

Elastyczna, zarządzana sieć poprawia doświadczenie klientów iSpot

Profil klienta

iSpot to Partner Premium firmy Apple oraz jeden z największych sprzedawców urządzeń Apple w Polsce i Europie Środkowej. Partnerzy Premium Apple oferują kompleksową obsługę klientów profesjonalnych i biznesowych, począwszy od praktycznych demonstracji i szkoleń certyfikowanych przez Apple, aż po przystępny leasing i możliwość finansowania za pośrednictwem Usług Finansowych Apple.

Dlaczego NTT DATA?

- Relacje biznesowe i międzyludzkie
- Globalny łańcuch dostaw zapewniający dostępność
- Wspieranie klientów dzięki naszej silnej działalności na całym świecie

“

Łączą nas relacje głębsze niż zwykła relacja biznesowa. NTT DATA rozumie technologie oraz nasze potrzeby biznesowe. Poza tym dodają również ludzki akcent do naszej relacji.

Tomasz Nawrocki,
COO w iSpot, Apple Premium Partner

Potrzeba biznesowa

- Wsparcie obsługi klienta zgodnie z wysokimi oczekiwaniami głównego partnera biznesowego
- Możliwość szybkiego i łatwego otwierania nowych salonów
- Obsługa wielu produktów Apple u każdego klienta
- Rozwiązanie łatwe w zarządzaniu i obsłudze przez niewielki zespół IT

Rozwiązanie

- Doradztwo sieciowe
- Sieć Cisco Meraki
 - Bramy z serii MX
 - Przełączniki z serii MS
 - Punkty dostępu WLAN serii MR
 - Pulpit Meraki

Rezultat

- Konfiguracja nowych sieci w ciągu trzech do czterech godzin
- Płynna obsługa Klienta, w której sieć po prostu działa
- Możliwość rozbudowy sieci w razie potrzeby w salonach, magazynach i centrali

iSpot

Potrzeba biznesowa

Budowanie połączeń, które ulepszają doświadczenie klientów

Aby sprostać wysokim standardom zarówno swoim jak i swojego głównego partnera biznesowego, iSpot Polska oferuje wyjątkową obsługę klienta. Jako Partner Premium firmy Apple potrzebują sieci, która może połączyć wszystko od siedziby głównej, przez magazyny, aż po fizyczne salony i urządzenia klientów.

Sieć powinna mieć niezbędną szybkość, zdolność adaptacji i przepustowość, aby była niewidoczna dla pracowników i klientów. Krótko mówiąc, powinna po prostu działać idealnie.

Klienci iSpot rzadko posiadają tylko jedno urządzenie Apple, a liczby urządzeń przypadających na użytkownika stale rośnie. Oznacza to, że sieć Wi-Fi w salonach iSpot musi być w stanie pomieścić zwiększającą się liczbę urządzeń i być na tyle elastyczna, aby w godzinach szczytu obsłużyć fale klientów napływających do salonów iSpot w całym kraju w tym samym czasie.

Mając niewielki wewnętrzny zespół IT, iSpot dostrzegł korzyści płynące z wyboru globalnego partnera mogącego zapewnić rozwiązanie sieciowe, które da się szybko wdrożyć w nowych sklepach, rozszerzyć wraz z rozwojem magazynów i które nie kosztowałoby więcej niż obecne rozwiązanie. Firma chciała również być w stanie wdrożyć kopie zapasowe offline i poprawić poziom bezpieczeństwa.

Modernizacja sieci była częścią większych planów transformacji IT firmy iSpot.

Rozwiązanie

Łączenie wszystkiego – od centrali po urządzenia klientów

Elastyczność i szybkość sieci były kluczowe dla iSpot. Sieć łączy siedzibę główną firmy, jej magazyny i wszystkie salony stacjonarne iSpot. Każdy salon ma oddzielną sieć i Wi-Fi dla klientów. Istnieje też osobna sieć dla produkcji.

Dzięki naszemu rozwiązaniu opartemu na oprogramowaniu cała warstwa dostępu działa na Cisco Meraki, co umożliwia nam monitorowanie i zarządzanie całą siecią za pośrednictwem jednej platformy.

Administrator może łatwo modyfikować parametry sieci w dowolnym obszarze, aby spełnić wymagania różnych użytkowników w obszarze biura, magazynów czy salonów. Podczas gdy wykorzystanie sieci w biurach i magazynach jest stosunkowo stabilne, w przypadku salonów iSpot zmienia się ono w ciągu dnia i podczas roku – to rozwiązanie umożliwia monitorowanie w czasie rzeczywistym, dostarczając jasnych i cennych informacji dla zespołu IT.

Wszystkie urządzenia i polityki ruchu sieciowego są konfigurowane z poziomu pulpitu w chmurze. Usprawnia to pracę administratorów sieci, pozwalając im na łatwe konfigurowanie i monitorowanie wszystkich urządzeń z poziomu jednej platformy. Wdrożenie zmiany w wielu lokalizacjach nie wymaga już łączenia się z licznymi urządzeniami osobno, podczas gdy zaawansowane wbudowane narzędzia do rozwiązywania problemów poprawiają wydajność badania i korygowania ewentualnych trudności.

Rozwiązanie może priorytetyzować ruch sieciowy, zapewniając, że sieci iSpot mają wystarczającą przepustowość przez cały czas, niezależnie od tego, czy chodzi o demonstracje, połączenie się z chmurą w celu dostępu do danych klienta czy po prostu poradzenia sobie z napływem klientów łączących się z Wi-Fi w salonach.

Ponadto dzięki zastosowanej technologii firma może automatyzować aktualizacje i zmiany w urządzeniach sieciowych w zależności od zapotrzebowania. Zapewnia to, że sieć jest ustandaryzowana, co poprawia bezpieczeństwo. Każdy salon ma urządzenie UTM, zapewniające niezawodne i bezpieczne połączenia z innymi lokalizacjami i zabezpiecza ruch internetowy. W przyszłości iSpot planuje dodać kolejne zabezpieczenia do warstwy dostępowej swojej sieci.

Rezultat

Bezpieczna i elastyczna podstawa

Rozwiązanie Cisco Meraki zwiększyło szybkość sieci, tworząc doskonałe doświadczenia zarówno dla klientów jak i pracowników iSpot. Sieć działa tak dobrze w tle, że staje się praktycznie niewidoczna. Technologia dała jej także elastyczność, aby połączyć centralę, magazyny i salony oraz obsługiwać klientów przychodzących do nich.

„Otwieranie salonów w nowych lokalizacjach odbywa się niezwykle szybko” – wyjaśnia Wojciech Serwatka, Marketing Manager w iSpot. „Korzystanie z najnowszej technologii pomaga nam zwiększyć sieć salonów w kraju i podejmować decyzje oparte o dane. Możemy wdrażać rozwiązanie szybko w nowych lokalizacjach, skracając czas potrzebny na otwarcie salonu” – dodaje.

Lepsza ochrona danych

„Poczucie bezpieczeństwa, które dajemy naszym klientom, jest dla nas kluczowe. Czują się oni zaopiekowani i mają pewność, że ich dane są bezpieczne” – mówi Olga Jakubiak, Store Manager w jednym z salonów iSpot.

Różne sieci wirtualne dla różnych użytkowników, np. pracowników i klientów, dają użytkownikom dostęp tylko do tych danych, których potrzebują. System ten ogranicza również możliwość nieuprawnionego dostępu i groźbę cyberataków.

Łatwe zarządzanie siecią

Nowe rozwiązanie umożliwia iSpot aktualizację całej sieci za pośrednictwem jednej platformy i dodawanie kolejnych salonów bez konieczności ręcznego konfigurowania sieci.

Sieć nastawiona na rozwój

Dodanie nowej sieci do obsługi nowego salonu trwa zaledwie od trzech do czterech godzin. Łatwo jest rozszerzyć sieć, ponieważ nie trzeba kupować dodatkowych zasobów za każdym razem, gdy się ona powiększa.

“

Aby spełnić wysokie oczekiwania naszych klientów, powinniśmy skupić się na poprawie szybkości sieci. Musimy także świadczyć usługi takie jak aktualizacje oprogramowania, odzyskiwanie danych i ich migracji, aby gwarantować doświadczenia klientów na najwyższym poziomie oraz spełnić wysokie wymagania naszego głównego partnera biznesowego.

Tomasz Nawrocki,
COO w iSpot, Apple Premium Partner