



SANGFOR
深信服科技

深信服科技

AD 全局负载均衡解决方案

深信服科技有限公司
20XX 年 XX 月 XX 日



目录

第 1 章	前言	1
第 2 章	需求分析	1
第 3 章	深信服全局负载均衡解决方案	2
3.1	方案拓扑	3
3.2	方案总体设计及描述	3
3.2.1	方案设计	3
3.2.2	方案实现	4
3.2.3	就近性计算方法	4
3.2.4	服务器负载均衡	5
3.2.5	应用类型调度	5
3.2.6	基于 URL 调度	5
3.2.7	七层内容调度	5
3.2.8	健康检查机制	6
3.2.9	单边加速技术	6
3.2.10	商业智能分析	7
第 4 章	优势技术介绍	7
4.1	单边加速技术	7
4.2	商业智能分析	8
4.3	智能优化技术	10
4.3.1	DNS 透明代理	10
4.3.2	链路繁忙控制	10
4.3.3	智能路由技术	11
4.3.4	智能告警技术	11
第 5 章	深信服售后服务体系	12
5.1	售后服务体系概述	12

5.2	技术支持及服务内容	16
5.3	专业的 CTI 中心，完善的用户档案系统.....	16
第 6 章	深信服科技介绍	17

第1章 前言

随着组织的规模扩大，用户全体和组织机构分布全国乃至全球，这一过程中组织对信息化应用系统的依赖性越来越强，如何保障关键业务系统可以 7*24 不间断稳定、快速运行，成为组织信息化建设的重中之重！

单数据中心之患

无论数据中心内部采用多么完善的冗余机制、安全防范工具以及先进的负载均衡技术，但是单数据中心有致命的硬伤——数据过于集中，一旦遇到不可抗逆因素，如地震、火灾等就很容易造成业务系统的访问中断，甚至造成关键数据的丢失。

跨地区（运营商）访问之痛

在中国，最典型互联网访问特性就是电信和联通的跨运营商问题，南方用户访问北方网站或北方用户访问南方用户访问速度较慢的问题。

在国外，用户访问国内的资源也是异常缓慢。

这类问题出现的根本原因在于网络的互通互连接点拥塞，造成用户丢包、延迟较大，从而导致访问缓慢，甚至造成一些应用根本无法访问。

正是基于以上两个最主要的原因，越来越多组织选择在不同物理位置构建多个数据中心来保证应用系统的快速、持续、稳定的运行。

当组织在构建了多个数据中心之后，如何通过有效手段实现多个数据中心间的协调工作；如何引导用户访问最优的站点；如何保障在某个站点出现灾难性故障情况下，用户仍然可以访问其他站点上的关键业务等问题，成为组织信息化建设中最为关注的问题。

第2章 需求分析

XX 本次数据中心建设项目，目的在于实现数据的异地灾备，用户就近性进入，保证用户访问的快速性和持续性，本次项目建设准备 A、B 两地建立数据中心，每个数据中心配备电信、网通两条互联网链路；通过多数据中心的建设期望达到具体效果如下：

1、在 A 和 B 两地建立两个数据中心，南方区域人员就近接入 A 数据中心，北方区域人员就近进入 B 数据中心；

2、接入 A 的用户为网通用户时，为其分配联通链路；接入 A 的用户为电信用户时，为其分配电信链路；

3、接入 B 的用户为网通用户时，为其分配联通链路；接入 B 的用户为电信用户时，为其分配电信链路；

4、当 A 中心电信链路出现故障时，所有用户请求分配到 B 数据中心的电信链路之上；
当 A 中心联通链路出现故障时，所有用户请求分配到 B 数据中心的联通链路之上；

5、当 A 中心电信链路出现故障时，所有用户请求分配到 B 数据中心的电信链路之上；
当 A 中心联通链路出现故障时，所有用户请求分配到 B 数据中心的联通链路之上；

第3章 深信服全局负载均衡解决方案

深信服全局负载均衡解决方案能够帮助组织将相同应用系统服务内容部署在不同地理位置之上，保证应用系统的多数据中心能够具备更高的持续性和可用性以及快速性，使得用户不管身处全球任何位置都能获得更快速、更稳定的访问体验。

深信服全局负载均衡解决方案支持深信服特有的单边加速技术，能够彻底解决网络访问过程中由于地域、跨运营商等因素造成访问速度慢的问题，使得用户的访问速度得到进一步的保障。

深信服作为最大的前沿网络设备供应商，在前沿网络建设领域积累了丰富的经验，结合深信服对用户的实际需求来看，深信服科技认为全局负载均衡设备能够具备如下功能：

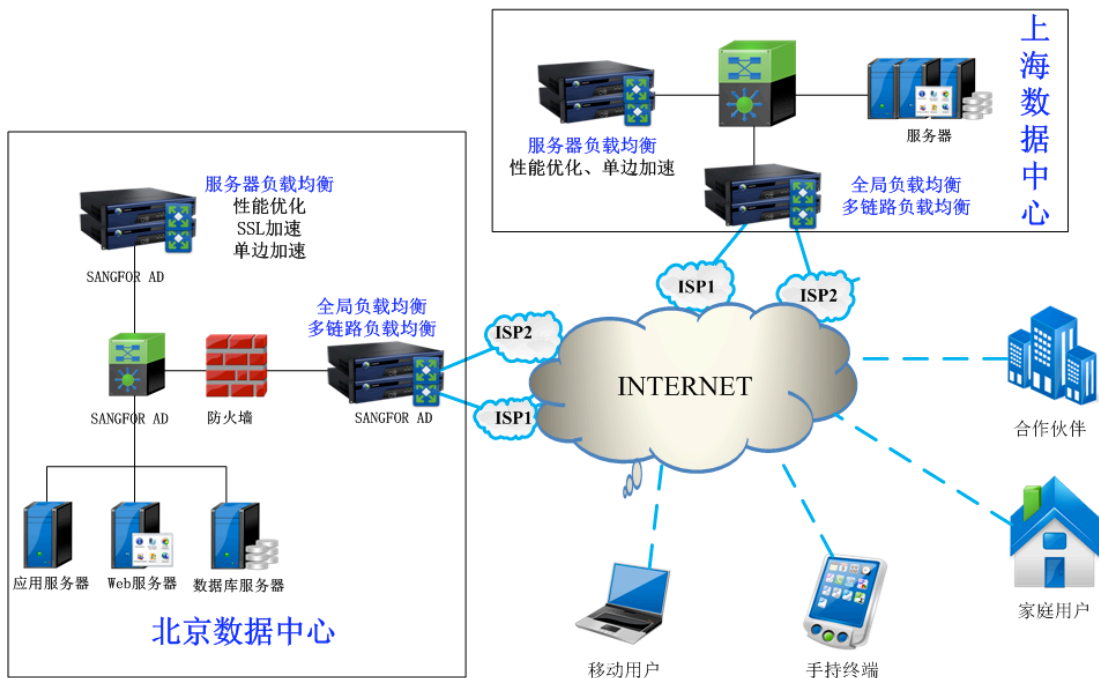
1、全局负载均衡设备应该能够通过唯一域名的方式将多个数据中心发布出去，并能具备众多灵活负载策略为用户选择最佳的数据中心入口，以确保用户访问提供最优服务的数据中心内容。

2、全局负载均衡设备应具备详细的全球 IP 地址库，并且能实时更新方式来不断完善，以此提高用户请求分配的准确性，为用户选择最佳的数据中心。

3、全局负载均衡设备应该具备全面的健康检查机制，能够实时的监控各个数据中心的运行状况，及时发现出现故障的数据中心或者其内部服务器。一旦出现故障问题，能够保证将用户后续访问请求都分配到其他正常数据中心或者服务器之上。

4、具有很好的升级与可扩展性，能够适应特定的和不断变化的业务需求。

3.1 方案拓扑



3.2 方案总体设计及描述

3.2.1 方案设计

本方案设计充分考虑后续数据中心扩展性，采用深信服 **XX** 设备实现全局负载均衡，深信服 AD 设备包含了全局负载均衡、链路负载均衡和服务器负载均衡三大功能，对后续数据中心扩建和稳定性保障以及优化建设都有很好的扩展性。

1、两个数据中心分别部署两台 AD 设备；整个系统采用全冗余网络连接方式设计，来保证系统的高可用性和高可靠性。

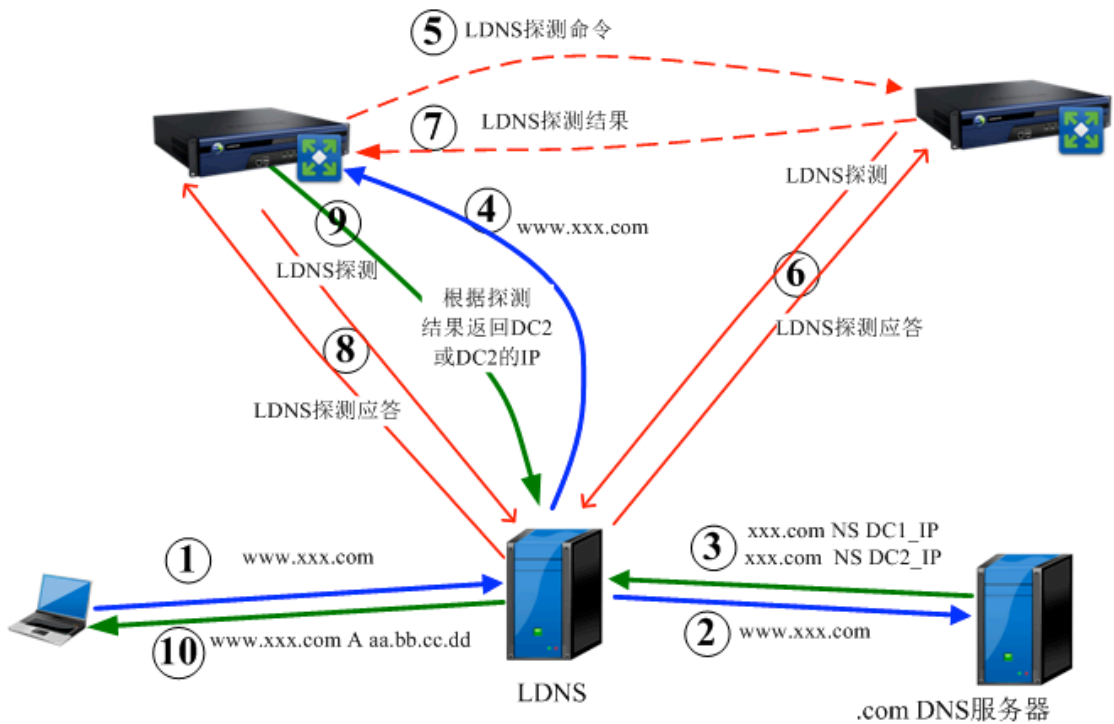
2、AD 设备以路由模式接入各个数据网络之中，负责将用户的 DNS 访问请求，引导用户使用最快的链路进行访问站点；同时负责两条线路的健康状态的检查，一旦检测到线路的中断，则停止相应线路的地址解析。

3、在各数据中心 AD 设备上，先配置公网链路与虚拟服务对应关系，再设置主、备数据中心设备之间站点、链路以及虚拟服务的健康检查机制，最后设定用户访问请求的分配策略；就可以实现将用户访问请求引导至最佳的数据中心之上的目的。

3.2.2 方案实现

深信服全局负载均衡解决方案,能够通过唯一的域名的方式为所有发布相同服务的数据中心提供统一的入口,根据管理人员预先设定的负载策略将用户的访问请求分配到不同数据中心之上,保障用户的访问体验。

当用户通过域名方式进行访问时,可以根据用户使用的 Local DNS 位置进行就近性计算,将最佳站点的 IP 地址解析给用户。



3.2.3 就近性计算方法

为了保障当全球范围的用户在访问资源时,能够被引导至“最优”的数据中心,全局负载均衡设备需要对用户到各站点之间的距离、延时及当前数据中心的负荷等众多因素进行分析判断。

深信服全局负载均衡支持静态和动态两种就近性方法,两种方式可以并存使用。

静态就近性

深信服全局负载均衡设备中都搜集了各个全球的 IP 地址形成地址库,并能够实现实时更新;当用户访问目标 IP 属于哪个运营商(或地区),就为用户选择这个运营商(或地区)的数据中心(或链路)。

当用户请求没有包含设备的地址库中时,深信服全局负载均衡设备将会主动查询该地址

所属地区（或运营商），匹配之后再根据静态就近性为用户选择数据中心。

如果上述两种方式都无法判别用户请求 IP 所属地区（或运营），则直接使用动态就近性。

动态就近性

当用户发起访问请求时，深信服负载均衡设备可以**通过综合考虑各数据中心与请求地址之间的路由节点数量、数据传输的延迟和数据中心链路的实时负荷**，准确计算出最佳路径，将用户引导至最佳的数据中心。

3.2.4 服务器负载均衡

外部用户用访问数据中心服务时，先访问到预先发布的虚拟服务（即 AD 设备通过负载均衡技术将后端多台真实服务器虚拟成一个服务），再通过 AD 设备转发到后端服务器；当用户请求到达数据中心服务器时，深信服 AD 通过全面的负载均衡算法以及目标服务器之间性能和网络健康情况，能够选择性能最佳的服务器来响应用户的请求，从而将用户请求在多个服务器间动态分配，充分利用所有的服务器资源，有效地避免“不平衡”现象的出现。

3.2.5 应用类型调度

深信服 AD 支持基于 IP 地址、应用类型和内容等因素实现流量负载，通过这种方式管理员就可以将不同类型的应用类型分配到不同的服务器之上，如 TCP、UDP、IP、DNS、e-mail、FTP、HTTP 等等。

3.2.6 基于 URL 调度

深信服 AD 产品支持基于 URL 的负载均衡，根据 URL 信息实现用户访问请求负载，可以将用户的访问请求定向到某台服务器，或实现在多个服务器之间进行负载均衡，从而提供优化服务器资源利用率。如通过一个公网 IP 地址来实现两个 host 域名的发布，就是典型的 AD 设备通过识别 URL 将用户访问分配对应的主机发布服务器之上。

根据 URL 文本中包含的信息负载技术，不仅可以保持客户持续性，而且在客户网络应用优化方面有更多个性化选择。

3.2.7 七层内容调度

基于七层内容的调度使管理员可以根据用户请求的内容来分配服务器资源，例如基于

HTTP 包头内容的负载技术让管理员可以根据用户请求的内容来分配服务器资源。例如，大型的应用系统中，静态脚本可以位于一个单独的服务器组，当发生对该静态脚本的请求时，会话就被重定向到其中某个服务器，这样就保证用户请求分配的多元化和个性化，为管理人员提供更多分配策略和机制。

深信服全局负载均衡支持基于 URI、HOST、COOKIE、USER_AGENT 等信息的请求负载。

3.2.8 健康检查机制

深信服应全局负载均衡设备的健康状况检查可以保证用户获得最佳的服务站点。

链路的健康检查

深信服全局负载均衡设备通过多个 Internet 站点的可达性，来共同判断一条链路的状况。例如，通过电信线路检查 www.sina.com、www.sohu.com、以及 www.qq.com 的 TCP 80 端口，并对检查结果做“或”运算。这样，只要其中一个站点可达，即可表明链路状态良好。该方法即避免了 ICMP 检查的局限性，也避免了单一站点检查带来的单点失误。

虚拟服务的健康检查

深信服全局负载均衡设备在部署网络中，每台 AD 设备都会对所有数据中心的虚拟服务进行监测，这样不仅可以实时发现出现故障的数据中心，同时也可以监视虚拟服务在 IP、TCP、UDP、应用和内容等所有协议层上的工作状态。一旦发现某个数据中心或者服务器出现故障，用户即被透明地重定向到正常工作的主机或者服务器之上。

3.2.9 单边加速技术

虽然部署了多数据中心和多互联网链路，但是肯定还是有一部分用户因网络质量的问题造成访问速度偏慢，如用户通过 3G 网络、非主流运营商网络等网络来访问数据中心业务系统的时候都有可能造成用户访问速度偏慢，因为通过这类网络来访问时都会存在一定的延时和丢包，必然造成访问速度变慢。

针对这种情况，深信服 AD 设备包含的单边加速技术是对这类用户访问速度的一种保障。深信服单边加速技术通过自动、实时、持续、动态地侦测网络路径中的延迟、丢包、重传的情况，改变传出机制和改善传输拥塞机制，避免数据报文的过度重发，减少应用响应时间，提升 TCP 传输效率，从而节省了企业广域网带宽资源和响应时间。

在各类的网络环境之中，深信服 AD 的单边加速技术能够极大的提升用户的访问速度，

特别是比较常见的跨运营商的网络环境之中，深信服 AD 的单边加速能够显著提高网络效率，提升空间一般在 2 倍至 50 倍之前，有的情况甚至高达 100 倍。以往通过广域网获取文件或者其他应用访问需几分钟甚至是几小时，现在只需几秒或数十秒就可完成，极大的提升用户的访问速度。

3.2.10 商业智能分析

组织作为业务系统的发布者，不仅要保证业务系统的稳定、持续运行，同时还需要对业务系统进行相应的优化来保证用户的访问体验。这时候就需要组织去了解业务系统的访问人群特性、访问的时间分布、访问内容偏好、业务系统的性能情况、健康状况等信息，只有掌握这些信息基础，组织才能为业务系统的网络性能优化提供支撑，才能够为高层业务决策提供数据依据。

深信服 AD 设备具备强大的统计分析功能，能够有效统计分析链路的使用情况，包括流量、连接数、用户数；能够有效统计服务器的使用状况，包括连接数、响应时间、健康状态等；能有效统计访问用户的时间、地域分布特性以及用户的应用访问偏好。

深信服 AD 能为企业提供关于链路使用情况、服务器使用情况、用户使用偏好等全面的智能报表分析，帮助企业快速全面的了解整个应用发布系统各个元素的运行状况。此功能可以为企业带来两点价值：1、为企业提供网络优化和改造的依据；2、为企业业务运营计划，提供商业决策的依据。

第4章 优势技术介绍

4.1 单边加速技术

深信服 AD 单边加速解决方案，区别于传统的加速解决方案。首先，它不需要在用户电脑上安装任何软件和控件，对用户访问透明，而且可以在不升级带宽的前提下，减少应用程序的响应时间，提升用户的访问速度。单边加速使用效果，参见下表：

网络世界评测模拟环境数据

3Mbps 专线发送 10MB 大小文件						
	时延 (ms)	丢包率 (%)	正常速率 (KB/s)	加速后 (KB/s)	正常耗时 (秒)	加速后耗时 (秒)
本地理想网络环境	20	0.1	364	367	28.13	27.9

异地非理想网络环境	250	2	44.367	115.33	234.66	89.66
异地极差网络环境	250	5	24.13	87.23	426.67	117.67
10Mbps 专线发送 10MB 大小文件						
	时延 (ms)	丢包率 (%)	正常速率 (KB/s)	加速后 (KB/s)	正常耗时 (秒)	加速后耗时 (秒)
本地理想网络环境	20	0.1	1218.56	1228.32	8.4	8.33
异地非理想网络环境	250	2	43.17	111.67	237.67	92
异地极差网络环境	250	5	24.87	86.23	385	119

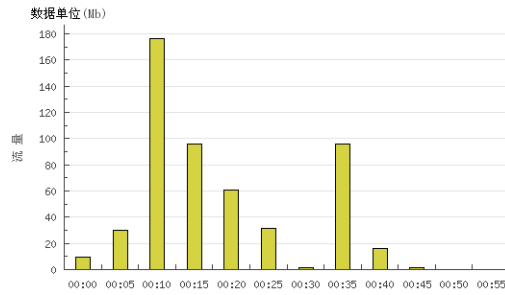
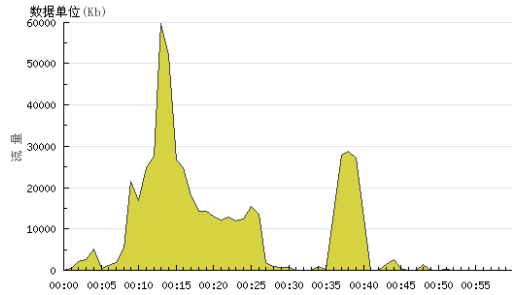
网络世界评测真实环境数据

1MB 文件			
	正常速率 (KB/s)	加速后 (KB/s)	文件加速比
泰国 1MADSL	22.33	25.53	1.14
新加坡	6.10	13.70	2.24
香港 4M	228.67	387.33	1.69
深圳 TD	33.97	46.67	1.37
英国 8MAD	36.27	103.03	2.84
5MB 文件			
	正常速率 (KB/s)	加速后 (KB/s)	文件加速比
泰国 1MADSL	20.30	54.07	2.66
新加坡	3.29	14.43	4.39
香港 4M	222.67	244.93	1.09
深圳 TD	40.80	54.73	1.34
英国 8MAD	36.27	103.03	3.13

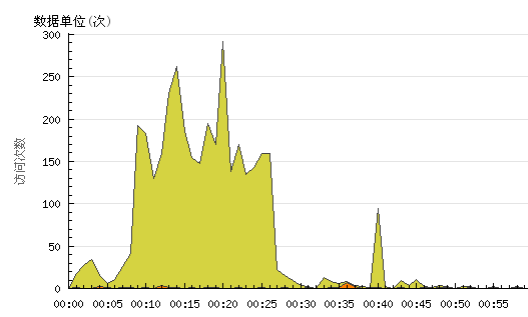
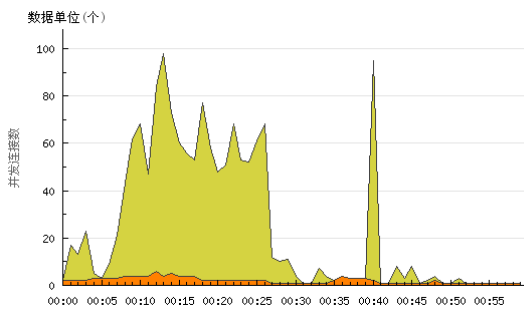
4.2 商业智能分析

深信服 AD 产品具有强大商业智能分析能力，从用户的角度出发，对整个数据流程进行监测，包括用户、链路、应用、服务器等，对整个应用交付的各个元素进行详细的分析，主要可以分为以下几个方面：

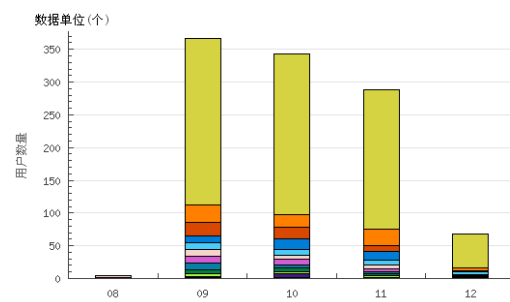
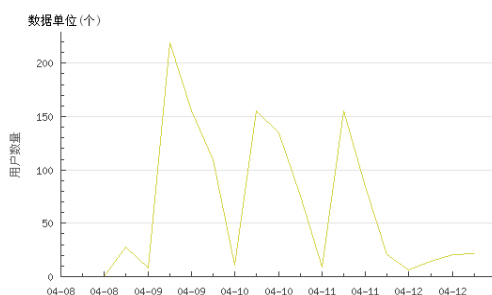
1、详细的链路报表：提供单条或多条链路的详细报表，包括链路上下行流量报表、会话连接链路分布报表、链路 IP 访问量报表、链路质量报表等。通过上述报表能够准确了解企业事业单位多条链路的负荷状况以及健康状况，为企业事业单位对自身的链路部署策略提供决策依据。



2、丰富的服务报表：包括服务器的响应时间统计报表、服务在单条/全部链路之上数据的 IP/用户访问数量统计报表、各服务器流量以及连接数统计报表、各服务器健康情况统计等。通过上述报表能够让客户了解服务器的负载情况以及服务器健康状况，并以此为基础进一步优化服务器的均衡策略，调整服务器的部署方法，充分利用自身服务器资源。



3、商业决策报表：包括按时间段分析各服务访问量报表、按区域分析各服务访问量报表、按服务资源（如：URL）分析访问量报表。上述报表能够协助企事业单位收集各类商业信息，让企事业单位了解服务的时间分布特性，熟悉最终用户访问的时间偏好，在此基础上决定是否采取相应的手段保证服务能够平稳度过高峰期，保证服务的稳定性。同样企事业单位也能非常直观快捷的了解到最终用户的使用偏好，比如哪些应用访问频率最高，哪些应用很少被人访问，并可以以此作为为商业决策的数据来源之一。



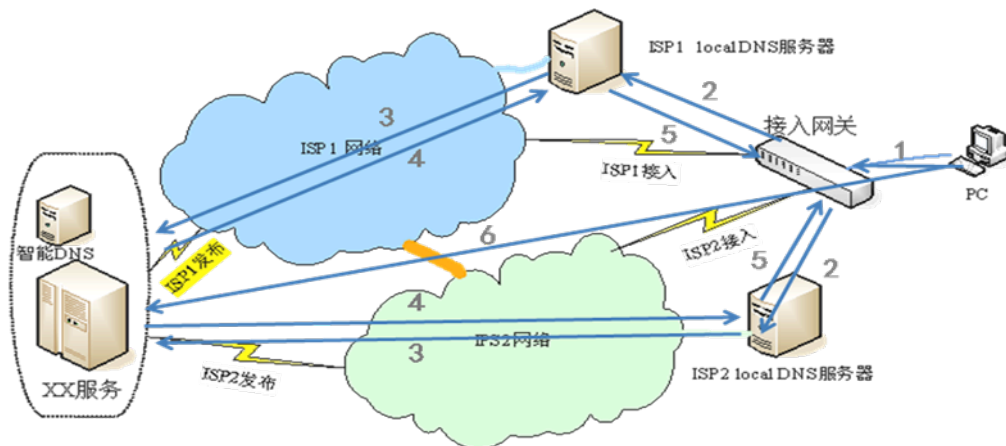
4.3 智能优化技术

4.3.1 DNS 透明代理

国内很多单位都部署了多条互联网链路，内网用户在上网的时候由于都填写其中某一运营商的 DNS 服务器，于是大部分的用户都被分配到同一链路上，使得链路一直处于繁忙状态，由此链路访问的用户访问速度下降，而另一条链路却处于闲置状态。链路利用的不均衡，一方面造成互联网资源的浪费，另一个方面造成用户的访问速度得不到保障。

通过深信服应用交付产品 DNS 透明代理技术，不论内网用户填写哪家运营商的 DNS 服务器地址，都会通过深信服 AD 设备进行 DNS 请求转发，通过深信服 AD 寻找合适的 DNS 服务器返回给内网电脑。事先设定好负载算法，就能按照事先设定的链路利用策略将流量分配到不同的链路之上。

这样的话，用户的网络之中两条链路的流量自始至终都会与管理者所期望的一样，保证各条链路的利用率。



4.3.2 链路繁忙控制

链路繁忙控制技术是通过为特定链路设定相应的阈值，结合深信服 AD 全面的负载均衡算法，当某条链路达到阈值之后，用户的访问请求将会通过事先设定的负载策略分配到其它链路之上。

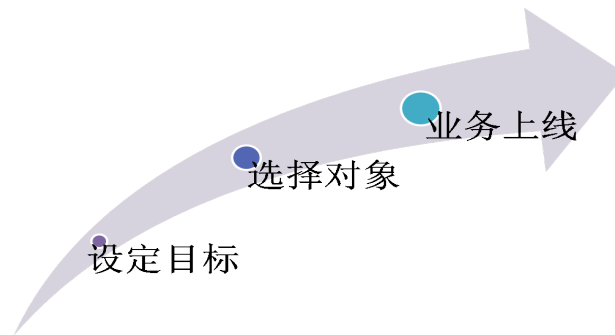
传统的流量控制设备能够基于应用实现对网络带宽的保护，而传统的负载均衡设备能够实现链路的智能选择，但是两者都不能根据链路的带宽负载情况为用户选择相应访问链路，而深信服 AD 设备所提供的链路繁忙控制技术能填补客户在如何解决合理使用链路带宽资源方面所存在的空白。



4.3.3 智能路由技术

智能路由技术是深信服 AD 应用交付产品智能化进程中又一里程碑，通过智能路由技术，管理人员即使对负载算法和策略不熟悉，只要选择目前自己对于链路利用所期望达到的效果，就可通过配置向导实现对负载策略的轻松配置。

同时实现基于时间段的负载均衡，即在不同的时间段采用不同的负载均衡策略，实现网络和服务器资源利用率的最大化。



4.3.4 智能告警技术

通过管理员预先设定的想了解的信息，一旦链路或者服务器出现故障的时候就可以通过短信或者邮件的形式通知相关管理人员进行维护。

支持报警对象包括：链路、服务器、虚拟服务、双机切换、网络攻击等。



第5章 深信服售后服务体系

深信服科技，完善的售后服务体系

“顾客至上，服务第一”是深信服科技售后服务一直所秉持的售后服务理念。从成立之初到至今，深信服科技逐渐形成了一套完整的、规范化的服务体系，以“专业的人员、积极的态度、踏实的作风”服务于国内外过万家客户！

5.1 售后服务体系概述

深信服科技以深圳总部为核心，经过多年的完善逐渐在全国范围内建设了三级服务体系，为广大用户提供全方位的服务。深信服科技拥有同类厂商中规模最大、专业程度最高的客户服务体系，已通过了国际品质管理体系 **Quality Management System ISO9001:2008** 认证，在公司项目流程中承担极为重要的部分，为客户提供专业、质量保证的服务。深信服科技服务体系覆盖广泛，布局合理，响应及时，三级服务网络分别为：

第一级 公司总部专业的客服中心

深信服总部的客户服务中心是同类厂商中规模最大的 CTI 客服呼叫中心，拥有近 60 个呼叫座席，可容纳 100 余人办公。CTI 客服呼叫中心由经验丰富的资深技术支持工程师为广大客户提供 7×24 小时热线电话服务，送修服务、远程调试、现场服务和有偿个性化服务。呼叫中心服务体系中整合了 CTI 和 CRM 技术，将把客户信息和电话绑定。客户电话一进来，客服人员就能马上查到该客户的产品信息，包括客户购买的产品、型号、实施时间、曾经出现过哪类问题。所有的客服人员工作纪律高，组织性强，技术掌握性强，响应速度快，是公司最为高效率的部门之一。



客服中心总部的产品专家和网络安全专家服务队伍同时负责全国服务网络的技术支持、管理、监督与协调，保证用户问题得到及时、有效的解决。

深信服的客服中心根据客户问题的难易程度划分为“一般问题组”、“疑难问题组”和“紧

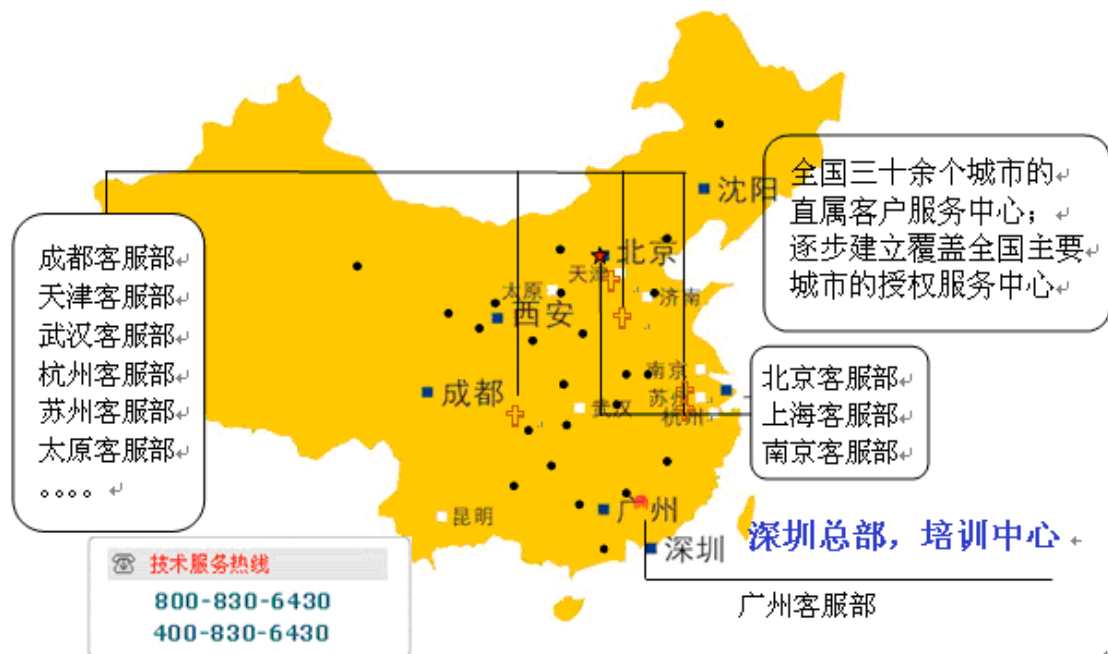
急方案组”，并实行客户问题责任制，确保每个问题都能落实；同时，客服部门还专门设立 VIP 客户服务组，对重要客户进行定期回访、远程维护、7×24 小时 800 电话咨询服务、6×12 小时远程调试服务，为 VIP 客户提供最完善、健全的服务保障。

同时，在公司总部还组建了一支由负责产品研发的工程师组成的问题响应支持中心，每天 24 小时值班，帮助大区、本地技术支持中心和合作伙伴解决技术难题。

用户可随时通过拨打深信服科技售后服务电话接入 CTI 客户服务中心：800-830-6430（手机用户可拨打：400-830-6430）进行有关问题的查询，并将有关问题提交给深信服科技，以便深信服科技提高对服务请求的追踪和反应速度，更迅速的解决用户出现的问题。同时，深信服客服中心将通过完善的客服系统自动记录下用户的产品信息和历史故障，并为每个用户建立资料库，以便深信服科技更准确的采取有针对性的措施来为用户服务。

第二级 覆盖全国的深信服产品专业服务队伍

深信服科技在全国各地设立有庞大的专业服务队伍。包括：东北区、华北区、华南区、华中区、华东区、西南区、西北区七个大区和三十余个驻外分支机构，所有分支机构都建立了本地客服中心，直接承担所在地区深信服客户的直接服务，达到全国所有一级城市和地区覆盖、某些发达省市已经覆盖到二级城市。



全国售后服务热线：800-830-6430

手机用户可拨打：400-830-6430

未开通 800 以 400 地区请拨打：0755-86336160

全国办事处联系方式：

办事处	地址	咨询电话	渠道服务	邮编
北京办	北京市西城区西外大街新兴东巷 15 号洲际华侨酒店 1305 室	010-68325339	010-68325042	100044
		010-88383736		
		010-68325339		
石家庄办	河北省石家庄市南花园步行街 C 座 1703 室	0311-85517365	0311-85517365	50000
		0311-89630601	0311-89681715	
		0311-89639992		
唐山办	河北省唐山市路北区冯大里小区 102 栋 5 单元 602	0315-2231904	0315-2231904	63000
天津办	天津市南开区长江道众望大厦 A 座 304 室	022-27318402	022-27318403	300000
		022-27318403		
太原办	山西省太原市平阳路 50 号水龙盛大厦 602 室	0351-5697839	0351-5697839	30001
沈阳办	沈阳市和平区中华路 121 号 SOHO 新天地 2003 室	024-23856776	024-23853011	110001
		024-23853332		
		024-23852772		
* 大连地区与沈阳办联系				
长春办	长春市湖西路 1028 号长影世纪村 13 栋 3 单元 910 室	0431-86583340	0431-86583340	130000
		13998251443	13998251443	
哈尔滨	哈尔滨市南岗区文庙街 32 号星源国际 A4-2503	0451-87527021	0451-87527021	150090
		13909828160	13909828160	
上海办	上海市普陀区中山北路 3323 号春之声大厦 605 室	021-32550299	021-32550288	200062
		021-32550289		
杭州办	浙江省杭州市西湖区万塘路 252 号计量大厦 801 室	0571-88210116	0571-28891963	310012
		0571-88210871	0571-28891969	
温州办	温州市下吕浦瑞景组团 12 栋 709 室	0577-88656908	0577-88656908	325000
		0577-88656890	0577-88656890	
宁波办	宁波市江东区四眼碶街 128 弄 5 号 505 室	0574-87502483	0574-87502483	315000
济南办	山东济南花园路 101 号海蔚商务大厦 1409 室	0531-88025738	0531-88025734	250013
		0531-88025739	0531-88025736	
青岛办	山东省青岛市市北区辽宁路 247 号中新大厦 1603	532-88083878	532-88083878	266000
		532-83821070		
南京办	南京市中山东路 218 号长安国际中心 706 室	025-66671532	025-86980915	210002
		025-86884530	025-66670646	
安徽办	合肥市金寨路 162 号安徽国际商务中心 A 座 712 室	0551-3656113	0551-3647696	230031
郑州办	郑州市东风路 22 号恒美国际商务 403 室	0371-61110323	0371-61110323	450000
武汉办	武汉市洪山区珞瑜路鹏程国际 A 座 1712 室	027-87860082	027-87210247	430079
		027-87210831		

		027-87860085		
南昌办	江西省南昌市湖滨东路金色水岸 1904 室	0791-8285021	0791-8285021	330000
深圳办	南山区科技园科技中二路深圳软件园 12 栋 501	0755-86336141	0755-86336554	518052
		0755-86336043		
福州办	福州市鼓楼区东街 59 号三山大厦北楼 2006 室	0591-87558796	0591-87558796	350001
		0591-87550621		
厦门办	厦门市湖滨南路 809 号国际文化大厦南楼 1718 室	0592-5070727	0592-5070727	
广州办	广州天河区龙口东路龙口科技大厦 709	020-87575657	020-87588658	510063
		020-87588658		
		020-87594176		
东莞办	东莞市南城莞太大道 60 号星鹏商务大厦 6C2	0769-23188781	0769-23188781	
*注：海南地区请与广州办联系				
长沙办	湖南省长沙市芙蓉中路二段 11 号碧云天商务大厦 11D 座	0731-5220266	0731-5562883	410011
成都办	成都市玉林北路 3 号东福大厦 1411 室	028-66879290	028-66876871	640041
重庆办	重庆市江北区观音桥茂业大厦 1535 室	023-68185375	023-68185375	400041
西安办	西安高新区科技路合力紫郡 B 座 1801 室	029-62968577	029-62968577	710061
		029-62968573	029-62968573	
兰州办	兰州市皋兰路榆中街 59 号 701 室	0931-8828945	0931-8828945	
昆明办	昆明市东风东路 36 号云南建工大厦 1218 室	0871-3631786	0871-3631330	650000
		0871-3631789		
广西办	南宁市民族大道 38-2 号泰安大厦金座 1709 室	0771-5778840	0771-5778841	530022
贵阳办	贵阳市都司路 69 号鸿灵纽约大厦 21 楼 109 号	0851-5810541	0851-5810541	550001
新疆办	乌鲁木齐市南湖东路 95 号龙海钻石广场 B 座 701 室	0991-4881027	0991-4881027	

第三级 最为广泛的深信服合作伙伴服务体系

深信服科技通过遍布全国各地、各行业的专业网络服务商，提供延伸到地市级城市的产品售前售后服务。目前，通过“深信服产品技术认证工程师”认证的合作伙伴超过 400 人，强大的售后服务保障体系，为广大客户服务提供了最直接的贴身服务。

5.2 技术支持及服务内容

深信服科技面向所有的用户提供下列服务

1、服务标准化服务：在咨询服务、维修服务、培训服务、在线服务及远程服务全过程中，参照 ISO9001 质量管理体系的技术服务标准，形成标准化的作业流程，标准化的投诉制度，标准化的文档与服务用语，标准化的资格认证等。

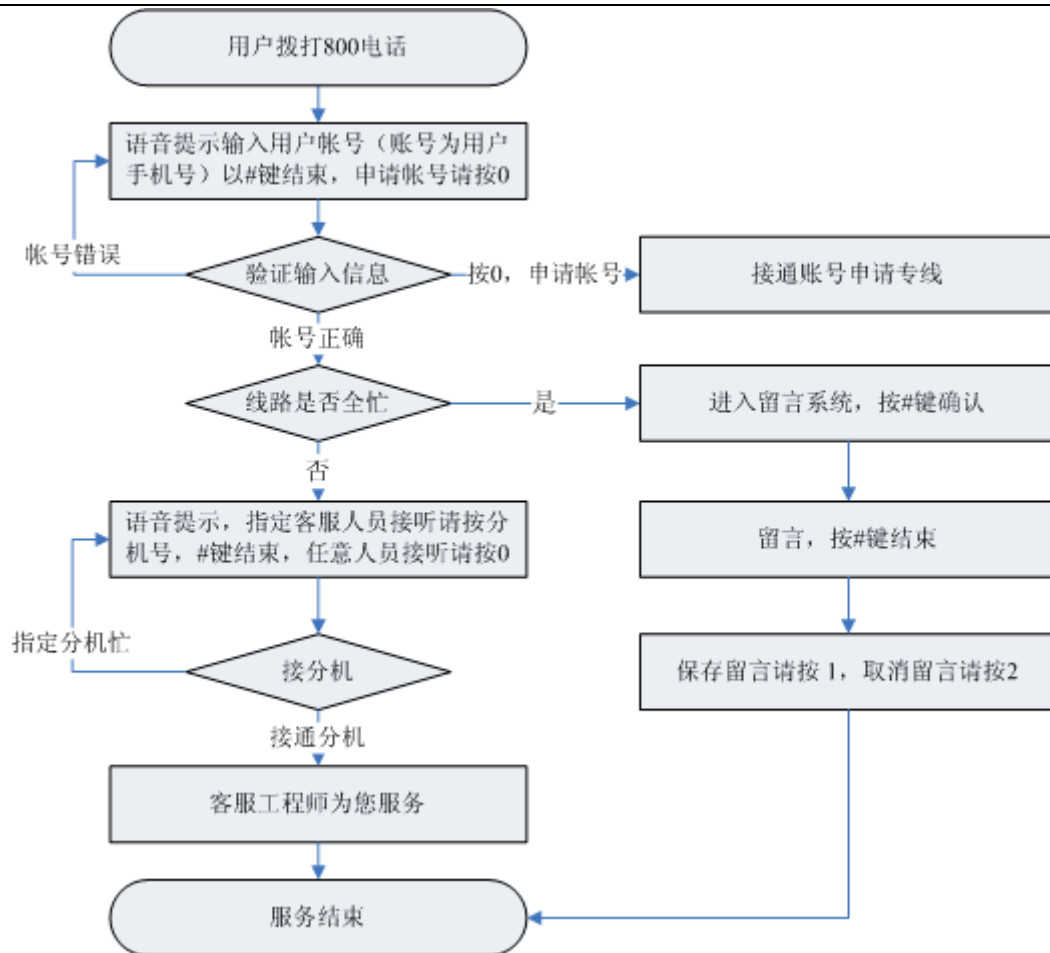
2、多样化服务：在售前、售中、售后，倡导基于用户满意的个性化关怀；满足用户标准化服务以外的特殊使用需要，在标准服务以外，我们还提供无偿或有偿个性化服务。

3、主动化服务：建立回访制度，日常客户满意度调查，大客户定期回访，针对客户问题案例分析，提出预先解决方案，不断推出产品升级；积极与用户进行技术交流，与用户共享产品的最新信息及动态；主动开展对用户的技术培训，让用户用好产品，降低人为操作风险。

4、电子化服务：开发了和 CRM 系统集成的客户服务信息管理平台，使客户打进的电话从开始到结束的每一个服务环节都处于受控状态；统一由客服中心管理，可以查询到所有问题处于何种状态及处理的整个过程，并能对服务质量和效率进行评价。

5.3 专业的 CTI 中心，完善的用户档案系统

深信服科技在深圳总部的客服中心设有专业的 CTI 系统，用户通过 CTI 账号拨打我们的技术支持热线接入后，在每个技术支持工程师的 CTI 客户端系统就可以立刻弹出该用户的产品记录，版本情况、故障记录等，以便快速、准确地帮助客户了解问题情况，定位故障信息等。每个客户在购买我们产品之后，技术支持工程师将为之建立对应的帐户信息，逐渐搭建起一套完整的用户档案系统。



CTI 服口流程

第6章 深信服科技介绍

深信服科技是中国规模最大、创新能力最强的前沿网络设备供应商，致力于通过创新、高品质的产品及卓越的服务，帮助用户提升互联网带宽的价值。通过专业、创新、高性价比的产品，围绕商业用户 Internet 带宽资源，帮助用户降低成本（VPN 实现网间互联、替代专线）、提高效率（广域网加速让应用更快捷）、产生效益（SSL VPN 实现无处不在的移动办公）、防范风险（AC 上网行为管理网关保证内、外网安全）、优化资源（BM 流量控制实现带宽合理管控）、提高访问体验（AD 应用交付实现链路及服务器双负载均衡），提供全面的网络优化解决方案！

深信服科技现有 AC 上网行为管理、IPSec VPN、SSL VPN、广域网加速、BM 流量控制、AD 应用交付等全系列产品线。丰富的产品系列给客户更大的选择空间。不同层次、不同需求的客户都可以在深信服科技找到适合自己的网络连通、管理、优化产品。

截止到2010年2月，已有超过16,000家用户选择了同深信服合作并取得了显著收益。这些用户包括中国移动、通用电气、壳牌石油、丰田汽车等世界500强企业，也包括中国人民银行、国资委、中国人寿、招商银行、南方航空、中国人民大学等中国知名用户。在中国入选世界500强的企业中，超过一半的企业都是深信服的用户。

目前，深信服科技总人数已达900人，直属分支机构36个，销售网络遍布全国，并在香港、新加坡、阿联酋、泰国、印度等国家和地区设有直属办事机构。从2000年底成立至今，公司以每年销售收入增长2-3倍、人员增长1倍的速度高速发展。2005年-2009年，深信服连续5次获得德勤“中国高科技高成长50强”、“亚太地区高科技高成长500强”，并于2008年获得渣打银行授予的“最具成长性新锐企业”中型企业金奖。2009年，深信服荣获《财富》杂志“卓越雇主奖”。

深信服科技坚信技术创新是保证产品优秀品质不可或缺的条件，每年将销售收入的15%投入产品研发，始终保持着技术的时时领先，目前拥有近30项网络及安全领域发明专利。我们以深厚的技术实力、丰富卓越的产品、细致完善的服务为您提供最佳整体网络优化方案，提升您的带宽价值！

深信服获得的荣誉

2005年、2006年、2007年、2008年、2009年，连续五年获德勤“中国高科技高成长50强”，“亚太高科技高成长500强”

国家商用密码产品生产定点生产单位

国家IPSec VPN、SSL VPN标准制定者

2009年深信服全线产品均入围中央政府协议采购名单

2009年深信服VPN率先通过国家虚拟专用网安全技术要求第三级检测

2008年，深信服产品获得国家涉密产品资质

30余项相关领域发明专利

(2009-12-23)一种VPN认证方法

(2009-12-16)一种网络数据流识别方法

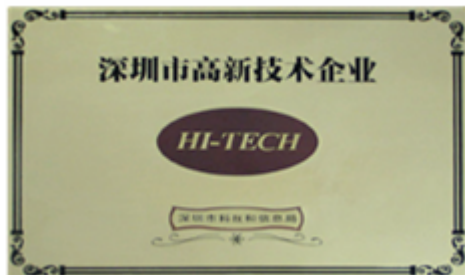
(2008-09-10)一种网络插件的安全检查方法、系统及安全检测设备

(2008-07-28)一种加速DCOM系统的方法

(2008-07-28)动态数据压缩技术

(2008-07-28)通过流缓存实现网间数据传输加速的方法

(2007-05-18)通过白组域简化部署 VPN 网络的方法





深圳市南山区学苑大道 1 0 0 1 号南山智园 A1 栋

Building A1, Intellectual Park,
No.1001 Xueyuan Road, Nanshan,
Shenzhen 518055, P.R.China

产品咨询热线 : 800-830-9565

Email:master@sangfor.com.cn