

CASE STUDY

UNITED
KINGDOM

RETAIL

5-STERNE-KUNDENERLEBNIS UND OPERATIVE EXZELLENZ

LUSH

FRESH HANDMADE COSMETICS

Verbindung von MPLS mit kommerziellem Internet, um den Filialen einen zuverlässigen Zugang zu wichtigen Zahlungssystemen, VoIP und Geschäftsanwendungen zu ermöglichen, damit sich die Mitarbeiter auf die Kundenbetreuung konzentrieren können.



Wenn man sich in der Badewanne oder unter der Dusche verwöhnen lassen möchte, entscheiden sich viele für Seifen und Shampoos von Lush, das für seine frischen und ethisch einwandfrei hergestellten Bade- und Schönheitsprodukte bekannt ist. Schon das Einkaufen in einem der Lush-Geschäfte in Großbritannien und Europa ist ein 5-Sterne-Erlebnis, das erst durch Technologie ermöglicht wird.

Die Herausforderung für den technischen Betriebsleiter Brad Candy bestand darin, dass jede Filiale nur über eine einzige MPLS-Leitung mit den kritischen Anwendungen im Rechenzentrum verbunden war. Wenn diese Leitung ausfiel, konnten die Geschäfte keine Kundentransaktionen mehr durchführen oder ihre tollen Produkte digital vorführen. Candy erinnert sich: „Das Einzige, was wir dann tun konnten, war, auf den manuellen Handel zurückzugreifen. Diese Schwachstelle hat sich nachteilig auf das Geschäft ausgewirkt.“

SELBSTTHEILENDES SD-WAN HÄLT DIE GESCHÄFTE AM LAUFEN

Candy wusste, dass SD-WAN ein automatisches Leitungs-Failover ermöglicht. Aber er erkannte schnell, dass SD-WAN dem Unternehmen viel mehr bringen kann, als sein Technologiepartner CDW ihm Silver Peak und die Aruba EdgeConnect SD-WAN-Plattform vorstellte.

Mit EdgeConnect fand Candy das automatische Leitungs-Failover im Sub-Millisekundenbereich, das er benötigte, um die Probleme mit den Netzwerkausfallzeiten zu lösen. Er erkannte auch, wie man die Netzwerkdienste für die Läden weiter verbessern und das

ANFORDERUNGEN

- Sicherstellung einer zuverlässigen und hochverfügbaren Netzwerkanbindung für das Zahlungssystem
- Hervorragende Kundenerfahrungen mit der Mobil-App, die für Vorführungen in den Geschäften genutzt werden kann
- Gewährleistung eines konsistenten Filialzugriffs auf wichtige Bestandsverwaltungsanwendungen
- Bereitstellung einer hohen Erlebnisqualität für VoIP

LÖSUNG

- Aruba EdgeConnect SD-WAN-Edge-Plattform
- Zentralisierte Verwaltungskonsole Aruba Unity Orchestrator

ERGEBNIS

- Optimiert die Netzwerkleistung und -zuverlässigkeit zur Unterstützung wichtiger Zahlungssysteme und Bestandsverwaltungsanwendungen
- Ermöglicht lokale Internet-Breakouts in Geschäften für einen effizienteren Zugang zu Google G Suite
- Sichert die Kreditkartendaten der Kunden gemäß den PCI-Vorschriften durch Segmentierung des Anwendungsverkehrs
- Verhindert Stillstandszeiten von Geschäften aufgrund von Ausfällen oder Spannungsabfällen einzelner WAN-Leitungen
- Ermöglicht es dem Verkaufspersonal von Lush, sich auf das Kundenerlebnis zu konzentrieren, statt sich um Netzwerkprobleme kümmern zu müssen



Geschäft mit zusätzlichen Funktionen wie Automatisierung, Path Conditioning, Servicequalität, Dynamic Path Control und anwendungsbasierter Priorisierung des Datenverkehrs ausbauen kann.

„Das Besondere an EdgeConnect war, dass wir all diese zusätzlichen Funktionen ohne zusätzliche Belastung des Netzwerks einführen konnten“, sagt Candy.



“ Das Verkaufspersonal möchte sich nicht um das Netzwerk oder das Backoffice kümmern. Diese SD-WAN-Technologie hat uns sehr geholfen. Die Mitarbeiter können das tun, worin sie am besten sind, und sich mehr um die Kunden kümmern. ”

BRAD CANDY

Technischer Betriebsleiter bei Lush

BEREITSTELLUNG HOCHWERTIGER KUNDENERLEBNISSE

Mit technischer Unterstützung durch Aruba begannen Candy und sein Team mit der Einführung der EdgeConnect-Plattform, die in knapp fünf Wochen an 21 Standorten in Großbritannien und Deutschland implementiert wurde. Weitere Standorte, darunter der Hauptsitz des Unternehmens und die Produktionsstätten, werden im Laufe der Zeit hinzukommen.

In jeder Filiale endet EdgeConnect mit einer MPLS-Leitung, die mit einer zweiten kommerziellen Internetleitung verbunden ist. Candy konfigurierte außerdem Overlays für Geschäftszwecke, um für jede Anwendungsart die entsprechenden Netzwerkressourcen zu garantieren, die sie je nach Geschäftspriorität benötigt.

Das selbst entwickelte POS-System Lush Pay ist PCI-zertifiziert, da es den Sicherheitsanforderungen der

Zahlungskartenindustrie (PCI) entsprechen muss und dieser Anwendung höchste Netzwerkpriorität zugesichert wird. Die zweithöchste Priorität haben die VoIP-Dienste und eine maßgeschneiderte Anwendung zur Bestandsverwaltung. Ein drittes Overlay klassifiziert nicht-kritische Anwendungen, die von Mitarbeitern und Kunden genutzt werden, wie z. B. Lushs Smartphone-App Lush Lens, als niedrigere Priorität, während das Gäste-WLAN die niedrigste Priorität erhält.

BEREITSTELLUNG HOCHWERTIGER KUNDENERLEBNISSE

Nach Einführung der EdgeConnect-Plattform konnte Lush fast sofort Verbesserungen in den Geschäften feststellen. Die Filiale des Unternehmens in Birmingham, England, die mit chronischen Verbindungsproblemen und schleppender Anwendungsleistung zu kämpfen gehabt hatte, verfügte plötzlich über ein stabiles Netzwerk, über das die Zahlungen einwandfrei abgewickelt wurden. Netzwerkausfälle gehören nun der Vergangenheit an.

„Generell stellen wir fest, dass Kartenzahlungen schneller laufen und die Betriebszeiten eine große Verbesserung erfahren haben“, so Candy. „Vor kurzem fiel in unserer Filiale in Manchester die MPLS-Verbindung aus, aber die Filiale hat nicht einmal bemerkt, dass es ein Problem im Netzwerk gab. Während des sechswöchigen Ausfalls lief das Geschäft wie gewohnt weiter. Mit SD-WAN können wir dem gesamten Einzelhandel die Gewissheit geben, dass diese Technologie das Leben einfacher macht.“

Vor allem aber hilft das Aruba SD-WAN Lush und seinem Verkaufspersonal, den Kunden ein 5-Sterne-Einkaufserlebnis zu bieten. „Das Verkaufspersonal möchte sich nicht um das Netzwerk oder das Backoffice kümmern. Diese SD-WAN-Technologie hat uns sehr geholfen. Die Mitarbeiter können das tun, worin sie am besten sind, und sich mehr um die Kunden kümmern.“





DETAILLIERTE NETZWERKBEOBACHTBARKEIT SICHERT DIE SERVICEQUALITÄT

Durch die Nutzung der Routing-Interoperabilität und der zustandsbehafteten, zonenbasierten Firewall innerhalb der gemeinsamen EdgeConnect-Plattform ermöglicht Candy es außerdem jedem Geschäft, sich lokal mit dem Internet zu verbinden und eine Verbindung zu Cloudanwendungen wie Google G Suite herzustellen. Candy sagt dazu: „Ich habe einen hybriden Ansatz gewählt, der ein Gleichgewicht zwischen On-Premise und Cloud herstellt und sich auf Dashboard-gesteuerte Technologien konzentriert, die uns einen tiefen Einblick in das Netzwerk geben, um die Servicequalität in den Filialen zu gewährleisten.“

Zu dieser Strategie trägt nach Ansicht von Candy auch Aruba bei, da die Aruba Unity Orchestrator-Verwaltungskonsole dem technischen Betriebsteam von Lush über ein Echtzeit-Dashboard die zentrale Beobachtung und Kontrolle des SD-WAN ermöglicht. Außerdem hat das gesamte digitale Serviceteam von Lush, das die IT und die maßgeschneiderten Anwendungen des Unternehmens betreut, Zugriff auf Orchestrator.

„Mit Orchestrator kann jeder auf einfache Weise überwachen, was mit dem Anwendungsverkehr im Netzwerk geschieht, wie die Anwendungen funktionieren und ob es zu Konnektivitätsverlusten kommt“, versichert Candy. „Das ist eine enorme Zeitersparnis.



Die Transparenz, die wir mit Orchestrator erhalten, ist ausgesprochen granular, so dass wir sehr schnell herausfinden können, wo ein Fehler liegt, und das Problem beheben können. Das bedeutet, dass die Geschäfte online bleiben und sich auf ihre Arbeit konzentrieren können, nämlich, unsere Produkte zu verkaufen.“

Candy fasst zusammen: „Wir fordern von unseren Lieferanten die gleiche Art von 5-Sterne-Service, für den Lush bekannt ist, nämlich die Liebe zum Detail, und Aruba hat genau das geliefert. Die Technologie ist großartig, und die Partnerschaft mit unserem Kundenbetreuer ist ebenfalls hervorragend. Es ist gut zu wissen, dass hier jemand nicht nur einfach ein Produkt verkauft, sondern sich auch darum kümmert, dass die Lösung unserem Unternehmen nützt.“