.000 Paletten-Stellplätze befinden.

Lösung

Um das Lager sowie die Verkaufsräume entsprechend sichern und betreuen zu können, bedarf es einer professionellen Videosicherheitsanlage. In den Verkaufsräumen sieht das Personal so, wo sich in dem weitläufigen Areal Kunden aufhalten und eine Beratung wünschen.

Im Lagerbereich sowie bei der Verpackung dienen die Kameras als zusätzliche Augen, um die Logistikprozesse im Blick zu haben. Zudem gibt es auch Kameras im Außenbereich, die die Zugänge zum Gebäude sichern. Als Videomanagement-Software verwendet Thomann die AXIS Camera Station, welche perfekt mit den Kameras kombinierbar ist.

Ergebnis

Derzeit sind über 120 Kameras im Einsatz, verwaltet von der AXIS Camera Station-Software. Damit erfolgt bei Zwischenfällen die Suche nach den relevanten Videobildern schnell und unkompliziert. Das Einrichten von neuen Kameras ist einfach und mit wenigen Klicks erledigt. Bei einem wachsenden Unternehmen wie Thomann garantiert dies weitere Skalierbarkeit. Die Sicherheitskameras befinden sich im Innenbereich im Lager und in den Geschäftsräumen sowie im Außenbereich. Zudem sind zusätzliche Erweiterungen geplant, um die Sicherheit zu gewährleisten und den Service weiterhin zu optimieren.



Was als kleiner Betrieb 1954 begann, ist inzwischen ein international agierendes Unternehmen mit einem Versandhandel sowie Ladengeschäft im bayrischen Treppendorf bei Burgebrach. Die Thomann GmbH befindet sich in Familienbesitz und gilt in Europa als größter Händler für Musikinstrumente. 80.000 Artikel sind ab Lager lieferbar und in der Weihnachtszeit werden bis zu 25.000 Pakete pro Tag versendet. Wie ein roter Faden zieht sich dabei das Credo der Familie durch die Firmengeschichte: Leidenschaft für die Musik. Derzeit sorgen über 1.200 Mitarbeiter für professionelle Beratung, egal ob es sich hierbei um das erste Musikinstrument, eine einzigartige Geige für den Profimusiker oder ein hochmodernes Mischpult für den Szene-DJ handelt, Thomann hat für jedes einzelne Musikinstrument Fachkräfte, die auf Augenhöhe beraten.

Ein besonderes Highlight ist der Simulationsraum. Hier kann jede musikalische Situation nachgestellt werden. Der Kunde möchte wissen, wie sein Instrument in einem Konzertsaal oder in einer Kirche klingt? Kein Problem. Geschulte Mitarbeiter stimmen zudem jedes einzelne Musikinstrument, bevor es an den Käufer geliefert wird.

Als Hersteller von Musikinstrumenten kann man auch im Amphitheater sein Produkt potenziellen Käufern präsentieren. Hier besteht die Überlegung, auf Wunsch diese klangvollen Präsentationen auch im Internet zur Verfügung zu stellen.

Verbesserung des Kundenservice mit Netzwerk-Kameras

Historisch bedingt ist der Verkaufsraum in den letzten Jahrzehnten mit An- und Umbauten stetig gewachsen und in individuelle Themenwelten untergliedert. Aus diesem Grund gibt es auch Bereiche, die für das Personal nur schwer einsehbar sind. Hier sind unter anderem Axis Kameras installiert, dank denen die Mitarbeiter sehen, wenn sich Kunden in diesen Bereich aufhalten.

Dies erleichtert einerseits die Arbeit des Verkaufspersonals, andererseits wird der Service verbessert und die Kundenzufriedenheit erhöht. Das Ziel von Thomann ist es, den Kunden den Aufenthalt in den Verkaufsräumen so angenehm wie möglich zu machen, dazu gehört auch, sich in Ruhe die Produkte anzusehen. Dank der Kameras können die Verkäufer so feststellen, ob der Kunde schon von einem anderen Kollegen angesprochen wurde.

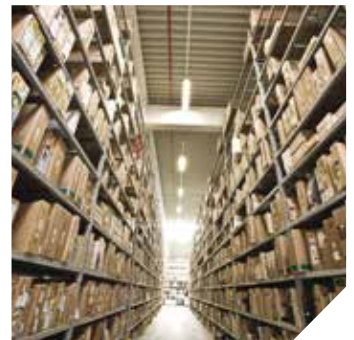
Eine weitere Herausforderung ist der gelegentliche Kreditkartenbetrug, welcher jetzt dank detailgenauer Videobilder schnell aufgeklärt werden kann.

Die Kameras im Lagerbereich sowie an den Packstationen sorgen für einen reibungslosen Ablauf. So dienen Kameras als zusätzliche Augen im Logistikbereich und überwachen, ob die Transportkisten wunschgemäß von A nach B befördert werden. In der Weihnachtszeit werden pro Tag bis zu 25.000 Pakete versendet. Ein abgestimmter und fehlerloser Ablauf ist essentiell. Thomann plant zudem das Sicherheitssystem um einen automatischen Alarm zu erweitern, der aktiv wird, wenn eine Transportkiste nicht den vorgeschriebenen Weg nimmt.

Auch im Bereich Verpackung zeichnen Kameras den Vorgang auf. Bei eventuellen späteren Schadens- oder Verlustmeldungen der Kunden kann Thomann dank der Aufnahmen schnell nachvollziehen, ob die Ware korrekt verpackt wurde, ob beim Transport eventuell ein Teil verloren gegangen ist oder ob es sich vielleicht doch im Karton befindet und der Kunde es einfach übersehen hat.

Videomanagement-Software liefert mit wenigen Klicks Videobilder

Im Fall der Fälle ist es wichtig, auf ein professionelles und einfach zu bedienendes Videomanagementsystem setzen zu können. Wird beispielsweise ein Diebstahl bemerkt, müssen die relevanten Videobilder schnell und ohne großen Aufwand zu Verfügung stehen.





„ Als Familienbetrieb ist es uns wichtig, auch weiterhin die gewohnte Qualität und Professionalität liefern zu können. Dazu gehört ein professionelles Sicherheitssystem. Neben der Sicherheit optimieren wir zudem unseren Kundenservice. Viele unserer Kunden reisen von weit her und halten sich den ganzen Tag im Laden auf. Dank der Kameras können unsere Verkäufer sehen, wann ein Kunde Hilfe benötigt, und wann er lieber in Ruhe Mikrofone testen oder Lautsprecher abhören möchte. Wir sind gespannt auf weitere Einsatzmöglichkeiten der Kameras.“

Stefan Thomann, Leiter IT der Thomann GmbH.

Thomann verwendet seit kurzem die AXIS Camera Station 5. Das System wurde speziell für die Bedürfnisse von kleinen und mittleren Anlagen entwickelt und ist weltweit in mehr als 50.000 Installationen im Einsatz. Der Vorteil: AXIS Camera Station erhöht die Systemzuverlässigkeit, da die Software bestens mit der breiten Palette der Netzwerk-Produkte von Axis und deren Funktionen zusammenarbeitet. Ein Setup-Assistent mit automatischer Kameraerkennung erleichtert die Installation. Somit ist das Videoüberwachungssystem innerhalb weniger Minuten einsatzbereit. Generell bietet die Software eine einfache und intuitive Bedienung. Ein weiterer Vorteil ist die Mobile Viewing-App. Damit können die Nutzer die Videobilder auch mobil abrufen, ohne direkt am Ort des Geschehens sein zu müssen.

Fazit

Die Netzwerk-Kameras von Axis unterstützen das Verkaufspersonal im Innenbereich und liefern eine Übersicht über die Vorgänge im Lager und im Bereich Verpackung. Dank der Videomanagement-Software AXIS Camera Station 5 kann der Musikhändler schnell und mit wenigen Handgriffen auf die Videobilder zugreifen. Zudem plant Thomann den Einsatz weiterer Kameras, mitunter auch mit intelligenten Applikationen, um den Service und die Sicherheit weiterhin zu optimieren. Der anstehende Neubau wird beispielsweise aufgrund der positiven Erfahrungen ebenfalls mit Axis Hard- und Software ausgestattet.



Informationen zu Axis Communications

Axis bietet intelligente Sicherheitslösungen für den Schutz und die Sicherheit von Menschen, Unternehmen und Institutionen. Ziel von Axis ist es, zu einer sicheren, stabilen Welt beizutragen. Als Marktführer im Bereich Netzwerk-Video sorgt Axis durch die kontinuierliche Entwicklung innovativer Netzwerkprodukte für den technischen Fortschritt in der Branche. Die Axis-Produkte basieren allesamt auf einer offenen Plattform. Axis legt größten Wert auf die langfristigen Beziehungen mit seinen weltweiten Partnern und versorgt diese mit wegweisenden Netzwerkprodukten und technischem Know how für etablierte und neue Märkte. Die Kunden profitieren von diesem globalen Partnernetzwerk.

Axis beschäftigt über 2.600 engagierte Mitarbeiter in mehr als 50 Ländern und arbeitet mit über 90.000 Partnern zusammen. Das 1984 gegründete schwedische Unternehmen ist an der NASDAQ Stockholm unter dem Tickersymbol AXIS notiert.

Weitere Informationen über Axis finden Sie unter www.axis.com.