

# A Gap Inc. transforma a experiência de Wi-Fi nas lojas com redes baseadas em IA

# Gap Inc.

A tecnologia transformou o varejo, mudando como os compradores interagem com suas marcas favoritas. Para oferecer a clientes e associados do varejo a melhor experiência com Wi-Fi nas lojas, a Gap Inc. concluiu que a rede baseada em IA é a opção ideal.

## VISÃO GERAL

|                 |   |
|-----------------|---|
| Empresa         | Gap Inc.  |
| Indústria       | Varejo  |
| Produtos Usados | Série MX, Wi-Fi Assurance, Marvis VNA, Pontos de acesso sem fio |
| Região          | Américas  |

## SUCESSO DO CLIENTE EM UM PISCAR DE OLHOS

### Fornecida

Experiência do usuário excepcional para funcionários e compradores com Wi-Fi orientado por IA

85%

Redução de visitas da equipe técnica às lojas

### Habilitadas

Transformação digital para lojas norte-americanas

### Implementado

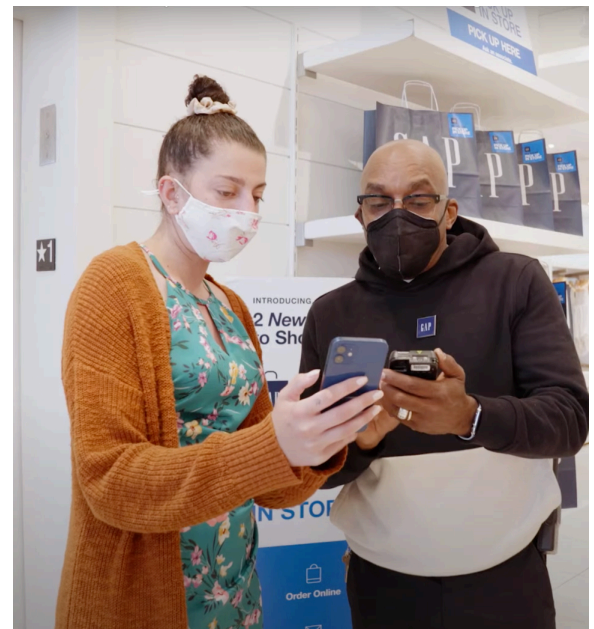
Serviços inovadores para superar a concorrência

## DESAFIO

A tecnologia remodelou tudo — desde como os compradores encontram uma loja local até como fazem compras e como se atualizam sobre promoções imperdíveis. Hoje a experiência do varejo exige uma excelente conexão sem fio na loja, e é isso que a Gap Inc. se propôs a oferecer.

“A rede sem fio no varejo é realmente complicada”, explica Snehal Patel, arquiteto de redes globais da Gap Inc. “Quanto mais clientes entravam na rede, mais problemas nós tínhamos. Mas sabíamos que nem todos os problemas podiam ser atribuídos à rede sem fio.”

“A rede sem fio era um pilar fundamental da infraestrutura que precisava apresentar um alto desempenho e capacidade para hospedar a tecnologia de última geração em nossas lojas”, explica Vishal Goradia, diretor sênior de redes e tecnologia da Gap Inc. “A extensão e a amplitude das tecnologias e plataformas em nossas lojas quadruplicaram nos últimos anos e era evidente que nossa infraestrutura atual não estava conseguindo acompanhar esse crescimento.



“Precisávamos redesenhar a rede sem fio em nossas lojas”, conta Patel. “As lojas precisam de capacidade sem fio suficiente para oferecer suporte à inovação, e a equipe de operações de rede precisa ter uma melhor visibilidade dos problemas quando eles surgem.” A Gap Inc. não estava satisfeita com o status quo.

A equipe de TI queria uma WLAN que aproveitasse a escala e a resiliência da nuvem pública e fosse baseada em princípios de engenharia modernos. Ela também buscava uma plataforma de rede que oferecesse acesso total a APIs avançadas para que a TI pudesse integrar a rede com as ferramentas desenvolvidas internamente na empresa. “O acesso total às APIs seria fundamental para automatizar nosso processo de provisionamento, que nos ajudou a concluir nossa transformação sem fio em tempo recorde”, explica Goradia. A equipe de TI queria estar preparada para implantar serviços inovadores para superar a concorrência.



## SOLUÇÃO

A Gap Inc. redesenhou as redes em suas lojas para permitir novos níveis de inovação no varejo. A Plataforma Mist orientada por IA oferece às lojas um WiFi previsível, confiável e mensurável.

Um teste de prova de conceito rapidamente se transformou em uma implantação da WLAN Mist em todas as lojas da América do Norte. A Mist deu à equipe de TI da Gap Inc. uma visibilidade sem precedentes da experiência Wi-Fi dos usuários e oferece de forma consistente os níveis de serviço esperados. Marvis, um assistente de rede virtual, é um elemento central na inovação trazida pela Mist. A equipe de operações de TI pode interagir de forma intuitiva com o Marvis para obter insights proativos para oferecer uma melhor experiência do usuário e simplificar as operações de rede.

“Antes da Mist, dedicávamos muito mais tempo à solução de problemas”, lembra Patel. Agora podemos fatiar e segmentar os dados e ver com muita clareza que estamos tendo um problema em uma loja específica. “A Mist

mostra oito métricas importantes para que possamos ver se a rede sem fio está funcionando bem nas lojas”, explica Patel. “A Mist está sempre medindo os parâmetros e, quando há algum desvio, ela ajuda nossa equipe de operações a identificar o problema.”

As plataformas de roteamento universal 5G da Série MX da Juniper oferecem roteamento habilitado para SDN e capacidade, densidade, segurança e longevidade líderes do setor. “Usamos as plataformas da Série MX em nosso backbone global que se estende por vários países, bem como para nos conectar a várias regiões por nuvem”, explica Patel. O backbone corporativo oferece os mais altos níveis de tempo de atividade e resiliência para garantir que a Gap Inc. possa escalar e adaptar as operações de tecnologia às mudanças no seu negócio. A automação prepara o terreno para uma rede de autocorreção, pois a rede é capaz de executar as principais tarefas de gerenciamento por conta própria.

## RESULTADO

Com uma WLAN Mist, a Gap Inc. preparou-se para uma inovação revolucionária do varejo. O marketing baseado em localização é simplificado com a Mist, uma vez que os pontos de acesso usam beacons LE por Bluetooth virtuais em vez de beacons físicos tradicionais alimentados por bateria. Será mais fácil para a Gap Inc. ativar incentivos baseados em localização para aumentar a fidelização dos compradores e ampliar o engajamento.

“Estamos entusiasmados com a parceria com uma empresa que compartilha nossa visão avançar com o objetivo de futuramente utilizar a IA para atender a todas as chamadas e funções de suporte”, afirma Goradia.



“Nossas redes de lojas com SD-WAN conseguiram aproveitar nosso backbone de autocorreção para garantir serviços de roteamento e rede simplificados, resultando em melhoria do desempenho de aplicativos em todo o espectro.”

**Vishal Goradia**

Diretor sênior de redes e tecnologia da 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](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