

# Halfords depende de AIOps para la transformación minorista



Halfords, el proveedor líder de productos y servicios de automovilismo y ciclismo del Reino Unido, ha reimaginado su negocio al impulsar el crecimiento de los servicios comerciales y crear una experiencia minorista unificada y omnicanal.

La compañía de 125 años de antigüedad ha invertido fuertemente en el aspecto digital para acelerar la transformación. Una red basada en la IA de Juniper en sus tiendas, garajes y oficinas sirve como una base flexible para su crecimiento y eficiencia operativa.

## DESCRIPCIÓN GENERAL

Empresa	Halfords
Sector	Venta minorista
Productos Utilizados	AP33, EX2300, Wi-Fi Assurance, Wired Assurance
Región	EMEA

## EL ÉXITO DE LOS CLIENTES A PRIMERA VISTA

1400+

Garajes, tiendas y furgonetas móviles

100 %

Reducción en los tickets de problemas relacionados con la red

35 %

Mejora en el tiempo de actividad

£1.39

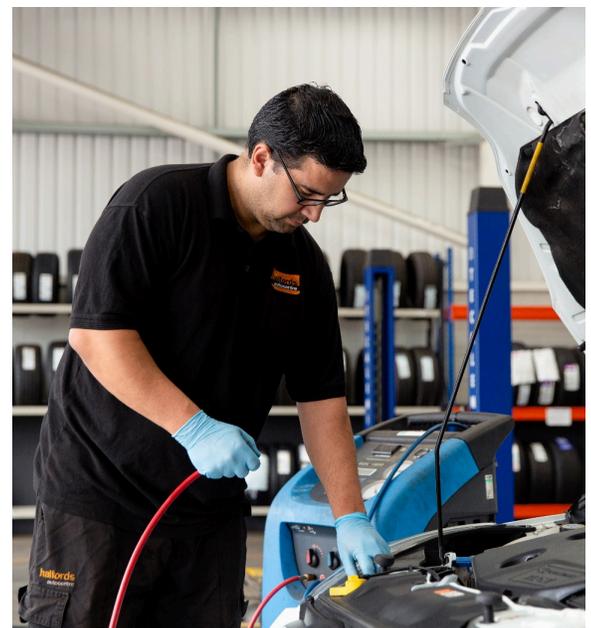
Miles de millones en ingresos en 2022

## DESAFÍO

# La LAN heredada crea una experiencia difícil

Halfords pivotó durante la pandemia con un fuerte crecimiento en las ventas en línea y la adición de tácticas sin contacto, como hacer clic y recolectar en sus estacionamientos. Su innovador software de servicio de campo móvil, Avalyer, fue crítico para ofrecer 70 000 servicios de manera segura y eficiente por semana en sus centros automotrices y los hogares de los clientes.

Muchos comportamientos de compra motivados por la pandemia ahora son permanentes, y la tecnología sigue siendo crítica para mejorar la experiencia del cliente e impulsar el crecimiento en Halfords. Ya sea que un cliente esté comprando una bicicleta eléctrica, obteniendo un cambio de aceite o reemplazando neumáticos desgastados, la conectividad Wi-Fi confiable es esencial para los trabajadores y los compradores de Halfords por igual.



Pero las redes en las tiendas envejecidas eran un obstáculo cada vez mayor para las ventas y el servicio.

"La red es un servicio público", dice Neil Holden, CIO de Halfords. "La red es una gran parte de nuestro viaje de transformación digital, y necesitábamos una red muy inteligente y segura con capacidades de última generación".



## SOLUCIÓN

# Establezca el curso hacia una red autónoma

Halfords hizo un profundo proceso de selección para una red moderna, que incluyó una prueba extendida en dos ubicaciones, en la que el minorista puso a prueba su concepto de tienda del futuro.

"Juniper fue un disruptor en la industria", dice Holden. "Eso me gustó".

Halfords está desplegando una red por cable e inalámbrica de Juniper en sus tiendas minoristas, centros automotrices y oficinas. Mist AI™ y la arquitectura de la nube de Juniper Mist trabajan junto con los puntos de acceso inalámbricos de Juniper para ofrecer servicios Wi-Fi 6 y Bluetooth® LE virtual al personal y los teléfonos inteligentes de los clientes de Halfords, dispositivos de punto de venta, pantallas de video en las tiendas y otros dispositivos conectados. Los conmutadores de Juniper proporcionan las redes de acceso de alto rendimiento.

"La experiencia del usuario de red que ofrece Juniper supera con creces cualquier otra cosa en el mercado", dice Holden. "La facilidad de las operaciones y las capacidades de autocuración de Juniper, junto con las métricas de la experiencia del usuario que proporciona, son sobresalientes".

Mist AI ayuda a los operadores de red como Halfords a optimizar las experiencias de los usuarios y a simplificar las operaciones de TI mediante una garantía de red automatizada y la detección proactiva y resolución de problemas. Los usuarios y los dispositivos tienen una conectividad predecible, y las solicitudes de soporte técnico por problemas relacionados con la red se han reducido.

## RESULTADO

# Destino: Wi-Fi inteligente, de la tienda al taller

"Queremos innovar, probar y aprender, y hasta fallar rápido", dice Holden.

Una red basada en la IA de Juniper proporciona esa base digital ágil para el éxito continuo de Halford. Puede crear una experiencia del cliente más consistente y conveniente en todas las ubicaciones y canales, ya sea que los clientes estén pasando para un chequeo de frenos gratis, comprando neumáticos nuevos o comprando una bicicleta segura y divertida para niños. Puede personalizar las comunicaciones con sus miembros del Halford Motor Club cuando vienen a la tienda.

"Estamos habilitando la venta de soluciones", dice Holden. "Nuestro nuevo sistema proporciona a los colegas en las tiendas la información necesaria sobre productos como asientos para niños, soportes de bicicletas fijos y para el techo del carro, de modo que puedan tener conversaciones informadas con los clientes y vender con mayor confianza".

La IA y la automatización permitieron a Halfords conectar más de 200 centros automotrices en solo 22 semanas cuando adquirió National Tire. La transformación continúa, y el siguiente paso es adoptar una SD-WAN basada en la IA para una conectividad confiable, seguridad de confianza cero y operaciones de TI simplificadas para 1400 tiendas, centros automotrices, oficinas y furgonetas de servicio.

"Ahora estamos pilotando una SD-WAN basada en la IA, y estamos entusiasmados de implementarla", dice.



"Las redes de Juniper son un elemento que cambia las reglas del juego".

**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**

