

# Halfords si affida all'AIOPS per la trasformazione del retail

**halfords**

Halfords, il principale fornitore britannico di prodotti e servizi per l'automobilismo e il ciclismo, ha reinventato la propria attività, promuovendo la crescita dei servizi commerciali e creando un'esperienza retail omnicanale.

L'azienda, fondata 125 anni fa, ha investito molto nel digitale per accelerare la propria trasformazione. La rete basata sull'IA di Juniper nei punti vendita, nei garage e negli uffici Halfords funge da base flessibile per la crescita e l'efficienza operativa dell'azienda.

## PANORAMICA

Azienda	Halfords
Settore	Retail
Prodotti Utilizzati	AP33, EX2300, Wi-Fi Assurance, Wired Assurance
Regione	EMEA

## STORIA DI SUCCESSO DEL CLIENTE - IN BREVE

**Più di 1400**

Garage, negozi e officine mobili

**100%**

Riduzione dei ticket di risoluzione dei problemi legati alla rete

**35%**

Miglioramento dell'uptime

**£1,39**

Miliardi di fatturato nel 2022

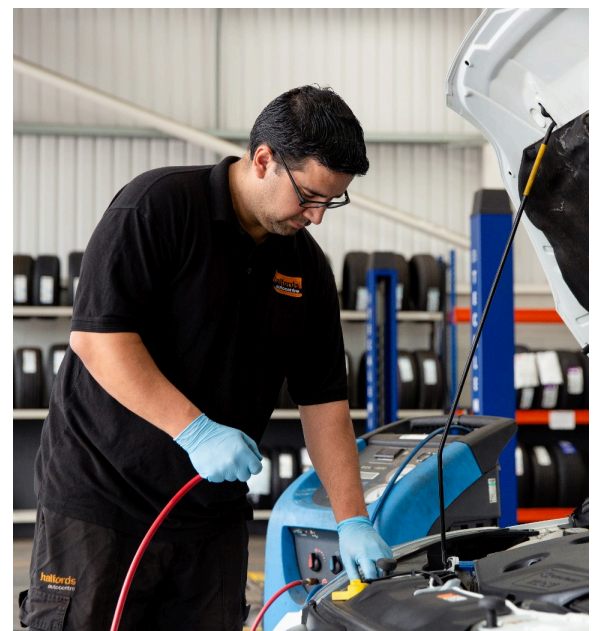
## LA SFIDA

### La LAN legacy non offriva un'esperienza coerente

Durante la pandemia, Halfords ha registrato una forte crescita delle vendite online e ha introdotto strategie contactless come il click-and-collect nei propri parcheggi. Il suo innovativo software di assistenza mobile sul campo, Avalyer, è stato fondamentale per fornire 70.000 servizi a settimana in modo sicuro ed efficiente presso i centri auto e a domicilio dei clienti.

Molti comportamenti di acquisto motivati dalla pandemia sono ormai diventati una prassi comune e la tecnologia continua a essere un elemento cruciale per migliorare l'esperienza cliente e favorire la crescita di Halfords. Che si tratti di acquistare una bicicletta elettrica, di cambiare l'olio o di sostituire gli pneumatici usurati, fare affidamento su una connettività Wi-Fi affidabile è essenziale sia per il personale che per i clienti di Halfords.

Tuttavia, le reti ormai obsolete dei punti vendita rappresentavano sempre più un ostacolo per le vendite e l'assistenza.



“La rete è una vera e propria utility”, afferma Neil Holden, CIO di Halfords. “Essendo parte integrante del nostro percorso di trasformazione digitale, avevamo bisogno di una rete molto intelligente e sicura con funzionalità di nuova generazione”.



## SOLUZIONE

### Verso una Self-Driving Network

Halfords ha svolto un processo di selezione approfondito per trovare una rete moderna, compreso il progetto pilota che è proseguito presso due punti vendita nell'intento di sperimentare il proprio concetto di negozio del futuro.

“Juniper è un'azienda davvero rivoluzionaria nel settore”, afferma Holden. “È un aspetto che mi è piaciuto molto”.

Halfords sta implementando una rete cablata e wireless di Juniper nei propri punti retail, centri auto e uffici. Mist AI™ e l'architettura cloud Juniper Mist, insieme ai punti di accesso wireless di Juniper, forniscono i servizi Wi-Fi 6 e Virtual Bluetooth® LE agli smartphone, ai dispositivi POS, agli schermi video nei punti vendita e agli altri dispositivi connessi del personale e dei clienti di Halfords. Gli switch di Juniper garantiscono reti di accesso ad alte prestazioni.

“L'esperienza utente di rete offerta da Juniper supera di gran lunga qualsiasi altra alternativa presente sul mercato”, afferma Holden. “L'operatività

semplificata e le funzionalità di self-healing di Juniper, insieme alle metriche dell'esperienza utente che fornisce, sono eccezionali”.

Mist AI aiuta gli operatori di rete come Halfords a ottimizzare le esperienze utente e a semplificare le operazioni IT grazie all'affidabilità automatica delle reti, oltre al rilevamento e alla risoluzione proattiva dei problemi. Utenti e dispositivi dispongono di una connettività prevedibile e i ticket di risoluzione dei problemi legati alla rete sono diminuiti drasticamente.

## RISULTATO

### Destinazione: Wi-Fi smart, dai punti vendita alle officine

“Vogliamo innovare, testare e imparare, e fallire velocemente”, sostiene Holden.

La rete basata su AI di Juniper fornisce questa base digitale agile che garantisce la continuità dei risultati ottenuti da Halfords. È in grado di creare un'esperienza cliente più coerente e dedicata nelle varie sedi e nei diversi canali, sia che i clienti richiedano un controllo gratuito dei freni, acquistino nuovi pneumatici o scelgano una bicicletta per bambini che offre sicurezza e divertimento. Può personalizzare le comunicazioni con gli iscritti dell'Halford Motor Club quando si recano presso un punto vendita.

“Stiamo rendendo possibile la vendita di soluzioni”, afferma Holden. “Il nostro nuovo sistema fornisce alle colleghe e ai colleghi dei punti vendita le



informazioni utili su prodotti come seggiolini per bambini, portabiciclette e portapacchi, in modo che possano avere conversazioni informate con i clienti e proporre gli articoli con maggiore sicurezza”.

L'AI e l'automazione hanno consentito ad Halfords di connettere più di 200 centri auto in sole 22 settimane dopo l'acquisizione di National Tire. La trasformazione non finisce qui: il passo successivo sarà adottare una SD-WAN basata su AI per garantire una connettività affidabile, una sicurezza Zero Trust e operazioni IT semplificate nei 1400 negozi, centri auto, uffici e furgoni di assistenza.

“Al momento stiamo sperimentando la SD-WAN basata su AI e non vediamo l'ora di implementarla”, dichiara Holden.

**“Il networking di Juniper è una vera e propria svolta”.**

**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**