



AUDI AG

- Une gestion centralisée et à distance du réseau de concessionnaires automobiles Audi à travers le monde
- Un réseau hautement évolutif, facile à configurer et à dépanner
- Le déploiement de points d'accès sans fil, de commutateurs et d'appliances de sécurité Meraki



Audi

« Vorsprung durch Technik » (*L'avance par la technologie*) est le slogan d'Audi partout dans le monde ainsi qu'une promesse qui ne se traduit pas uniquement dans ses véhicules haut de

gamme, mais également dans sa mission, centrée sur la numérisation, la durabilité et l'urbanisation. Les concessionnaires Audi se concentrent également sur l'innovation et sur une expérience client qui se veut unique et tournée vers l'avenir. De plus en plus de clients optent pour des voitures personnalisées, ce qui donne la part belle aux systèmes de configuration et aux supports numériques dans le parcours d'achat du client.

Pour faciliter cette virtualisation, le constructeur fournit 800 éléments numériques, notamment des iPad, à plus de 2 000 concessionnaires Audi à travers le monde, de Los Angeles à Berlin, en passant par Singapour. Il est donc important pour l'entreprise de pouvoir créer et maintenir en état de fonctionnement une solution réseau solide qui fournit à tous les sites un Wi-Fi sécurisé et fiable.

Thomas Bayerl, responsable du département Infrastructure et processus numériques chez Audi, a considéré que Meraki serait le meilleur choix pour l'infrastructure réseau Wi-Fi mondiale de l'entreprise. Lisez la suite pour savoir comment Audi gère son réseau mondial de points d'accès, de commutateurs et d'appliances de sécurité grâce aux solutions Meraki.

Les challenges à l'origine

En 2011, le constructeur a ouvert ses premiers showrooms Audi City. Les showrooms Audi City ont été intégralement numérisés pour offrir aux clients la meilleure expérience possible en s'appuyant sur des « éléments numériques ». Audi City utilise des écrans géants pour offrir aux clients une expérience de conduite immersive. Avec l'aide d'écrans tactiles ou d'iPad, les clients peuvent parcourir l'ensemble de la gamme Audi et construire et configurer leur véhicule à une échelle 1:1 selon leurs besoins et leurs envies. La performance de ces appareils numériques dépend d'un réseau Wi-Fi stable.

Les difficultés du réseau avant Meraki

Avant Meraki, Audi avait opté pour un opérateur télécom classique. Après le lancement des premiers showrooms Audi City, l'entreprise a décidé d'équiper ses autres concessionnaires d'« éléments numériques » et d'étendre son réseau Wi-Fi. Cependant, avec l'ancienne infrastructure réseau, la configuration et la surveillance d'appareils réseau complexes nécessitaient l'intervention d'experts hautement spécialisés. Audi a alors décidé de comparer les prestations de différents opérateurs télécom selon des critères de prix et de performance.

Pourquoi Meraki ?

L'ensemble du matériel qu'Audi souhaite utiliser dans ses concessions est testé, qualifié et certifié dans un laboratoire interne, pour garantir que les nouvelles solutions sont pleinement opérationnelles avant leur mise en œuvre. Lorsque Thomas Bayerl s'est penché sur les nouvelles solutions réseau, le responsable de compte Cisco (AM) avec qui il était en contact lui a suggéré les solutions cloud Meraki. Le test gratuit des appareils Meraki dans un laboratoire Audi a convaincu Thomas Bayerl de l'intérêt de la solution. Depuis lors, chaque nouveau produit Meraki est testé en laboratoire et finit toujours par être commandé pour les concessions.

Les critères déterminants

- **La gestion centralisée et à distance** : Audi dispose d'une équipe IT de 6 personnes qui gère 2 000 sites à travers le monde depuis le siège social de l'entreprise à Ingolstadt, en Allemagne. Les solutions Meraki offrent une visibilité complète, un grand nombre d'options de surveillance ainsi que des fonctionnalités de dépannage à distance, des critères essentiels pour Audi.
- **La fiabilité** : Audi accorde beaucoup de valeur à la qualité des produits Cisco Meraki, sur lesquels l'entreprise peut compter pour ses besoins au quotidien.
- **Une configuration et une gestion aisées** : pour Audi, la solution réseau doit être facile à gérer. La gestion et l'installation du réseau sont simples et intuitives grâce au tableau de bord Meraki. Audi n'a donc pas eu besoin d'organiser de formations supplémentaires ni de faire appel à de nouveaux experts réseau.

Pour Thomas Bayerl, la collaboration entre Audi et Meraki est extrêmement positive. Audi travaille en étroite collaboration avec un membre du département Ventes et ingénierie de Meraki, qui fournit à l'entreprise de nouveaux appareils de test selon les besoins. « Ce qui me plaît avec Meraki, c'est la volonté de trouver des solutions et la simplicité de nos rapports » affirme Thomas Bayerl.

« Tous les produits Cisco Meraki que nous avons utilisés jusqu'à présent ont toujours répondu à nos besoins. Il suffit de les configurer et tout fonctionne parfaitement. » -Thomas Bayerl, AUDI AG

L'installation et la configuration

- Audi utilise les points d'accès, les commutateurs et les appliances de sécurité Meraki et teste actuellement Systems Manager, la solution de gestion de la mobilité pour l'entreprise de Meraki, pour gérer les iPad de ses concessionnaires.
- Une équipe de six personnes gère, configure et surveille la structure du réseau de tous les sites mondiaux. L'équipe configure les appareils dans le tableau de bord Meraki, souvent alors que ceux-ci sont encore en cours de livraison. Dès que les appareils arrivent dans une concession Audi, n'importe où dans le monde, ils sont automatiquement paramétrés depuis le cloud.
- La configuration des équipements est très rapide.
- Audi utilise des modèles pour cloner les paramètres des groupes d'appareils. Alors que l'équipement est livré au concessionnaire, Audi s'occupe déjà des configurations à distance. Un opérateur télécom s'occupe ensuite du déploiement et de l'installation des appareils sur site.
- Dans de nombreux cas, aucun spécialiste IT ni opérateur n'est présent sur place, et le personnel s'occupe de la configuration du réseau en suivant les instructions qui lui sont données dans un petit guide, ce qui fonctionne très bien.

« La mise en œuvre des composants Meraki est simple et rapide. Une fois qu'un appareil est connecté à Internet, il se configure automatiquement en fonction des paramètres choisis et il est généralement opérationnel au bout de 10 minutes. » -Thomas Bayerl, AUDI AG

La structure du réseau

- Audi protège son réseau avec les règles de pare-feu de couches 3 et 7 de Meraki, et hiérarchise les applications pour contrôler l'utilisation du réseau et garantir une bande passante suffisante.
- En quelques minutes depuis le tableau de bord, l'équipe crée différents SSID pour les employés, les invités, les utilisateurs importants et les autres clients d'Audi. Les invités et les clients peuvent accéder au réseau qui leur est réservé depuis plusieurs types de terminaux, comme un ordinateur ou un appareil mobile. Dans le même temps, Audi utilise des iPad connectés au Wi-Fi comme outils de contrôle et de visualisation. L'entreprise a donc créé plusieurs SSID et a fait en sorte d'accorder une priorité moindre à des applications comme YouTube pour certains groupes d'utilisateurs afin d'assurer une bande passante suffisante pour les iPad.
- Audi peut configurer un VPN de site à site avec Meraki en seulement quelques clics et mettre en place une plate-forme centralisée capable par exemple d'accueillir le système de surveillance central.

Les résultats

L'entreprise est très satisfaite des produits Meraki et l'équipe se réjouit de la relation développée avec Meraki. Avec le tableau de bord, l'équipe IT d'Audi est en mesure de surveiller et de contrôler les sites du monde entier depuis un seul et même lieu, le siège social en Allemagne. Parfois, en cas de panne d'un des modules numériques dans l'une des concessions à distance, l'équipe chargée des ventes numériques commence par vérifier s'il s'agit d'un problème réseau depuis le tableau de bord. La plupart du temps, une fois le réseau opérationnel, il fonctionne correctement et la panne provient d'une autre source. Même dans ce cas, le tableau de bord s'avère souvent très utile pour identifier les problèmes et y remédier :

« À chaque fois qu'il y a un problème informatique, nous commençons par vérifier le réseau et nous n'avons jamais été déçus. » -Thomas Bayerl, AUDI AG

Audi a trouvé en Cisco Meraki un partenaire solide, qui lui a permis de fournir à l'ensemble des concessionnaires un Wi-Fi fiable et une structure de réseau sécurisée dans le monde entier, en toute simplicité.