

Halfords 依靠 AIOps 实现零售模式转型



作为英国领先的汽车与自行车产品和服务提供商，Halfords 对业务进行了重新规划，推动了商业服务规模的增长，创造了统一的全渠道零售体验。

这家有着 125 年悠久历史的公司数字化领域进行了大量投资，以加速转型。公司将瞻博网络的人工智能驱动型网络部署在了门店、汽修厂和办公室，作为其增长和运维高效的灵活基础。

概述

公司	Halfords
行业	零售
使用的产品	AP33, EX2300, Wi-Fi Assurance, Wired Assurance
地区	欧洲、中东和非洲

客户成功案例一览

1400+

个车库、商店和流动汽修厢车

100%

网络相关故障工单减少

35%

正常运行时间增加

13.9 亿英镑

2022 年收入

挑战

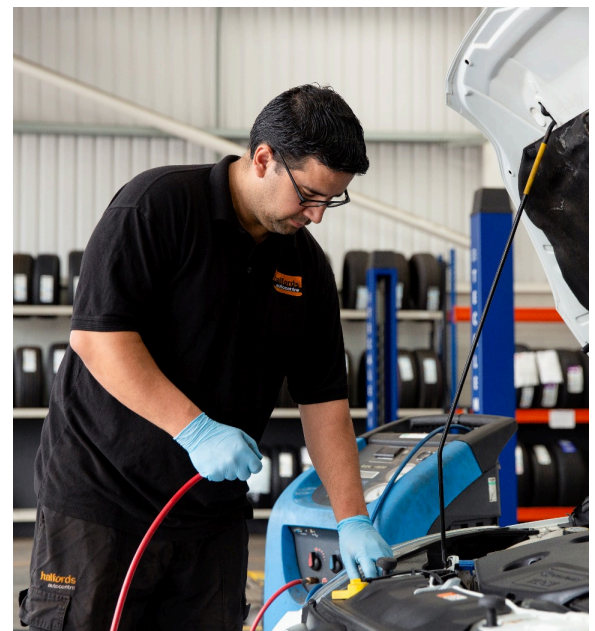
传统的 LAN 问题层出不穷

疫情期间，Halfords 线上销售强劲增长，并在其停车场新增了非接触式“点击取车”等设施，开始转型。该公司极具创新意义的流动现场服务软件 Avalyer 作用重大，每周可在其汽车中心和客户家中安全高效地提供 70000 次服务。

许多由疫情驱动的购物行为木已成舟，科技仍然是 Halfords 改善客户体验并促进增长的关键。无论客户是要购买电动单车、更换机油，还是要更换磨损的轮胎，可靠的 Wi-Fi 连接对 Halfords 的工作人员和购物者都至关重要。

但老化的店内网络日渐成为销售和服务的障碍。

Halfords 首席信息官 Neil Holden 称：“网络是一种实用工具。它是我们数字化转型路上的一个重要环节，我们需要一个具备新一代功能的智能、安全的网络。”





解决方案

开启自我驱动型网络转型

为构建现代网络，Halfords 深入、仔细地进行了一系列挑选，包括在两个正在试行未来商店概念的地点开展了扩展试验。

Holden 表示：“瞻博网络颠覆了整个行业。我就喜欢这种变革的勇者。”

Halfords 正在其零售商店、汽车中心和办公室内部署瞻博网络有线和无线网络。Mist AI™ 和瞻博网络 Mist 云架构配合瞻博网络无线接入点，可为 Halfords 员工和客户的智能手机、POS 机、店内视频显示器及其他互连设备提供 Wi-Fi 6 和虚拟蓝牙® LE 服务。瞻博网络交换机提供高性能接入网络。

Holden 称：“瞻博网络提供了远超市面上任何产品所能提供的网络用户体验。瞻博网络运维简单，支持自我修复功能，加上它提供的用户体验指标，样样都很出色。”

Mist AI 通过自动化网络保障以及主动性问题检测和解决，帮助 Halfords 等网络运营商优化用户体验，简化 IT 运维。用户和设备的连接可预测，网络相关故障工单数量也有所减少。

成果

最终目标：覆盖门店和车间的智能 Wi-Fi

Holden 表示：“我们希望创新、测试，不断学习，快速试错。”

瞻博网络人工智能驱动型网络为 Halfords 的持续成功提供了敏捷的数字化基础。无论客户是到店进行免费刹车检查、购买新轮胎，还是买安全的趣味儿童自行车，瞻博网络的人工智能驱动型网络都可以在所有位置和渠道提供更加一致且便利的客户体验，还能与 Halford 汽车俱乐部成员进行有针对性的沟通。

Holden 表示：“我们正在推进解决方案的销售。我们的全新系统为店内同事提供了有关儿童座椅、自行车架和车顶架等产品的必要信息，这样他们在与客户沟通时就能言之有物，也能更有信心地进行销售。”

借助 AI 和自动化，Halfords 在收购 National Tire 后的短短 22 周内就完成了 200 多个汽车中心的连接。转型仍在继续，下一步是采用人工智能驱动型 SD-WAN，为 1400 个门店、汽车中心、办公室和维修厢车提供可靠的连接、零信任安全性和至简 IT 运维。

他说：“我们正在试行人工智能驱动型 SD-WAN，迫不及待想要把它部署在我们的网络中。”





“瞻博网络是行业颠覆者。”

Neil Holden
Halfords 首席信息官

About Juniper Networks

Juniper Networks brings simplicity to networking with products, solutions and services that connect the world. Through engineering innovation, we remove the constraints and complexities of networking in the cloud era to solve the toughest challenges our customers and partners face daily. At Juniper Networks, we believe that the network is a resource for sharing knowledge and human advancement that changes the world. We are committed to imagining groundbreaking ways to deliver automated, scalable and secure networks to move at the speed of business.

Corporate and Sales Headquarters

Juniper Networks, Inc.
1133 Innovation Way
Sunnyvale, CA 94089 USA

Phone: 888.JUNIPER (888.586.4737)

or +1.408.745.2000

www.juniper.net

APAC and EMEA Headquarters

Juniper Networks International B.V.
Boeing Avenue 240 1119 PZ Schiphol-
Rijk

Amsterdam, The Netherlands

Phone: +31.207.125.700

JUNIPER | Driven by
NETWORKS | Experience