

# OPSM 利用思科虚拟专用网络实施安全、可扩展的零售扩展解决方案

## 背景

OPSM 集团始建于 1932 年，是澳大利亚一家专门从事眼睛保健和眼镜方面业务的零售公司，其业务范围包括处方眼镜、隐形眼镜和太阳眼镜等。

其零售业务在澳大利亚拥有多个知名品牌，包括 OPSM、Budget Eyewear、Laubman & Pank、Kay's Optical 和 Precision Eyewear，在香港也拥有 The Optical Shop & The Optical Centre。公司年收入超过 4 亿美元，在澳大利亚、新西兰、香港、马来西亚和新加坡等地拥有大约 600 家零售门店。公司通过其网站 OPSM Direct 在线销售隐形眼镜，还拥有一家镜片打磨实验室——EyeBiz。

## 挑战

2001 年，OPSM 集团的管理层决定将致力于光学产品的零售，并通过并购进行扩展；其目标是到 2006 年，扩展到 1000 家零售门店。这就需要购买大量零售网点，每个网点都必须拥有传统技术和计算机系统。

OPSM 集团的 IT 经理 Alex Chisholm 说：“从技术角度看，最重要的是对共用销售点（POS）进行标准化。OPSM 集团已在其零售门店内安装了专属的 POS（名为 Focus），满足了我们的需求。因此，我们决定在所有非 OPSM 品牌的零售门店也实施 Focus 系统。

但是，各门店每天都需要多次使用拨号接入，以连接到中心系统上。我们发现，为了发展的需要，所有门店都必须能够动态、实时地接入总部系统，以便下订单和查询中心客户数据库、供应链系统、知识系统和内联网。

从管理角度看，拥有这样一套基础架构也能帮助我们更好地管理光学实验室，并确保我们的供应链义务得到恰当履行。

对于各门店来说，需要提供更多的最新信息，并改进客户服务。”

OPSM 还拥有一套集中式客户资源管理（CRM）解决方案，其计划包括：允许各门店员工通过在线连接访问这些信息，以了解与客户相关的最新信息。

Alex Chisholm 评价说：“对于我们来说，整个技术改进计划的焦点就是提高客户体验。凭借一个能从任何门店接入的集中式 CRM 数据库，我们的客户能够灵活地访问供应链中的任何门店，并能被正确地识别。员工将能够轻松在线查看客户处方需求和详细联系信息，使客户能方便、轻松地在我们的各门店购物。通过在线接入我们的实验室和订购系统，员工还能准确告知客户他们何时能收到所订购的产品。”

另一个需要重点考虑的事项是可扩展性。“由于预计在未来 3 年内将并购约 400 家零售网点，我们需要一个经济、高效、灵活的体系结构，以帮助我们实现增长的目标。”

### 解决方案

在与思科协商后，公司管理层认为虚拟专用网络（VPN）是一套最经济高效、可扩展性最高的联网解决方案。为了实现所需的安全级别，位于 Auburn 的 OPSM 总部安装了一台 Cisco PIX Firewall 515，此外，各个分支门店还将安装在 Cisco IOS 内运行防火墙和 VPN 软件的 800 系列思科路由器。Cisco IOS 软件不仅能够提供 VPN 功能，还可以对公共网络上传输的客户数据和公司敏感信息进行加密。

OPSM 技术开发部经理 David Newton 评价说，“由于有了详细的客户资料，安全性就显得尤为重要。Cisco IOS 软件提供的 3DES 安全性功能，能通过对数据进行加密来保护数据安全，我们对它充满信心。”

每个零售门店各运行一台安装了 FOCUS 应用的 LINUX 服务器。在部署了思科技术后，这台服务器将能够实时向总部发送订单和库存请求。由于每个零售门店都在线与新系统连接，总部的 IT 支持人员将通过使用 Cisco IOS 软件，从 Auburn 的一台台式机就能完成相应技术的安装工作。

## OPSM 利用思科虚拟专用网络实施安全、可扩展的零售扩展解决方案

David 评价说：“这套解决方案管理起来十分方便。由于它是基于互联网浏览器的，所以我们可以根据需要，从任何地方，甚至家里对其进行管理。”

考虑到未来的发展，Auburn 的总部还安装了一台 Cisco Catalyst 6500 交换机，以便利用未来的融合（语音和数据）网络。

### 优势

该新技术基础架构的主要优势在于它能提高客户服务水平。

自从进行翻新并安装了新技术之后，OPSM 的 Penrith 店（这是陈列窗口和开展业务的试验基地）已经实现了一些改进。

除了上述客户优势外，随时连接也将给员工带来好处。他们可以通过网络接收邮件，实现内联网接入，从而能够了解公司的政策、流程和公告，并就请假或任何人力资源事件直接与总部取得联系。

最主要的是，OPSM 拥有一套可以根据发展需求进行无限扩展的平台。从技术上讲，增加新门店所需做的全部事情就是：开通电信服务、安装带 IOS VPN 及相关安全软件的 Cisco 800 路由器，将零售门店与 Auburn 相连接即可。

### 合作伙伴

在为如此大型的项目选择合作伙伴的时候，Alex Chisholm 说：

“标准化是取得成功的关键。因此，我们坚持使用思科技术，以获得一个完全支持、经过验证的体系架构。OPSM 正在努力成为一家世界级的公司，因此我们需要世界级的合作伙伴来为我们提供技术解决方案。我们在选择技术时，重点考虑具有兼容性和无限扩展性的技术。思科的技术已在我们公司的其它领域部署过，因此我们对他们提供的解决方案充满信心。”

David Newton 补充说，“思科解决方案便于管理，并提供完全支持，这是在如此大规模项目的首次提供中应特别考虑的重要因素。”

## OPSM 利用思科虚拟专用网络实施安全、可扩展的零售扩展解决方案

思科零售客户经理 Steve Briscoe 说：“很明显，OPSM 的目的是为客户提供最好的零售体验。他们强烈地希望获得成功，并且希望利用技术来收获业务成果。”

“由于有了详细的客户资料，安全性就显得尤为重要。Cisco IOS 软件提供的 3DES 安全性功能，能通过对数据进行加密来保护数据安全，我们对它充满信心。”

OPSM 技术开发部经理 David Newton



### 思科系统（中国）网络技术有限公司

#### 北京

北京市东城区东长安街一号  
东方广场一办公楼19-21层

邮政编码：100738  
电话：(8610)65267777  
传真：(8610)85181881

#### 上海

上海市淮海中路222号力宝  
广场32-33层

邮政编码：200021  
电话：(8621)33104777  
传真：(8621)53966750

#### 广州

广州市天河北路233号中信  
广场43楼

邮政编码：510620  
电话：(8620)87007000  
传真：(8620)38770077

#### 成都

成都市顺城大街308号冠城  
广场23层

邮政编码：610017  
电话：(8628)86758000  
传真：(8628)86528999

如需了解思科公司的更多信息，请浏览<http://www.cisco.com/cn>

2004年思科系统（中国）网络技术有限公司，版权所有。

2004 © 年思科系统公司版权所有。该版权和/或其它所有权利均由思科系统公司拥有并保留。Cisco, Cisco IOS, Cisco IOS 标识, Cisco Systems, Cisco Systems 标识, Cisco Systems Cisco Press 标识等均为思科系统公司或其在美国和其它国家的附属机构的注册商标。这份文档中所提到的所有其它品牌名称或商标均为其各自所有人的财产。合作伙伴一词的使用并不意味着在思科和任何其他公司之间存在合伙经营的关系。