

60 亿份思乐冰 和计数

借助戴尔远程服务管理工具，7-Eleven 使管理成本降低了 81%，
并让服务台求助数量减少了 67%



解决方案

- 台式机/笔记本电脑更新换代
- 移动性
- 服务



客户概况

国家/地区: 美国

行业: 零售和批发

成立时间: 1927 年

员工人数: 27,000 人

网址:

www.7-eleven.com

挑战

7-Eleven 决定为 2,800 名员工购买笔记本电脑，以提高工作效率，同时解决远程服务管理问题，让远程办公人员在获得补丁程序、升级和防病毒软件时，不必再手动提供协助。

解决方案

该公司选择了戴尔的一套总体解决方案。该解决方案包括配备英特尔® 酷睿™ 2 双核处理器的 Dell™ Latitude™ 笔记本电脑（更换现有的 2,800 台台式机和笔记本电脑），以及戴尔分布式设备管理服务（集中管理笔记本电脑而无需远程办公人员的协助）。

优点

让 IT 部署更迅速

- 戴尔分布式设备管理服务仅用 30 天就完成了解决方案的部署

让 IT 运营更高效

- 管理成本降低了 81%
- 服务台求助数量减少了 67%
- 工作效率提高了 30%
- 借助管理软件安装的业务策略提高了合规性

The Dell logo, consisting of the word 'DELL' in a stylized font inside a circular emblem.

7-Eleven, Inc. 成立于 1927 年，起初是位于美国德克萨斯州达拉斯市的一座冰库，现已成长和发展成为全世界最大的便利店直接经营、特许经营和许可经营企业。该公司仅在北美地区就通过直接经营、特许经营和许可经营等方式运营着 7,750 多家便利店。在全世界，7-Eleven 的许可经营商和联营公司经营着超过 29,000 家便利店。自 1966 年以来，7-Eleven 已经售出 60 亿份广受欢迎的思乐冰，相当于向全球每人售出一份。

“DELL LATITUDE 笔记本电脑配备英特尔酷睿 2 双核处理器，可以提供优异的性能和移动性。有了这些，无论我们的员工身在何处，都能保持很高的工作效率。”

7-Eleven, Inc. 信息技术高级主管 Brian Cator

7-Eleven 市场营销结构中的重要纽带是 800 名现场顾问，他们每人负责监督一组 8 到 10 家、综合收入介于一到两千万美元之间的便利店。他们与各个便利店的经营者密切合作，包括实施公司的各项战略和营销策略，以及推出新产品。这 800 名现场顾问长期处于移动办公的状态。当这些员工和远程办公室的其他 2,000 名员工的戴尔台式机 / 笔记本电脑需要更新换代时，7-Eleven 决定为他们全部购买笔记本电脑。

为移动性而选

“现在，笔记本电脑已经有了与台式机一样强大的功能” 7-Eleven, Inc. 信息技术高级主管 Brian Cator 说道，“无论是否在办公室，无论是白天还是晚上回家，员工们都可以随身携带笔记本电脑，所以一定可以提高工作效率。”

Cator 的 IT 小组选择了配备英特尔酷睿 2 双核 T7500 处理器的 Dell Latitude D630 笔记本电脑来更换远程办公室和移动办公员工原先使用的笔记本电脑和台式机。“Dell Latitude 笔记本电脑配备英特尔酷睿 2 双核处理器，可以提供优异的性能和移动性。有了

这些，无论我们的员工身在何处，都能保持很高的工作效率” Cator 认为，“多核处理器可为标准应用程序（如 Microsoft Office 和 Adobe Acrobat）的多任务处理提供足够的性能保证，还为我们的部分员工提供用于分析数据的专用工具。处理器内置的高能效功能还意味着我们的现场办公人员可以在不连接外部电源的情况下比以往持续工作更长时间。”

作为戴尔的长期客户，7-Eleven 为这款 Latitude D630 定制了 AT&T 内置移动宽带 (HSDPA) 卡和无线调制解调器，让现场顾问及其同事无论身在何处，都能开展工作并保持高效率。但是，这一决策也带来了其他问题。“我们可为员工配备移动设备便于他们移动办公，但这些处于移动状态的设备现在要如何进行管理呢？” Cator 提到。

管理成本降低了 81%

该公司一直使用第三方设备管理程序向台式机和笔记本电脑推送补丁程序、升级和防病毒软件，但现有的工具集还有很多不足之处。“对于这些设备的管理而言，根本不存在精细度和

配置清单

硬件

- 配备英特尔® 酷睿™ 2 双核 T7500 处理器的 Dell™ Latitude™ D630 笔记本电脑

软件

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

服务

- Dell ProManage 服务
 - 戴尔分布式设备管理服务
 - 戴尔资产管理
 - 戴尔软件分发
 - 戴尔补丁程序管理
 - 戴尔防恶意软件和防病毒管理
 - 托管服务台服务
- 面向最终用户的戴尔专业技术支持

“借助最新软件，不仅求助数量有所减少，合规性得到了提高，而且员工们的工作效率还通过戴尔分布式设备管理服务提高了30%。”

7-Eleven, Inc. 信息技术高级主管 Brian Cator

控制，”Cator说。原有工具需要最终用户介入该过程，并要使用向导工具手动接受更新。Cator说，“我们的大多数员工都不是技术人员。有时，他们无法配合这些工作，最后往往要通过服务台的帮助或是将设备通过空运发送给我们来完成，大大提高了成本。”

采用第三方模式需要16名技术人员，外加一个远程承包商服务台。服务台每月因台式机/笔记本电脑管理工具的使用问题而接到的电话要超过8,000个。

由于带宽捉襟见肘，技术人员不得不提前数月安排好补丁程序的发送。“而且，我们还有一个巨大的服务器嵌套结构”Cator谈到，“为了节省带宽，我们要将等待发送的有效载荷推送到一组中间服务器，随后再由中间服务器进一步推送到客户端。这种基础架构带来的时间滞后和复杂性以及成本问题，远远谈不上最优。”更为严重的是，用户经常在其设备上安装未经授权的软件，这种做法有时会禁用正版软件的驱动程序，使其无法生成所需的报告，从而造成更多的服务台求助。

使用Dell ProManage服务包含的7.5版戴尔分布式设备管理服务，这些问题迎刃而解。作为一种适用于远程服务管理的软件即服务(SaaS)解决方案，无论客户端计算机位于哪

里，戴尔分布式设备管理服务都能让公司跟踪分散的资产、分发软件并管理补丁程序。戴尔分布式设备管理服务可管理异地应用程序以及运行该应用程序的基础架构。随着这项服务的应用，7-Eleven的16名技术人员立即锐减为3名，管理成本下降了81%。

提高了合规性，减少了冲突

戴尔分布式设备管理服务解决方案不仅降低了支持和管理成本，还提高了现场合规性，减少了应用程序冲突和问题。由于计算机现在加了锁，因此用户无法安装自己的软件。

“以免费软件为例，”Cator解释说，“员工们将许可供个人使用的免费软件安装在公司资产上，他们并不知道在某些情况下这会为公司带来不良后果。而现在我们已经完全根除了这一问题，并获得了更多控制。”

服务台求助数量减少了67%

用户不需要再处理从公司总部发来的软件和补丁程序，因为该解决方案无需用户介入就能以静默方式在笔记本电脑上安装软件。

7-Eleven还选择了Dell ProManage托管服务台解决方案，但该服务台事务寥寥，因为服务台求助数量已经大大减少。“我们已经让服务台求助的数量降低了67%，这要归功于新

的Dell Latitude D630笔记本电脑、戴尔分布式设备管理服务的静默安装技术，以及对哪些用户可以安装程序和软件的控制，”Cator谈到，“服务也更为出色。很多呼叫现在都是“一次搞定”，也就意味着这些求助当场就得到了解决。”

工作效率提高了30%

现在，公司知道部署补丁程序只需24到48小时即可完成。“我们的所有笔记本电脑软件都是按需安装补丁程序的，”Cator说，“无论是对于极为频繁的Microsoft补丁程序，还是可提高我们整体安全性的防病毒补丁程序，都是如此。借助最新软件，不仅求助数量有所减少，合规性得到了提高，而且员工们的工作效率还通过戴尔分布式设备管理服务提高了30%。现在，我晚上睡得更踏实了。”

对7-ELEVEN的网络毫无影响

从7-Eleven到其远程用户，所有补丁程序和升级都会通过戴尔分布式设备管理服务基础架构进行中继，因此这部分流量占用的是戴尔的网络，而不是7-Eleven的网络。“对于带宽，我们非常吝惜，”Cator说道，“当听说这部分流量不通过我们的网络时，我们的广域网和局域网团队集体起立欢呼。”借助戴尔服务节省下的7-Eleven网络带宽，可以用于其他任务，这也为提高工作效率起到了作用。

此外，该解决方案还可通过控制流向客户端计算机的有效载荷量，让用户能在后台工作，从而为 7-Eleven 便利店节省带宽。

帮助实施公司战略

7-Eleven 正在努力将其在美国的几乎所有便利店转变为特许经营模式，而戴尔解决方案正在帮助公司实现这一目标。“要借助戴尔笔记本电脑和戴尔分布式设备管理服务的下一步动作，可能是为特许经营者提供笔记本电脑，并在其中安装自动更新和安全保护软件，” Cator 谈到，“我们的每一名特许经营者都将获得来自 7-Eleven 的笔记本电脑、托管服务和连接。与要求特许经营者购买和维护自己的设备相比，这一提案更有吸引力。”

戴尔向美国和加拿大的现场顾问和远程办公室工作人员推广解决方案的凌厉速度，为 7-Eleven 留下了深刻印象。“戴尔的帮助让我们得以非常迅速地从零开始实施全面部署，” Cator 说道，“戴尔解决方案给我留下深刻印象的另一个特点是可扩展性。如果我致电戴尔，告诉他们‘向另外 2,000 名用户推广此产品，’ 戴尔也能迅速完成，对此我毫不怀疑。我从未见过有其他任何供应商能像戴尔这样高效、灵活。”

要阅读其他案例研究，请访问：

DELL.COM/casestudies



简化您的总体解决方案，尽在 DELL.COM/Simplify

2009 年 8 月

Intel 和 Intel Core 是 Intel Corporation 在美国和 / 或其他国家 / 地区的注册商标或商标。Microsoft 和 Windows 是 Microsoft Corporation 在美国和 / 或其他国家 / 地区的注册商标。此案例研究仅供参考。戴尔对此案例研究不作任何明示或暗示的保证。

