

Caso práctico de Liberty London

Liberty: grandes almacenes históricos renovados con nuevos diseños y tecnología moderna

Liberty es una de las tiendas más conocidas de Londres.
Fue fundada por Arthur Lasenby Liberty en 1843 y está repleta de historia,
aunque Liberty sigue siendo próspera en el siglo XXI.



El cliente

Nombre del cliente

Lyberty London

Sector

Retail

Ubicación

Londres

Número de empleados

500

Productos y soluciones

- Switch LAN Catalyst 9000
- WiFi Meraki
- Cisco ISE (*Identity Services Engine*)
- VLAN para la administración de políticas de seguridad
- Firewalls de última generación ASA

Liberty

Se encuentra entre los diez mejores minoristas físicos de Retail Week y es también una plataforma de venta al por menor de éxito, un negocio siempre activo con 500 empleados. Debido a su insistencia en el servicio de atención al cliente, la empresa requiere una red troncal digital de máxima fiabilidad. Sin embargo, dichos sistemas se pueden quedar obsoletos con el tiempo.

“Hace dos años, los switches de red de la empresa se quedaron obsoletos”, afirma Haaron Weekes, jefe de operaciones y presentación de servicios de TI de Liberty, que se unió a la empresa en 2016.

“El soporte de hardware y software dejó de estar disponible y se produjo una serie de vulnerabilidades en la infraestructura central. Contar con un equipo heredado también nos ha supuesto interrupciones ocasionales”.

El personal de Liberty London debía trabajar duro para ofrecer los aspectos esenciales de un minorista moderno, como una plataforma fiable y segura de e-commerce y servicio de atención al cliente en línea.

“Nuestro firewall heredado no estaba administrado y no cumplía con los objetivos”, afirma Weekes. “La infraestructura que respalda nuestro entorno de infraestructura de escritorio virtual (VDI) no podía gestionar la carga de trabajo, por lo que el rendimiento era deficiente para cualquiera que lo utilizase”.

La VDI, que permite a los empleados iniciar sesión en cualquier ordenador de escritorio como si les perteneciese, sirve a entre 250 y 350 usuarios a la vez. Sin embargo, a parte del personal le llevaba más de tres minutos y medio iniciar sesión en sus escritorios.

Al trabajar con Cisco, Liberty emprendió la renovación de la infraestructura de TI de la tienda.

Trabajar con Cisco

“Cisco fue, y sigue siendo, un proveedor de red, pero nuestra cartera de tecnología se ha transformado; ahora proporcionamos la tecnología para cambiar el modo en que trabajamos, vivimos, jugamos y aprendemos en un entorno seguro y colaborativo”, afirma Hema Marshall, jefa de ventas de pequeñas y medianas empresas.

Cisco sustituyó el firewall de Liberty e implementó una herramienta de administración de TI flexible capaz de combinar y optimizar varias plataformas en la nube y que se puede utilizar para desarrollar y ejecutar una gama de aplicaciones basadas en la nube.

Se desplegó un nuevo sistema de seguridad de Cisco que, entre otras cosas, solo permite a determinadas personas acceder a herramientas y datos específicos. También se actualizó la red interna de Liberty y se instaló la nueva red WiFi en la tienda.

El sistema WiFi ha supuesto que el equipo de Liberty obtenga información sobre las tendencias de sus clientes a través del análisis de la ubicación. Dicha información del cliente puede ayudar a puentear la división en línea o sin conexión y a transformar a los que solo miran en compradores en línea.

Es fundamental para las empresas poder ampliar y escalar de forma rápida según sea necesario, aunque los mecanismos de seguridad digitales son igual de fundamentales, especialmente con las nuevas normas del RGPD vigentes. Weekes considera que el firewall de última generación ha situado a Liberty en una mejor posición para identificar y defenderse de las posibles ciberamenazas. La empresa también ha aumentado sus funciones de recuperación ante desastres para poder seguir sirviendo a sus clientes incluso ante cualquier problema técnico, afirma Marshall.

Y lo que es más importante, el proceso de compra ahora es más seguro también para los clientes y menos complicado. “Una administración mejorada de lo que sucede en la empresa, con mayor visibilidad y menor complejidad, permite a los equipos de Liberty centrarse más en la innovación y no solo en mantener el sistema activo”, afirma Marshall.

“La mayor visibilidad y la menor complejidad permiten a los equipos de Liberty centrarse más en la innovación y no solo en mantener el sistema activo”

Hema Marshall

Jefa de ventas de pequeñas y medianas empresas, Cisco

Conclusión

Esta recién adquirida posibilidad de innovar y asumir nuevos retos deriva de diversos puntos: la estabilidad de la red de sustitución de Liberty, la mayor eficacia del tiempo del personal y, entre otras, las ventajas de su sistema unificado en la nube, compatible con operaciones de RR. HH., antivirus y finanzas.

El nuevo sistema de ciberseguridad de Liberty investiga y funciona en segundo plano, “por lo que consideramos que estamos en una mejor posición para hacer frente a los retos del mañana”, afirma Weekes. La marca Liberty cuenta ahora con una red troncal digital para cumplir con esta potente ambición.

Este artículo apareció originalmente en [The Guardian](#).