



# 开发人员利用专用的笔记本电脑飙升效率

戴尔利用 Project Sputnik (人造卫星计划) 设计并推出了开发人员专用的笔记本电脑。Project Sputnik 是一项利用客户第一手反馈实现自我发展的计划

如今, 越来越多的软件开发人员倾向于使用基于 Linux® 的操作系统开发软件。然而, 直到最近, 还没有任何一家主流 OEM 厂商提供预装 Linux 的开发人员专用笔记本电脑。

戴尔注意到了开发人员的特殊需求, 为此组建了一个内部小组, 并开启一项计划, 以此更好地了解 and 满足那些供职于网络公司和视软件为战略资产的开发人员的需求。该戴尔团队尤其注重调查开发人员对面向社区的 Linux 笔记本电脑的兴趣。

戴尔选择的 Linux 分发方式是 Ubuntu®。Ubuntu 是一个理所当然的选择, 这不光是因为 Ubuntu 在 Web

开发人员中的流行程度, 更因为戴尔在这个平台上拥有丰富的经验。戴尔与 Ubuntu 的顶级支持公司 Canonical 紧密合作。Canonical 的 OEM 销售副总裁 Mark Murphy 说: “戴尔是 Canonical 最重要的合作伙伴之一。”

正如戴尔向客户介绍的那样, 戴尔意识到越来越多的开发人员希望有一台基于 Ubuntu 的戴尔笔记本电脑。戴尔负责该计划的项目主管 Barton George 说: “我们从一开始就想让开发人员社区直接参与进来, 帮助我们设计产品。但我们直言不讳地告诉他们, 我们不保证这一定会形成产品, 但我们肯定会全力以赴。这个项目一启动就受到了极大的关注, 并且收到了数量惊人的反馈。”

“Project Sputnik 的成功令我非常兴奋。它的成功向我们展示了创新理念与像创新基金这样的敏捷计划相配合, 是如何快速地将奇思妙想化为现实的。这些成功不是凭空而来的, 而是从一开始就真正考虑了客户的需求。”

Nnamdi Orakwue, 戴尔软件事业部创意委员会主席兼副总裁

## 客户简介

公司	戴尔
行业	信息技术
国家	美国
员工	110,000 名
网址	<a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a>

## 业务需求

戴尔希望通过打造一款运行 Ubuntu® 操作系统 (基于 Linux®) 的全新笔记本电脑, 为开源社区的开发人员提供更好的支持。

## 解决方案

公司启动了 Project Sputnik, 这是一项旨在探索打造开发人员专用笔记本电脑可行性的计划。通过这项计划, 戴尔开发了以社区为导向, 由社区参与设计的 Dell XPS 13 开发人员版笔记本电脑和 Dell Precision M3800 开发人员版移动工作站。

## 客户收益

- 利用内部创新基金和外部社交媒体来验证和设计基于 Ubuntu® 的开发人员专用笔记本电脑
- Project Sputnik 从提案到产品只用了八个月的时间
- 让客户通过社交媒体直接参与产品的设计流程
- 根据开发人员社区的反馈对产品进行改进

## 解决方案一览

- 客户端解决方案

“我们从一开始就想让开发人员社区直接参与进来，帮助我们设计产品。但我们直言不讳地告诉他们，我们不保证这一定会形成产品，但我们肯定会全力以赴。这个项目一启动就受到了极大的关注，并且收到了数量惊人的反馈。”

Barton George, 戴尔服务  
事业部云开发人员计划总监兼  
Project Sputnik 项目主管

### Project Sputnik 的诞生

Project Sputnik 是一个“游击式”的项目，所以，如果没有资金和相应的支持，它无法成功。幸运的是，该团队得知戴尔内部设立了旨在发现和支持创新想法的内部创新委员会和基金，该团队提交了自己的设计理念，结果得到了创新委员会的赞许，第一个项目得到了顺利通过。至此，Project Sputnik 诞生了。

创新委员会为该团队提供了小额预算，并让该团队用六个月时间来展示该计划的可行性。该团队从一开始便打算公开实施 Project Sputnik，从开发人员社区收集反馈。为了收集第一手的反馈，该团队利用了戴尔的 IdeaStorm 网站。

2012 年 5 月，公司通过博客和 Ubuntu 开发人员峰会宣布了 Project Sputnik 计划，同时在 IdeaStorm 网站上启动了头脑风暴讨论会 (Storm Session)。举办头脑风暴讨论会是为了验证设计理念，并决定产品的主要功能。在讨论会中，开发人员可以公开讨论 Project Sputnik，并可以提交有关如何改进此笔记本电脑的反馈和建议。George 说：“这些反馈不仅能帮助我们设计笔记本电脑，还能确保开发人员为产品做出自己的贡献。因为讨论会是公开进行的，并且我们也实事求是地道出了我们的目标和局限性，所以大家积极参与并引起了巨大反响。我们也希望回馈开源社区，所以，我们将开发的所有设备驱动程序都提供给了社区，供他们加入到 Linux 内核中，这样，其他人也可以从我们的工作中受益。”用于宣布此计划的博文从发布之日起吸引了超过 70,000 人的访问。

2012 年 7 月，为了收集第一手的反馈，戴尔宣布推出 Project Sputnik 试用计划，一下子吸引了来自开发人员的数千条回应，数量之大超乎预期。根据这些回应，我们遴选了一批开发人员，并以折扣价提供给他们笔记本电脑解决方案的试用版，在试用之后，这些开发人员则要给我们提供开放诚实的反馈。

### 基于 Ubuntu 的笔记本电脑正式推出

从试用计划中获得的极大反响表明，公司是时候将 Sputnik 计划转化成产品了。在启动试用计划数周后的 OSCON (开源大会) 上，戴尔宣布 Sputnik 将变成一款真正的产品，并将于当年年底前上市。2012 年秋天，公司推出了基于 Ubuntu 12.04 的 Dell XPS 13 笔记本电脑。该款笔记本电脑搭载了必要的驱动程序以及一系列基本的开发人员常用工具和实用工具。

每台 XPS 13 笔记本电脑还都附带了一年期戴尔 ProSupport 专业技术支持和 On-Site after Remote Diagnosis (远程诊断后上门服务)\*。另外，该设备还使用了 Ubuntu 的 JuJu 软件，便于开发人员将开发的应用程序直接推送到云上。

社交媒体让客户直接参与产品设计流程在 Project Sputnik 项目的创建和设计

### 产品和服务

#### 硬件

Dell XPS 13 开发人员版笔记本电脑

Dell Precision M3800 移动工作站开发人员版



过程中，社交媒体发挥了重大作用，它让戴尔的客户直接参与到了产品主要功能的设计过程中。例如，在 IdeaStorm 上举办的头脑风暴讨论会中，开发人员公开讨论 Project Sputnik，并提交有关改进这款笔记本电脑的重要反馈和建议。事实上，在 Sputnik 头脑风暴讨论会开始后，就有 83 条有关产品改进的建议发布出来，其中涉及具体的软件 Bug 问题和更为深远的问题，例如，屏幕是采用镜面屏还是雾面屏。

开发人员在 IdeaStorm 上发布的意见主要有以下六条：

1. 价格不要比 Windows 高
2. 能够处理 Vanilla 图片
3. 提供至少 8GB RAM
4. 不要预装 Windows
5. 不要包含 CD/DVD
6. 要随附 ProSupport\*

整体来讲，IdeaStorm 在帮助戴尔征集客户对公司产品的建议方面发挥了有效作用。戴尔通过 IdeaStorm 收到了超过 17,000 条有关新产品或改进产品的建议，其中被采用的建议有将近 500 条。

### 开发人员的反馈将继续推动我们进行重要的改进

从该款笔记本电脑上市以来，开发人员社区通过社交媒体发布的反馈便是推动我们进行产品改进的重要因素，包括在发布当天降价 100 美元。戴尔将继续积极监控推特 (Twitter) 和博客上的评论，以及非常活跃的戴尔技术中心 Sputnik 论坛上的反馈。这类客户反馈有助于我们优化 Project Sputnik 产品和引导 Sputnik 的未来发展方向，包括将戴尔 Precision M3800 开发人员版移动工作站加入这一产品线。

### 这款笔记本电脑从提案到发布仅用了八个月时间

戴尔仅用了八个月时间就将 Project Sputnik 从一个提案变成了一款产品，这比常规流程要快得多。戴尔软件事业部创意委员会主席兼副总裁 Nnamdi Orakwue 说：“Project Sputnik 的成功令我非常兴奋。它的成功向我们展示了创新理念与像创新基金这样的敏捷计划相配合，是如何快速地将奇思妙想化为现实的。这些成功不是凭空而来的，而是从一开始就真正考虑了客户的需求。”

2012 年 11 月下旬，名为 Dell XPS 13 开发人员版笔记本电脑的最终产品在美国和加拿大正式上市，并在三个月后根据客户反馈推出了增强版。该产品在稍后不久于欧洲上市，至此，上市国家/地区达到了总计 16 个。之后陆续推出了其他几个版本，XPS 13 开发人员版也即将推出第四代。产品线也得到了扩展，其中包括一个较为强大的系统：Ubuntu 版 Dell Precision M3800 移动工作站。该系统面向全球销售。

戴尔完成了 Project Sputnik 的销售目标，介绍该产品的积极报道超过 150 篇，其中包括登载在《华尔街日报》、《福布斯》杂志、《今日美国》、Engadget、TechCrunch、The Register 和 Hacker News 上的文章。George 说：“Sputnik 计划发展强劲，并且还远远没有结束，我们打算继续收集开发人员的反馈，并利用这些反馈构建我们的未来发展方向。通过推特、博客和论坛，我可以直接与我们的客户交流，我觉得没有比直接与客户进行交流更好的事情了。”

如需阅读全部戴尔案例研究，请访问 [Dell.com/casestudies](http://Dell.com/casestudies)

