

## CASE STUDY

UNITED  
KINGDOM

RETAIL

# PROPOSER L'EXCELLENCE OPÉRATIONNELLE ET UNE EXPÉRIENCE CLIENT 5 ÉTOILES

# LUSH

FRESH HANDMADE COSMETICS

Relier une infrastructure MPLS à l'Internet commercial pour fournir aux boutiques un accès stable au système de paiement, à la VoIP et aux applications professionnelles indispensables, permettant aux employés de se consacrer davantage à l'expérience client.



Lorsque les gens souhaitent se prélasser dans leur bain ou leur douche, beaucoup choisissent les savons et shampoings Lush, marque connue pour ses produits de bain et de beauté frais à l'origine et à la production éthiques. Même effectuer ses achats dans l'une des boutiques Lush à travers le Royaume-Uni et l'Europe constitue une expérience cinq étoiles, rendue possible par la technologie.

La difficulté pour Brad Candy, responsable des opérations techniques, était que chaque magasin disposait d'un seul circuit MPLS connecté aux applications de datacenter stratégiques. Si ce circuit tombait en panne, les boutiques ne pouvaient plus finaliser les transactions des clients ou réaliser des démonstrations numériques de leurs produits exceptionnels. Candy se souvient : « Le mieux que nous pouvions faire était de revenir à des transactions manuelles. Ce point de défaillance précis est devenu préjudiciable à l'entreprise. »

### LA TECHNOLOGIE SD-WAN QUI S'AUTO-RÉPARE PERMET AUX MAGASINS DE RESTER OPÉRATIONNELS

Candy savait que la technologie SD-WAN permettait un basculement automatique des circuits. Mais il a rapidement compris que le SD-WAN pouvait largement bénéficier à l'entreprise lorsque son partenaire technologique, CDW, lui a présenté Silver Peak et la plateforme SD-WAN Aruba EdgeConnect.

Grâce à EdgeConnect, Candy a trouvé le basculement de circuits automatique inférieur à la milliseconde dont il avait besoin pour résoudre les problèmes

### EXIGENCES

- Garantir une connectivité réseau fiable et hautement disponible pour le système de paiement
- Offrir une expérience client d'excellence sur l'application mobile utilisée pour les démonstrations en magasins
- Permettre un accès mémoire permanent à l'application stratégique de gestion des stocks
- Fournir une expérience de la plus haute qualité pour la VoIP

### SOLUTION

- Plateforme SD-WAN Aruba EdgeConnect
- Console de gestion centralisée Aruba Unity-Orchestrator

### RÉSULTATS

- Optimise les performances et la fiabilité du réseau pour prendre en charge le système de paiement et l'application de gestion des stocks essentiels
- Permet une sortie Internet locale dans les boutiques pour un accès plus efficace à Google G Suite
- Sécurise les données de cartes de crédit des clients conformément aux normes PCI grâce à la segmentation du trafic des applications
- Élimine les temps d'arrêt des boutiques dus à des pannes ou baisses de tension dans un circuit WAN
- Permet aux vendeurs Lush de se concentrer sur l'expérience client plutôt que sur la résolution des problèmes réseau



d'interruptions du réseau. Il a également découvert comment améliorer les services réseau des boutiques et renforcer l'entreprise à l'aide de capacités supplémentaires, telles que l'automatisation, le conditionnement des chemins, la qualité du service, le contrôle d'acheminement dynamique, et la hiérarchisation du trafic en fonction des applications.

« La différence avec EdgeConnect, c'est que nous pouvons obtenir toutes ces fonctionnalités supplé-





“ L'équipe de vente ne veut pas avoir à se soucier du réseau ou du back-office. Cette technologie SD-WAN nous a énormément aidés. Les vendeurs peuvent accomplir ce qu'ils font le mieux et accorder une plus grande attention aux clients. ”

**BRAD CANDY**

Responsable des Opérations Techniques, Lush

mentaires sans aucune surcharge sur le réseau », explique Candy.

**OFFRIR UNE EXPÉRIENCE CLIENT DE HAUTE QUALITÉ**

Tirant parti de l'assistance technique d'Aruba, Candy et son équipe ont entrepris le déploiement de la plateforme EdgeConnect, en commençant par 21 magasins situés au Royaume-Uni et en Allemagne, pour lesquels le déploiement a pris un peu moins de cinq semaines. Le déploiement sera étendu à d'autres sites, notamment le siège de la société et les opérations manufacturières, au fil du temps.

Dans chaque boutique, EdgeConnect se termine par un circuit MPLS relié à un second circuit Internet commercial. Candy a également configuré des superpositions des objectifs basés sur les activités pour garantir que chaque classe d'applications bénéficie

des ressources réseau appropriées dont elle a besoin en fonction de la priorité opérationnelle.

Le système de point de vente développé en interne, Lush Pay, est appelé « PCI » car il doit se conformer aux normes de sécurité (PCI) de l'industrie des cartes de paiement, et la plus haute priorité du réseau est assurée pour cette application. Les services VoIP et l'application de gestion des stocks constituent la deuxième priorité la plus élevée. Une troisième superposition qualifie les applications non essentielles utilisées par les employés des magasins et les clients, telles que l'application Lush pour smartphone, Lush Lens, comme moins prioritaires, tandis que le Wi-Fi pour invités bénéficie de la priorité la plus basse.

**OFFRIR UNE EXPÉRIENCE CLIENT DE HAUTE QUALITÉ**

Une fois la plateforme EdgeConnect déployée, Lush a immédiatement constaté des améliorations dans les boutiques. Le magasin de la société situé à Birmingham, en Angleterre, qui connaissait des problèmes de connectivité chroniques et des performances d'applications lentes, a rapidement disposé d'un réseau stable avec des paiements réalisés sans heurt. Les interruptions du réseau font désormais partie du passé.

« De manière générale, nous constatons que les paiements par carte sont plus rapides, et que la durée de fonctionnement a subi une nette amélioration », remarque Candy. « Récemment, notre boutique de Manchester a perdu sa connexion MPLS, mais les employés n'ont pas remarqué qu'il y avait un problème sur le réseau. La boutique a continué de fonctionner comme d'habitude durant les six semaines de panne. Le réseau SD-WAN nous permet de garantir à l'ensemble des entreprises de détail que cette technologie peut leur faciliter la vie. »

Plus important, la technologie SD-WAN d'Aruba a aidé Lush et son personnel de vente à offrir une expérience d'achat cinq étoiles à ses clients. « L'équipe de vente ne veut pas avoir à se soucier du réseau ou du back-office. Cette technologie SD-WAN nous a





énormément aidés. Les vendeurs peuvent accomplir ce qu'ils font le mieux et accorder une plus grande attention aux clients. »

### L'OBSERVABILITÉ DÉTAILLÉE DU RÉSEAU GARANTIT LA QUALITÉ DES SERVICES

Tirant parti de l'interopérabilité du routage et du pare-feu multizone dynamique fournis par la plateforme EdgeConnect unifiée, Candy a également permis à chaque boutique de dévier localement le trafic vers Internet et de se connecter aux applications cloud telles que Google G Suite. Candy remarque : « J'ai pris une position hybride, en répartissant l'infrastructure localement et dans le cloud, et en privilégiant des technologies contrôlées par tableaux de bord nous fournissant une grande visibilité dans le réseau, pour garantir la qualité de service dans nos magasins. »

Du point de vue de Candy, cette stratégie était favorable à Aruba, puisque la console de gestion Aruba Unity Orchestrator pouvait fournir à l'équipe des opérations techniques de Lush une observabilité et un contrôle centralisés sur le réseau SD-WAN par le biais d'un tableau de bord en temps réel. De plus, l'ensemble de l'équipe des services numériques de Lush, qui prend en charge l'infrastructure informatique et les applications sur mesure de la société, dispose d'un accès à Orchestrator.

« Orchestrator permet à n'importe qui de surveiller facilement ce qu'il se passe dans le trafic d'application sur le réseau, le fonctionnement des applications et



s'il existe une perte de connectivité », souligne Candy. « Cela représente un gain de temps considérable. La visibilité que nous obtenons grâce à Orchestrator est hautement granulaire, ce qui nous permet d'analyser rapidement l'origine du problème et de le résoudre. Ainsi, les magasins restent connectés et peuvent poursuivre leur mission : vendre nos produits. »

Candy conclut : « Nous recherchons le même genre de prestation cinq étoiles chez nos fournisseurs que celui pour lequel notre société Lush est connue, portant une grande attention aux détails, et Aruba nous l'a apportée. Cette technologie est géniale, et le partenariat que nous avons avec notre gestionnaire de compte est également fondamental. Il est bon de savoir qu'ils ne cherchent pas simplement à nous-vendre un produit, ils s'impliquent pour s'assurer que la solution soit avantageuse pour notre entreprise. »