

Primera kiest voor betrouwbaarheid en continuïteit

25-11-2021 16:00



Primera biedt zijn klanten uiteenlopende diensten die hoge eisen stellen aan de infrastructuur in de winkels. Met de netwerkoplossing van Cisco Meraki krijgt de winkelketen meer grip op het complexe netwerkverkeer. Projectleider automatisering Dolph Snel van Primera: "Betrouwbaarheid van het netwerk en continuïteit van de internetverbinding staan bij ons voorop."

Primera is een coöperatie met 525 tabaks- en gemakswinkels in Nederland. Klanten weten de winkels te vinden voor tijdschriften, kantoorartikelen, wenskaarten, pasfoto's en rookwaren, maar ook voor staatsloten, cadeaukaarten, ov-chipkaarten en postpakketten. Voor die laatste diensten zijn betrouwbare internetverbindingen met externe partijen zoals de Nederlandse Loterij en PostNL noodzakelijk. "Aanvankelijk legden die partijen hun eigen internetverbinding in de winkels. Met als gevolg dat één winkel soms wel vijf of zes verschillende internetverbindingen telde. Dat maakte het erg ingewikkeld voor monteurs die storingen moesten verhelpen. En natuurlijk willen wij zelf ook grip op de situatie", vertelt Dolph Snel, projectleider automatisering bij Primera.

Tegenwoordig leggen externe partijen de verantwoordelijkheid voor de infrastructuur steeds vaker bij de ondernemers zelf neer. Het hoofdkantoor van Primera in Waardenburg vervult daarin een belangrijke rol, stelt Snel. "Met een team van vier mensen ontzorgen we alle aangesloten ondernemers op het vlak van ICT, zodat zij zich kunnen focussen op het ondernemen en het contact met klanten. Ook voor externe partijen is het natuurlijk gemakkelijker om te schakelen met één centraal aanspreekpunt."

Retailvaring

Meer grip op de internetverbindingen was één van de uitgangspunten bij de zoektocht naar een nieuwe netwerkoplossing voor alle Primera winkels. “We hebben niet bij voorbaat gekozen voor een bepaalde technologie, maar louter gekeken naar de functionele eisen en wensen. Dat hebben we nu afgedekt met goede apparatuur en een goede partner”, legt Snel uit.

Die partner heeft Primera gevonden in Simac. “Simac heeft duidelijk laten zien hoe zij invulling willen geven aan onze eisen en wensen, welke oplossingen zij daarvoor willen inzetten en hoe zij ons willen ontzorgen. Met name de betrouwbaarheid van het netwerk en de continuïteit van de internetverbinding is voor ons belangrijk. Wij willen vooral doen waarin wij goed zijn: ondernemen en nieuwe toepassingen introduceren op de winkelvloer in de wetenschap dat de basis gewoon goed is en goed onderhouden wordt. Daarnaast is het belangrijk dat we een partner hebben die de retailsector begrijpt, veel in de winkelstraten komt en snapt hoe groot de impact van een storing voor een ondernemer kan zijn.



Dolph Snel, projectleider automatisering, Primera:

“Omdat we meer grip op het netwerk hebben, kunnen we de kosten beter beheersen en begroten.”

In de cloud

De netwerkoplossing die Simac in de 525 winkels implementeert, is Cisco Meraki. Dit is een netwerkoplossing die volledig in de cloud wordt beheerd, wat implementatie snel en eenvoudig maakt. De monteur van Simac hoeft alleen de apparatuur mee te nemen naar de winkel. Als die is aangesloten, verloopt de configuratie volledig automatisch. Ook toekomstige aanpassingen zijn eenvoudig te realiseren, denk aan de integratie van geavanceerde oplossingen zoals slimme camera's en slimme schaplabels. “Het is mooi dat ook Cisco tijdens het project bij ons aanschuift, meedenkt over de inrichting van de infrastructuur en beschikbaar is voor vragen”, zegt Snel. “Dat is belangrijk met het oog op de toekomst. Op het moment dat ergens problemen ontstaan, willen wij dat Simac de juiste ondersteuning krijgt. Om de continuïteit op lange termijn te garanderen, is Simac immers mede afhankelijk van de kennis, kunde en betrokkenheid van toeleveranciers zoals Cisco.”

Continuïteit

Inmiddels draaien bijna alle externe partijen op het netwerk van Primera. Snel wil meer grip krijgen op de apparatuur van die partijen en de bijbehorende internetverbindingen. “Als er iets aan de hand is, willen we snel kunnen zien bij welke partij we moeten zijn. Dat is minder eenvoudig dan het lijkt. Bij een enkele dienst, zoals bij de verkoop van cadeaukaarten, moeten we misschien wel met vijf of zes leveranciers communiceren. Welke verbinding is dan het probleem?”

Met Meraki is Primera in staat het netwerkverkeer nauwkeurig te monitoren. Als iets niet werkt, wordt direct duidelijk waar het probleem zit. “We weten straks exact welke apparatuur waar staat en op welke poort die is aangesloten, zodat we problemen sneller kunnen oplossen. Hopelijk signaleren we incidenten zelfs eerder dan de ondernemer, zodat we proactief kunnen reageren”, stelt Snel. “Omdat we meer grip hebben op het netwerk

kunnen we ook de kosten beter beheersen en begroten. Zo weten we als organisatie precies wat we op technisch vlak de komende jaren kunnen verwachten.”



Security

Naast continuïteit wordt security steeds belangrijker. Met Cisco Meraki heeft Primaera een netwerkoplossing met meer mogelijkheden en dus meer flexibiliteit. Nu beschikt de coöperatie nog over een gesloten virtual private network (VPN) met vaste configuraties. “Van elk apparaat moeten we weten wat het is, wat het doet, welke Windows-versie erop zit, welk patchbeleid gevoerd wordt en welke internet adressen het gebruikt. Alles om ervoor te zorgen dat een eventuele infectie in het netwerk zich niet verspreid.”

Straks kan Primaera per winkel meerdere virtual local area networks (VLAN) definiëren. Dat biedt de mogelijkheid om de pc bijvoorbeeld in een apart netwerk onder te brengen, zodat een eventuele infectie beperkt blijft tot de betreffende pc. “Dat is met name belangrijk omdat we veel apparatuur van externe partijen in onze winkels hebben. De risico’s die daarbij komen kijken hebben we niet geheel in eigen hand, maar willen we beperken waar mogelijk”, legt Snel uit.

Support

Het afgelopen voorjaar startte de uitrol van Meraki naar alle 525 Primaera winkels. Begin juni was die uitrol afgerond, zodat Primaera en Simac nog een paar weken hadden om eventuele problemen op te lossen en nazorg te verlenen, voordat op 1 juli 2021 de knop moest worden omgezet. Snel is tevreden over het verloop van het project.

Ook de ondernemers, vertegenwoordigd in de automatiseringscommissie van Primera, zijn positief. “De grootste winst voor hen betreft het supportproces. De leverancier van de kassasystemen blijft voor hen het eerste aanspreekpunt bij een storing op de winkelvloer. Als het om een netwerkstoring blijkt te gaan, wordt die met één klik doorgezet naar Simac. Indien nodig is er binnen vier uur een monteur ter plaatse, die ook de juiste hardware voorhanden heeft. De nieuwe manier van support leveren komt dus ook ten goede van onze oplostijd.”