



Cloud-Intelligenz: Besserer Service, weniger Tickets

Inhalt

Einleitung	3
Zu viele Tickets, zu wenig Zeit?	4
Überblick über Zscaler Digital Experience (ZDX)	5
Anwendungsausfall: Zoom	6
Ausfall von Cloud-Services: Microsoft Azure	10
Hohe DNS-Latenz	12
Hilfe bei Problemen mit privatem WLAN	15
Zscaler Digital Experience (ZDX) macht Arbeit einfacher und Enduser zufriedener	16

Einführung

20 %

der Amerikaner mit Remote-Arbeitsplätzen arbeiten Vollzeit im Homeoffice¹

52 %

der Mitarbeiter in dieser Kategorie arbeiten zeitweise zu Hause und sind zeitweise im Büro¹

Die Arbeit von Service-Desk-Teams ist heute schwieriger als je zuvor. Früher befanden sich die meisten Enduser vor Ort oder in Zweigstellen, benutzten firmeneigene Geräte und stellten Verbindungen zu Ressourcen im Unternehmensrechenzentrum über Netzwerkinfrastrukturen her, die das Unternehmen selbst verwaltete. Aber diese Zeiten sind lange vorbei.

Stattdessen arbeiten die Mitarbeiter standortunabhängig, benötigen rund um die Uhr Zugriff auf IT-Ressourcen und nutzen eine komplexe Kombination aus SaaS-Anwendungen (Software as a Service), Cloud-Services und Legacy-Technologien. Derzeit arbeiten ganze 20 % der Amerikaner, deren Jobs dies zulassen, Vollzeit im Homeoffice, während 52 % der Mitarbeiter in dieser Kategorie manchmal zu Hause und zu anderen Zeiten im Büro arbeiten.¹

Die umfassende Einführung von Remote-Arbeit erschwert es den Service-Desk-Teams, Tickets zu bearbeiten, da der User-Traffic an Orte fließt, die sie nicht einsehen können. Früher fand diese Kommunikation größtenteils innerhalb des Unternehmensnetzwerks statt, wohingegen heute das gesamte Internet der Backbone des Unternehmens ist und Tausende oder mehr Remote-Netzwerke vorhanden sein können (eines für jeden Mitarbeiter, der von zu Hause aus arbeitet). Allzu oft ist das komplexe Geflecht aus Cloud-Services, Routern, Internet Service Providern (ISPs) und privaten WLAN-Netzwerken, von denen die Konnektivität abhängt, schwer zu verstehen und kaum zu visualisieren. Noch schwieriger gestaltet sich die Problembekämpfung.

Gleichzeitig steigen die Erwartungen an Service-Teams, weil die Produktivität der Mitarbeiter so eng mit der Performance von digitalen Tools und Cloud-Anwendungen zusammenhängt. Wenn eine SaaS-Anwendung, auf die sich die Mitarbeiter verlassen, ausfällt, kann dies schwerwiegende und unmittelbare Auswirkungen auf ihre Produktivität und die Rentabilität des Unternehmens haben.

1. Source: Gallup, Indicators: Hybrid Work, Q2 2023.

Zu viele Tickets, zu wenig Zeit?

Da Mitarbeiter bei der Erledigung ihrer Aufgaben immer stärker auf Technologie angewiesen sind und die IT-Ökosysteme immer komplexer werden, steigt die Gesamtzahl der Service-Desk-Tickets sprunghaft an. Seit 2020 hat das Gesamtvolumen der Support-Tickets in Unternehmen um 35 % zugenommen. Außerdem hat sich der Zeitaufwand für die Bearbeitung jedes Tickets von durchschnittlich 7,37 Minuten auf fast 10 Minuten erhöht.² Dies liegt daran, dass die Lösung von Tickets und die Diagnose der Ursachen von Vorfällen, die sich auf Enduser auswirken, schwieriger geworden sind. Auch die mit diesen Aktivitäten verbundenen Kosten sind weiter angestiegen.

Der bisherige Ansatz, bei dem sich die Service-Desk-Teams auf komplexe Kombinationen mehrerer Einzellösungen zur Überwachung der Anwendungs-, Netzwerk- und Geräteleistung verlassen, ist nicht mehr haltbar. Diese Vorgehensweise führte zu Transparenzlücken zwischen den Geräten der User und den Anwendungen und bot nur einen fragmentierten Einblick in die Anwendungsbereitstellungskette. Zudem war dieser Ansatz arbeitsintensiv und zeitaufwändig, da die Teams Daten aus mehreren Tools manuell exportieren und korrelieren mussten. Außerdem waren umfangreiche Schulungen erforderlich, da für jedes einzelne Tool andere Kenntnisse benötigt wurden. Teams befanden sich stets in einem reaktiven Modus, versuchten, Probleme erst zu lösen, nachdem sie gemeldet worden waren, hatten mit Alarmmüdigkeit zu kämpfen und Mühe, verwertbare Erkenntnisse zu gewinnen.

Um eine größere Anzahl von Tickets schneller lösen zu können, benötigen Service-Desk-Analysten weniger Tools, die einfacher zu bedienen sind. Da die jährliche Mitarbeiterfluktuation in diesem Bereich bei fast 40 % liegt³ benötigen sie außerdem Lösungen,

die schnell zu erlernen sind und die den von Natur aus komplexen Prozess der Fehlerbehebung in einen einfachen und intuitiven Vorgang transformieren können.

Eine moderne Digital-Experience-Monitoring-Plattform kann die Vorteile von KI nutzen, um genau dies zu erreichen. Denn eine solche Plattform ist in der Lage, Daten von Geräten, Netzwerken und Anwendungen zu erfassen, um die Grundursachen von Problemen schnell und automatisch zu identifizieren. Da die Lösung Informationen aus einer Vielzahl von Quellen in einem einfachen, leicht verständlichen Dashboard zusammenfasst, können neue Mitarbeiter schnell eingearbeitet werden. Außerdem ermöglicht die Lösung einen proaktiven Ansatz, sodass Sie Tickets schneller abschließen können — oder verhindern, dass sie überhaupt erst geöffnet werden.

Die Bearbeitungsdauer je Ticket hat sich von durchschnittlich 7,37 Minuten

auf inzwischen knapp 10 Minuten erhöht.²

2. „Helpdesk meltdown due to absenteeism, low morale and increased workload“, *Computer Weekly*, Februar 2021.

3. „Metric of the Month: Annual Agent Turnover“, *HDI*, August 2018.

Jetzt neu: Zscaler Digital Experience (ZDX)

Zscaler Digital Experience (ZDX) verschafft Service Desk-Analysten einen umfassenden, lückenlosen Einblick in alle Faktoren, die sich möglicherweise auf die User Experience auswirken, und stellt die Ergebnisse in einem intuitiven User-Interface dar, das die Identifizierung der Ursachen erleichtert. Von Cloud-Anwendungen bis hin zu privaten WLAN-Netzwerken erfasst und analysiert ZDX kontinuierlich ein breites Spektrum an Leistungsmetriken und ermöglicht es, Probleme proaktiv zu erkennen und schnell zu beheben.

Wie das in der Praxis aussieht, erfahren Sie im Folgenden. Hier sehen Sie, wie ZDX über die gesamte Anwendungsbereitstellungskette hinweg Cloud-Intelligenz bietet.

Das ZDX Incident Dashboard

ZDX nutzt KI und maschinelles Lernen (ML), um Daten in vier Bereichen zu korrelieren:

- WLAN
- ISP für die letzte Meile
- Zscaler-Rechenzentrum
- Anwendung

Das ZDX Incident Dashboard zeigt Vorfälle an, die sich auf die Geräteperformance mehrerer User in all diesen Bereichen auswirken. Die Anzeige kann gefiltert werden nach:

- Geolocation
- Art des Vorfalls (in welchem der oben genannten Bereiche ereignet sich der Vorfall?)
- Zeit
- Betroffene User

Für jeden Vorfall können Sie auf der Seite mit den Vorfalldetails genaue Informationen abrufen. Dort finden Sie Informationen zu Art, Schweregrad, Epizentrum, Start- und Endzeitpunkt sowie Dauer des Vorfalls und andere wichtige Kennzahlen.

Anwendungsausfall: Zoom

Ursachenanalyse mit nur einem Klick

ZDX kann die SaaS-, in öffentlichen Clouds und in privaten Rechenzentren gehosteten Anwendungen eines jeden Unternehmens sicher überwachen und bietet einen detaillierten Einblick in die Erfahrungen der einzelnen User — selbst wenn diese in verschiedenen Regionen oder Abteilungen unterschiedlich ausfallen. Dadurch ist ZDX in der Lage, die Quelle von Problemen, die sich auf den Enduser auswirken, fast sofort zu identifizieren, auch wenn deren Ursprung in der Infrastruktur eines SaaS-Anbieters liegt.

Hier ein Beispiel:

Am 15. September 2022 um 7:55 Uhr PDT erkannte ZDX einen Ausfall der häufig genutzten UCaaS-Anwendung (Unified Communications as a Service) Zoom, von dem User auf der ganzen Welt betroffen waren. Der erste Hinweis auf ein Problem war der plötzliche und unerwartete Rückgang des ZDX-Scores für die Zoom-Services. Bei der weiteren Analyse wiesen 502-HTTP-Response-Code-Fehler auf einen Zoom-Ausfall hin; die ZDX-Heatmap zeigte, dass die Auswirkungen auf der ganzen Welt zu beobachten waren.

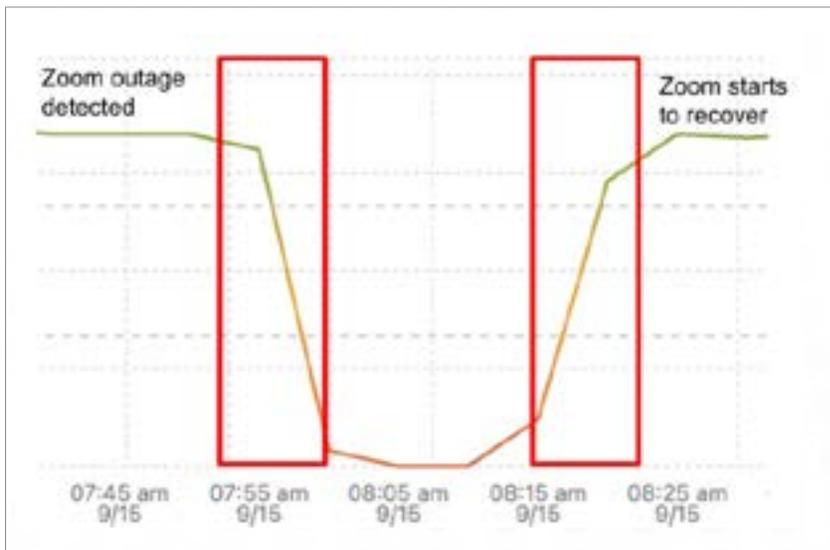


Das Zscaler-Digital-Experience-Dashboard zeigt weltweite Probleme mit Zoom an.

ZDX-Scores

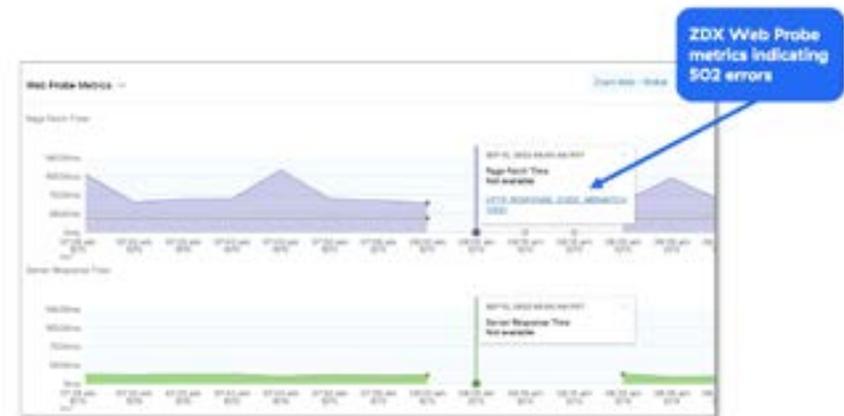
ZDX ermittelt für jede überwachte Anwendung einen ZDX-Score. Dieser Score stellt die Performance einer Anwendung für alle User in einem Unternehmen an allen Standorten dar. Die ZDX-Scores werden im Dashboard des ZDX-Administrationsportals angezeigt, wo sie nach Zeiträumen und einzelnen Anwendungen gefiltert werden können. Sie werden mit einer Zahl von 0 bis 100 angegeben, wobei niedrigere Zahlen auf schlechtere Anwendererfahrungen hinweisen.

Bei diesem Vorfall fiel der ZDX-Score für Zoom für einen Zeitraum von 35 Minuten auf Null. Dank ZDX konnten die Service-Desk-Teams schnell herausfinden, dass die Verschlechterung des Services nicht auf einen einzelnen Standort oder User beschränkt war.



ZDX Score, der die Ausfall- und Wiederherstellungszeiten in Zoom anzeigt

Das ZDX-Dashboard enthält außerdem Metriken aus Webtests, die Seitenabruf- und Serverantwortzeiten für jede Anwendung anzeigen. In diesem Fall hat der Zoom-Server eine Zeit lang nicht geantwortet, was zu 502-Fehlern führte. Dies bedeutet, dass ein Server eine ungültige Antwort von einem anderen Server erhalten hat, während er als Gateway oder Proxy fungierte.



Metriken aus Webtests in ZDX, die 502-Fehler anzeigen

Die Analysten des Service-Desk-Teams, die die Ursache dieses Problems ermitteln müssen, finden in ZDX leicht eine Antwort. ZDX nutzt die Vorteile der KI, um den Prozess der Ursachenanalyse zu automatisieren. Wenn der ZDX-Score unter einen bestimmten Schwellenwert fällt — was auf eine schlechte User Experience hindeutet —, erscheint auf dem ZDX-Dashboard die Schaltfläche „Score analysieren“. Wenn Sie auf diese Schaltfläche klicken, erhalten Sie Einblicke in potenzielle Probleme.



KI-gestützte Ursachenanalyse in ZDX

Wenn eine Anwendung ausfällt, denken IT-Teams oft, dass das Netzwerk die Ursache sein könnte. Beim Zoom-Ausfall hat ZDX bereits festgestellt, dass das Problem auf der Anwendungsebene und nicht im Netzwerk auftrat. Sie können dies anhand der Cloud-Path-Metriken vom Enduser bis zum Ziel überprüfen.



ZDX CloudPath zeigt Daten zwischen Enduser und Ziel

CloudPath

Cloud Path ist eine visuelle Darstellung, mit der man leicht verstehen kann, was mit dem Traffic passiert, während er verschiedene Hops durchläuft. Mit ZDX Cloud Path erhalten Sie folgende Informationen:

- Ein Diagramm, das die Latenz oder den Paketverlust während eines bestimmten Zeitraums anzeigt
- Hop- und Befehlszeilenansichten, die den vollständigen Pfad vom Gerät des Users zur Anwendung oder einem anderen Ziel detailliert darstellen

In diesem Fall zeigten diese Metriken, dass das Problem bei der SaaS-Anwendung lag. Dies wurde bald auch von Zoom bestätigt. Laut der Statusseite wurde der Ausfall um 8:17 Uhr PDT gemeldet, die Services begannen sich um 8:25 Uhr PDT zu stabilisieren, und Zoom meldete um 8:49 Uhr PDT, dass das Problem behoben sei.

Dank ZDX waren die Service-Desk-Teams über die Ursache des Problems informiert, bevor es auf der Zoom-Statusseite veröffentlicht wurde, und das ZDX-Dashboard lieferte granulare Einblicke in die betroffenen Regionen. So konnten die Service-Desk-Analysten den Umfang und die Dauer des Ausfalls leichter einschätzen.

Issues Starting and Joining Meetings

Incident Report for Zoom

Resolved	<p>This incident has been resolved.</p> <p>Posted 41 minutes ago, Sep 15, 2022 - 08:49 PDT</p>
Monitoring	<p>We have resolved the issue causing users to be unable to start and join Zoom Meetings. We will continue to monitor and provide updates as we have them.</p> <p>Posted 53 minutes ago, Sep 15, 2022 - 08:37 PDT</p>
Identified	<p>We have identified the issue starting and joining meetings. We will continue to investigate and provide updates as we have them.</p> <p>Posted 1 hour ago, Sep 15, 2022 - 08:30 PDT</p>
Investigating	<p>We are investigating reports of zoom.us being unavailable.</p> <p>Our teams are currently investigating the service impacting event. Our engineers are investigating.</p> <p>Posted 1 hour ago, Sep 15, 2022 - 08:17 PDT</p>

Ausfall der Cloud-Services: Microsoft Azure

Informationen zur genauen Ursache des Problems mit Cloud Path

ZDX bietet umfassende Einblicke in Probleme, die sich auf Cloud-Services auswirken, sodass Service-Desk-Teams deren Ursachen schnell und präzise ermitteln können. Dadurch verringert sich die MTTR (Mean Time-to-Resolve) und die Zeit bis zur ersten Reaktion. Außerdem lassen sich Service-Verschlechterungen und -Ausfälle einfach an Cloud-Anbieter melden — und zwar mit detaillierten Nachweisen für die jeweiligen Beschwerden.

Unsere Kunden haben dies am 24. Januar 2023 am eigenen Leib erfahren, als ZDX um 23:10 Uhr PST einen erheblichen und unerwarteten Rückgang der ZDX-Scores für Microsoft-Azure-Services auf der ganzen Welt anzeigte. Bei der weiteren Analyse beobachteten unsere Teams HTTP-503-Fehler — ein Anzeichen für einen Microsoft-Azure-Ausfall — und die ZDX-Heatmap zeigte, dass die Auswirkungen auf der ganzen Welt zu beobachten waren.

Während dieses Ausfalls, der etwa 50 Minuten dauerte, fielen die ZDX-Scores bei Microsoft OneDrive-, SharePoint- und Outlook-Tests auf Null. Dank ZDX konnten die Service-Desk-Teams schnell herausfinden, dass die Verschlechterung des Services nicht auf einen einzelnen Standort oder User beschränkt war.



ZDX-Bewertung während des Ausfalls und der Wiederherstellung von Microsoft OneDrive (Zeiten in IST)

Die KI-gestützte Ursachenanalyse von ZDX identifizierte sofort eine nicht reagierende Anwendung als Grund für das Problem.



Die KI-gestützte Ursachenanalyse von ZDX zeigt den Grund für den Ausfall an.

Durch Überprüfung der Cloud-Path-Metriken konnten die Mitglieder des Service Desk-Teams das Problem genauer untersuchen. Tatsächlich zeigte ZDX Cloud Path, dass das Problem zwischen zwei Microsoft-Azure-Routern lag.



ZDX CloudPath zeigt Daten zwischen Enduser und Ziel

Die Microsoft-Azure-Statusseite bestätigte bald den Ausfall, der um 7:05 UTC gemeldet wurde und um 9:45 UTC behoben war.

Mithilfe von ZDX Alerting konnten unsere Kunden proaktiv über das Problem informiert werden. Im Rahmen unserer Service-Desk-Integration wurden automatisch Vorfälle geöffnet, lange bevor die Enduser die Probleme bemerkten und meldeten. Da die IT-Teams erkennen konnten, dass es sich um ein Problem zwischen Microsoft-Routern und nicht zwischen Teilen ihrer internen Netzwerke handelte, verschwendeten sie keine Zeit mit unnötiger Fehlersuche oder Diagnose. Durch die Vorankündigung wurden zudem viel weniger Tickets erstellt.

ZDX erledigt die Hauptarbeit

Die Fehlerbehebung bei Routern, unabhängig davon, ob sie Teil eines On-Premise-Netzwerks sind oder sich in der Cloud befinden, erfordert spezielle Fachkenntnisse, die über Jahre hinweg erworben werden müssen. Dank ZDX müssen Sie nicht wissen, wie man hohe Latenzen zwischen Routern erkennt, denn die KI erledigt das für Sie. Service-Desk-Analysten erhalten die wichtigsten Informationen, die sie benötigen, um effizient und effektiv arbeiten zu können.

Hohe DNS-Latenz

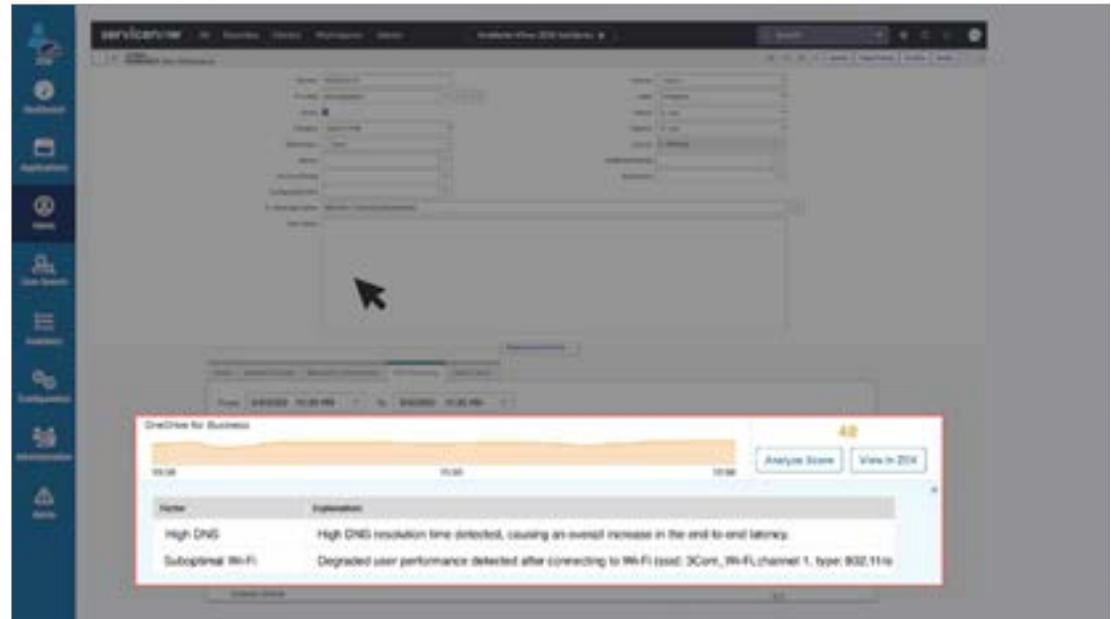
KI-gestützte Fehlerbehebung mit gemeinsam nutzbaren Snapshots

In einer Welt, in der hybride Arbeit zum Standard geworden ist, haben Service-Desk- und Netzwerk-/IT-Betriebsteams oft keinen Einblick in die Ursachen von Problemen, die außerhalb des IT-Ökosystems des Unternehmens auftreten. ZDX erleichtert die Zusammenarbeit erheblich.

Zunächst einmal beschleunigen KI- und ML-gestützte Ursachenanalysen die Problemfindung und -behebung. Außerdem kann ein Service-Desk-Analyst dank der nativen Integration von ZDX und ServiceNow ein Ticket mit einem einzigen Klick an einen Netzwerkspezialisten eskalieren, wenn dies erforderlich ist.

Das sieht dann folgendermaßen aus.

Bei diesem Vorfall ist leicht zu erkennen, dass das Problem in der hohen DNS-Latenz liegt.

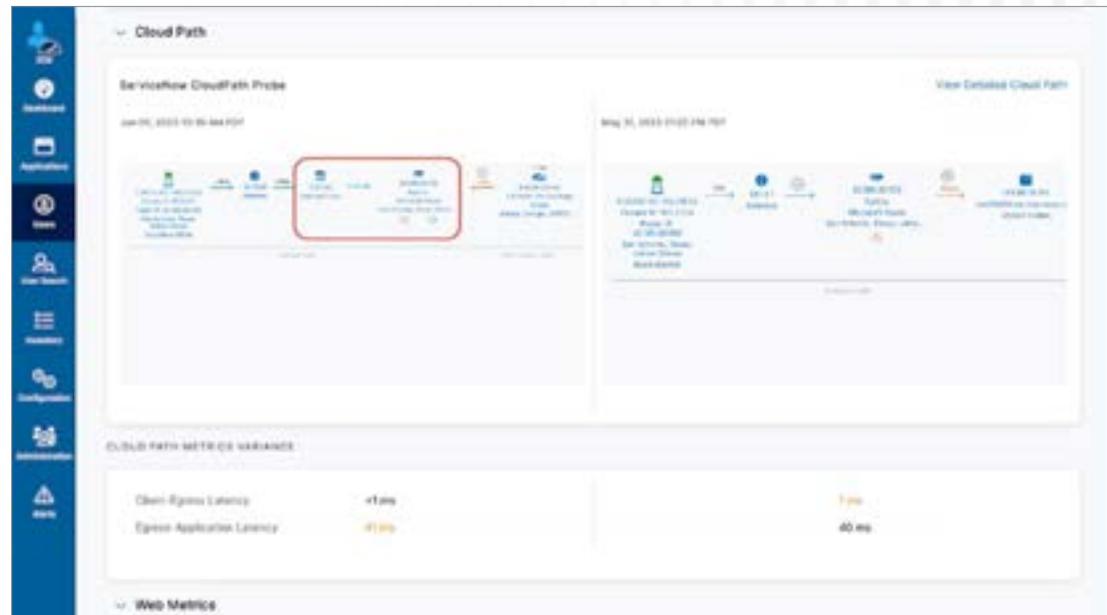


Damit das Netzwerkteam mit der Analyse fortfahren kann, erstellen die Service-Desk-Analysten einfach einen ZDX-Snapshot, den die Netzwerkspezialisten (L3) überprüfen können.

Mit diesem Snapshot können die L3-Spezialisten das Problem sofort genauer untersuchen, was Zeit spart. Es gibt eine Vergleichsfunktion, mit der sich leicht feststellen lässt, welche Faktoren sich geändert haben, seit der ZDX-Score gesunken ist. Diese Gegenüberstellung bietet einen Überblick über das Problem, sodass die Spezialisten schnell die richtigen Problembereiche ausfindig machen und schnell dauerhafte Lösungen implementieren können. Anstatt nur Notizen über das Problem zu verschicken, können Service-Desk-Teams das Problem genau lokalisieren und sich darauf verlassen, dass alle auf demselben Stand sind, da alle dieselben Daten aus einem einzigen Tool vorliegen haben.

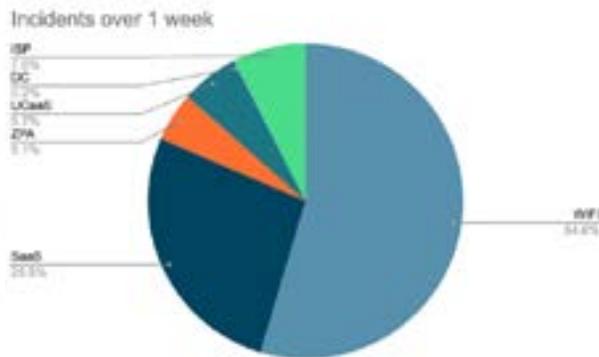
ZDX-Snapshots können auch als Trainingstool verwendet werden. Selbst neue Mitarbeiter mit wenig Erfahrung können sich schnell einarbeiten, da sie direkt mithilfe der Monitoring-Lösung geschult werden können.

In diesem Beispiel gibt es eine Service-Kette zwischen einem externen Proxy und der Zero Trust Exchange: An dieser Stelle muss die DNS-Konfiguration überprüft werden.

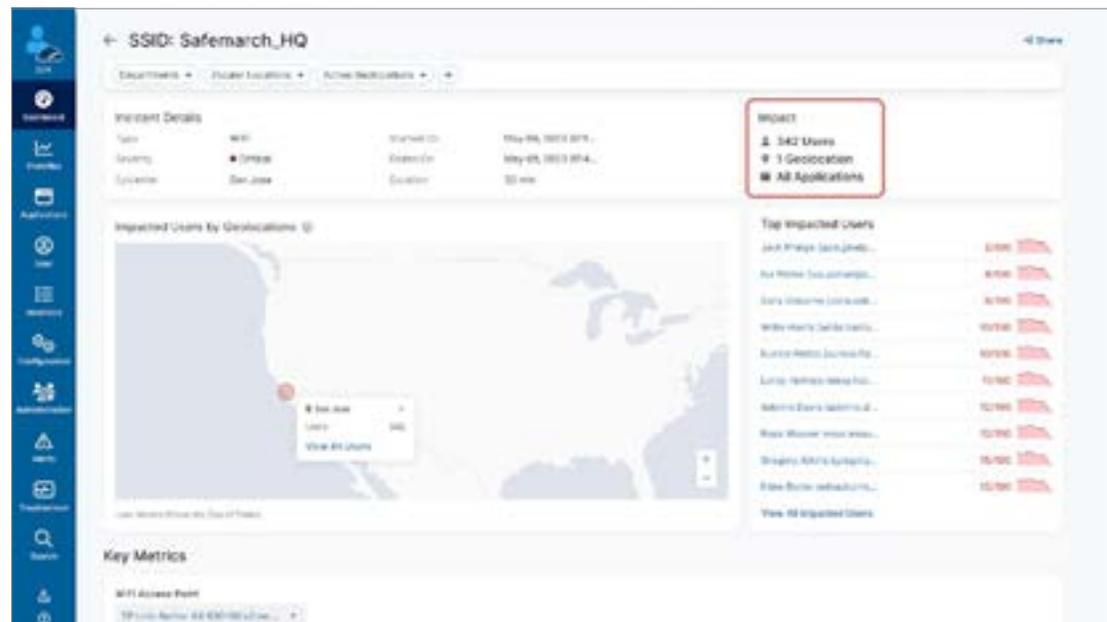


ZDX beinhaltet auch das ZDX Incident Dashboard. Darauf erhalten die Teams einen Überblick über die Bereiche, in denen am häufigsten Probleme auftauchen.

Das Incident Dashboard nutzt ML-Modelle, die Probleme in Anwendungen, WLAN, Zscaler-Rechenzentren, der letzten Meile und zwischengeschalteten ISPs sowie Endgeräten erkennen können. Darüber hinaus setzt es automatisierte, KI-gestützte Korrelationen ein, um den Service-Desk-Analysten ein umfassendes und detailliertes Bild zu vermitteln.



Das Dashboard zeigt alle Vorfälle, die in den letzten zwei Wochen aufgetreten sind, und gibt detailliert an, wer wann und wo betroffen war. Sie können die Details des Vorfalles weiter aufschlüsseln, um den genauen Umfang des betroffenen Bereichs und sein Epizentrum zu ermitteln und festzustellen, ob auch andere User betroffen waren. Außerdem können Sie die Liste der betroffenen User kategorisieren und z. B. Gruppen festlegen, deren Status weiter überprüft werden muss.



Für jeden Vorfall werden relevante Metriken angezeigt, aus denen hervorgeht, was ihn ausgelöst haben könnte.

Hilfe bei Problemen mit privatem WLAN

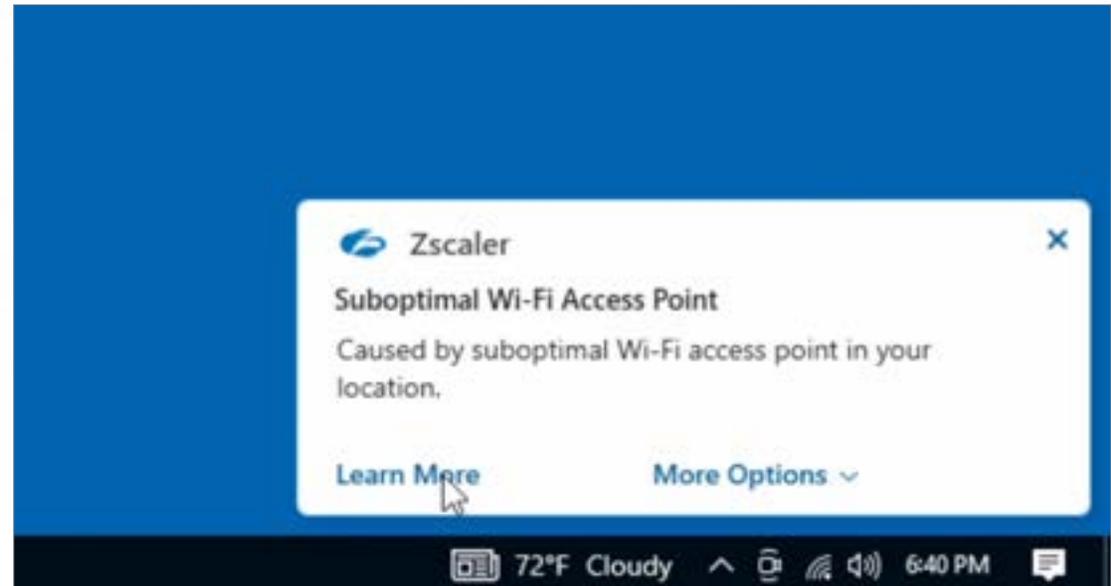
Self-Service-Funktionen

Da das Arbeiten im Homeoffice (oder im Café um die Ecke) inzwischen eine Selbstverständlichkeit ist, gehören Probleme mit lokalen WLAN-Netzwerken zu den häufigsten Ursachen von Konnektivitätsproblemen. Service-Desk-Teams verfügen allerdings oft nicht über die nötigen Tools, um WLAN-Probleme zu diagnostizieren und zu lösen.

Mit ZDX ist das auch nicht mehr nötig.

Mithilfe von ZDX können Enduser jetzt selbst Probleme beheben, die sich auf ihre digitale Erfahrung auswirken, sofern dies innerhalb ihrer Möglichkeiten liegt. Eine schlanke KI-Engine, die im Zscaler Client Connector läuft, weist auf Probleme wie eine schlechte WLAN-Verbindung oder eine hohe Auslastung hin und gibt Tipps zu deren Behebung.

Es gibt mehrere erhebliche Vorteile: Enduser können ihre eigene Produktivität schneller wiederherstellen — ohne den Service-Desk anrufen zu müssen — und Service-Desk-Teams verzeichnen ein geringeres Ticketaufkommen. Insgesamt wird die Erfahrung der Mitarbeiter besser, und sie können produktiver arbeiten, ohne dass es zu dauerhaften Unterbrechungen kommt.



Zscaler Digital Experience (ZDX) macht Arbeit einfacher und Enduser zufriedener

Mithilfe von Zscaler Digital Experience (ZDX) können Service-Desk-Teams ihren Usern an allen Standorten, auf allen Geräten und in allen Anwendungen eine hervorragende Erfahrung bieten, während gleichzeitig die Lösungszeiten für Tickets verkürzt und das gesamte Ticketaufkommen verringert werden. Aber die Lösung bietet noch viel mehr als das.

Mit ZDX können Service-Desk-Analysten Experten für den User-Support werden: Sie erhalten die nötigen Einblicke, um über Nacht zu Spezialisten für die Diagnose und Lösung von Problemen zu werden, die Auswirkungen auf die User haben. ZDX gibt Service-Desk-Teams das technische Wissen an die Hand, das sie brauchen, um in einer Hybrid-first-Welt erfolgreich zu sein, und macht sie zu produktiven Mitarbeitern in den komplexen IT-Ökosystemen von heute. Mit ZDX ist es ein Leichtes, Tier-1- und Tier-2-Supportprozesse zu dokumentieren und zu verwalten und so eine effektive IT-Nutzung für eine schnelle Problemlösung sicherzustellen. Außerdem ist es möglich, an Expertengesprächen über Netzwerke, Schaltkreise, Telefonie und andere Systeme teilzunehmen und daraus zu lernen, sodass Service-Desk-Analysten die Konnektivität optimieren und eine erstklassige Performance sicherstellen können.

Letztendlich kann ZDX die technischen Fähigkeiten und die Führungsqualitäten der einzelnen Teammitglieder verbessern und sie zu den leistungsstärksten Fachleuten von morgen machen — und zu den effektivsten von heute.



Experience your world, secured.™

Über Zscaler

Zscaler (NASDAQ: ZS) beschleunigt die digitale Transformation, damit Kunden agiler, effizienter, resilienter und sicherer arbeiten können. Die Zscaler Zero Trust Exchange schützt Tausende Kunden mittels sicherer Verbindungen zwischen Usern, Geräten und Anwendungen an jedem beliebigen Standort vor Cyberangriffen und Datenverlust. Die SASE-basierte Zero Trust Exchange ist in über 150 Rechenzentren auf der ganzen Welt verfügbar und die weltweit größte Inline-Cloud-Sicherheitsplattform. Informieren Sie sich auf [zscaler.de](https://www.zscaler.de) oder folgen Sie uns auf Twitter unter [@zscaler](https://twitter.com/zscaler).

© 2023 Zscaler, Inc. Alle Rechte vorbehalten. Zscaler™, Zero Trust Exchange™, Zscaler Internet Access™, ZIA™, Zscaler Private Access™ und ZPA™ sind entweder (i) eingetragene Markenzeichen bzw. Dienstleistungsmarken oder (ii) Markenzeichen bzw. Dienstleistungsmarken von Zscaler, Inc. in den USA und/oder anderen Ländern. Alle anderen Markenzeichen sind Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber.