



# Gap Inc.

## GAP INC. TRANSFORME L'EXPÉRIENCE WI-FI EN MAGASIN AVEC LA MISE EN RÉSEAU AUGMENTÉE PAR L'IA

### Synthèse

#### Entreprise :

Gap Inc.

#### Secteur d'activité :

Commerce et grande distribution

#### Enjeux :

Offrez une expérience Wi-Fi exceptionnelle à vos employés et à vos clients et exploitez plus simplement votre réseau dans l'environnement très dynamique du commerce et de la grande distribution.

#### Solution technologique :

- Plate-forme Mist
- Plates-formes de routage universelles 5G MX Series

#### Résultats :

- Expérience utilisateur de qualité pour les employés et les consommateurs grâce au Wi-Fi augmenté par l'IA
- Réduction de 85 % des interventions des techniciens sur site
- Les magasins nord-américains ont pu compléter leur transformation numérique
- Des services innovants peuvent désormais être déployés pour devancer la concurrence

Quand ils ont ouvert leur premier magasin Gap en 1969, Doris et Don Fisher souhaitaient rendre les jeans plus accessibles et s'impliquer davantage auprès des clients. En cinquante ans, le petit magasin s'est transformé en géant mondial de la mode, comprenant des marques comme Gap, Old Navy, Banana Republic, Athleta, Intermix, Janie & Jack et Hill City. Gap Inc. fait confiance à Mist, une entreprise Juniper, pour les réseaux sans fil, et à Juniper Networks pour son réseau dorsal d'entreprise.

La technologie a transformé à jamais le secteur du commerce et de la grande distribution. Elle a changé la manière dont les acheteurs interagissent avec leurs marques préférées. L'expérience multicanal constitue aujourd'hui la nouvelle norme et les ventes en ligne augmentent par rapport aux ventes en magasin. Les clients ne veulent pas uniquement acheter des produits, mais aussi vivre une expérience plus engageante.

La technologie a changé beaucoup de choses : la façon dont les consommateurs recherchent un magasin local, font leurs achats et sont informés des promotions exceptionnelles, par exemple. Les employés peuvent trouver le juste équilibre entre assister les clients et accomplir leurs tâches courantes. De nos jours, un réseau sans fil de qualité est un composant essentiel de l'expérience d'achat en magasin, et Gap Inc. l'a bien compris.

### Transformer l'expérience d'achat

Bien que l'expérience d'achat du consommateur repose sur le Wi-Fi, il est particulièrement difficile de fournir une bonne couverture dans les magasins. Ce type de réseau était initialement conçu pour quelques appareils mobiles seulement, mais il doit désormais gérer les appareils des clients, ainsi que bien d'autres technologies utilisées pour le commerce. Le réseau Wi-Fi d'un magasin peut affecter les performances de celui d'à côté. Les marchandises sont réorganisées régulièrement, ce qui peut également avoir un impact involontaire sur le réseau sans fil. Le secteur du commerce étant particulièrement large, les équipes informatiques doivent s'occuper des utilisateurs et des équipements de milliers de sites.

« Dans notre secteur, le réseau sans fil est une problématique complexe », déclare Snehal Patel, Architecte réseau mondial, Gap Inc. « Plus nous avons de clients sur le réseau, plus ce dernier rencontrait des problèmes. De surcroît, ces problèmes n'étaient pas toujours causés par le réseau sans fil. »

« Les réseaux SD-WAN de nos magasins utilisent la réparation automatique de la dorsale pour simplifier les services de réseau et de routage, et pour améliorer les performances applicatives à tous les niveaux », indique Vishal Goradia.

- Vishal Goradia, Directeur senior réseau et technologie, Gap Inc.

« Le sans fil est un pilier clé de notre infrastructure. Il doit extrêmement performant, mais aussi compatible avec les technologies nouvelle génération de nos magasins », précise Vishal Goradia, Directeur senior réseau et technologie, Gap Inc. « La durée d'exploitation et la quantité de technologies et plates-formes dans nos magasins avaient quadruplé ces dernières années. Notre infrastructure devenait obsolète. »

*« Avant Mist, nous passions beaucoup plus de temps à résoudre les problèmes. Désormais, nous pouvons décortiquer les données et identifier clairement tout problème dans un magasin donné. »*

- Snehal Patel, Architecte réseau mondial, Gap Inc.

« Nous devons repenser le réseau sans fil de nos magasins », explique Snehal Patel. « La capacité sans fil des magasins doit être suffisante pour prendre en charge l'innovation. L'équipe en charge de l'exploitation réseau doit bénéficier d'une meilleure visibilité sur les problèmes dès leur apparition. »

Gap Inc. voulait faire bouger les choses.

L'équipe informatique recherchait un WLAN qui exploiterait l'évolutivité et la résilience du cloud public, et s'appuierait sur des principes d'ingénierie modernes. Elle recherchait également une plate-forme réseau avec un accès total à des API complètes, pour pouvoir intégrer le réseau à sa suite d'outils développés en interne. « L'accès complet aux API était déterminant pour automatiser nos processus de provisionnement. Ainsi, nous avons pu effectuer notre transformation sans fil en un temps record », précise Vishal Goradia.

L'équipe informatique voulait pouvoir déployer des services révolutionnaires pour devancer la concurrence.

## Le WLAN augmenté par l'IA est un candidat parfait

Gap Inc. a modifié les réseaux de ses magasins pour atteindre des niveaux d'innovation sans précédent. Grâce à la plate-forme Mist gérée par l'IA, les magasins disposent désormais d'une connexion Wi-Fi prévisible, fiable et mesurable. Grâce à son architecture cloud de microservices modernes, Mist, une entreprise Juniper, offre des niveaux d'automatisation et d'informations plus élevés, une visibilité sur les niveaux de service Wi-Fi et des services de localisation évolutifs utilisant Bluetooth LE.

La démonstration de faisabilité s'est rapidement transformée en déploiement global du WLAN Mist dans les magasins d'Amérique du Nord.

En effet, Mist a apporté à l'équipe informatique de Gap Inc. une visibilité sans précédent sur l'expérience Wi-Fi des utilisateurs, tout en fournissant systématiquement les niveaux de service attendus.

Marvis, l'assistant de réseau virtuel, est un atout majeur de Mist. Les membres de l'équipe informatique peuvent interagir de

manière intuitive avec Marvis pour obtenir des renseignements en amont, en vue d'améliorer l'expérience utilisateur et de simplifier le fonctionnement du réseau.

« Notre équipe peut directement poser des questions à Marvis, qui expliquera en retour pourquoi le réseau ne fonctionne pas », précise Snehal Patel. Marvis ne prévient pas seulement l'équipe informatique lorsqu'elle doit agir, il lui indique également la marche à suivre pour maintenir le réseau en parfait état.

« L'un de nos objectifs opérationnels était de devancer la concurrence », déclare Vishal Goradia. D'un point de vue opérationnel, l'objectif était de faire descendre les fonctions d'assistance d'un ou deux niveaux. « Comme pour le modèle de cloud en libre-service, nous voulons donner à nos équipes d'assistance de niveau 1 les moyens d'isoler et de résoudre rapidement les problèmes liés au sans-fil. Le fait de ne pas avoir à faire remonter les tickets au niveau supérieur permet à l'équipe DevOps de se concentrer sur les tâches d'ingénierie essentielles. »

« Avant Mist, nous passions beaucoup plus de temps à résoudre les problèmes », confie Snehal Patel. « Désormais, nous pouvons décortiquer les données et identifier clairement tout problème dans un magasin donné. »

« Mist propose huit mesures clés afin de déterminer la qualité du réseau sans fil dans les magasins », poursuit Snehal Patel. « Mist mesure constamment les niveaux de références. Dès qu'il y a un écart, Mist aide notre équipe à identifier le problème. »

« Nous sommes ravis de collaborer avec une entreprise qui partage notre vision, à savoir qu'un jour, l'IA pourra gérer tous les appels et toutes les fonctions d'assistance », se réjouit Vishal Goradia.

Mist peut intégrer les mesures d'autres fournisseurs à son portail pour offrir une vue plus complète et globale, ce qui est particulièrement utile. « Nous avons été agréablement surpris lorsque Mist a réussi à identifier un problème en amont », révèle Vishal Goradia. « Cela nous a permis de diminuer considérablement notre temps moyen de réparation. Nos équipes qui ne travaillent pas sur le réseau ont été impressionnées par la puissance de l'ensemble de données de Mist. »

« L'IA Mist a permis de réduire de 85 % les interventions des techniciens sur site », déclare Vishal Goradia. « Grâce à Mist, nous avons effectué notre transformation en un temps record, sans dépasser le budget. »

## Un WAN résilient assure le bon déroulement des opérations

Gap Inc. est implanté dans 90 pays. Les magasins, sièges sociaux, centres de distribution, propriétés Web, centres de données et points de présence de Gap Inc. sont répartis dans plusieurs pays, avec un réseau dorsal global qui les relie. Les plates-formes de routage universelles 5G MX Series de Juniper Networks® sont compatibles SDN et offrent les meilleurs niveaux de capacité système, de densité, de performances du secteur et de longévité.

« Nous utilisons les plates-formes MX Series pour étendre notre réseau dorsal global à plusieurs pays, et pour nous connecter à plusieurs régions cloud », indique Snehal Patel.

Les niveaux de disponibilité et de résilience du réseau dorsal sont optimisés pour que Gap Inc. puisse faire évoluer et adapter la technologie en fonction des changements métiers. L'automatisation pose les bases de la réparation automatique du réseau, ce dernier étant capable de traiter lui-même les tâches de gestion clés.

« Les réseaux SD-WAN de nos magasins utilisent la réparation automatique de la dorsale pour simplifier les services de réseau et de routage, et pour améliorer les performances applicatives à tous les niveaux », indique Vishal Goradia.

*« Nous sommes ravis de collaborer avec une entreprise qui partage notre vision, à savoir qu'un jour, l'IA pourra gérer tous les appels et toutes les fonctions d'assistance. »*

- Vishal Goradia, Directeur senior réseau et technologie, Gap Inc.

## Offrir des expériences d'achat innovantes

Grâce au WLAN Mist, Gap Inc. est prêt à déployer des innovations sans précédent dans le secteur du commerce. Mist simplifie le marketing sur site : les points d'accès utilisent des balises Bluetooth LE virtuelles à la place des balises physiques traditionnelles alimentées par batterie. Gap Inc. peut ainsi facilement mettre en place des récompenses locales pour fidéliser les acheteurs et augmenter leur engagement.

## Plus d'informations

Pour en savoir plus sur les produits et solutions Juniper Networks, rendez-vous sur [www.juniper.net](http://www.juniper.net).

## À propos de Juniper Networks

Juniper Networks simplifie les réseaux avec des produits, solutions et services qui connectent le monde. Nos capacités d'innovation nous permettent d'écarter les obstacles et de briser la complexité des réseaux à l'ère du cloud pour éliminer les difficultés que connaissent nos clients et partenaires au quotidien. Pour Juniper Networks, le réseau est un moyen de partager des connaissances et de favoriser un progrès au service de l'humain. Pour cela, nous déployons beaucoup d'efforts pour concevoir des réseaux automatisés, évolutifs et sécurisés, capables d'évoluer au rythme des entreprises.

### Siège social et commercial

Juniper Networks, Inc.  
1133 Innovation Way  
Sunnyvale, CA 94089, États-Unis  
**Téléphone : 888.JUNIPER**  
**(888.586.4737)**  
**ou +1.408.7452000**  
**Fax : +1.408.745.2100**  
**[www.juniper.net/fr/fr/](http://www.juniper.net/fr/fr/)**

### Siège EMEA et APAC

Juniper Networks International B.V.  
Boeing Avenue 240  
1119 PZ Schiphol-Rijk  
Amsterdam, Pays-Bas  
**Téléphone : +31 0 207 125 700**  
**Fax : +31.0.207.125.701**

**JUNIPER** | **Engineering**  
NETWORKS | **Simplicity**