

Gap Inc. transforma la experiencia Wi-Fi de la tienda con la red basada en la IA

Gap Inc.

La tecnología transformó las ventas minoristas y la forma en que los compradores interactúan con sus marcas favoritas. Para darles a sus clientes y ejecutivos de ventas minoristas la mejor experiencia con redes inalámbricas de la tienda, Gap Inc. descubrió que la red basada en la IA era la combinación perfecta.

DESCRIPCIÓN GENERAL

Empresa	Gap Inc.
Sector	Venta minorista
Productos Utilizados	Serie MX, Wi-Fi Assurance, Marvis VNA, Puntos de acceso inalámbricos
Región	América

EL ÉXITO DEL CLIENTE A PRIMERA VISTA

Proporcionada

Experiencia excepcional del usuario para empleados y clientes con conexiones inalámbricas impulsados por IA

85 %

Reducción de las visitas a las tiendas del personal técnico

Habilitado

Transformación digital para las tiendas de Norteamérica

Desplegado

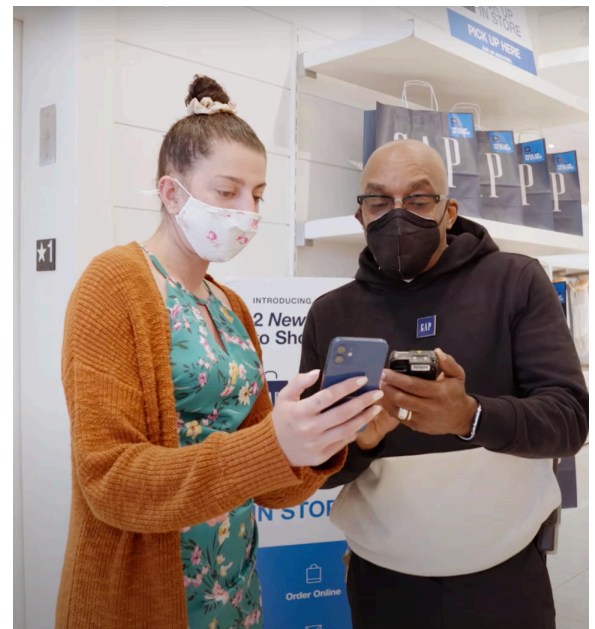
Servicios innovadores para ser mejores que la competencia

DESAFÍO

La tecnología ha transformado todo, incluyendo la forma en que los clientes encuentran una tienda local para hacer compras y cómo se enteran de promociones fabulosas. Actualmente, la experiencia de venta minorista requiere una excelente conexión inalámbrica en las tiendas y eso es lo que Gap Inc. se propuso brindar.

"Las condiciones inalámbricas para tiendas minoristas son algo realmente difícil", dijo Snehal Patel, el arquitecto de redes globales de Gap Inc., "entre más clientes usen la red, más problemas habrán. Pero sabíamos que no todos los problemas estaban relacionados con las redes inalámbricas".

"La red inalámbrica es una base clave de la infraestructura que absolutamente necesitaba tener un alto desempeño y debía poder albergar la siguiente generación tecnológica en nuestras tiendas", dijo Vishal Goradia, director de alto rango de redes y tecnología de Gap Inc. "El alcance y la amplitud de las tecnologías y plataformas de nuestras tiendas son 4 veces lo que eran hace unos años y era evidente que la infraestructura que teníamos en ese entonces no era escalable.



"Necesitábamos rediseñar las redes inalámbricas de nuestras tiendas", dijo el Sr. Patel. "Las tiendas necesitaban suficiente capacidad inalámbrica para que sean compatibles con la innovación y para proporcionar una mejor visibilidad de problemas al equipo de operaciones de red cuando estos surjan". Gap Inc. no estaba satisfecha con el estatus quo.

El equipo de TI quería una WLAN que pudiese aprovechar la escala y resistencia de una nube pública y que se base en principios modernos de ingeniería. También quería una plataforma de redes que ofrezca un acceso total a API enriquecidas para que la TI pueda integrar la red y su conjunto de herramientas desarrolladas internamente. "Un acceso completo a API sería fundamental para automatizar nuestro proceso de aprovisionamiento, lo cual ha sido útil para realizar la transformación de nuestra red inalámbrica en un tiempo récord", dijo el Sr. Goradia. El equipo de TI deseaba establecer las bases para implementar servicios innovadores para ser mejor que la competencia.



SOLUCIÓN

Gap Inc. rediseñó las redes de sus tiendas para alcanzar niveles nuevos de innovación de venta minorista. La plataforma de Mist impulsada por AI ofrece a las tiendas una conexión inalámbrica predecible, confiable y medible.

Una prueba conceptual se convirtió rápidamente en un despliegue de la WLAN de Mist en las tiendas de Norteamérica. Eso se debe a que Mist mostró al equipo de TI de Gap Inc. una experiencia inalámbrica de los usuarios sin precedentes, ya que proporciona consistentemente los niveles esperados de servicio. Marvis, un asistente de red virtual, es esencial para la diferenciación de Mist. El equipo de operaciones de TI puede interactuar intuitivamente con Marvis para obtener nociones proactivas necesarias para una mejor experiencia del usuario y para simplificar las operaciones de la red.

"Antes de que usemos Mist, dedicábamos mucho tiempo a la solución de problemas", dijo el Sr. Patel. "Ahora, podemos segmentar los datos y ver claramente si tenemos un problema en una tienda determinada. "Mist muestra

ocho métricas clave para que podamos ver si la conexión inalámbrica es buena en las tiendas", agregó el Sr. Patel. "Mist siempre mide la línea base, y si hay alguna variación, Mist es útil para que el equipo operativo identifique el problema".

Las plataformas de enrutamiento universal de 5G de la serie MX de Juniper proporciona enrutamiento habilitado por SDN y una capacidad, densidad, seguridad y duración líderes en la industria. "Usamos las plataformas de la serie MX en nuestra red troncal global a lo largo de varios países y para establecer conexiones con varias regiones mediante nubes", dijo el Sr. Patel. La red troncal corporativa proporciona los niveles más altos de tiempo de actividad y de resistencia para garantizar que Gap Inc. sea escalable y que adapte operaciones tecnológicas a medida que el negocio cambia. La automatización sienta las bases para una red con autocuración, puesto que la red puede manejar tareas administrativas clave por su propia cuenta.

RESULTADO

Con una WLAN de Mist, Gap Inc. ha sentado los cimientos para una innovación revolucionaria de la venta minorista. La comercialización en función de la ubicación se simplifica con Mist, puesto que los puntos de acceso usan balizas LE Bluetooth en vez de balizas tradicionales físicas que funcionan con baterías. Será más fácil para Gap Inc. implementar incentivos en función de la ubicación para incrementar la fidelidad de los clientes y para aumentar su interacción.

"Nos emociona colaborar con una empresa que comparte nuestra visión de que algún día podamos usar IA para todas las llamadas y funciones", dijo el Sr. Goradia.



"Las redes SD-WAN de nuestras tiendas han tenido éxito en lo que se refiere al aprovechamiento de nuestra red troncal con autocuración para garantizar servicios de red y un enrutamiento simplificado, lo cual resulta finalmente en la aplicación de mejoras de desempeño en todo el espectro".

Vishal Goradia

Director de alto rango de redes y tecnología, Gap Inc.

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