



海底捞案例研究

- 行业: 餐饮服务及食品销售
- 规模: 中国餐饮百强企业
- 总部: 北京



海底捞品牌创建于1994年，经历二十多年的发展，海底捞国际控股有限公司已经成长为国际知名的餐饮企业。截至2020年6月30日，海底捞已经在中国内地、香港、台湾等100多

个城市以及新加坡、美国、韩国、日本、加拿大、澳大利亚、马来西亚等国家经营935家直营门店，拥有超过3600万位会员。

秉承“通过精心挑选的产品和创新的服务，创造欢乐火锅时光，向世界各国美食爱好者传递健康火锅饮食文化”的公司使命，海底捞在向世界介绍中国传统火锅的同时，为全球范围内的顾客提供超越期望值的火锅欢乐时光和独特的海底捞体验。

作为一家追求极致的企业，实现高效开店、集团化管理、无缝技术迭代是海底捞的目标。在经过多番场景和门店需求的探讨之后，Meraki 携手战略合作伙伴 - MSP 服务商 exands 针对门店场景特点为海底捞定制了整体网络解决方案。相较于其他传统交换机，Meraki 交换机大大优化了对门店的网络管理，实现更高级别的网络安全。

思科 Meraki 的智能管理架构实现了真正的交换机零接触配置 - 海底捞的 IT 服务团队可以提前进行配置，或者使用 Meraki 模版对所有交换机进行标准化配置。借助配置模板一站式推送的功能，海底捞的 IT 服务团队可以降低前期配置的工作量，快速实现了轻松简捷化部署。

通过思科 Meraki 功能强大的集中管理界面，海底捞的 IT 服务团队可以实时深入了解网络及其使用情况。借助提供统一策略、事件日志和检测功能的 Meraki 控制面板，对海底捞全国门店的所有网络情况一目了然，大大改善了网络管理效率。

Meraki 智能网络管理平台帮助海底捞实现了远程集中管理。一旦发生网络问题，IT 服务团队无需特地赶赴现场，可以24小时随时随地通过 Meraki 控制面板，直接定位故障并在线进行排除。借助远程配置和运营维护，成功为海底捞降低了 IT 服务团队的人力和运维成本，并提升了所有门店的网络安全。

科技以人为本，如何让科技更地为人服务，海底捞在践行，在不断创新，引入科技的力量为客户提供更好的服务与体验。MSP 服务商 exands 和 思科 Meraki 也在一直携手践行，助力海底捞的极致服务与体验更上一层楼。