

## CASE STUDY

UNITED  
KINGDOM

RETAIL

# OFFRIRE AL CLIENTE L'ECCELLENZA OPERATIVA E UN'ESPERIENZA A 5 STELLE

# LUSH

FRESH HANDMADE COSMETICS

Collega il circuito MPLS al servizio Internet commerciale per fornire ai punti vendita un accesso affidabile al sistema di pagamento, alle applicazioni VoIP e aziendali e consentendo al personale di concentrarsi sull'esperienza da offrire al cliente.



Per un bagno o una doccia sublime, molti scelgono i prodotti da bagno e gli shampoo di Lush, nota per i prodotti realizzati all'insegna della sostenibilità e dell'etica. Anche lo shopping nei negozi Lush nel Regno Unito e nel resto d'Europa è un'esperienza a 5 stelle, resa possibile dalla tecnologia.

Per il Technical Operations Manager Brad Candy la difficoltà sta nel fatto che in ogni negozio c'era un singolo circuito MPLS connesso ad applicazioni del data center critiche. In caso di interruzione del circuito, i negozi non erano in grado di completare le transazioni cliente o mostrare digitalmente i loro prodotti. Candy sottolinea: "La cosa migliore che potevamo fare era passare alle transazioni manuali. Questo singolo punto di guasto è diventato molto dannoso per l'azienda".

### LA TECNOLOGIA SD-WAN SELF-HEALING MANTIENE IN ATTIVITÀ I NEGOZI

Candy sapeva che la tecnologia SD-WAN avrebbe consentito il failover del circuito automatizzato. Ma presto capì che la SD-WAN avrebbe potuto assicurare molti più vantaggi all'azienda nel momento in cui il partner tecnologico, CDW, gli presentò Silver Peak e la piattaforma SD-WAN Aruba EdgeConnect.

Con EdgeConnect, Candy ottenne il failover del circuito sotto il millisecondo automatizzato necessario per risolvere i problemi di interruzione della rete. Capì anche come migliorare ulteriormente i servizi di rete ai negozi e far crescere l'azienda con funzionalità aggiuntive come l'automazione, il path conditioning, la qualità del servizio, il controllo del percorso dina-



### REQUIREMENTS

- Garantire una connettività di rete affidabile e altamente disponibile per il sistema di pagamento
- Offrire al cliente un'eccellente esperienza sull'app per dispositivi mobili utilizzata per le demo in negozio
- Consentire ai punti vendita di accedere con facilità all'applicazione di gestione del magazzino
- Offrire un'esperienza VoIP di alta qualità

### SOLUTION

- Piattaforma edge Aruba EdgeConnect SD-WAN
- Console di gestione centralizzata Aruba Unity-Orchestrator

### OUTCOMES

- Ottimizza l'affidabilità e le prestazioni di rete per supportare il sistema di pagamento e l'applicazione di gestione del magazzino critici
- Abilita il local internet breakout nei negozi per un accesso più efficiente a Google G Suite
- Protegge i dati delle carte di credito dei clienti in conformità alle normative PCI attraverso la segmentazione del traffico delle applicazioni
- Elimina i tempi di fermo dei negozi causati da interruzioni su qualsiasi circuito WAN singolo
- Consente al personale di vendita di Lush di concentrarsi sull'esperienza da offrire ai clienti anziché trascorrere il tempo a risolvere problemi di rete

mico e l'assegnazione di priorità al traffico in base alle applicazioni.

"Con EdgeConnect è emersa la possibilità di ottenere tutte queste funzionalità aggiuntive senza sovraccaricare la rete", spiega Candy.

### ASSICURA AL CLIENTE UN'ESPERIENZA DI ALTA QUALITÀ

Con l'assistenza tecnica di Aruba, Candy e il suo team iniziarono a distribuire la piattaforma EdgeConnect, completando i primi 21 negozi tra Regno Unito e Germania in meno di cinque settimane. Altri siti, compresi



“ Il personale di vendita non deve preoccuparsi della rete o del back office. La tecnologia SD-WAN è stata di grande aiuto. Il personale può concentrarsi sull'attività di vendita e prestare maggiore attenzione ai clienti. ”

**BRAD CANDY**

Technical Operations Manager, Lush

gli stabilimenti produttivi e la sede aziendale, verranno distribuiti nel tempo.

In ogni negozio, EdgeConnect termina con un circuito MPLS collegato a un secondo circuito Internet commerciale. Candy configurò inoltre BIO (business intent overlay) per garantire a ogni classe di applicazione le risorse di rete appropriate necessarie in base alle relative priorità aziendali.

Il sistema del punto vendita sviluppato internamente, Lush Pay, ha l'etichetta "PCI" perché deve conformarsi ai requisiti di sicurezza PCI (payment card industry) e a questa applicazione viene garantita la massima priorità della rete. I servizi VoIP e un'applicazione di gestione del magazzino su misura ricevono la seconda priorità più alta. Un terzo overlay attribuisce alle applicazioni non critiche utilizzate dai dipendenti e dai clienti dei negozi, ad esempio l'app per smartphone di Lush, Lush Lens, una priorità più bassa, mentre il Wi-Fi guest riceve la priorità più bassa.



**ASSICURA AL CLIENTE UN'ESPERIENZA DI ALTA QUALITÀ**

Dopo aver distribuito la piattaforma EdgeConnect, Lush notò miglioramenti immediati nei negozi. Il negozio di Birmingham, Inghilterra, con problemi di connettività cronici e prestazioni delle applicazioni scadenti, si ritrovò all'improvviso con una rete stabile su cui i pagamenti venivano elaborati senza problemi. I tempi di fermo delle reti sono ormai un ricordo.

“In generale, i pagamenti con carta di credito sono molto più veloci e i tempi di attività sono stati notevolmente migliorati”, sottolinea Candy. “Recentemente, il nostro negozio di Manchester ha perso la connessione MPLS, senza che nessuno rilevasse un problema sulla rete. Il negozio ha continuato a lavorare normalmente nelle sei settimane di interruzione. La tecnologia SD-WAN ci facilita le nostre vite”.

Cosa ancora più importante, Aruba SD-WAN aiuta Lush e il suo personale di vendita a offrire ai suoi clienti un'esperienza di shopping a 5 stelle. “Il personale di vendita non deve preoccuparsi della rete o del back office. La tecnologia SD-WAN è stata di grande aiuto. Il personale può concentrarsi sull'attività di vendita e prestare maggiore attenzione ai clienti”.

**L'ACCURATO MONITORAGGIO DELLA RETE ASSICURA LA QUALITÀ DEL SERVIZIO**

Sfruttando l'interoperabilità del routing e il firewall stateful basato su zone sulla piattaforma EdgeConnect unificata, Candy fornisce ai negozi un local Internet breakout e consente loro di connettersi ad applicazioni cloud come Google G Suite. Candy sottolinea: “Ho adottato una visione ibrida, bilanciando il locale con il cloud e concentrandomi su tecnologie basate su dashboard che ci offrono visibilità sulla rete per garantire la qualità dei servizi per i negozi”.

Questa strategia ha favorito Aruba dalla prospettiva di Candy perché la console di gestione Aruba Unity Orchestrator era in grado di offrire al team technical operations di Lush il controllo e il monitoraggio centralizzati su SD-WAN attraverso un dashboard in tempo reale. Inoltre, l'intero team digital services



di Lush, che supporta le applicazioni IT e su misura dell'azienda, ha accesso a Orchestrator.

“Orchestrator consente di monitorare il traffico delle applicazioni sulla rete, di analizzare le prestazioni delle applicazioni stesse e di rilevare eventuali perdite di connettività”, sottolinea Candy. “Ci fa risparmiare tantissimo tempo. La visibilità che otteniamo con Orchestrator è altamente granulare, il che ci consente di eseguire rapidamente delle analisi per individuare l'errore e risolverlo. Ciò significa che i negozi possono rimanere online e continuare a svolgere il loro lavoro, ovvero vendere i nostri prodotti”.

Candy conclude: “Ci aspettiamo dai nostri fornitori lo stesso tipo di servizio a 5 stelle per cui è nota Lush, quell'attenzione per i dettagli che Aruba ha saputo garantire. La tecnologia è fantastica e la partnership che



abbiamo con il nostro account manager è altrettanto fondamentale. È bene sapere che qualcuno non ti sta soltanto vendendo un prodotto, ma si sta adoperando per fare in modo che la soluzione porti grandi vantaggi alla nostra azienda”.