



Claranet's netwerk past River Island als een maatpak

Met meer dan 60 jaar ervaring in moderetail is River Island een van de bekendste en meest geliefde merken in de winkelstraten. Het is een toekomstgerichte organisatie met meer dan 350 winkels wereldwijd verspreid, opererend als een E-commerce retailer en high-end modemerken. River Island, particulier eigendom van Bernard Lewis en zijn broers uit Londen, wil ervoor zorgen dat haar historische merk trendsetter blijft in de moderetailbranche door de invoering van digitale technologieën in de winkels om de complete klantervaring te verbeteren.

River Island's kwaliteit om bestellingen snel te verwerken en te leveren is de sleutel tot het succes. Met de toegenomen focus op digitale technologieën en de omni-channel klantervaringen in deze sector, was de oude IT-infrastructuur niet meer in staat om de veranderende strategie van de retailer te ondersteunen. Met een overbelast en uitgeput netwerk, besloot River Island om het contract met de bestaande netwerkleverancier niet te verlengen omdat de lange termijn flexibiliteit en betrouwbaarheid die nodig zou zijn voor de nieuwe strategie, niet gegarandeerd kon worden.

Doug Gardner, CIO van River Island, verklaart: "Net als de meeste andere retailers, zijn we in toenemende mate afhankelijk van internetverbinding in onze winkels, veel van de mogelijkheden voor het genereren van inkomsten zijn afhankelijk van het hebben van toegang tot het web. Een paar jaar geleden waren verbindingproblemen een probleem, momenteel is downtime simpelweg onacceptabel."

Netwerkafhankelijkheid

"Een omni-channel aanpak, waarvoor real-time toegang tot gegevens van voorraden en bestelling nodig is, en onze eigen initiatieven zoals "Click-and-Connect" en 'gegarandeerde levering de volgende dag' vereisen dat ons netwerk goed functioneert." vervolgt Doug Gardner.

"Als de succesvolle levering van een bestelling afhankelijk is van zeer korte doorlooptijden in de keten, kan een klein probleem met het netwerk in elk stadium aanzienlijke vertragingen opleveren, en schadelijke gevolgen hebben voor onze reputatie en uiteindelijk omzet."

"We waren ons er terdege van bewust dat ons netwerk niet in staat zou zijn om om te gaan met de plannen die we hadden om de betrokkenheid van de klanten te vergroten in onze winkels. De weg naar een meer sociale en snellere manier van communicatie met onze medewerkers en nieuwe interactieve manieren om contact te hebben met onze klanten, had als gevolg dat ons netwerk een aanzienlijke toename van de hoeveelheid verkeer aan moest kunnen. Kortom, we hadden behoefte aan een netwerk dat klaar was voor de toekomst."

Naadloos en veilig verbinden

Om alle winkels, kantoren en distributiecentra van River Island naadloos en veilig met elkaar te verbinden, richtte het bedrijf zich tot Claranet, die een modulair enterprise-klasse MPLS gebaseerde oplossing voorstelde en implementeerde. Alle delen van het netwerk worden proactief beheerd en gemonitord, en in het geval van een storing, zorgt een 3G-router voor een back-upverbinding.

Over de redenen om te kiezen voor Claranet, reageert Doug Gardner: "Door te kiezen voor samenwerking met een grote leverancier, word je deel van een groter geheel waarin het moeilijk is om snelle veranderingen te bewerkstelligen. Door te kiezen voor een partnership met Claranet, al zijn ze kleiner maar nog steeds A-klasse, krijgen we meer flexibiliteit. Zij begrijpen het speelveld waarin we actief zijn en wat we proberen te bereiken, dus ze waren een voor de hand liggende partner voor ons."

"We hadden behoefte aan een netwerk dat klaar was voor de toekomst"

Breed scala van nieuwe technologieën

Met meer bandbreedte, verbeterde betrouwbaarheid en meer flexibiliteit, is het bedrijf in staat om snel een breed scala van nieuwe technologieën binnen de organisatie te implementeren en ondersteunen, zoals mobiele apparatuur voor het personeel en de uitrol van de eigen applicaties, die steeds meer vanuit de cloud geleverd worden.



Doug Gardner voegt toe: "Connectiviteit is een belangrijke strategische enabler voor onze organisatie en niet het 'extraatje' dat het ooit was. Met ons nieuwe winkelnetwerk, zijn wij in staat om VoIP-gebaseerde communicatie te gebruiken in de winkels via WiFi-badges en radio's, en zullen we dat gaan uitbreiden naar al onze communicatiemiddelen. Nu we in staat zijn om ons personeel kleinere mobiele apparatuur te geven die multi-functioneel is, brengt dit aanzienlijke voordelen met zich mee en stelt het ons in staat om de manier waarop we communiceren met onze klanten te veranderen."

Netwerk make-over

Door het aanbieden van de flexibiliteit en vrijheid om nieuwe technologieën te onderzoeken die de retailer nodig heeft om de concurrentie voor te blijven, hebben de diensten van Claranet een belangrijke rol gespeeld in de doelstelling van River Island om een naadloze klantervaring te kunnen bieden over al haar platformen heen.

"Technologie verandert en ontwikkelt zich uitermate snel en daarmee veranderen de verwachtingen van de klanten in rap tempo waarbij hun geduld sneller en sneller op lijkt te raken. Met de introductie van nieuwe technologieën, verwachten klanten dat die ook snel beschikbaar zijn voor hen," vervolgde Doug Gardner. "Door de make-over van ons netwerk door Claranet en het gebruik van kleine, dynamische cloud-gebaseerde applicaties, hebben we de flexibiliteit die we nodig hebben om te reageren op snel veranderende trends en technologieën om zo de concurrentie voor te blijven."

"Wat Claranet biedt is een ongelooflijke flexibiteit – waarbij de groei van de oplossing evolueert samen met ons bedrijf – met een ongelooflijke veerkracht van het netwerk naar onze winkels met een backup oplossing, mocht er een incident zijn. Claranet combineert de persoonlijke aandacht van een specialist, met enterprise-klasse oplossingen die worden aangepast aan onze specifieke behoeften. Claranet's wereldklasse technologie en dito dienstverlening geeft River Island de ruime om een werkelijk fantastische retail-ervaring te creëren voor onze klanten."

Doug Gardner, CIO van River Island