

유통 혁신을 위해 AIOps를 활용하는 Halfords

halfords

모터 및 사이클링 제품과 서비스를 공급하는 영국의 선도적인 공급업체인 Halfords는 비즈니스를 재편해 상업 서비스의 성장을 견인하고 통합된 옴니채널 유통 경험을 제공하고 있습니다.

125년의 역사를 자랑하는 Halfords는 디지털화를 위한 막대한 투자를 통해 전환을 가속화했습니다. 매장, 차고, 사무실에 구축된 주니퍼의 AI 기반 네트워크는 성장과 운영 효율성을 위한 유연한 기반이 되고 있습니다.

개요

회사	Halfords
업계	소매
사용 제품	AP33, EX2300, Wi-Fi Assurance, Wired Assurance
지역	EMEA

고객 성과 요약

1,400개 이상

차고, 매장 및 모바일 앱

100%

네트워크 관련 문제 티켓 감소

35%

향상된 업타임

139억 파운드

2022년 매출

과제

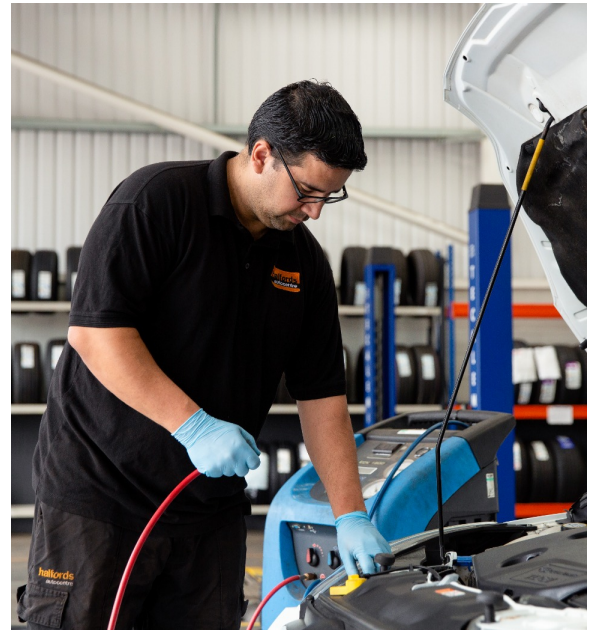
비즈니스 지원에 역부족인 레거시 LAN

Halfords는 팬데믹 기간 동안 온라인 판매가 크게 성장하고 클릭 앤 콜렉트 (click and collect) 서비스와 같은 무인 전략을 추가하면서 전환점을 맞이했습니다. 이 회사의 혁신적 모바일 현장 서비스 소프트웨어인 Avalyer는 자동차 센터와 고객의 집에서 주당 7만 건의 서비스를 안전하고 효율적으로 제공하는 데 매우 중요한 역할을 했습니다.

팬데믹으로 유발된 상당수의 쇼핑 행동 방식은 이제 영구적인 현상이 되었으며, 기술은 고객 경험을 개선하고 Halfords의 성장을 견인하는 데 있어 계속해서 중요한 역할을 하고 있습니다. 고객이 전기 자전거를 구입할 때, 오일을 교환할 때 또는 마모된 타이어를 교체할 때, 안정적인 Wi-Fi 연결성은 Halfords의 직원 및 쇼핑객 모두에게 필수적입니다.

그러나 노후화된 인스��어 네트워크는 점점 더 판매와 서비스의 걸림돌이 되었습니다.

Halfords의 CIO Neil Holden은 "네트워크는 유틸리티입니다. 네트워크는 디지털 트랜스포메이션 여정의 큰 부분을 차지하며, 우리는 차세대 기능을 갖춘 매우 지능적이고 안전한 네트워크가 필요했습니다."라고 말합니다.





솔루션

셀프드라이빙 네트워크(Self-Driving Network) 구현

Halfords는 최신 네트워크를 위한 심층 선정 프로세스를 수행했으며, 유통업체에서 미래의 스토어 개념을 시범 운영 중이던 두 지점의 확장된 시험 운영도 여기에 포함되었습니다.

Holden은 "주니퍼는 이 업계에서 혁신을 불러일으킨 기업이었습니다. 저는 이러한 점이 마음에 듭니다."라고 말합니다.

Halfords는 유통 매장, 자동차 센터 및 사무실에 주니퍼 유선 및 무선 네트워크를 구축하고 있습니다. Mist AI™ 및 Juniper Mist 클라우드 아키텍처는 주니퍼 무선 액세스 포인트와 함께 Halfords의 직원 및 고객 휴대폰, PoS 장치, 인스��어 비디오 디스플레이 및 기타 연결 기기에 Wi-Fi 6와 Virtual Bluetooth® LE 서비스를 제공합니다. 주니퍼 스위치는 고성능 액세스 네트워크를 제공합니다.

Holden은 "주니퍼가 제공하는 네트워크 사용자 경험은 시중의 그 어떤 제품보다 뛰어납니다. 주니퍼는 사용자 경험 지표와 함께 간편한 운영, 자동 문제 해결 기능을 제공합니다."라고 말합니다.

Mist AI는 Halfords와 같은 네트워크 운영자가 사용자 경험을 최적화하고 자동화된 네트워크 서비스 보장과 선제적인 이상 징후 탐지 및 해결을 통해 IT 운영을 간소화할 수 있습니다. 사용자와 장치가 연결성을 예측할 수 있으므로 네트워크 관련 지원 요청이 크게 감소했습니다.



결과

목표: 광범위한 스마트 Wi-Fi 구현

Holden은 "우리는 혁신하고 테스트하며 배우고, 오류를 신속하게 파악할 수 있습니다."라고 말합니다.

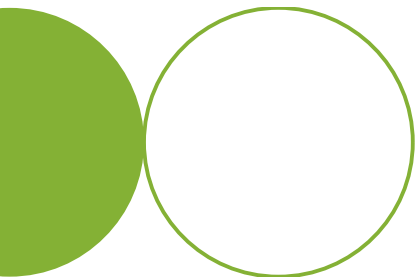
주니퍼 AI 기반 네트워크는 Halford의 지속적인 성공을 위해 민첩한 디지털 기반을 제공합니다. 무료 브레이크 점검, 새 타이어 구입, 안전하고 재미있는 어린이 자전거 쇼핑 등 고객이 어떤 목적으로 방문하는지에 관계없이 폭넓은 위치와 채널에 걸쳐 보다 일관되고 편리한 고객 경험을 제공할 수 있습니다. Halford Motor Club 회원들이 매장을 방문했을 때 맞춤형 커뮤니케이션을 제공할 수 있습니다.

Holden은 "우리는 솔루션 판매를 가능하게 하고 있습니다. 당사의 새로운 시스템은 매장의 동료들에게 유아용 시트, 사이클 랙 및 루프 랙 같은 제품에 필요한 정보를 제공하므로 동료들은 고객과 정보에 입각한 대화를 나누고 더 자신감을 가지고 제품을 판매할 수 있습니다."라고 말합니다.

AI 및 자동화 덕분에 Halfords는 National Tire를 인수한 지 22주 만에 200개 이상의 자동차 센터를 연결할 수 있었습니다. 이러한 혁신은 계속되고 있으며, 다음 단계로 1,400개 매장, 자동차 센터, 사무실, 서비스 밴의 안정적인 연결, 제로 트러스트 보안, 간소화된 IT 운영을 위해 AI 기반 SD-WAN을 채택하고 있습니다.

그는 "우리는 현재 AI 기반 SD-WAN에 대한 시범 사업을 진행하고 있으며, 이를 구현하게 되어 기쁩니다."라고 말합니다.





"주니퍼 네트워킹은 게임 체인저입니다."

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

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