

売り上げ個数 60 億、 なおも売れ続ける スラーピー

デルのリモートサービス管理ツールにより、セブンイレブンの管理コストが 81%、ヘルプデスクへの問い合わせが 67% 減少



- ソリューション
- デスクトップやノートパソコンの一新
 - モバイル性
 - サービス



お客様のプロフィール

国：米国

業種：小売および卸売業

設立：1927 年

従業員数：27,000 人

Web アドレス：

www.7-eleven.com

課題

セブンイレブンは、リモート社員が手作業でパッチ、更新プログラム、およびウイルス対策ソフトウェアを入手しなければならないというリモートサービス管理上の問題を解決すると同時に、生産性を向上させる目的で、従業員 2,800 人分のノートパソコンの購入を決断しました。

ソリューション

同社が選択したデルのトータルソリューションは、2,800 台の既存のデスクトップおよびノートパソコンをインテル® Core™ 2 Duo プロセッサ搭載の Dell™ Latitude™ ノートパソコンに交換し、リモート社員の手を借りずにノートパソコンの一元管理が可能なデルの分散デバイス管理サービスを採用するというものでした。

メリット

迅速な IT の導入

- デルの分散デバイス管理サービスにより、ソリューションを 30 日間で展開

効率的な IT の運用

- 管理コストを 81% 削減
- ヘルプデスクへの問い合わせを 67% 削減
- 生産性を 30% 向上
- ソフトウェアのインストールに関するビジネスポリシーの遵守状況を改善

DELL

1927年にテキサス州ダラスの製氷会社として始まったセブンイレブン社は、コンビニエンスストアを展開する世界最大の経営、フランチャイズ、およびライセンス母体へと進化を遂げました。同社の直営店、フランチャイズ加盟店、およびライセンス加盟店を合わせた店舗数は、北米だけでも7,750店を超えています。海外を含めると、セブンイレブンのライセンス加盟店と関連店舗は、全世界で29,000店舗以上に上ります。1966年以降、セブンイレブンで販売された人気のスラーピードリンクの数は60億個。地球上のすべての成人男女と子供に匹敵する数です。

「インテル CORE 2 DUO プロセッサーを搭載したデルの LATITUDE ノートパソコンのパフォーマンスとモバイル性のおかげで、社員がどこにいても生産性を確保できます。」

(セブンイレブン社の IT シニアディレクター、Brian Cator 氏)

セブンイレブン社のマーケティング構造の要は 800 人のフィールドコンサルタントで、各コンサルタントは、合計収入が 1,000 万~ 2,000 万になる 8 ~ 10 店舗のグループを監督しています。彼らの仕事は、個々の店舗経営者と密接に関りながら、企業および商品戦略を実施し、新製品を紹介することなので、800 人のフィールドコンサルタントは、常に移動を余儀なくされています。コンサルタントとリモートオフィスで働く社員 2,000 人が使用しているデスクトップやノートパソコンの買い換え時期を迎えたとき、同社は全員にノートパソコンを購入することを決めました。

モバイル性を選択

「ノートパソコンは、今やデスクトップと同等の能力を備えています。社員がオフィスの内外のみならず、退社時にノートパソコンを自宅に持ち帰れるようにすることで、生産性が上がると確信していました。」(セブンイレブン社のシニア IT ディレクター、Brian Cator 氏)

Cator 氏の IT グループは、リモートオフィスおよびモバイル社員が使っているノートパソコンとデスクトップの代わりとして、インテル Core 2 Duo T7500 プロセッサーを搭載した Dell Latitude D630 ノートパソコンを選択しました。「インテル Core 2 Duo プロセッサーを搭載したデルの Latitude ノートパソコンのパフォーマンスとモバイル性のおかげで、

社員がどこにいても生産性を確保できます。マルチコアプロセッサーが搭載されているため、Microsoft Office、Adobe Acrobat といった標準アプリケーション、さらには一部の社員がデータ分析に使っている独自ツールによるマルチタスクにも、十分なパフォーマンスを発揮します。また、プロセッサーの省エネ機能により、フィールド要員は、電源を接続しなくても、ノートパソコンを今より長時間使うことができます。」(同氏)

長年デル製品を愛用いただいているセブンイレブン社では、フィールドコンサルタントと同僚がどこにいても作業を行って生産性を上げられるように、AT&T 社のビルトインモバイルブロードバンド (HSDPA) カードとワイヤレスモデムを使って Latitude D630 をカスタマイズしました。ところが、これが別の問題に発展しました。「社員のモバイル性を高めるのは良いのですが、デバイスがすべてモバイルとなった今、どうやって管理すれば良いのでしょうか。」(同氏)

管理コストが 81% 低下

セブンイレブン社は、これまでサードパーティのデバイスマネージャを使って、バッチ、更新プログラム、およびウイルス対策ソフトウェアをデスクトップおよびノートパソコンに配信していましたが、このレガシーツールセットが、もはや要望に見合わなくなっていました。「ただ単に、デバイス管理に必要なきめ細かさ」と制

ソリューションの構成

ハードウェア

- Dell™ Latitude™ D630 ノートパソコン (インテル® Core™ 2 Duo T7500 プロセッサー搭載)

ソフトウェア

- Microsoft® Windows® XP
- Microsoft Office
- Adobe® Acrobat®

サービス

- デル・プロマネージ・サービス
 - デルの分散デバイス管理サービス
 - デルの資産管理
 - デルのソフトウェア配布
 - デルのバッチ管理
 - デルのアンチマルウェアおよびウイルス管理
 - マネージドヘルプデスクサービス
- デル エンドユーザ・プロサポート

「デルの分散デバイス管理サービスのおかげで、最新ソフトウェアが使えるようになり、問い合わせが減ったほか、コンプライアンスが改善されたため、ユーザーの生産性が30%向上しました。」

(セブンイレブン社のITシニアディレクター、Brian Cator氏)

御能力がなかったのです。」(Cator氏) このツールではエンドユーザーによる手作業が必要で、ウィザードツールを使って手動で更新プログラムを受け入れなければなりません。「ほとんどの社員は技術者ではありません。社員の協力を得られない場合もある上、結果的にヘルプデスクへの問い合わせが多くなり、デバイスを空輸してきた例もあって、コストがかさみました。」(同氏)

サードパーティオプションの運用には、16人の技術スタッフと、リモート契約者用のヘルプデスクが必要でした。デスクトップ/ノートパソコン管理ツールの操作性に問題があったことから、ヘルプデスクには、毎月8,000件もの問い合わせがありました。

また、帯域幅不足のため、技術者は何ヶ月も前からパッチ送信を予定しなければなりません。「その上、サーバの巨大ネスト構造も問題でした。帯域幅を節約するため、どのようなペイロードでも、いったん中間サーバに配信し、そこからクライアントに配信していたのです。この構造が原因で発生するタイムラグと複雑さ、そしてコストは、最適とは言い難いものでした。」(同氏) さらに悪いことに、ユーザーが許可なくデバイスにソフトウェアをインストールすることも多く、これが原因で正式なソフトウェアのドライバが無効になり、必要なレポートが作成できない事態に陥った結果、ヘルプデスクへの問い合わせが増えました。

この問題は、デル・プロマネージ・サービスの一部であるデルの分散デバイス管理サービスのバージョン7.5で解消されました。リモートサービス管理用のSaaS (Software-as-a-Service) ソ

リューションであるデルの分散デバイス管理サービスを利用すると、クライアントマシンの設置場所がどこであれ、分散した資産の追跡管理、ソフトウェアの配信、およびパッチ管理が行えます。デルの分散デバイス管理サービスでは、アプリケーションを実行するインフラストラクチャの管理と同時に、アプリケーション自体をオフサイトで管理できます。このサービスより、16人いたセブンイレブン社の技術スタッフが直ちに3人に減り、管理コストも81%減少しました。

コンプライアンスの改善で コンフリクトが減少

デルの分散デバイス管理サービスソリューションでは、サポートと管理のコストを削減できるだけでなく、フィールド要員のコンプライアンスを強化し、アプリケーションコンフリクトなどの問題を少なくすることもできます。マシンのカスタマイズができないため、ユーザーが勝手にソフトウェアをインストールできないのです。

「例えば、フリーウェアを考えてみてください。個人使用の目的でライセンスされたフリーウェアを会社の資産にインストールする人がいますが、場合によっては、それが会社の責任になることを認識していません。そこで、この問題を根底から排除したら、制御が容易になりました。」(Cator氏)

ヘルプデスクへの問い合わせが67%減少
ユーザーの手を煩わせることなく、また、ユーザーが気付かない内に、ソリューションによってソフトウェアがノートパソコンにインストールされるため、本社から送られてくるソフトウェアとパッチをユーザーが処理する必要は、もうありません。

セブンイレブン社は、デル・プロマネージのマネージドヘルプデスクソリューションも採用しましたが、問い合わせが劇的に減少したため、ヘルプデスクでの作業はほとんど発生していません。「Dell Latitude D630 ノートパソコンの新規導入、デルの分散デバイス管理サービスのサイレントインストールテクノロジー、およびユーザーがコンピュータにインストールできるものを制限することにより、問い合わせが67%減少しました。サービスも向上しました。今では、問い合わせの大半が、その場で解決できる「シングルショット」コールです。」(Cator氏)

生産性が30%向上

パッチの導入が必要になれば24~48時間以内に行われることは、今では会社も把握しています。「ノートパソコン上のすべてのソフトウェアには、必要に応じてパッチ処理が行われます。極めて頻繁に行われるマイクロソフトのパッチ処理だけでなく、ウイルス対策のパッチも同様に行われるので、全体のセキュリティが向上します。デルの分散デバイス管理サービスのおかげで、最新ソフトウェアが使えるようになり、問い合わせが減ったほか、コンプライアンスが改善されたため、ユーザーの生産性が30%向上しました。これで、夜も安心して眠れます。」(Cator氏)

セブンイレブン社のネットワークに 影響なし

セブンイレブン社からリモートユーザーに送られるパッチおよび更新プログラムは、すべてデルの分散デバイス管理サービスインフラストラクチャ経由で中継されるため、トラフィックは、セブンイレブン社のネットワークではなく、

デルのネットワークを通ります。「我が社では、帯域幅が不足しています。トラフィックが我が社のネットワークを経由しないという話を聞いたWANとLANのチームは、立ち上がって歓声を上げました。」(Cator氏)デルのサービスを利用することで、セブンイレブンのネットワーク帯域幅を使い切ってしまうため、その分の帯域幅を他の作業に活用して、生産性をさらに上げることができます。

また、このソリューションでは、クライアントマシンに送られるペイロードの量を制限することにより、セブンイレブンの各店舗における帯域幅を節約できるため、ユーザーはバックグラウンドで作業が行えます。

企業戦略の実現を支援

セブンイレブン社では、米国内の全店舗をフランチャイズに転換する戦略を展開しており、デルのソリューションは、同社の目的達成を支援しています。「デルのノートパソコンとデルの分散デバイス管理サービスを使った次のステップは、アップデートとセキュリティを会社が確保できるソフトウェアを搭載したノートパソコンをフランチャイズ加盟店に提供することです。フランチャイズに加盟店に対して、セブンイレブンがノートパソコン、マネージドサービス、そして接続性を提供できれば、加盟店に自前の装置の購入とメンテナンスをお願いするより、遙かに魅力的な提案となるでしょう。」(Cator氏)

セブンイレブン社は、米国およびカナダのフィールドコンサルタントとリモートオフィス社員に対して、デルが行ったソリューション展開の速さに感心していました。「ゼロから導入を始めて完成するまで、非常にあっという間でした。デルのソリューションで感心したもう一つの点は、その拡張性です。例えば「別の2,000人のユーザーにも展開してくれ」と電話すれば、デルはすぐさま実行できると確信しています。本当に、デルほどスピードと敏捷性に優れたベンダーは、ほかに見たことがありません。」(同氏)

その他の導入事例については、DELL.COM/casestudies を参照してください。



DELL.COM/SIMPLIFY でトータルソリューションをシンプルに

2009年8月

Intel および Intel Core は、米国およびその他の国における Intel Corporation の登録商標または商標です。Microsoft および Windows Vista は、米国およびその他の国における Microsoft Corporation の登録商標です。この導入事例は情報の提供のみを目的としています。デルは、この導入事例に明記および暗示されている内容に関して、何ら保証するものではありません。

