

## A HÁLÓZATI INTELLIGENCIA HOZADÉKA A KISKERESKEDELEMBEN

ESETTANULMÁNY – 2009

### Vezetői összefoglaló

#### Ügyfél neve

dm Kft.

Iparág: kiskereskedelem

Ország: Magyarország

#### Üzleti kihívások

- Hálózati intelligencia hiánya, távoli menedzsment nem megfelelő szintje, költséges üzemeltetés
- A hálózatbővítés korlátokba ütközött, hiányzott a vezeték nélküli elérés
- Fejlettebb hálózatvédelem igénye

#### Az alkalmazott hálózati megoldás

- Intelligens Cisco-kapcsolók
- Intelligens vezeték nélküli elérési pontok
- IP Security

#### Elért eredmények

- Fejlett távoli felügyelet, kevesebb helyszíni kiszállással, alacsonyabb üzemeltetési költség mellett
- Az árumozgás monitorozását segítő, vezeték nélküli eszközök csatlakoztatása
- Titkosított magánhálózat vezetékes és vezeték nélküli kapcsolaton egyaránt

*A dm több mint 230 hazai üzletét felölelő hálózatában a Cisco eszközei nagy rendelkezésre állást, titkosított adatforgalmat és költséghatékony távfelügyeletet biztosítanak.*

A német *drogeriemarkt* 1973-ban Karlsruheban nyitotta meg első üzletét, majd három évvel később, ausztriai piacra lépésével megkezdte nemzetközi terjeszkedését. A vállalat a 90-es évek elején jelent meg a volt szocialista országokban, első magyarországi üzlete 1993 nyarán kezdte meg működését Budapesten.

Ez hazánkban évente átlagosan 20 újabb üzletkövette, és ez a fejlődés 2000 áprilisáig folytatódott ebben az ütemben, hogy azután még nagyobb lendületet vegyen. A dm magyarországi hálózatát alkotó üzletek száma 2008 végére elérte a 235-öt. Az immár Romániában, Boszniában és Hercegovinában, valamint Szerbiában is terjeszkedő konszern külföldi leányvállalatai, közöttük a *dm Kft.* az ausztriai központhoz tartoznak, és százszázalékos osztrák tulajdonban vannak.

A *dm* 1997-ben költözött a törökbálinti raktárvárosba, és a hazai üzlethálózatot ma is az itt működő iroda, illetve központi raktár látja el áruval. A vállalat a teljes hazai piacon 13,3, a drogériák szegmensében 51,7 százalékos piacrészt mondhat magáénak. Az üzletlánc Magyarországon a 2007–2008-as évben 60,4 milliárd forintos bevételt ért el, ami éves szinten 18,4 százalékos növekedést jelent.

Diszkont üzletként a *dm* mintegy 4500-féle árucikk kínálatával nyitott hazánkban. Kezdetben elsősorban a háztartási vegyi áruk és a szépségápolási cikkek szerepeltek palettáján. Mára ez jelentősen kibővült, több mint 10 ezerféle cikk alkotja a választékot, amelynek középpontjába az egészséges életmód került.

#### Kihívások

A *dm* számítógépes rendszere napi szinten követi az üzletek eladásait, és az áruk fogyása alapján heti 1–3 alkalommal automatikus rendelést ad fel a központ felé, amelyet a központi raktár teljesít. Az üzletek egy-két napos raktárkészletet tartanak, míg a központi raktár a fogyási adatok alapján folyamatosan feltöltött, legalább háromhetes készlettel rendelkezik, így biztosítva az üzletek zavartalan ellátását. Az adatátvitel az üzletek és a központ között naponta egy alkalommal, zárást követően történik, és az adattárolókba kerülő forgalmi adatokból másnap reggelre készül jól áttekinthető és könnyen értelmezhető információ.

*– Ezt az adatkommunikációt kezdetben analóg modemes kapcsolat támogatta – mondta Fenyvesi Ferenc, a dm Kft. informatikai csoportvezetője. – Felhasználói probléma esetén a központ az üzletben működő rendszer képernyőjét is át tudta venni, ez azonban igen nehézkes és lassú megoldás volt. A 2000-es évek elejére ISDN-kapcsolatra álltunk át, amely már digitális átvitelt jelentett, de továbbra is igen korlátozott elérhetőséget adott. Az újabb technológiaváltás 2005-ben indult, és a következő három évben teljes üzlethálózatunk ADSL-kapcsolatot kapott. Minden üzletünk, ahol ez technikailag lehetséges, 3 mbps/192 kbps-os hálózati csatlakozással rendelkezik, amelynek kialakításához 800-as kategóriájú Cisco útválasztókat telepítettünk, amelyek folyamatos, online kapcsolatot biztosítanak az üzletek és központunk között.*





#### A megoldásban felhasznált Cisco-eszközök

- Cisco AIRLAP 1131 AP
- Cisco Catalyst 2960

Ezt a váltást a *dm* által használt szoftverek sürgették, mivel fejlődésük egyre inkább online kapcsolatot feltételezett, amely a percalapú elszámolás alapján fizetett ISDN-vonalon keresztül hihetetlenül költséges lett volna. Az ADSL-kapcsolat emellett önmagában is olyan előnyöket kínált, amelyek 2005-re már jó megtérülést biztosítottak egy ilyen beruházáshoz.

#### Az alkalmazott hálózati megoldás

Korábban a *dm* üzleteiben nagyon egyszerű és kisméretű hálózat működött, amely két POS terminálból (pénztárgép) és egy back office PC-ből épült fel. Ezekhez később az ADSL router csatlakozott, így összességében négy aktív hálózati eszköz alkotta a helyi hálózatot. Közöttük kezdetben egy nagyon egyszerű hub, majd később egy 8 portos minikapcsoló biztosította a kapcsolatot.

– Az üzleti igények és a szoftverrendszerek fejlődésével egyre fontosabbá vált, hogy ezt a hálózatot távolról menedzselhessük – mondta Fenyvesi Ferenc. – A meglévő minikapcsolók azonban hálózati intelligencia híján ezt nem tudták támogatni, így a karbantartó cégnek minden meghibásodás alkalmával ki kellett szállnia. Ez túl lassú és költséges megoldás volt, ráadásul idővel a minikapcsoló 8 portja is kevésnek bizonyult.

A bolti hálózatokban ugyanis újabb eszközök jelentek meg. Közéjük tartozik a kiosk, amely a *dm* üzleteiben árusított, gyógyszerárakon kívül értékesíthető gyógyszerekről ad információt a törvényben meghatározott módon. A *dm* másfél száz ilyen gyógyszert kínál. Ennek a célszámítógépre épülő kioszknak rendkívül nagy rendelkezésre állással kell működnie. Emellett olyan vezeték nélküli kézi adatrögzítő eszközök is csatlakoznak a helyi hálózatokra, amelyek az áruk kezelésével, az árumozgás monitorozásával kapcsolatos feladatokban segítik az üzletek dolgozóit. Az üzleteket látogató, notebookkal ellátott alkalmazottak szintén vezeték nélküli kapcsolaton keresztül csatlakoznak a vállalati hálózatra.

– Ezért intelligens kapcsolók és vezeték nélküli hozzáférési pontok beszerzése mellett döntöttünk – mondta Fenyvesi Ferenc. – Ismét a Cisco termékeit választottuk, mivel egyrészt a meglévő hálózati infrastruktúrába jól illeszkedő, fejlett eszközöket kívántunk telepíteni. Másrészt a 2000-ben lezajlott technológiai váltás óta Cisco hálózati eszközöket használunk a legnagyobb meglepéssel. Nyolc év alatt mindössze két eszközkiesést éltünk meg, a hálózati teljesítménnyel pedig egyáltalán nem tapasztaltunk problémát a központban, ahol közel harminc, a hálózati forgalom irányításában részt vevő aktív eszköz üzemel. Nagyon fontosnak tartjuk a hálózat védelmét is, amit a Cisco eszközei az IPSec protokollcsomag használatával, az adatforgalom titkosításával biztosítanak. Az eszközök fejlett funkcionalitása és megbízható működése mellett a Cisco piaci súlya további biztonságot ad számunkra a támogatás és a támogatottság, valamint a beruházás értékállósága tekintetében.

#### Elért eredmények

Az intelligens Cisco eszközök telepítése a *dm* hálózatában augusztusban indult és december elején zárult. Az informatikai igazgató szerint az általuk elért nagyobb rendelkezésre állás, a hálózati intelligenciából adódó távmenedzselhetőség és az adatforgalom titkosításából származó előnyök akkor mutatkoznak meg igazán, amikor eszköz- vagy hálózati probléma merül fel valamelyik üzletben. A *dm* azt várja a rendszertől, hogy a központ ilyen esetben azonnal reagálni tudjon. Ne kelljen órákat várni, amíg valaki a helyszínre utazik, és azonosítja, kijavítja a hibát.

– A távoli felügyeletnek köszönhetően belelátunk az eszközökbe, észlelhetjük, és sokszor távolról megoldhatjuk a problémát – mondta Fenyvesi Ferenc. – Ha mégis ki kell szállni, akkor információval segíthetjük a szakember munkáját, így annak a helyszínen nem kell időt vesztegetnie a probléma feltárásával. Ez óriási előrelépés a korábbiakhoz képest. A hálózat nagy rendelkezésre állása a kiszolgálás színvonalát is biztosítja, mivel az üzemeltetők mellett a bolti dolgozók munkájához is fontos támogatást ad. Ha kiesik a rendszer, az üzletben nem tudják folytatni a munkát, amit túlórában kell pótolniuk. Ha a kiesés elhúzódna, azt már a vevők is észrevennék, mert a dolgozóknak papíralapon kellene követniük az árumozgást, ami rendkívül lelassítaná a folyamatokat, az áru nem kerülne a polcokra, és a vevőkre sem maradna idő. Ez nem az a kiszolgálás lenne, amit a vásárlók megszoktak a *dm*-től. Az intelligens Cisco-eszközökre épülő hálózat segít bennünket abban, hogy mindig magas szinten megfeleljünk a lakosság elvárásainak.