

就安全而言，更好的客户体验不仅仅是“聊胜于无”

非官方中文译文·安天技术公益翻译组 译注

简译版

文档信息			
原文名称	Better Customer Experience is More Than a "Nice to Have" for Security		
原文作者	Ashley Arbuckle	原文发布日期	2018 年 10 月 9 日
作者简介	Ashley Arbuckle 是思科安全服务副总裁。		
原文发布单位	SecurityWeek		
原文出处	https://www.securityweek.com/better-customer-experience-more-nice-have-security		
译者	安天技术公益翻译组	校对者	安天技术公益翻译组
分享地址	请浏览创意安天论坛 bbs.antiy.cn 安天公益翻译板块		
免责声明	<ul style="list-style-type: none"> 本译文译者为安天实验室工程师，本文系出自个人兴趣在业余时间所译，本文原文来自互联网的公共方式，译者力图忠于所获得之电子版本进行翻译，但受翻译水平和技术水平所限，不能完全保证译文完全与原文含义一致，同时对所获得原文是否存在臆造、或者是否与其原始版本一致未进行可靠性验证和评价。 本译文对应原文所有观点亦不受本译文中任何打字、排版、印刷或翻译错误的影响。译者与安天实验室不对译文及原文中包含或引用的信息的真实性、准确性、可靠性、或完整性提供任何明示或暗示的保证。译者与安天实验室亦对原文和译文的任何内容不承担任何责任。翻译本文的行为不代表译者和安天实验室对原文立场持有任何立场和态度。 译者与安天实验室均与原作者与原始发布者没有联系，亦未获得相关的版权授权，鉴于译者及安天实验室出于学习参考之目的翻译本文，而无出版、发售译文等任何商业利益意图，因此亦不对任何可能因此导致的版权问题承担责任。 本文为安天内部参考文献，主要用于安天实验室内部进行外语和技术学习使用，亦向中国大陆境内的网络安全领域的研究人士进行有限分享。望尊重译者的劳动和意愿，不得以任何方式修改本译文。译者和安天实验室并未授权任何人士和第三方二次分享本译文，因此第三方对本译文的全部或者部分所做的分享、传播、报道、张贴行为，及所带来的后果与译者和安天实验室无关。本译文亦不得用于任何商业目的，基于上述问题产生的法律责任，译者与安天实验室一律不予承担。 		

就安全而言，更好的客户体验不仅仅是“聊胜于无”

Ashley Arbuckle

2018 年 10 月 9 日

译者注：此文的重点是讲“客户体验”（以下简称 CX），但是还是扣着安全这根主线。纠正一些人认为的只要“安全”就行，而不要 CX 的观点；意在强调 CX 的重要性。

短短几年内，“客户体验”已经从一个“噱头词”变成了安全行业竞争的焦点。在咨询公司 Gartner 的营销领导者调查中，80% 的受访公司表示，他们将会以 CX 为重点进行营销。Forrester 公司创建了“客户体验指数”（简称 CXI），用于衡量 CX 领导者，并对其进行排名。每年，全球都会举行数百个 CX 会议。

当听到“客户体验”一词时，我们通常会联想到网店和实体店购物、旅行和住宿、Wi-Fi 和互联网服务、银行、餐饮、新技术工具或应用程序等方面的体验。但是，在 IT 安全解决方案上，客户体验指的是什么呢？Gartner 将客户体验定义为：用户的看法与实际感受，这些看法和感受来源于用户与安全供应商的员工、其提供的产品和系统以及渠道供应商的一次性或者长期交互。由此可见，客户体验的确与安全有关。

虽然大多数安全专家都不怎么谈论客户体验，但它已经在安全行业中占据了一席之地，而且绝不仅是“聊胜于无的”。安全和客户体验之间存在着一种共生关系——提高安全性可以改善客户体验，改善客户体验也可以提高安全性。下面，我们将介绍改善客户体验的四种方法。

1. 足够简单的解决方案

大多数安全团队都面临着 5 到 50 多个不同的安全供应商及其解决方案。这些解决方案无法协同工作，必须独立部署和管理——“单一面板”一直难以实现。为了能够有效地部署，解决方案必须足够简单。当攻击发生时，大多数安全团队都无法等待数月的时间来部署解决方案。但是，采用“软件即服务”（SaaS）解决方案，激活软件许可证后，只需几小时或几天就能完成部署。通过具有可视化功能的单一访问控制面板，用户可以在整个本地网络以及位于不同地域的网络同时监控、优化和配置策略，从而简化管理，同时增强安全策略。此外，SaaS 解决方案也易于扩展——激活许可证后就可以随时随地进行扩展了。如果解决

方案易于部署、管理和扩展，用户和它的交互就会更加愉悦，它的价值也能更快地实现，而这正是优质客户体验的重要组成部分。

2. 专门的客户成功团队

安全供应商设立负责推动投资回报的客户成功经理，正在成为一种常态。他们代表客户提出建议，与销售和服务交付团队紧密合作，确保提供卓越的客户体验。通过了解客户需求、策略、运营成熟度、业务目标，以及所在的行业，客户成功经理可以确保客户从解决方案中获得最大的价值并实现其期望的业务成果。他们推动解决方案的策划，以便基于双方的运营就绪度来部署解决方案。这有助于确保解决方案的应用和按预期执行——为长期互利关系和更好的安全奠定基础。

3. 简化整合

在高度分散的安全市场中，一个所谓的最佳安全方案往往只能在很短时间内发挥最佳效果，因此最佳安全方案层出不穷。大多数机构都采用了多家安全公司的产品，以及这些产品的补丁、升级平台。随着客户单位商业模式的转变、攻击面的扩大和威胁的演变，这些不同的解决方案无法紧密协作并保持同步。正如我之前所述，企业正在重新思考如何购买和部署安全技术，并积极整合不同供应商的产品。但是，为了获得他们所寻求的运营效率和更好的保护，他们要以正确的方式进行整合。一次性的方法会给买方带来沉重的开发负担，并且往往与其业务计划不一致。如果安全供应商能够将客户单位的业务策略和基础架构结合起来，简化整合，那么他们就能整合客户单位所需要的技术。他们还可以提供定制的自动化功能，以便客户单位的多个最佳产品能够协同工作，降低安全解决方案的复杂性，提高其有效性。例如，一些简单的措施，如应用自动化技术，从不同的安全产品中提取数据并将它们聚合到易于阅读的单一面板中，可以节省大量的时间和精力，同时提供更大的可见性和控制。

4. 以“解决方案”为重点

如今，产品和服务之间的界限越来越模糊。安全供应商的重点应放在，为客户单位提供最符合其运营就绪度和资源要求的解决方案上。在许多案例中，监控和响应服务、工具和技术结合可以提供全面的解决方案，例如事件就绪和响应（IRR）、端点检测和响应（EDR）以及托管检测和响应（MDR）等。在IRR解决方案中，安全服务供应商使用基础设施分析

平台、应用程序性能管理和安全仪表平台等技术，来获得必要的可视性和自动化，以开展旨在加强防御和响应的有效“紫队演习”。在 MDR 解决方案中，安全服务供应商则采用各种工具和技术来执行“威胁猎杀”。大数据平台，实时全局威胁情报，以及基于规则的、统计和机器学习分析都有助于减轻内部分析师和外包专家的负担。（译者注：“紫队演习”是一种融合了攻击“红队”和防守“蓝队”的综合训练方式，其目的是为用户提供持续防御人员配备、策略配置和最佳响应过程。）

对安全行业（不仅包括提供卓越客户体验的安全公司，更包括这些公司所服务的机构和安全专家）来说，客户体验正在成为他们获得成功的关键驱动因素。客户体验和安全之间的玄妙与交织才是制胜的法宝。

安天简介

安天是引领威胁检测与防御能力发展的网络安全国家队，始终坚持自主先进能力导向，依托下一代威胁检测引擎等先进技术和工程能力积累，研发了智甲、镇关、探海、捕风、追影、拓痕等系列产品，为客户构建端点防护、边界防护、流量监测、导流捕获、深度分析、应急处置的安全基石。安天致力于为客户建设实战化的态势感知体系，依托全面持续监测能力，建立系统与人员协同作业机制，指挥网内各种防御机制联合响应威胁，实现从基础结构安全、纵深防御、态势感知与积极防御到威胁情报有机结合，推动客户整体安全能力建设的叠加演进。安天为网信主管部门、军队、保密、部委行业和关键信息基础设施等高安全需求客户，提供整体安全解决方案，产品与服务为载人航天、探月工程、空间站对接、大飞机首飞、主力舰护航、南极科考等提供了安全保障。

安天是全球基础安全供应链的核心赋能方，全球近百家著名安全厂商、IT 厂商选择安天作为检测能力合作伙伴，安天的威胁检测引擎为全球超过三十万台网络设备和网络安全设备、超过十四亿部智能终端设备提供了安全检测能力。

安天技术实力得到行业管理机构、客户和伙伴的认可，已连续五届蝉联国家级安全应急服务支撑单位。安天是中国应急响应体系中重要的企业节点，在“红色代码”、“口令蠕虫”、“心脏出血”、“破壳”、“魔窟”等重大安全威胁和病毒疫情方面，实现了先发预警和全面应急响应。安天针对“方程式”、“白象”、“海莲花”、“绿斑”等几十个高级网空威胁行为体及其攻击行动，进行持续监测和深度解析，协助客户在“敌情想定”下形成有效防护，为捍卫国家主权、安全和发展利益提供了有力支撑。

2016 年 4 月 19 日，在习近平总书记主持召开的网络安全和信息化工作座谈会上，安天创始人、首席架构师作为网络安全领域的发言代表，向总书记进行了汇报。2016 年 5 月 25 日，习近平总书记在黑龙江调研期间，视察了安天总部，并对安天人说，“你们也是国家队，虽然你们是民营企业”。

安天实验室更多信息请访问：<http://www.antiy.com> (中文)

<http://www.antiy.net> (英文)

安天企业安全公司更多信息请访问：<http://www.antiy.cn>

安天移动安全公司 (AVL TEAM) 更多信息请访问：<http://www.avlsec.com>