



特力屋 TLW

- 行業：零售
- 規模：超過 70 家門市
- 總部：台灣

TESTRITE 特力集團

特力屋首開台灣 DIY 風氣先河，賣場強調顧客服務，力求「問的到、找的到、辦的到」的服務精神，提供消費者居家修繕解決方案。賣場各商品區域均安排

專屬人員，提供消費者詢問專業建議；商品方面，「特力屋」提供超過 3 萬種商品的豐富品項，讓每位顧客找到居家修繕、佈置或裝潢時所需的所有工具與材料；另外，在各家分店內規劃「專案裝修服務中心」專區，依顧客需求量身打造，為消費者辦理客製化的居家專案工程。

特力屋未來發展願景，將針對商品、陳列、服務、系統、流程等各方面進行整合，提升服務質感，希望每一位來店消費的顧客，都能夠輕鬆挑選找到商品 (Simple to choose)、在最短的時間內完成訂購或結帳流程 (Easy to buy)、並且每次到特力屋購物都能得到新的啟發與靈感 (Exciting experience)，同時持續提供消費者居家修繕最佳解決方案，以創造優質居家環境為首要目標，成為消費者打造幸福家園時的優先選擇。

隨著特力屋業務的飛速發展以及門市數量的不斷增長，曾經採購的其他品牌的傳統有線、無線設備，隨著設備生命週期的到期，無法滿足特力屋整體 IT 和業務策略的需求。面臨以下挑戰：

- 網絡的不穩定影響了員工辦公網路和客戶門店上網體驗。門店顧客流動性大，顧客和員工權限需求不同，需要不同類型用戶具備不同的訪問權限，以保護管理區和業務區的數據安全。

- 分支需要同總部通過 VPN 互聯，以保證數據安全。

- IT 團隊人數有限，原有網絡的運維可視性和數據分析功能都有限，令管理人員經常處於被動“救火”的狀態。辦公室 IT 運維人員遇到問題很難及時響應，缺乏有效的可視化運維工具。

了解到特力屋的零售門店與總部 VPN 互聯的場景，期望為零售門店與總部之間建立安全可靠的數據傳輸通道，支持通過 Internet、專線等方式構建企業多點、多分支的一體化網路。

根據以上需求思科 Meraki 根據特力屋大、中、小門市面積和場景的不同，先後為特力屋配備了 Meraki MR, SDWAN 和交換機的整體解決方案，提供完整的接入體驗。即插即用熱點服務使獲取企業在線服務變得非常簡單。幫助特力屋提高工作效率及降低成本，因為他們不再需要向現場派遣工作人員，通過即插即用熱點實現門市的實時聯網訪問。Meraki AP 可以自行配置，因此在插入之後的幾秒鐘內，AP 會打開一條連接 Meraki 的安全通道，並開始廣播訪客 WiFi。Meraki 支持持續的維護和故障排除，例如現場數據包採集，以進行遠程實施，進一步提高效率並較低成本。