



CASE STUDY



UNITED
KINGDOM



RETAIL

EXCELENCIA DE LAS OPERACIONES Y UNA EXPERIENCIA DE 5 ESTRELLAS PARA LOS CLIENTES

LUSH
FRESH HANDMADE COSMETICS

Enlazar el MPLS con Internet comercial para proporcionar a las tiendas un acceso fiable al sistema esencial de pagos, a VoIP y a aplicaciones empresariales, de modo que el personal pueda centrarse en la experiencia del cliente.



Cuando alguien quiere darse un lujo en el baño o la ducha, muchos eligen los jabones y champús de Lush, una marca conocida por sus productos cosméticos y de baño de origen y producción éticos. El simple hecho de comprar en una de las tiendas de Lush del Reino Unido o Europa es una experiencia de 5 estrellas que viene facilitada por la tecnología.

El reto para el director de operaciones técnicas, Brad Candy, era que cada tienda tenía un único circuito MPLS para la conexión con aplicaciones críticas del centro de datos. Si ese circuito tenía alguna falla, las tiendas no podían realizar las transacciones de los clientes ni demostraciones digitales de sus productos. Candy lo recuerda así: «Lo mejor que podíamos hacer era recurrir a operaciones manuales. Ese único punto de fallo llegó a afectar al éxito del negocio».

LA SD-WAN CON CORRECCIÓN AUTOMÁTICA MANTIENE LAS TIENDAS OPERATIVAS

Candy sabía que la SD-WAN permitía la conmutación por error automática de circuitos. Pero cuando su socio tecnológico CDW le presentó Silver Peak y la plataforma SD-WAN Aruba EdgeConnect descubrió que SD-WAN podía aportar mucho más a la empresa.

Con EdgeConnect, Candy obtuvo la conmutación de circuitos automática y en menos de un milisegundo que necesitaba para resolver los problemas de tiempo de inactividad de la red. También descubrió una opción para seguir mejorando los servicios de red en las tiendas y optimizar el negocio con capacidades adicionales como la automatización, acondicionamiento de ruta, calidad del servicio, control dinámico



REQUISITOS

- Garantizar una conectividad de red fiable y de alta disponibilidad para el sistema de pagos
- Ofrecer una excelente experiencia al cliente con la aplicación móvil que se utiliza para las demostraciones en tienda
- Permitir el acceso constante de la tienda a la aplicación crítica para gestión de existencias
- Proporcionar una experiencia de gran calidad para VoIP

SOLUCIÓN

- Plataforma Edge SD-WAN Aruba EdgeConnect
- Consola de gestión centralizada Aruba Unity-Orchestrator

RESULTADOS

- Optimiza el rendimiento y la fiabilidad de la red para respaldar el sistema crítico de pagos y la aplicación de gestión de existencias
- Permite el redireccionamiento a Internet local en las tiendas, para un acceso más eficiente a G Suite de Google
- Protege los datos de las tarjetas de crédito de los clientes en cumplimiento de la normativa de PCI, mediante la segmentación del tráfico de aplicaciones
- Elimina el tiempo de inactividad de las tiendas a causa de cortes o caídas de tensión en un solo circuito WAN
- Permite a los comerciales de Lush dedicar toda su atención a la experiencia del cliente, en lugar de resolver problemas de red

de ruta y priorización del tráfico basado en aplicaciones.

«Lo que hizo destacar a EdgeConnect era que podíamos obtener todas estas funciones adicionales sin sobrecargar la red», apunta Candy.

UNA EXPERIENCIA DE GRAN CALIDAD PARA EL CLIENTE

Contando con la asistencia técnica de Aruba, Candy y su equipo comenzaron a desplegar la platafor-



“ El personal de ventas no quiere tener que preocuparse por la red ni por cuestiones de gestión. Esta tecnología SD-WAN ha sido de gran ayuda para conseguirlo. Los empleados pueden dedicarse a hacer lo que mejor se les da y prestar más atención a sus clientes. ”

BRAD CANDY

Director de Operaciones Técnicas de Lush

ma EdgeConnect, y en menos de cinco semanas la implementación estuvo concluida en 21 tiendas del Reino Unido y Alemania. Con el tiempo, se sumarán otras ubicaciones, incluidas las oficinas centrales y las plantas de fabricación de la empresa.

En cada tienda, EdgeConnect está conectado con un circuito MPLS enlazado con un segundo circuito comercial de Internet. Candy también configuró capas adicionales de negocio («business intent overlays»), a fin de garantizar a cada clase de aplicación los recursos de red que necesita en función de la prioridad para el negocio.

Así, el sistema de punto de venta desarrollado internamente por la empresa, Lush Pay, está etiquetado como «PCI» porque debe cumplir los requisitos de seguridad del sector de las tarjetas de pago (PCI); esta aplicación tiene garantizada la máxima prioridad de

red. Los servicios de VoIP y una aplicación de gestión de existencias a medida ocupan el segundo nivel de prioridad. Una tercera capa adicional se ocupa de las aplicaciones no críticas utilizadas por los empleados y los clientes de la tienda, como la aplicación para smartphones Lush Lens. La prioridad más baja es para la red Wi-Fi para invitados.

UNA EXPERIENCIA DE GRAN CALIDAD PARA EL CLIENTE

Tras implementar la plataforma EdgeConnect, Lush observó mejoras prácticamente inmediatas en las tiendas. La tienda de Birmingham (Inglaterra) tenía problemas crónicos de conectividad y rendimiento lento de las aplicaciones que se resolvieron directamente con una red estable y transacciones de pago sin problemas. Las caídas de la red pasaron a ser cosa del pasado.

«En términos generales, vemos que los pagos con tarjeta son más rápidos y el tiempo de actividad ha mejorado mucho», señala Candy. «Recientemente, nuestra tienda de Manchester perdió la conexión MPLS, pero el equipo no llegó a ser consciente del problema de red. Siguió funcionando como siempre durante las seis semanas de cortes. La SD-WAN nos permite ofrecer a todas las tiendas una tecnología que les facilitará el trabajo diario».

Lo más importante es que la tecnología SD-WAN de Aruba ayuda a Lush y a su personal de ventas a ofrecer una experiencia de compra de 5 estrellas a sus clientes. «El personal de ventas no quiere tener que preocuparse por la red ni por cuestiones de gestión. Esta tecnología SD-WAN ha sido de gran ayuda para conseguirlo. Los empleados pueden dedicarse a hacer lo que mejor se les da y prestar más atención a sus clientes».

OBSERVACIÓN DETALLADA DE LA RED PARA LA CALIDAD DEL SERVICIO

Gracias a la interoperabilidad del enrutamiento y el firewall basado en zonas que ofrece la plataforma unificada EdgeConnect, Candy también permite a las tiendas el redireccionamiento local a Internet y la





conexión con aplicaciones en la nube como la G Suite de Google. En palabras de Candy: «He optado por una perspectiva híbrida, equilibrando la tecnología en las instalaciones y en la nube, y dando prioridad a tecnologías con panel de control, ya que proporcionan una gran visibilidad de la red con la que garantizar la calidad del servicio a todas las tiendas».

Esta estrategia también favoreció a Aruba en opinión de Candy, porque la consola de gestión Aruba Unity Orchestrator podía proporcionar al equipo de operaciones técnicas de Lush una capacidad de observación y un control centralizados de toda la SD-WAN a través de un panel de control en tiempo real. Además, todo el equipo de servicios digitales de Lush, que presta asistencia al equipo de TI de la empresa y a las aplicaciones a medida, tiene acceso a Orchestrator.

«Con Orchestrator es más sencillo supervisar lo que ocurre con el tráfico de aplicaciones en la red, saber cuál es el rendimiento de las aplicaciones y si hay alguna pérdida de conectividad», señala Candy. «Esto supone un gran ahorro de tiempo. La visibilidad que obtenemos con Orchestrator es muy detallada, para llegar al fallo y solucionar el problema rápidamente. De esta forma, las tiendas siguen en línea y pueden



seguir haciendo su trabajo: vender nuestros productos».

Candy concluye: «Queremos que nuestros proveedores ofrezcan el mismo tipo de servicio de 5 estrellas por el que Lush es conocido, la gran atención al detalle. Y Aruba ha cumplido. Su tecnología es brillante, y la colaboración que nos ofrece nuestro Account Manager también es esencial. Es fantástico saber que alguien no se limita a venderte un producto, sino que se involucra para garantizar que la solución supone ventajas para tu negocio».