

A Halfords conta com AIOps para a transformação do varejo



A Halfords, líder no fornecimento de produtos e serviços para automóveis e ciclismo no Reino Unido, reimaginou seus negócios, impulsionando o crescimento dos serviços comerciais e criando uma experiência de varejo unificada e omnichannel.

A empresa de 125 anos investiu significativamente no ambiente digital para acelerar a transformação. Uma rede orientada por IA da Juniper em suas lojas, garagens e escritórios serve como uma base flexível para seu crescimento e eficiência operacional.

VISÃO GERAL

Empresa	Halfords
Indústria	Varejo
Produtos Usados	AP33, EX2300, Wi-Fi Assurance, Wired Assurance
Região	EMEA

SUCESSO DO CLIENTE EM UM PISCAR DE OLHOS

1400+

Garagens, lojas e vans móveis

100%

Redução nos tíquetes de problemas relacionados à rede

35%

Melhoria no tempo de atividade

£1.39

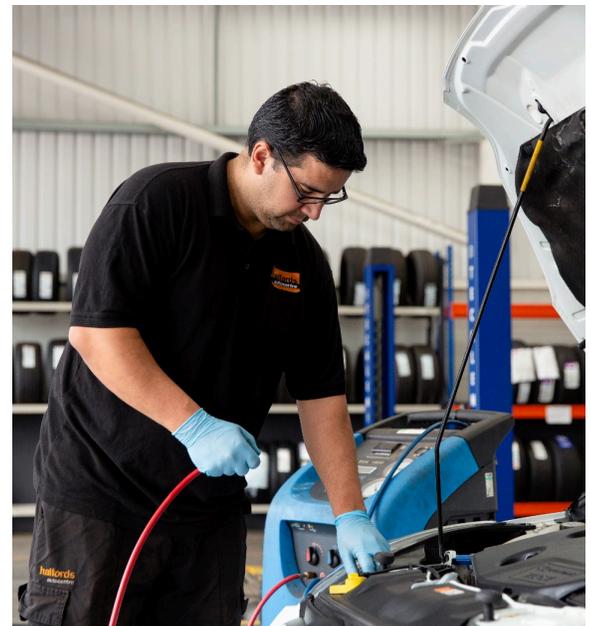
Bilhões em receita em 2022

DESAFIO

A LAN legada torna a jornada turbulenta

A Halfords se adaptou durante a pandemia, com um forte crescimento nas vendas on-line e a adição de táticas sem contato, como a opção de clicar e coletar em seus estacionamento. Seu software inovador de serviço de campo móvel, o AVALYER, foi fundamental para a prestação de 70.000 serviços por semana de forma segura e eficiente em seus centros automotivos e nas residências dos clientes.

Muitos comportamentos de compra motivados pela pandemia agora são permanentes, e a tecnologia continua sendo fundamental para melhorar a experiência do cliente e impulsionar o crescimento da Halfords. Independentemente de o cliente estar comprando uma bicicleta elétrica, fazendo uma troca de óleo ou substituindo pneus gastos, a conectividade Wi-Fi confiável é essencial para os funcionários e compradores da Halfords.



Mas as redes obsoletas nas lojas eram cada vez mais um obstáculo para as vendas e os serviços.

"A rede é um serviço essencial", diz Neil Holden, CIO da Halfords. "A rede é uma parte importante da nossa jornada de transformação digital, e precisávamos de uma rede muito inteligente e segura com recursos de última geração."



SOLUÇÃO

Definir o curso para uma rede autônoma (Self-Driving Network)

A Halfords conduziu um processo de seleção aprofundado para uma rede moderna, incluindo um teste prolongado em dois locais onde seu conceito de loja do futuro estava sendo testado pela varejista.

"A Juniper foi um agente de disrupção no setor", diz Holden. "Eu gostei disso."

A Halfords está implantando uma rede com fio e sem fio da Juniper em suas lojas de varejo, centros automotivos e escritórios. O Mist AI™ e a arquitetura de nuvem da Juniper Mist trabalham em conjunto com os pontos de acesso sem fio da Juniper para fornecer Wi-Fi 6 e serviços de Bluetooth® LE virtual aos smartphones de funcionários e clientes da Halfords, dispositivos de ponto de venda, monitores de vídeo na loja e outros dispositivos conectados. Os switches da Juniper fornecem as redes de acesso de alto desempenho.

"A experiência do usuário da rede que a Juniper oferece excede em muito qualquer outra no mercado", diz Holden. "A facilidade de operações e os recursos de autocorreção da Juniper, bem como as métricas de experiência do usuário que ela fornece, são excelentes".

A Mist AI ajuda as operadoras de rede, como a Halfords, a otimizar as experiências dos usuários e simplificar as operações de TI com garantia de rede automatizada e detecção e resolução proativas de problemas. Os usuários e dispositivos têm conectividade previsível, e os tíquetes de problemas relacionados à rede diminuíram.

RESULTADOS

Destino: Wi-Fi inteligente da loja ao chão de fábrica

"Queremos inovar, testar, aprender e falhar rapidamente", diz Holden.

Uma rede orientada por IA da Juniper fornece essa base digital ágil para o sucesso contínuo da Halford. Ela pode criar uma experiência do cliente mais consistente e conveniente em todos os locais e canais, independentemente de os clientes estarem parando para uma verificação gratuita dos freios, comprando pneus novos ou comprando uma bicicleta infantil segura e divertida. Ela pode personalizar as comunicações com os membros do Halford Motor Club quando eles forem à loja.

"Estamos possibilitando a venda de soluções", diz Holden. "Nosso novo sistema fornece aos colegas das lojas as informações necessárias sobre produtos como



assentos para crianças, suportes para bicicletas e bagageiros de teto, para que eles possam ter conversas bem fundamentadas com os clientes e vender com mais confiança”.

A IA e a automação permitiram que a Halfords conectasse mais de 200 centros automotivos em apenas 22 semanas quando adquiriu a National Tire. A transformação continua, e a próxima etapa é adotar uma SD-WAN orientada por IA para obter conectividade confiável, segurança Zero Trust e operações de TI simplificadas para 1.400 lojas, centros automotivos, escritórios e vans de serviço.

"Estamos testando uma SD-WAN orientada por IA agora e estamos animados para implementá-la", diz ele.

"A rede Juniper é um divisor de águas."

Neil Holden
CIO da Halfords

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**