

# Gap Inc. transforme l'expérience Wi-Fi en magasin avec la mise en réseau gérée par IA

# Gap Inc.

La technologie a transformé la vente, elle a changé la façon dont les acheteurs interagissent avec leurs marques préférées. Gap Inc. a compris que la mise en réseau gérée par l'IA était le choix parfait pour offrir aux clients et aux vendeurs la meilleure expérience Wi-Fi en magasin.

## PRÉSENTATION

Entreprise	Gap Inc.
Industrie	Commerce et grande distribution
Produits Utilisés	MX Series, Wi-Fi Assurance, Assistant réseau virtuel Marvis (Marvis VNA), Points d'accès sans fil
Région	Amérique

## LA RÉUSSITE CLIENT EN BREF

### Intègre

De l'expérience utilisateur pour les employés et les acheteurs grâce au Wi-Fi piloté par l'IA

85 %

Réduction des visites du personnel technique dans les magasins

### Favorise

La transformation numérique des magasins nord-américains

### Déploiement

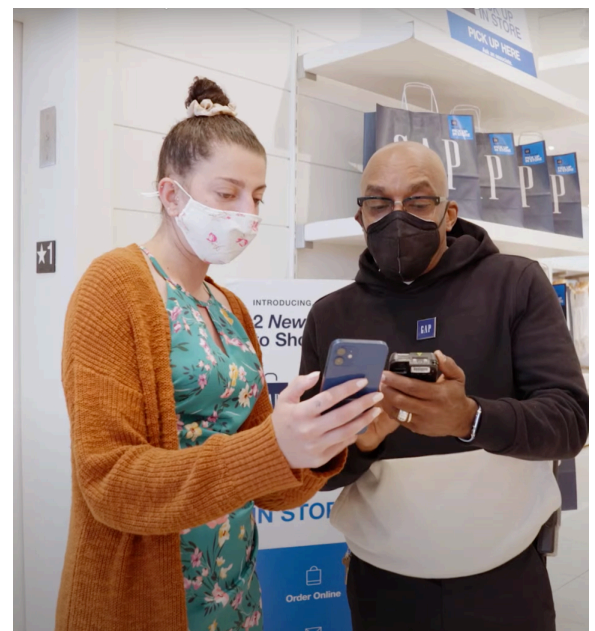
De services révolutionnaires pour devancer la concurrence

## PROBLÉMATIQUE

La technologie a changé beaucoup de choses : la façon dont les consommateurs recherchent un magasin local, font leurs achats et sont informés des promotions exceptionnelles, par exemple. De nos jours, un réseau sans fil de qualité est un composant essentiel de l'expérience d'achat en magasin, et Gap Inc. l'a bien compris.

« Dans notre secteur, le réseau sans fil est une problématique complexe », déclare Snehal Patel, Architecte réseau mondial, Gap Inc. « Plus nous avons de clients sur le réseau, plus ce dernier rencontre des problèmes. De surcroît, ces problèmes n'étaient pas toujours causés par le réseau sans fil. »

« Le sans fil était un pilier clé de l'infrastructure. En plus d'être extrêmement performant, il devait être compatible avec les technologies nouvelle génération de nos magasins », précise Vishal Goradia, Directeur senior réseaux et technologie, Gap Inc. « La durée d'exploitation et la quantité de technologies



et plates-formes dans nos magasins avaient quadruplé ces dernières années. Notre infrastructure devenait obsolète. »

« Nous devons repenser le réseau sans fil de nos magasins », explique Snehal Patel. « La capacité sans fil des magasins doit être suffisante pour prendre en charge l'innovation. L'équipe en charge de l'exploitation réseau doit bénéficier d'une meilleure visibilité sur les problèmes dès leur apparition. » Gap Inc. voulait faire bouger les choses.

L'équipe informatique recherchait un WLAN qui exploiterait l'évolutivité et la résilience du cloud public, et s'appuierait sur des principes d'ingénierie modernes. Elle recherchait également une plate-forme réseau avec un accès total à des API complètes, pour pouvoir intégrer le réseau à sa suite d'outils développés en interne. « L'accès complet aux API était déterminant pour automatiser nos processus de provisionnement. Ainsi, nous avons pu effectuer notre transformation sans fil en un temps record », précise Vishal Goradia. L'équipe informatique souhaitait préparer le terrain pour déployer des services qui changeraient la donne afin de devancer la concurrence.



## SOLUTION

Gap Inc. a modifié les réseaux de ses magasins pour atteindre des niveaux d'innovation sans précédent. Grâce à la plate-forme Mist gérée par l'IA, les magasins disposent désormais d'une connexion Wi-Fi prévisible, fiable et mesurable.

La démonstration de faisabilité s'est rapidement transformée en déploiement global du WLAN Mist dans les magasins d'Amérique du Nord. En effet, Mist a apporté à l'équipe informatique de Gap Inc. une visibilité sans précédent sur l'expérience Wi-Fi des utilisateurs, tout en fournissant systématiquement les niveaux de service attendus. Marvis, l'assistant de réseau virtuel, est un atout majeur de Mist. Les membres de l'équipe informatique peuvent interagir de manière intuitive avec Marvis pour obtenir des renseignements en amont, en vue d'améliorer l'expérience utilisateur et de simplifier le fonctionnement du réseau.

« Avant Mist, nous passions beaucoup plus de temps à résoudre les problèmes », confie Snehal Patel. « Désormais, nous pouvons décortiquer les données et identifier clairement tout problème dans un magasin donné. » « Mist propose huit mesures clés afin de déterminer la qualité du réseau sans fil dans les magasins », poursuit Snehal Patel. « Mist mesure constamment les niveaux de références. Dès qu'il y a un écart, Mist aide notre équipe à identifier le problème. »

Les plates-formes de routage universelles 5G MX Series de Juniper sont compatibles SDN et offrent les meilleurs niveaux de capacité système, de densité, de sécurité et de longévité. « Nous utilisons les plates-formes MX Series pour étendre notre réseau dorsal global à plusieurs pays, et pour nous connecter à plusieurs régions cloud », indique Snehal Patel. Le réseau dorsal d'entreprise offre des niveaux de disponibilité et de résilience optimisés, pour que Gap Inc. puisse faire évoluer et adapter la technologie en fonction des changements métiers. L'automatisation pose les bases de la réparation automatique du réseau, ce dernier étant capable de traiter lui-même les tâches de gestion clés.

## RÉSULTATS

Grâce au WLAN Mist, Gap Inc. est prêt à déployer des innovations sans précédent dans le secteur du commerce. Mist simplifie le marketing sur site : les points d'accès utilisent des balises Bluetooth LE virtuelles à la place des balises physiques traditionnelles alimentées par batterie. Gap Inc. peut ainsi facilement mettre en place des récompenses locales pour fidéliser les acheteurs et augmenter leur engagement.

« Nous sommes ravis de collaborer avec une entreprise qui partage notre vision, à savoir qu'un jour, l'IA pourra gérer tous les appels et toutes les fonctions d'assistance », se réjouit Vishal Goradia.



« Les réseaux SD-WAN de nos magasins utilisent la réparation automatique de la dorsale pour simplifier les services de réseau et de routage, et pour améliorer les performances applicatives à tous les niveaux. »

**Vishal Goradia**

Directeur senior réseaux et technologie, 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