Hans Anders: eigentijdse winkels vragen om betrouwbaar netwerk

29-11-2019 10:00



Een nieuwe infrastructuur met 4G-backup moet garanderen dat de belangrijkste winkelapplicaties onder alle omstandigheden in de lucht blijven. Raymond Theunissen, teamleider IT bij Hans Anders: “Wij kunnen het netwerk zo configureren, dat kassasystemen en andere cruciale applicaties altijd voorrang krijgen. Daardoor kunnen wij onze klanten in de winkel en op de website optimaal blijven bedienen.”

Meer echte aandacht en waarde voor de klant. Dat is de gedachte achter de relaunch van het merk Hans Anders afgelopen voorjaar. In Gorinchem, de thuisbasis van Hans Anders, staat de eerste winkel die volgens de nieuwe, eigentijdse stijl is ingericht. Met name de zitjes in de rode huiskleur springen in het oog, terwijl het vele houtwerk voor een warme, aangename sfeer zorgt. “En wij serveren nu ook lekkere koffie”, lacht Raymond Theunissen, teamleider IT bij Hans Anders. “Niet alleen de prijs is anders. Wij gaan voor uitstekende service en kwaliteit, voor de beste prijs. Service met een glimlach.”



4G-backup
Het interieur van de winkels - 262 in Nederland, 126 in België - is niet het enige dat op de schop gaat. Theunissen is samen met zijn team druk bezig met de voorbereidingen voor de vervanging van de IT-infrastructuur in alle winkels. Nu zijn die allemaal aangesloten op het MPLS-netwerk (Multi Protocol Label Switching) van Hans Anders. Dat betekent onder meer dat al het dataverkeer uit de winkels via het hoofdkantoor in Gorinchem loopt. Dat was niet zonder risico. “We hebben eens een storing gehad waarbij de lijnen uitvielen. Dan is het een uitdaging om de verkoop in de winkels aan de gang te houden. De kassasystemen en pinapparaten maken gebruik van die verbinding, maar ook Focus en Wave. Dat zijn onze eigen applicaties voor onder meer het vastleggen van oogmetingen en het bestellen van glazen of lenzen”, weet Theunissen.
De nieuwe infrastructuur biedt meer zekerheid in de winkels. “Wij zijn nu begonnen met de installatie van de nieuwste firewall-oplossing op ons hoofdkantoor. Vanaf volgend jaar gaan we die ook in onze winkels installeren. Die firewall beschikt over een 4G-backup. Als de VDSL-verbinding in een winkel straks uitvalt, schakelt de firewall automatisch over op een 4G-verbinding. Daarbij wordt gebruik gemaakt van een multiprovider-simkaart, zodat altijd het sterkste signaal wordt gepakt”, verklaart Theunissen.

“De nieuwe firewall beschikt over een 4G-backup. Als de verbinding in een winkel uitvalt, schakelt de firewall automatisch over op 4G.”

Software-defined
De technologie is afkomstig van Fortinet. De keuze voor deze leverancier volgde na een uitgebreid

selectietraject dat in de zomer van 2018 van start ging. Theunissen en zijn team voerden gesprekken met twee leveranciers. Fortinet maakte de beste indruk door de eerlijke antwoorden op vragen over de mogelijkheden en onmogelijkheden van de firewall-oplossing. Bovendien staat de oplossing van Fortinet hoog aangeschreven in de ranglijsten van marktonderzoekers als Gartner. “Een doorslaggevende rol was weggelegd voor Simac’s specialisten in beide firewall-oplossingen. Zij hebben met ons meegedacht over de voor- en nadelen van beide opties. Belangrijk, want Simac is dagelijks bezig met dit soort oplossingen. Wij maar af en toe.” Theunissen verwacht veel voordeel van het ‘softwaredefined’ netwerk waarover Hans Anders straks beschikt. Dat betekent dat zijn team op afstand kan bepalen welke applicaties voorrang krijgen in het dataverkeer. “De primaire winkelapplicaties zoals Focus, Wave en de kassasystemen krijgen altijd voorrang. Als de vaste lijn uitvalt en de 4G-verbinding onvoldoende ruimte biedt, kan het zijn dat we even geen muziek kunnen draaien in onze winkels.”

Vijf proefwinkels

Fortinet maakt het eveneens mogelijk om het netwerk te segmenteren. Per applicatie kan worden vastgelegd welk apparaat wel of geen toegang krijgt. “Neem belangrijke applicaties zoals Focus en Wave. Om besmetting met malware te voorkomen installeren we internet of thingsapparatuur op zo’n manier dat die geen toegang heeft tot het Focus en Wave-segment”, aldus Theunissen. Dit voorjaar maakte Hans Anders de definitieve keuze voor Fortinet, waarna snel is gestart met installatie op het hoofdkantoor. In de eerste vier maanden van 2020 volgt de uitrol naar de winkels in Nederland, een half jaar later gevolgd door de winkels in België. In oktober 2020 moet Simac alle winkels hebben overgezet. Om deze uitrol zo soepel mogelijk te laten verlopen, volgt dit najaar eerst een test in vijf verschillende winkels. “Als die test succesvol verloopt, vergt de installatie per winkel hooguit een half uur. Op het moment dat de Simac-medewerker de hardware inplugt, maakt die zichzelf via internet bekend. Vervolgens kunnen wij die hardware op afstand configureren. Daarvoor hoeven we geen IT-specialist naar de winkel te sturen.”



Geen belemmering

Met de investering in nieuwe netwerktechnologie onderstreept Hans Anders het belang van IT op de winkelvloer. En dat belang neemt alleen maar toe. “Het doel is om zowel klanten als medewerkers blij te maken. IT mag geen belemmering zijn bij het plaatsen van bestellingen of het helpen van klanten”, stelt Theunissen. “Een voorbeeld is de implementatie van een eigen communicatieplatform dat bereikbaar is via mobile device en pc. Zelfs als we een storing hebben, kunnen we via dit platform communiceren met de mensen in de winkel.”

Daarnaast werkt Hans Anders aan versterking van het omnichannel-concept. “Op dit moment leggen wij alle klantgegevens vast in Salesforce. Op korte termijn willen wij in elk kanaal gebruik kunnen maken van die gegevens, of een klant nu online is, in de winkel staat of de klantenservice aan de lijn heeft. Hiermee kunnen we ons servicelevel verder verbeteren. Hans Anders is voor de klant één bedrijf; waar hij is of wie hij spreekt moet geen verschil maken. Dat betekent concreet voor IT dat wij ook de winkels toegang gaan geven tot Salesforce.”

“Wij kunnen niet zelf alle kennis in huis halen. Daarom is het belangrijk dat we kunnen vertrouwen op partners die met ons meedenken.”

Met partners

Samenwerking met partners als Simac is noodzakelijk om bij te blijven op ICT-gebied. Niet voor niets heeft Hans Anders begin dit jaar het contract met Simac over het beheer en onderhoud van de kassasystemen opnieuw verlengd. Theunissen: “Wij kunnen niet zelf alle kennis in huis halen. Daarom is het belangrijk dat we kunnen vertrouwen op partners die met ons meedenken.”

Elke poort beveiligd

Van slimme kassa's tot interactieve passpiegels, van intelligente camera's tot elektronische schaplabels: het aantal met internet verbonden apparaten en systemen op de winkelvloer neemt drastisch toe.

De continuïteit van de winkel is steeds meer afhankelijk geworden van IT en de beschikbaarheid van deze moderne toepassingen. Nadeel is dat het dreigingsniveau toeneemt en retailers een steeds interessanter target zijn voor hackers. "Dit zou je gedeeltelijk kunnen ondervangen door op elk device antivirussoftware te installeren, maar dat is onwenselijk, praktisch onuitvoerbaar en in veel gevallen technisch onmogelijk. Denk bijvoorbeeld aan kassa's of een frisdankleverancier die een koelkast plaatst die via het internet van afstand wordt gemonitord", verklaart Gino Mommers, accountmanager bij Fortinet. Middels het Security-Fabric-concept biedt Fortinet beveiliging voor winkels inclusief alle moderne apparaten die aangesloten zijn op het winkelnetwerk. Met de FortiGate biedt het bedrijf een unieke firewall-oplossing die qua poorten kan worden uitgebreid met FortiSwitches. Door de technische integratie tussen de firewall en de switch kan Fortinet elke 'toegangspoort' uitrusten met volledige security. Hierdoor is het niet nodig om nog op elk device antivirussoftware te installeren.
Met het Security-Fabric-concept gaat de ITbeveiligingsspecialist zelfs nog een stap verder. De Security Fabric is een brede, geïntegreerde en zo veel mogelijk geautomatiseerde oplossing waarmee bedrijven alle onderdelen van de ITinfrastructuur kunnen monitoren en beveiligen. Mommers: "Als één onderdeel afwijkend gedrag vertoont dat duidt op een cyberaanval of malwareinfectie, signaleren onze klanten dit direct. In het huidige dreigingslandschap is het niet alleen belangrijk om aanvallen preventief te kunnen stoppen, maar ook om zo snel mogelijk te reageren op verdachte situaties. Er is een steeds groter tekort aan technische specialisten waardoor automatiseren de enige manier is om weerstand te bieden tegen geavanceerde cyberaanvallen."