

# Halfords vertrouwt op AIOps voor transformatie van detailhandel



Halfords, de toonaangevende leverancier van motor- en fietsproducten en -services in het Verenigd Koninkrijk, heeft het bedrijf opnieuw vormgegeven door de groei van commerciële services te stimuleren en een uniforme, omnichannel detailhandel te creëren.

Het 125 jaar oude bedrijf heeft zwaar geïnvesteerd in digitalisering om de transformatie te versnellen. Een AI-gestuurd netwerk van Juniper in alle winkels, garages en kantoren dient als een flexibele basis voor groei en operationele efficiëntie.

## OVERZICHT

Bedrijf	Halfords
Branche	Detailhandel
Gebruikte Producten	AP33, EX2300, Wi-Fi Assurance, Wired Assurance
Regio	EMEA

## KLANTSUCCES IN EEN OOGOPSLAG

1400+

Garages, winkels en mobiele bestelwagens

100%

Vermindering van netwerkgerelateerde probleemtickets

35%

Verbetering van de uptime

£1.39

Miljard aan inkomsten in 2022

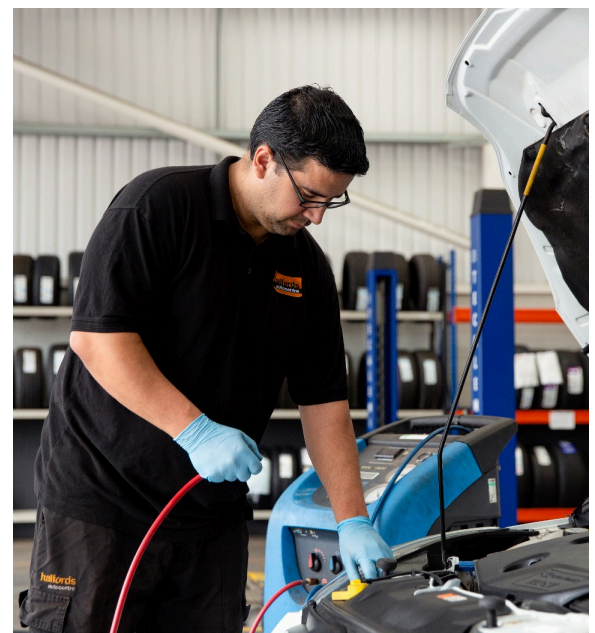
## DE UITDAGING

### Oudere LAN zorgt voor moeilijkheden

Halfords draaide goed tijdens de pandemie, met een sterke groei van de online verkoop en de toevoeging van contactloze methoden zoals click-and-collect op de parkeerplaatsen. Hun innovatieve mobiele fieldservicesoftware, Avalyer, was cruciaal voor het veilig en efficiënt leveren van 70.000 services per week in hun autocentra en bij klanten thuis.

Veel pandemisch gemotiveerd winkelgedrag is nu van blijvende aard, en technologie blijft essentieel voor het verbeteren van de klantervaring en het stimuleren van groei bij Halfords. Of een klant nu een elektrische fiets koopt, de olie laat verversen of versleten banden vervangt, betrouwbare wifi is essentieel voor werknemers en klanten van Halfords.

Maar verouderde winkelnetwerken staan steeds meer in de weg bij verkoop en service.



"Het netwerk is een utiliteit", zegt Neil Hedden, CIO bij Halfords. "Het netwerk vormt een groot onderdeel van onze digitale transformatie en we hadden een zeer intelligent, veilig netwerk nodig met mogelijkheden van de volgende generatie."



## DE OPLOSSING

# De koers uitzetten naar een zelfsturend netwerk

Halfords voerde een diepgaand selectieproces uit voor een modern netwerk, inclusief een uitgebreide test op twee locaties waar de retailer zijn winkel van de toekomst testte.

"Juniper was een disruptor in de industrie", zegt Holden. "Dat beviel mij wel."

Halfords implementeert een bekabeld en draadloos netwerk van Juniper in hun winkels, autocentra en andere winkels. Mist AI™ en de Juniper Mist Cloud-architectuur werken samen met draadloze toegangspunten van Juniper om Wi-Fi 6 en virtuele Bluetooth® LE-services te leveren aan smartphones van Halfords-medewerkers en klanten, point-of-sale-apparaten, videodisplays in winkels en andere verbonden apparaten. Juniper-switches bieden hoogwaardige toegangsnetwerken.

"De netwerkgebruikerservaring van Juniper overtreft alle andere mogelijkheden op de markt", zegt Holden. "Het bedieningsgemak en de zelfherstellende mogelijkheden van Juniper, samen met de geboden meetgegevens voor de gebruikerservaring, zijn uitstekend."

Mist AI helpt netwerkoperators zoals Halfords om gebruikerservaringen te optimaliseren en IT-activiteiten te vereenvoudigen met geautomatiseerde netwerkgarantie en het proactief detecteren en oplossen van problemen. Gebruikers en apparaten hebben voorspelbare connectiviteit en het aantal netwerkgerelateerde probleemtickets is gedaald.

## RESULTAAT

# Bestemming: Slimme wif van winkel tot winkelvloer

"We willen innoveren, testen en leren, en snel falen", zegt Holden.

Een AI-gestuurd netwerk van Juniper biedt die flexibele digitale basis voor het voortdurende succes van Halford. Het kan voor een meer consistente en gemakkelijke klantervaring zorgen op verschillende locaties en kanalen, of klanten nu langskomen voor een gratis remcheck, nieuwe banden kopen of winkelen voor een veilige, leuke kinderfiets. Het kan de communicatie met hun Halford Motor Club-leden aanpassen wanneer ze naar de winkel komen.

"We maken het verkopen van oplossingen mogelijk", zegt Holden. "Ons nieuwe systeem biedt collega's in de winkels de nodige informatie over producten als kinderzitjes, fietsdragers en dakdragers, zodat ze onderbouwde gesprekken met klanten kunnen voeren en met meer vertrouwen kunnen verkopen."



AI en automatisering maakten het mogelijk dat Halfords meer dan 200 autocentra aan kon sluiten in slechts 22 weken toen het National Tire overnam. De transformatie gaat door, met als volgende stap het implementeren van een AI-gestuurd SD-WAN voor betrouwbare connectiviteit, Zero-trustbeveiliging en vereenvoudigde IT-activiteiten voor 1400 winkels, autocentra, kantoren en servicewagens.

"We testen nu een AI-gestuurd SD-WAN en kijken ernaar uit om het te implementeren", zegt hij.

## "Juniper-netwerken veranderen alles."

**Neil Holden**  
CIO, 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](http://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