



Największe na świecie wdrożenie Cisco SD-WAN na jednej platformie technologicznej

Pionierski projekt Trecom i Cisco dla Żabki

Case Study

Trecom skutecznie przeprowadził największe na świecie wdrożenie sieci SD-WAN Cisco Systems na jednej platformie technologicznej obejmujące ponad 9700 placówek sieci Żabka - lidera segmentu modern convenience w Polsce.

Aby sprostać wymaganiom klienta dotyczącym wdrożenia i utrzymać reżim finansowy, firma napisała aplikację przeprowadzającą serwisanta przez proces instalacji urządzeń SD-WAN. Rozwiązanie to pozwoliło drastycznie obniżyć koszt całego procesu i realizować ponad 250 instalacji dziennie.

Aplikacja została również wykorzystana do integracji sieci SD-WAN z kluczowymi systemami wykorzystywanymi w sieci Żabka: SAP i Salesforce oraz środowiskiem Power BI. Uzyskana w ten sposób synergia umożliwi Żabce podejmowanie lepszych, bo opartych o dodatkowe dane, decyzji biznesowych.

Wyzwania

- wielkość sieci sklepów Żabka: ponad 9700 placówek
- dynamika rozwoju sieci Żabka - przyrost o około 1000 sklepów rocznie
- brak historycznych danych na temat wdrożeń SD-WAN na taką skalę
- ponad 300 dostawców łączy internetowych do sklepów
- konieczność obsługi cyfrowych usług partnerów zewnętrznych

Technologie

- kontrolery i routery Cisco SD-WAN
- stworzona przez Trecom centralna aplikacja do wdrożenia sieci i zarządzania gotowym rozwiązaniem, integrowana m.in. z Cisco, SAP, Salesforce i Power BI

Rezultaty

- **największe wdrożenie Cisco SD-WAN na świecie na jednej platformie technologicznej (>9700 placówek)**
 - customizacja sieci SD-WAN pozwalająca na integrację sieci z systemami biznesowymi Żabki (SAP, Salesforce, Power BI)
- stworzenie aplikacji do zautomatyzowanej wymiany i monitoringu urządzeń SD-WAN
- **ponad 250 instalacji urządzeń SD-WAN dziennie** bez konieczności angażowania osób o specjalistycznej wiedzy IT
- **skrócenie czasu pracy serwisantów w sklepach Żabki z 4 godzin do 15 minut (czyli aż o 94%) w skali roku**
- nieograniczona możliwość obsługi usług zewnętrznych (obecnie ponad 37)

Wyzwanie technologiczne: 9700 sklepów, 300 dostawców Internetu, jedna niedoskonała sieć VPN

Żabka to najszybciej rozwijający się w Polsce, kompleksowy ekosystem convenience, obejmujący ponad 9700 placówek działających na zasadzie franczyzy. **Rocznie Żabka otwiera nawet 1000 nowych sklepów. Dziennie z jej usług korzystają blisko 3 miliony klientów.** Jednym z kluczowych wyróżników firmy jest wykorzystywanie innowacyjnych technologii zarówno wewnątrz, jak i udostępnianie ich franczyzobiorcom oraz klientom sieci.

Imponująca dynamika rozwoju sieci Żabka spowodowała jednak wyczerpanie możliwości technologicznych sieci rozległej. Limit wykorzystywanej dotąd sieci VPN oscylował wokół 10 000 połączeń, co oznaczało, że moment przekroczenia pojemności zbliżał się niebezpiecznie szybko.

Dodatkowo opisana dynamika rozwoju sieci oraz charakterystyka sklepu - "zawsze blisko" - wymusza umowy z różnymi, lokalnymi operatorami telekomunikacyjnymi. W kulminacyjnym momencie sklepy Żabka korzystały z usług 300 różnych dostawców Internetu.

Z tego powodu trudno było mówić o ujednoliconym, standardowym sposobie dostępu do Internetu w obrębie całej franczyzy. Stanowiło to niemałe wyzwanie, ponieważ jednym z elementów pozwalających osiągnąć Żabce doskonałość operacyjną jest unifikacja usług - również cyfrowych.

“

Nasze usługi i aplikacje działają w chmurze - prywatnej oraz publicznej. Możliwość wykorzystania obu tych środowisk oraz ich elastyczne przełączanie jest elementem naszej przewagi konkurencyjnej. Z kolei dynamiczny rozwój sieci sprawia, że musimy szybko i efektywnie reagować na potrzeby naszych franczyzobiorców. Dziś sklep pozbawiony stabilnego dostępu do Internetu traci rację bytu, nie może świadczyć szerokich usług naszym klientom, ani korzystać z cyfrowego ekosystemu, który udostępniamy franczyzobiorcom, dlatego dla utrzymania dynamiki naszego rozwoju, a także zapewnienia komfortu pracy współpracujących z nami przedsiębiorców, realizacja tego projektu była dla nas priorytetem. **Zrealizowane wspólnie z partnerami wdrożenie nowoczesnej sieci SD-WAN zapewnia naszym sklepom stabilne połączenie do Internetu, jak również otwiera możliwość realizacji nowych usług.**

Jakub Maśłowski

Dyrektor ds. Technologii, Grupa Żabka



Trecom i Cisco – przełomowe wdrożenie SD-WAN

SD-WAN jako technologia odpowiada wprost na potrzeby Żabki: oferuje niemal nieograniczone możliwości przyłączania kolejnych urządzeń i sklepów, zarządzanie z wykorzystaniem API (a więc możliwość integracji z innymi systemami) oraz redukcję do minimum czasu poświęcanego na obsługę serwisową i stałą administrację.

Bardzo istotną cechą SD-WAN jest możliwość unifikacji łączy internetowych dzięki technologii overlay (swoistej nakładki sieciowej na różne łącza internetowe) i wykorzystywania każdego z nich, w każdym sklepie w ten sam sposób, według tych samych procedur i schematów. Żabka była świadoma, że technologia SD-WAN pomoże jej utrzymać dynamikę rozwoju. Pozostało tylko znaleźć dostawcę usługi oraz firmę, która zajmie się wdrożeniem sieci SD-WAN... **największym i najbardziej dynamicznym, jakie dotychczas miało miejsce na świecie.**

Wdrożenie na tak dużą skalę wymagało współpracy z najlepszymi firmami na rynku. Żabka zdecydowała się na współpracę z **Trecom**. To sprawdzony integrator z silnymi kompetencjami inżynierskimi oraz bogatym doświadczeniem projektowym, specjalizujący się w niebanalnych wyzwaniach. Co ważne, **Trecom jest autoryzowanym partnerem firmy Cisco, której SD-WAN zdecydowano się wdrażać.**



Cyfrowa transformacja zapoczątkowała nową erę zmian w infrastrukturze IT, a to oznacza nowe wyzwania dla zespołów IT, które muszą zapewnić bezpieczną łączność internetową w ramach rozproszonych organizacji oraz bezpieczny dostęp do aplikacji o znaczeniu biznesowym w środowisku wielochmurowym. **Cisco SD-WAN to definiowana programowo i dostarczana z chmury sieć rozległa, która umożliwia przedsiębiorstwom i organizacjom bezpieczne łączenie użytkowników z ich aplikacjami.** Niezwykle cieszymy się z faktu, że Żabka zdecydowała się na wdrożenie tego nowoczesnego rozwiązania i jesteśmy przekonani, że pomoże ono w dalszym rozwoju firmy. Jesteśmy także pod ogromnym wrażeniem kompetencji i innowacyjnego podejścia zespołu inżynierskiego Trecom, które okazały się kluczowe dla powodzenia tego wdrożenia.

Przemysław Kania

Dyrektor Generalny Cisco w Polsce

Projekt nie odniósłby sukcesu bez elastyczności i wsparcia ze strony Cisco. Unikalność wymagań Żabki pociągała za sobą konieczność zmodyfikowania zakresu wykorzystywanej licencji SD-WAN, na co Cisco zgodziło się bez problemu.

“

Pomimo naszej globalnej skali i pozycji lidera rynku oferujemy dużą elastyczność w zrozumieniu i uwzględnieniu potrzeb klienta. **Komunikacja z Cisco w tego typu projektach jest zawsze dwustronna.** W naszym przekonaniu to właśnie **bezpieczna i racjonalna elastyczność, która opiera się na wiedzy i kompetencjach, jest naszą siłą.** To szczególnie ważne w wielkoskalowych, pionierskich projektach będących inspiracją dla reszty rynku.

Marcin Pieszak

Senior Account Manager, Cisco Systems

Bardzo ważnym aspektem był też czas realizacji wdrożenia — zarówno Cisco, jak i Trecom doskonale rozumieją, że to aspekt kluczowy dla końcowego sukcesu projektu cyfrowego.

“

Cisco zawsze zachęcało nas do komunikacji z klientem w kategoriach wartości biznesowej. We wszystkich realizowanych projektach **działamy z zaangażowaniem, fachowo, odpowiedzialnie, bazując na zaufaniu i podchodząc indywidualnie do potrzeb klienta.** Te aspekty są dla nas w biznesie kluczowe.

Edward Nowicki

Członek Zarządu i Współwłaściciel, Trecom Poznań



Nie potrzebujesz eksperta w każdej lokalizacji, jeśli zapewnisz ekspercką wiedzę na wyciągnięcie ręki

Instalacja urządzeń w sklepach stanowiła spore wyzwanie ze względu na ogromną liczbę placówek Żabki. Proces musiał przebiegać szybko, w wielu placówkach równocześnie i bez wpływu na funkcjonowanie sklepów. **Tempem wdrożenia** zadowalającym zarówno Żabkę, jak i Tecom, było **150 placówek dziennie**.

Dodatkowym wyzwaniem były wymagania postawione przed Tecom: wdrożenie ma być na tyle proste, aby urządzenia w sklepach mogły być instalowane przez 4 pracowników bez wiedzy specjalistycznej. Firma zaproponowała stworzenie aplikacji przeprowadzającej krok po kroku przez proces instalacji urządzenia, automatyzującą całą konfigurację oraz testy.



Aplikacja pozwala osiągnąć pułap 300 dziennych instalacji, a jej intuicyjność i dostęp do wsparcia inżynierów **skutecznie wypełniają brak dostępności osób o specjalistycznej wiedzy IT**. Ogromną zaletą aplikacji jest radykalne obniżenie kosztów całego projektu. Wdrożenie SD-WAN pozwala średniorocznie zmniejszyć czas obecności serwisanta w sklepie z 4 godzin do 15 minut.

Tomasz Błachowiak

Dyrektor Działu Remote Professional Services, Tecom Poznań

Dobre rozwiązanie sprawdzi się w więcej niż jednym kontekście

Początkowo aplikacja miała za zadanie wyłącznie wspierać instalacje. Jednak szybko okazało się, że może także usprawnić zarządzanie całym procesem dostaw urządzeń do placówek Żabki — niemalże z linii produkcyjnej Cisco. Z tego względu została zintegrowana z danymi dotyczącymi sklepów, operatorów, a finalnie objęła też zarządzanie łańcuchem dostaw urządzeń. Każdy z etapów cyklu życia produktu oraz pełna jego historia ma w niej swój ślad.

W toku wdrożenia zdecydowano również o wykorzystaniu aplikacji do **integracji sieci SD-WAN** z głównymi systemami biznesowymi Żabki: SAP i Salesforce oraz środowiskiem Power BI. To przedsięwzięcie unikalne na naszym rynku pod względem technicznym, a kompetencje niezbędne do takiej integracji posiadają wyłącznie pracownicy Tecom i Cisco.

SD-WAN pozwoli Żabce skoczyć w przyszłość

Podstawową korzyścią z wdrożenia sieci SD-WAN zintegrowanej z systemami biznesowymi jest stworzenie stabilnego fundamentu dla rozwoju sieci Żabka. Dzięki temu Żabka może płynnie realizować kolejne cele: zwiększenie liczby placówek, rozwój sklepów autonomicznych (Żabka Nano), sklepów w Miejscach Obsługi Podróżnych przy autostradach oraz mobilnych Żabek w miejscach wydarzeń masowych, włącznie nie na platformę sklepową cyfrowych usług partnerów, a także wdrożenie zaawansowanej analityki opartej na twardych danych. Wszystko po to, aby zwiększyć wygodę klientów w myśl hasła Żabki: „uwolnij swój czas”.

Zmiana dotyczy też automatyzacji zarządzania siecią, w tym relacjami z blisko 300 operatorami dostarczającymi łącza. Posłuży do tego wspomniana aplikacja, zapewniająca informacje i funkcjonalności dla różnych profili użytkowników: monterów-instalatorów, inżynierów wsparcia, analityków biznesowych lub zarządu Żabki korzystającego z danych z SAP.

Dla Żabki istotne są także takie szczegóły jak temperatura w sklepie czy informacje o awariach urządzeń sklepowych. Dane te wykorzystywane są w Żabkach Smart, w których technologia przejmuje część odpowiedzialności za opiekę nad sklepem. System potrafi samodzielnie wykryć awarię urządzenia i powiadomić serwis oraz franczyzobiorcę o konieczności naprawy. Zintegrowana sieć SD-WAN jest doskonałym fundamentem wszelkiej automatyzacji.

Gotowi na powtórzenie sukcesu

Dla Trecom współpraca z Żabką to doskonałe źródło wiedzy, którą firma planuje wykorzystać w przyszłości. **Zebrane doświadczenia zostały szybko przekute na szablon masowych wdrożeń SD-WAN, który umożliwia szybkie realizowanie projektów na podobną lub większą skalę u kolejnych klientów.** Opracowane drobiazgowo procedury operacyjne, dalece wykraczające poza standardy IT, pozwalają na ich przewidywalną realizację bez ryzyka i zgodnie z harmonogramem.

Nowy model operacyjny wykorzystuje unikalny mix najwyższych kompetencji najbardziej doświadczonych architektów oraz dostępności i sprawności inżynierów wdrożeniowych. Odejście od klasycznego modelu trzech linii wsparcia pozwoliło klientowi na bezpośredni kontakt z cenionymi ekspertami, jednocześnie oddając do ich dyspozycji grupy doświadczonych inżynierów, gotowych realizować ustalenia według wskazówek ekspertów. Całość doprawiona jest bardzo ważnym procesem ciągłego doskonalenia. Działania poddawane są regularnej analizie Quality Managera, a wnioski błyskawicznie wdrażane.



Projekt w sieci Żabka potwierdził skuteczność naszego podejścia do wielkoskalowych projektów. Umiejętność zestawienia dla takich projektów procesu obsługi, a także zintegrowania tworzonych rozwiązań z podstawową działalnością firmy sprawiają, że możemy mówić językiem wartości o wdrożeniach technologicznych. Ponieważ potrafimy je dostarczać i dokumentować. Razem, jako Trecom i Cisco.

Piotr Wachowiak

Członek Zarządu i Współwłaściciel Trecom Poznań

