



案例研究



软水器制造商 管理经销商权限

软水器制造商应用Ayla基于角色的访问技术，让经销商提供远程服务时，兼顾用户隐私

背景

本案例的主角是一家领先的家用软水器制造商(下文简称制造商)，同时为多家知名品牌贴牌加工，其产品广泛销售于全美所有主要的零售商。在零售渠道以外，该公司还拥有个利润丰厚的经销商渠道，通过经销商在客户家中整体安装并进行持续保养服务。

这家制造商已决定用Ayla的敏捷物联网平台来打造一款新型的，连到云端的软水器。这样经销商就能主动地监控联网的软水器产品并进行远程服务，以实现效率的显著提升，既节省了时间，又增加了服务收入。

挑战

制造商担心联网软水器所产生的数据隐私问题，这涉及到经销商们到底应该从用户侧获取多少数据才合适。

由于绝大多数的家庭供水流经了软水器，产品终端收集到的数据可以透露出一个家庭有多少名成员，他们的用水习惯，甚至可能是假期时间表。考虑到这些数据的敏感性，制造商希望有一个到位的控制手段，能够允许终端用户来决定，到底在多大程度上与经销商共享信息。

与此同时，某些事件有助于发现或避免产品的问题，制造商不想阻碍经销商获取到消息通知。制造商希望经销商能掌握足够充分的数据，以便于对产品进行远程检修或问题解析。

企业简介

- 业务开展自1925年，具有超过90年的水处理服务经验
- 全球最大的家用水处理系统制造商之一
- 同时还提供全系列的商用与工业用途设备
- 超过500家授权经销商遍及世界各地
- 企业创始人拥有全自动软水系统领域的首个专利
- 第一家提供远程接入和WiFi接入应用来监视水处理设备的制造商



Ayla解决方案

Ayla云团队建立了一个复杂的基于角色的访问框架，可进行细粒度的访问控制规则配置。该框架允许制造商定义角色以及与每个角色相关联的权限。系统中的每个用户可有一个或多个角色，甚至细化到同一用户在不同的设备上可以拥有不同的角色。例如，张三可以是一台设备的所有者，而在另一台设备上只有部分权限。

制造商定义了“经销商”的角色，并确定了该角色可以对软水器进行正常操作访问的数据子集。这样一来，只有当某一项服务相关的数值达到临界值之后，经销商才会收到通知。当某项服务事件发生时，经销商可以向用户请求获取设备终端的访问权限。

另外，用户可在一段特定的时间内授予经销商更大的访问权限。在此期间，经销商获得了能更方便地进行设备检修的增强访问权。一旦问题解决后，基于时间的访问权会自动过期或者由用户来执行明确的撤销指令，经销商退回到原有的低层级访问权限。

客户收益

采用了Ayla基于角色的访问框架，软水器制造商能够在发挥联网设备的能力和由此引发的隐私问题之间取得微妙的平衡。在不降低经销商为用户提供高水准服务能力的同时，制造商让设备的控制权牢牢地掌握在用户手中。

使用Ayla的框架，制造商建立起经销商门户通道，允许经销商来监控和管理他们的用户群和安装的设备。通过该通道，经销商实现了前所未有的服务水平。此外，制造商在Ayla服务API的基础上建成了自己的售后支持通道，可查看经销商的行为，以及每个经销商的用户和软水器产品的情况。

制造商利用Ayla的全面，灵活和可配置的解决方案，不仅满足了品牌商的严格隐私要求，而且还有足够的弹性以支持访问控制策略的未来变化。使用Ayla API建成的售后通道不仅提高了客户满意度，而且同时为制造商和其经销商们提高了生产率并增加了营业收入。



深圳市 南山区 高新南区
粤兴一道8号
香港城市大学产学研大楼
310-311室

电话：0755-86581520
contact@ayla.com.cn
www.ayla.com.cn



关于Ayla

Ayla Networks艾拉物联是全球领先的企业级物联网云平台服务提供商，专注于智能家居、智能家电、暖通空调、智能照明等多领域的物联网解决方案。现在，Ayla已与全球各行业领军品牌合作，利用Ayla的IoT技术，将制造商的传统产品变身智能产品，并提取出有价值的大数据信息，让制造商在物联网浪潮袭来之时顺势而起。

如需了解更多信息请访问www.ayla.com.cn