

# 数字韧性 - 赋能办公和零售多场景业务 全域数智决策与升维

思科大中华区副总裁，华东区及跨国企业事业部总经理 房晓曦

上海网赢信息系统有限公司总经理 刘勇

Splunk中国区销售总监 殷成刚

ThousandEyes大中华区产品经理 于越

# 体验即货币：数字化如何重塑零售业



数字化体验直接决定品牌声誉  
与营收转化



每一笔交易都依赖于复杂的数字  
供应链



客户体验是销售业绩的加速  
器



像感知心跳一样感知业务脉  
搏

# 盲区与孤岛：零售数字化的隐形挑战

跨越云、SaaS 与互联网的复杂环境，让传统的观察手段面临失效风险。

53%

移动端用户会放弃加载时间超过3秒的网站。

企业可见性边界

传统观察盲区

- 结算失败
- 应用报错
- 响应迟钝

- 多平台数据统一性缺失
- 不可控的公网传输
- 第三方 API / SaaS 中断
- 复杂的混合云架构
- DNS 劫持 / CDN 故障

# IT 环境日益复杂，加大故障响应难度

60%

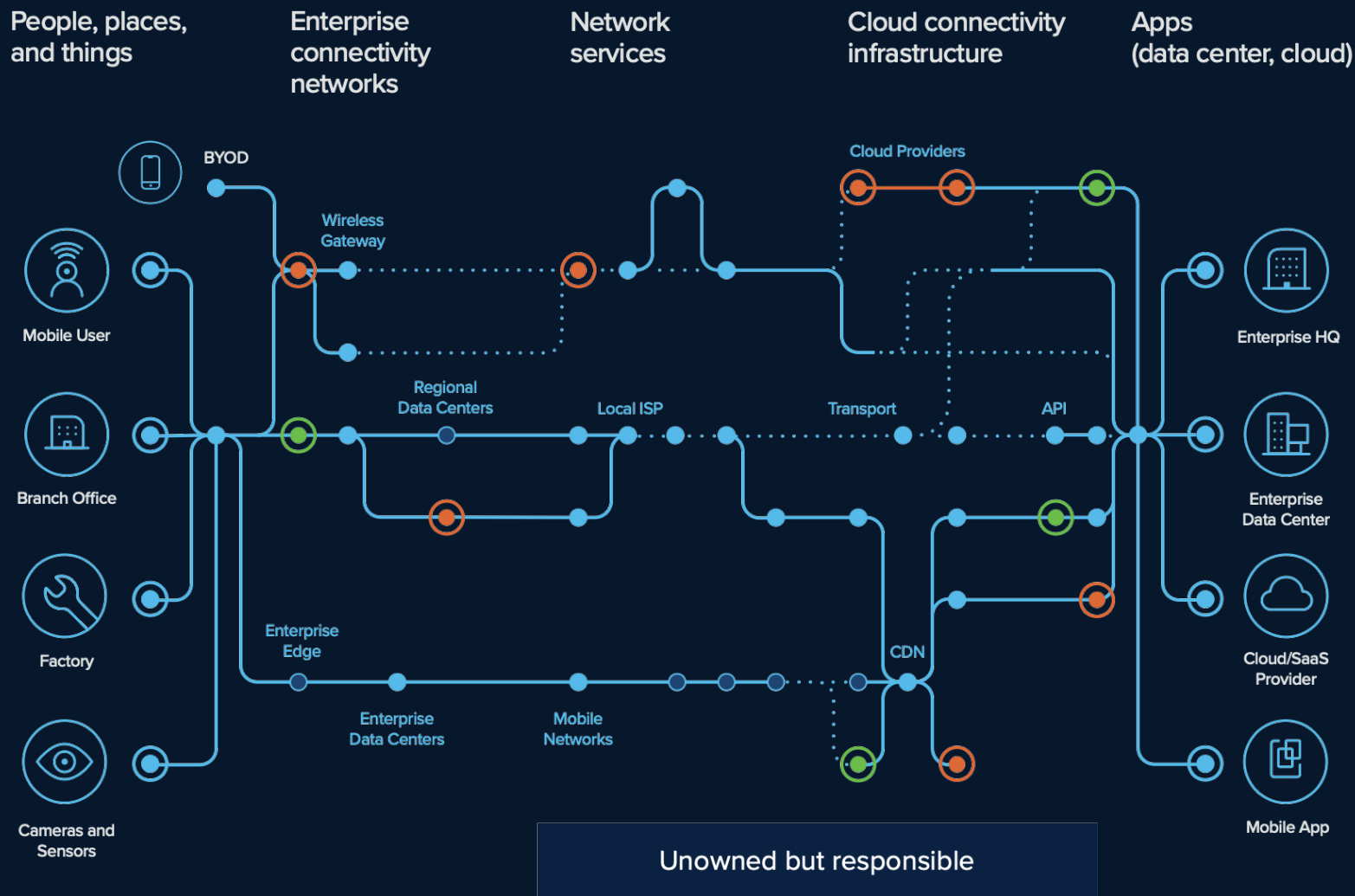
% 的受访组织表示，其 IT 环境较两年前更为复杂

67%

公开报告显示，67% 的服务中断事件是由第三方运营商造成的

1

单个故障组件，即可导致整个服务交付链停摆



# ThousandEyes:洞察零售业务生命线

建立消费者到核心业务的全链路可视化



## 网络健康

### 业务场景

电商大促期间，监测全国各区域流量入口与ISP稳定性。

监控SD-WAN的实际运行状态

### 业务价值

主动规避公网/内网风险，保障大促期间99.99%的流量可达性。



## 混合办公

### 业务场景

基于云的SaaS服务的性能监控

各类内部Web服务，如供应链系统的服务状态

### 业务价值

保障全局业务流程顺畅稳定运行。



## 用户体验

### 业务场景

模拟用户登录，加购，支付的全流程交互，监控SaaS性能。

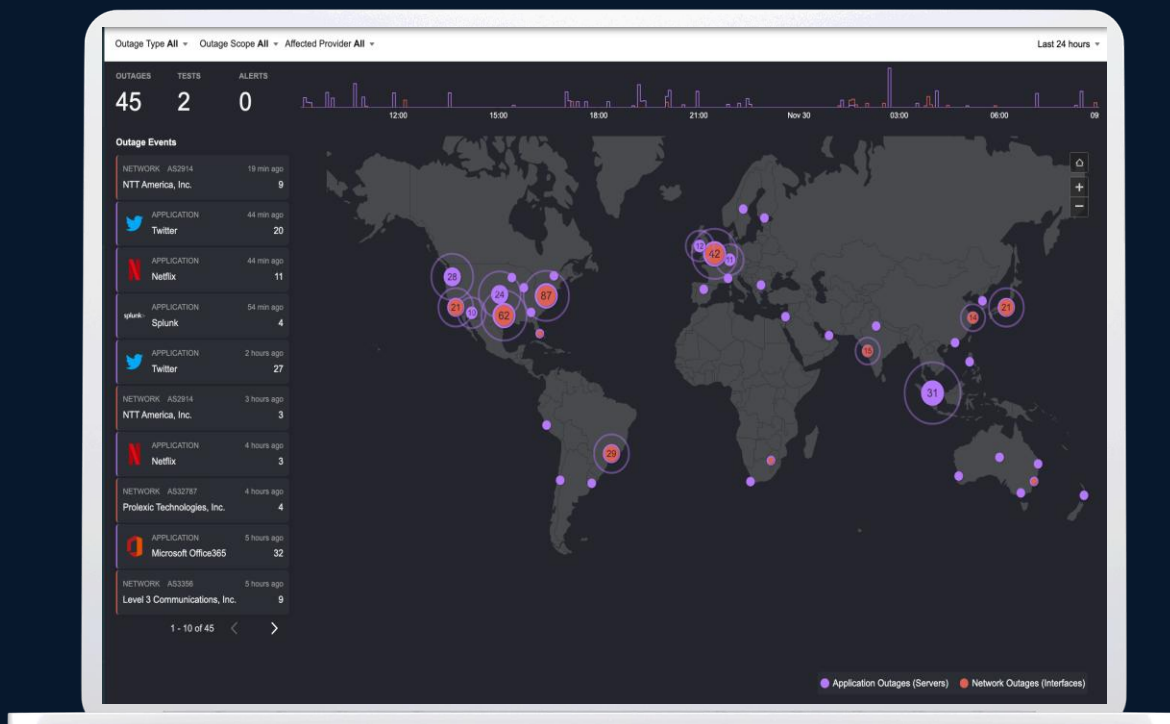
门店POS机，扫码枪连接云端支付网关的网络路径诊断。

### 业务价值

将被动响应转为主动侦测，提前发现异常，保护转化率，降低客户投诉率。

# Internet Insights

CDN, DDoS, DNS,  
SaaS应用  
可用性的全局视图



快速识别  
ISP, IAAS中断及其  
影响

互联网NOC视图

供应商维度的洞察

网络和应用的关系

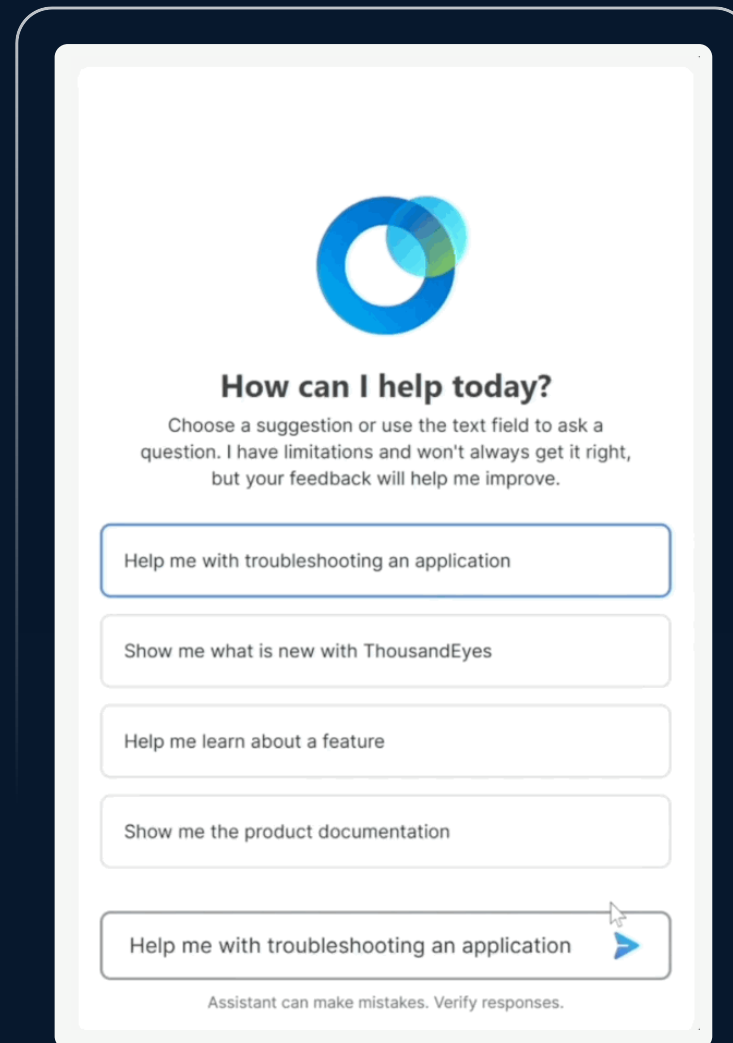
快速事件响应

# 利用 GenAI 加速网络运维

极速缩短平均修复时间 (Accelerate MTTR)

支持自然语言查询：降低技术门槛，让数据“说人话”

超越被动问答：主动总结事件，并提供可执行建议  
(Actionable Recommendations)



# Forrester TEI Highlights

274%

截至第三年的投资回报率

<6 month  
回本期

60%  
缩短 MTTD

>50%  
提升 IT 与网络运维效率

80%

缩短 MTTR (P1 incidents)

5.5%

远程员工每小时生产力价值提升

# 从“洞悉网络和服务”到“透视应用”

---

Digital Experience  $\neq$  Network & Service Only

当我们看到网络服务畅通，但交易依然失败，  
我们如何快速挖掘根因？

# ThousandEyes + Splunk: 数据打通

网络与应用数据的双向验证

## ThousandEyes

提供网络路径、DNS、BGP 及 SaaS 服务的健康数据。



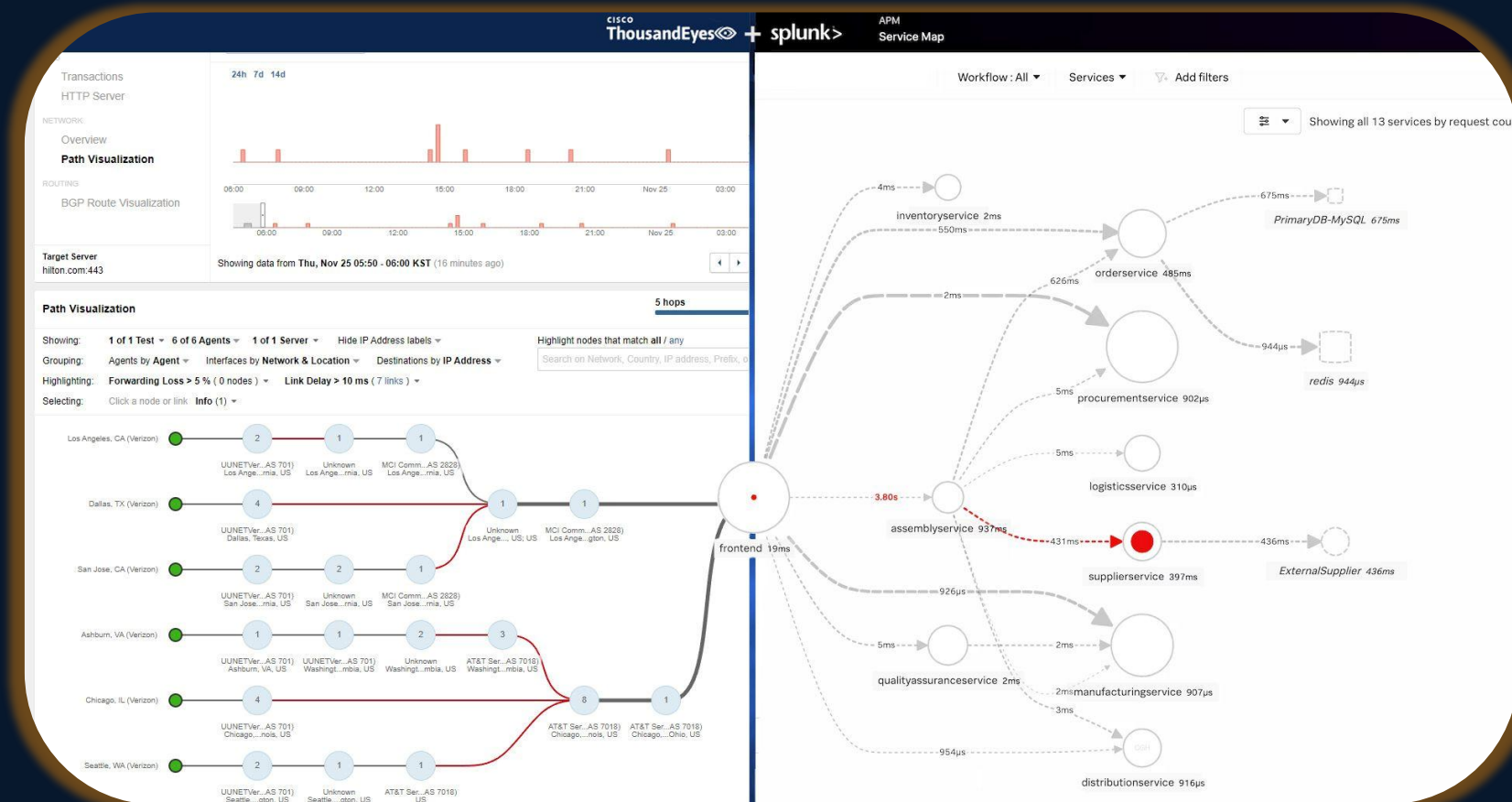
Network telemetry



Application dependencies

## Splunk APM

提供微服务调用链、数据库查询及代码报错数据。



# Splunk BI: 赋能零售业务洞察

连接业务全栈，体现IT价值

- 深度用户画像，实现精准营销和个性化服务
- 优化运营，驱动销售增长和利润提升
- 赋能数据决策，快速响应市场变化，抢占先机



# 同思科解决方案深度融合



# 打造零售行业数字供应链



# 构建零售行业数字韧性

## 可观察性

### Observability

为零售行业提供从业务产出、服务状态到基础架构的，覆盖电商、门店、供应链、混合办公等场景的全栈洞察和深入分析能力，助力业务决策，彰显IT价值

## 安全

### Security

为零售行业跨云跨域的整体业务环境提供全面的威胁预防、检测、调查和响应能力。

## 保障

### Assurance

为零售行业提供无缝的、端到端的全方位保障，构建符合业务流程的高效的智能优化闭环，确保业务和服务的交付。

祝各位合作伙伴2026年大卖

