

# Zscaler Digital Experience

Ofrezca experiencias digitales superiores a sus usuarios finales

Zscaler Digital Experience™ (ZDX™) ayuda a los equipos de TI a supervisar las experiencias digitales desde la perspectiva del usuario final para optimizar el rendimiento y corregir inmediatamente los problemas de aplicaciones, redes y dispositivos culpables.

## Los requisitos de supervisión han cambiado en la nube y en el mundo móvil.

La rápida adopción de iniciativas de nube y movilidad dentro de las organizaciones y un cambio al trabajo desde cualquier lugar han introducido nuevos problemas en la supervisión para los equipos de TI. Las aplicaciones están saliendo del centro de datos y entrando en la nube. Se accede a ellas a través de una fuerza de trabajo híbrida, lo que significa que los equipos de TI ya no controlan la infraestructura subyacente y la pila de tecnología, y pierden la visibilidad de extremo a extremo de la experiencia del usuario. Los problemas de rendimiento del usuario final derivados de la disponibilidad de aplicaciones SaaS o en la nube, los problemas de Wi-Fi en el hogar, las interrupciones de la ruta de red o la congestión de la red no se aíslan ni diagnostican fácilmente.

En la actualidad, la mayoría de las organizaciones disponen de varias herramientas de supervisión de puntos compradas y gestionadas por diferentes equipos de TI. Estas herramientas crean silos de información y no comparten ningún contexto entre ellas, lo que genera una visibilidad fragmentada de la experiencia del usuario y un tiempo de resolución de problemas prolongado. Las herramientas de supervisión puntual optimizadas para los centros de datos dejan lagunas de visibilidad para la detección, resolución de problemas y diagnóstico de los problemas de rendimiento de los usuarios finales en Internet.

## Beneficios de la organización

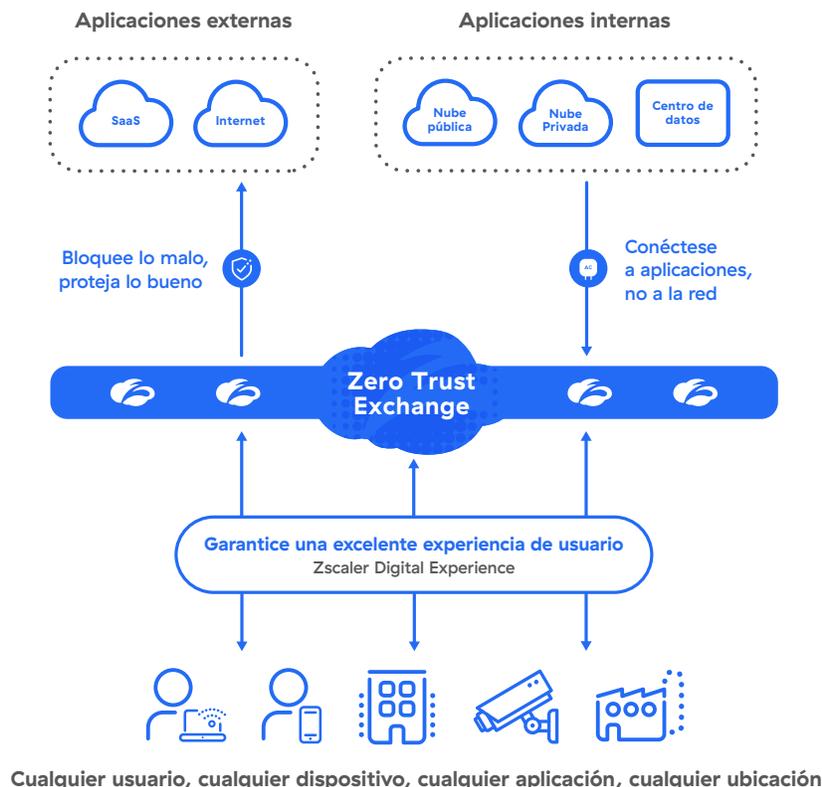
- Aumente la agilidad y colaboración entre los equipos de escritorio, seguridad, red y soporte técnico, a la vez que se clasifican y se resuelven los problemas de la experiencia del usuario.
- Mejore la productividad con una mejor experiencia de usuario y conectividad rápidas, seguras y confiables a través de la nube de Zscaler.
- Reduzca la complejidad y el costo de las soluciones de supervisión de puntos.
- Simplifique las operaciones con el mismo agente liviano para todos los servicios de Zscaler.

La supervisión de la experiencia digital para una fuerza de trabajo híbrida requiere un modelo moderno y dinámico. Los equipos de TI deben supervisar y medir continuamente la experiencia digital de cada usuario desde la perspectiva del usuario, independientemente de su ubicación. Las herramientas de supervisión tradicionales adoptan un modelo orientado al centro de datos para la supervisión y recopilan métricas desde ubicaciones fijas en lugar de hacerlo directamente desde el dispositivo del usuario. Este modelo no proporciona una vista unificada del rendimiento según el dispositivo del usuario, la ruta de la red o la aplicación.

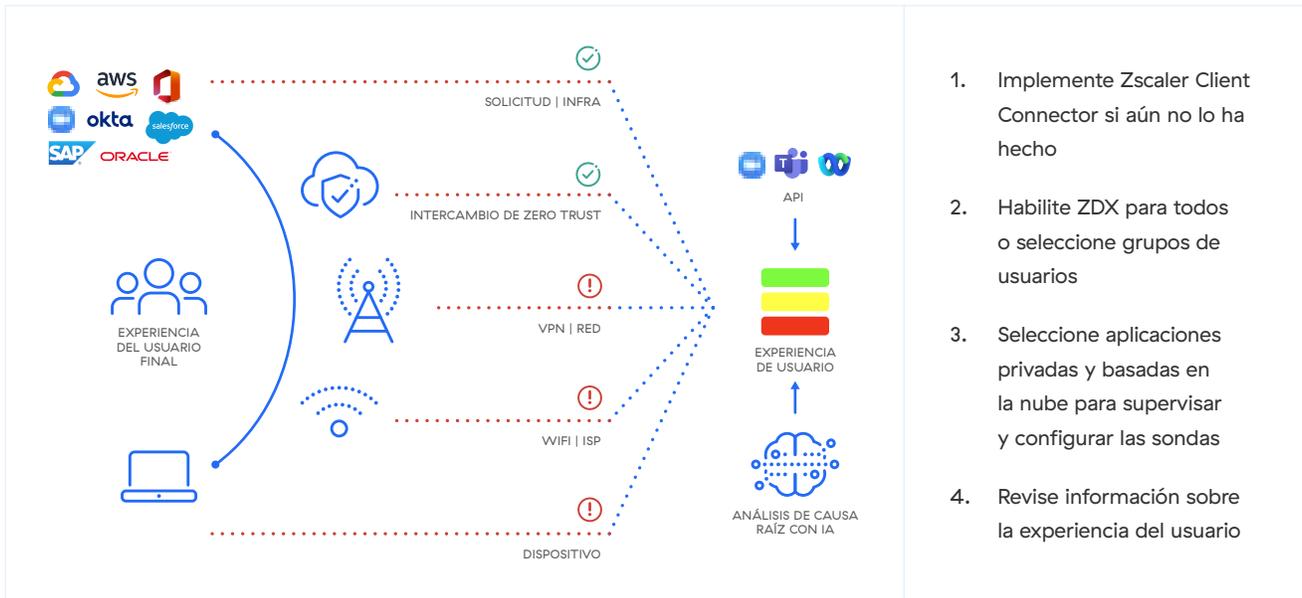
## Encienda las luces con Zscaler Digital Experience

Zscaler Digital Experience (ZDX) es una solución de supervisión de experiencia digital inteligente que se ofrece como un servicio desde la nube de Zscaler. ZDX proporciona visibilidad de extremo a extremo y solución de problemas de rendimiento de cualquier usuario o aplicación, independientemente de su ubicación. Además, permite la supervisión continua de los equipos de red, seguridad, aplicaciones y soporte técnico con información sobre los problemas de rendimiento de las aplicaciones, la red y el dispositivo del usuario final.

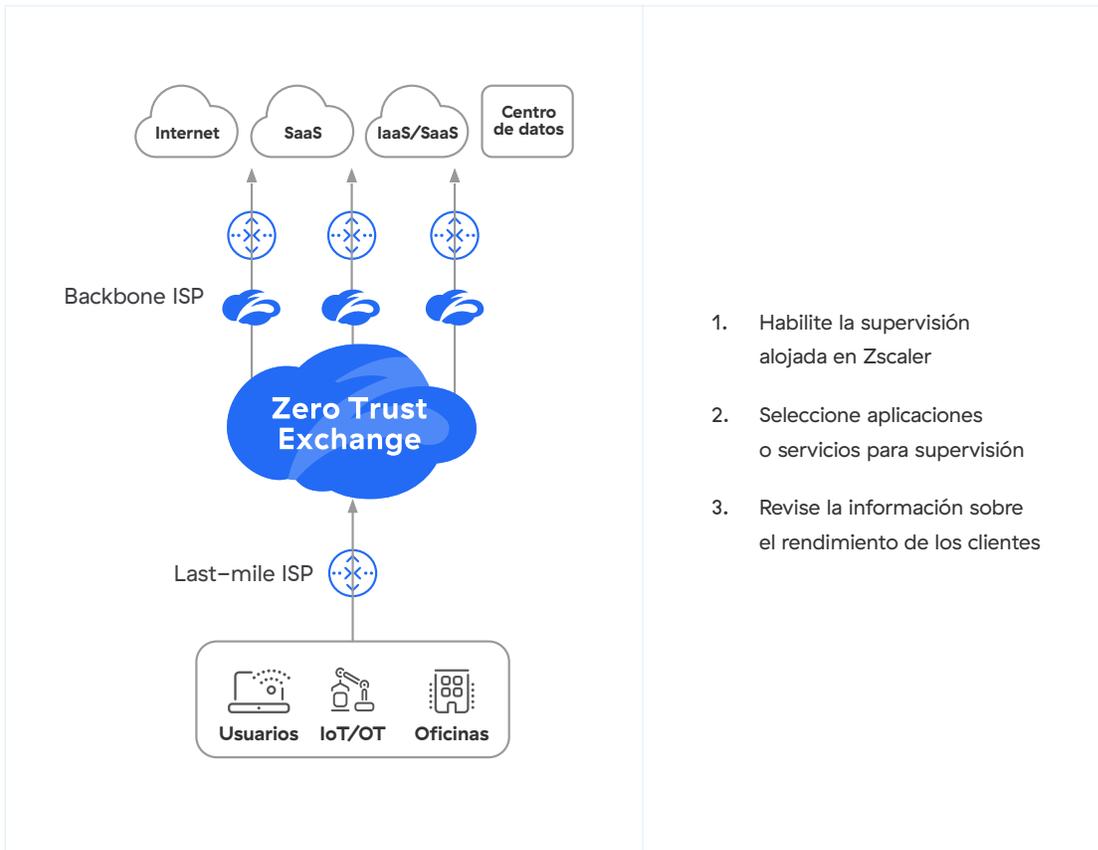
ZDX aprovecha Zscaler Client Connector y Zscaler Zero Trust Exchange para supervisar activamente las aplicaciones desde la perspectiva del usuario final o del cliente. Recopila y analiza continuamente varias métricas de rendimiento, incluidas la disponibilidad de las aplicaciones, los tiempos de respuesta, las métricas de rendimiento de la red en todo momento y las métricas de estado del dispositivo, como la configuración del dispositivo, la CPU, el uso de la memoria, la información del proceso y los eventos del dispositivo. Como resultado, los equipos de TI obtienen una visibilidad ininterrumpida y ahorran tiempo con la identificación y resolución proactivas de los problemas de la experiencia del usuario final y de las aplicaciones o servicios.



ZPA forma parte de Zero Trust Exchange



ZDX unifica los silos de supervisión



Supervise el rendimiento de la aplicación desde ubicaciones administradas por Zscaler

## Casos de uso

**Supervisión de la experiencia de los trabajadores híbridos** El trabajo híbrido ha aumentado los tiempos de resolución de tickets en un 30 %. Detecte los problemas que afectan a la experiencia del usuario, reduzca el tiempo medio de resolución y mantenga la productividad de los empleados estén donde estén.

**Supervisión de UCaaS (comunicaciones unificadas como servicio)** En 2030, más del 75 % de las empresas utilizarán UCaaS para sus llamadas, reuniones y mensajería, según un estudio de Metrigy. Garantizar experiencias óptimas con una visión integrada del estado de las aplicaciones, la red y los dispositivos, así como de la calidad de audio, video y uso compartido de las llamadas de Microsoft Teams, Zoom y Cisco Webex es clave para mantener la productividad de los empleados.

**Visibilidad ZTNA (Arquitecturas de Red Zero Trust)** Según una encuesta de ESG, el 66 % de las organizaciones invirtieron en la supervisión de la experiencia digital (DEM) para alcanzar eficazmente sus objetivos de Zero Trust, y el 92 % considera que la DEM es fundamental para ser proactivo con una visibilidad completa de extremo a extremo.

**Supervisión de SLA para aplicaciones SaaS** La productividad de los empleados y la continuidad operativa dependen del rendimiento y la disponibilidad de aplicaciones críticas como Microsoft 365 o Salesforce. Garantizar que los proveedores de SaaS cumplan con los SLA permite que la organización funcione sin problemas y elimina los costos de los servicios que no se entregan según lo prometido. Además, las empresas que brindan servicios digitales a los clientes deben cumplir con los puntos de referencia de rendimiento y disponibilidad descritos en los SLA.

## Ventajas

### Sea el primero en enterarse cuando se degrada la experiencia del usuario

Conozca la experiencia digital de sus aplicaciones y servicios, desde la perspectiva de sus usuarios, independientemente de dónde se encuentren, qué dispositivos utilicen o en qué redes confíen.

<p><b>Ayude proactivamente a los usuarios</b></p>  <p>Detecte problemas en aplicaciones, Wi-Fi, centros de datos Zscaler, ISP y terminales.</p>	<p><b>No abandone a ningún usuario</b></p>  <p>Obtenga vistas globales y filtradas de sus usuarios y sus puntuaciones de satisfacción.</p>	<p><b>Obtenga alertas precisas inmediatamente:</b></p>  <p>Reciba alertas por correo electrónico, mensajería instantánea o herramientas como PagerDuty cuando la experiencia del usuario se vea afectada.</p>	<p><b>Vea detalles acerca de la experiencia de cada usuario</b></p>  <p>Revise la puntuación de cada usuario y las causas subyacentes de las experiencias deficientes.</p>
--	---	---	---

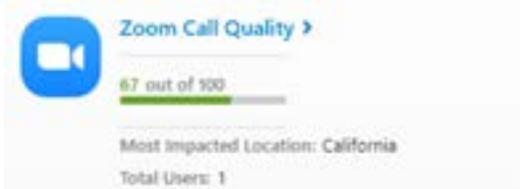
## Resuelva rápidamente los problemas de rendimiento

Garantice una experiencia de usuario ininterrumpida fluida y consiga que los usuarios vuelvan a trabajar más rápido.

<p><b>Respuestas instantáneas a preguntas sobre el rendimiento de aplicaciones, redes y dispositivos</b></p>  <p>Solucione al instante los problemas de rendimiento digital y obtenga información formulando preguntas.</p>	<p><b>Exponga la causa raíz con un análisis impulsado por la IA</b></p>  <p>Aísle rápidamente las causas raíz en dispositivos, Wi-Fi, servicios de seguridad, redes o aplicaciones.</p>	<p><b>Reduzca los tickets dando más capacidad a los usuarios finales</b></p>  <p>Reduzca los tickets permitiendo a los usuarios finales solucionar problemas que afectan su experiencia digital.</p>	<p><b>Acelere las correcciones con perspectivas consolidadas</b></p>  <p>Elimine los análisis que requieren mucho tiempo con detalles de diagnóstico de dispositivo a aplicación.</p>	<p><b>Realice integraciones para optimizar la resolución de problemas</b></p>  <p>Integre a través de ServiceNow Store. Solicite información, diagnósticos detallados y más a través de la API pública.</p>
--	--	---	---	--

## Garantice el rendimiento de las aplicaciones

Supervise las aplicaciones para garantizar que sus usuarios disfruten de un servicio ininterrumpido.

<p><b>Supervise todas las aplicaciones</b></p> <p>Observe las aplicaciones seguras que se ejecutan en su centro de datos o en la nube, y SaaS como Microsoft 365. Conozca los tiempos de obtención de páginas y DNS.</p> 	<p><b>Garantice excelentes reuniones virtuales</b></p> <p>Analice las experiencias de los usuarios en cada reunión de Zoom, Teams o WebEx para identificar las causas de la mala calidad de las llamadas.</p> 
--	--

## Obtenga información exhaustiva sobre la red

Aproveche la visibilidad de la red que necesita, incluso de todas las personas que no controla, para apoyar a los usuarios que trabajan desde oficinas y desde casa.

<p><b>Obtenga información de la red por saltos</b></p>  <p>Realice un seguimiento de la pérdida de paquetes y la latencia para cada salto e inicie de manera remota capturas de paquetes para una resolución más profunda de problemas de red.</p>	<p><b>Conozca el impacto de los ISP</b></p>  <p>Vea cómo los problemas de los ISP, como los apagones, las caídas de tensión y el aumento de la latencia afectan a la experiencia del usuario. Visite <a href="#">Perspectivas de ISP</a>.</p>
---	---

### Obtenga información estratégica detallada sobre los dispositivos

Conozca la variedad de dispositivos y software de su organización. Obtenga información estratégica detallada para cada dispositivo, sin importar su ubicación.

<p><b>Mantenga todos los dispositivos a su alcance</b></p>  <p>Acceda instantáneamente a métricas de estado del dispositivo como CPU, memoria, E/S del disco y WiFi, procesos activos, etc. para solucionar problemas.</p>	<p><b>Revise el inventario</b></p>  <p>Conozca la variedad de los dispositivos por fabricante y modelos, y el software por versión e implementación.</p>	<p><b>Obtenga información sobre dispositivos de Microsoft</b></p>  <p>Revise las estadísticas de fallas, los tiempos de inicio y arranque en dispositivos Microsoft y solucione problemas desde ZDX.</p>
---	---	---

### Maximice las experiencias digitales con conocimientos globales

Revise el impacto de las iniciativas de experiencia digital en la productividad de los empleados. Vea tendencias y busque oportunidades de optimización.

<p><b>Perspectivas para revisiones de productividad</b></p>  <p>Comprenda el estado de la experiencia digital en aplicaciones, redes y dispositivos.</p>	<p><b>Revise las tendencias de rendimiento</b></p>  <p>Optimice el rendimiento de la aplicación, la red y el dispositivo para usar informes integrados.</p>	<p><b>Comparta información detallada</b></p>  <p>Reduzca los tickets compartiendo paneles críticos e instantáneas de informes.</p>
---	--	---

## Características:

### Supervisión de aplicaciones

Supervisión activa de la disponibilidad y el tiempo de actividad de las aplicaciones desde el dispositivo del usuario final. Realice un seguimiento de las métricas de rendimiento críticas, incluido el tiempo de recuperación de la página (PFT) y el tiempo de respuesta del servidor.

### Supervisión de redes

Obtenga información granular consciente del proxy sobre cada salto de red entre el dispositivo de usuario y la aplicación, incluyendo servicios Zscaler como ZIA (incluyendo proxy de terceros y soporte de rutas no predeterminadas) y ZPA (VPN).

### Supervisión de puntos finales

Realice un seguimiento de las métricas de estado de los dispositivos, incluida la intensidad de la señal Wi-Fi, la CPU, el uso de la memoria y el uso del ancho de banda de la red para cada usuario. Analice los eventos y las métricas de los dispositivos para obtener información sobre el estado general y el rendimiento de los dispositivos de los usuarios finales.

### Puntuación ZDX

Aproveche las métricas agregadas de rendimiento de la experiencia del usuario rastreadas a lo largo del tiempo a nivel de usuario, aplicación, ubicación, departamento y organización. Obtenga información sobre el estado actual de la experiencia del usuario final para tomar decisiones más informadas.

### Panel de incidentes

Detecte problemas en aplicaciones, Wi-Fi, centros de datos Zscaler, ISP de último tramo e intermedio, y el punto final, con correlación automatizada impulsada por la IA.

### Copiloto de ZDX

Solucione y resuelva instantáneamente problemas de rendimiento digital en aplicaciones, redes y dispositivos, y obtenga información haciendo preguntas.

### Análisis de causa raíz basado en IA

Aísle automáticamente las causas raíz de los problemas de rendimiento. La comparación con un clic resalta la diferencia entre una buena y una mala experiencia de usuario. Dedique menos tiempo a solucionar problemas, elimine las acusaciones y logre que los usuarios vuelvan a trabajar más rápido.

### Autoservicio

Capacite a los usuarios finales para solucionar problemas que afectan su experiencia digital si la solución está bajo su control. Un motor de IA liviano que se ejecuta en Zscaler Client Connector notifica a los usuarios sobre problemas como Wi-Fi deficiente o una alta utilización de recursos, y luego ofrece sugerencias sobre cómo los usuarios pueden resolver esos problemas por sí mismos.

### Inventario de software y hardware

Conozca a la perfección su cartera de software y las versiones implementadas en su organización y en cada dispositivo. Resuelva rápidamente los problemas y solucione los contratiempos en el dispositivo del usuario final sin tener que conectarse a distancia y manteniendo el cumplimiento.

### Supervisión alojada de Zscaler

Supervise continuamente la disponibilidad y el rendimiento de las aplicaciones y los servicios desde ubicaciones distribuidas globalmente.

### Perspectivas de ISP

Vigile el estado de Internet: sea el primero en detectar las incidencias de los ISP en todo el mundo, según su gravedad. Elija los ISP con mejor rendimiento para optimizar la experiencia del usuario. [Vaya a Perspectivas de ISP](#)

### Rastreo profundo

Realice un triaje de los problemas de rendimiento de los usuarios casi en tiempo real y localice la causa raíz en el dispositivo del usuario final, la ruta de red o la aplicación en la nube. Preste asistencia a todos los empleados, incluso a los que no están en la red corporativa, con capturas remotas de paquetes.

### Alertas dinámicas

Configure alertas dinámicas y personalícelas para satisfacer sus necesidades de rendimiento, permitiendo la detección automática de anomalías. Intégrelas fácilmente con sus herramientas de gestión de servicios como ServiceNow y envíe notificaciones a través de webhook o correo electrónico.

### Plantillas predefinidas

Utilice plantillas de supervisión de aplicaciones predefinidas como Sharepoint Online, Outlook Online, MS Teams, Zoom, Salesforce y ServiceNow para una rápida implementación y recopilación de datos de telemetría.

### Sólidas integraciones de API

Integre conocimientos de la experiencia digital ZDX con herramientas ITSM populares como ServiceNow para proporcionar conocimientos adicionales y desencadenar flujos de trabajo de remediación. El personal de soporte de ServiceNow puede ejecutar un análisis automatizado de causa raíz basado en IA para identificar fácilmente los problemas.

### Instantáneas de ZDX

Comparta paneles o informes críticos con administradores/no administradores, empleados o personas ajenas a su organización con la capacidad de ocultar datos privados.

### Explorador de datos ZDX

Manipule fácilmente sus datos para crear informes relevantes para su organización.

## Planes de Experiencia Digital de Zscaler

**Zscaler Digital Experience está disponible en las siguientes cuatro ediciones:** ZDX proporciona visibilidad ininterrumpida de la experiencia de la aplicación del usuario a la nube. Los clientes de Zscaler pueden aislar rápidamente los problemas en la conexión entre el usuario y la aplicación y obtener un entendimiento profundo de los problemas de rendimiento globales y regionales. Con la instrumentación continua del agente de punto final de Zscaler, Zscaler Client Connector y la nube de Zscaler, los equipos de TI obtienen una visión completa y realista de las experiencias del usuario final con la nube.

**ZDX Standard:** Perfecto para las organizaciones que empiezan a supervisar las experiencias digitales de los usuarios y la supervisión del rendimiento de las aplicaciones.

**ZDX M365:** Lo mejor para organizaciones con inversiones significativas en el paquete de productividad M365, incluido Microsoft Teams.

**ZDX Advanced:** solución integral de supervisión de la experiencia digital para organizaciones con necesidades avanzadas de soporte de TI que incluye todo lo necesario, desde los planes Standard y M365, entre otros.

**ZDX Advanced Plus:** La mejor solución de supervisión de experiencia digital con capacidades máximas de visibilidad, alertas y resolución de problemas de IA.

## Comparación de las características de los planes de experiencia digital de Zscaler

	Capacidades	Descripción:	ZDX Standard	ZDX M365	ZDX Advanced	ZDX Advanced Plus
<b>Supervisión de aplicaciones</b>	Aplicaciones SaaS basadas en Internet	Supervisión de aplicaciones SaaS basadas en Internet como Box, Salesforce, etc.	✓	✓ (M365)	✓	✓
	Sitios web/aplicaciones personalizadas en Internet	Supervise los destinos personalizados basados en Internet (por ejemplo, sitios web, aplicaciones basadas en web, proxy de terceros, soporte NDR)	✓	✓	✓	✓
	Aplicaciones privadas (a través de ZPA)	Supervise las aplicaciones privadas de su centro de datos e IaaS/PaaS a las que se accede a través de ZPA (VPN)	✓	✓	✓	✓
<b>Supervisión de dispositivos</b>	Supervisión básica de dispositivos	Supervise el estado del dispositivo del usuario final, incluida la CPU, la memoria, etc. y los eventos del dispositivo	✓	✓	✓	✓
	Inventario de dispositivos y software	Conozca su cartera de software y las versiones implementadas en su organización y en cada dispositivo	✗	✗	✓	✓
	Supervisión de nivel de proceso de software	Supervise los procesos más importantes a lo largo del tiempo	✗	✗	✗	✓
	Análisis de procesos de software	Principales análisis de procesos a lo largo del tiempo	✗	✗	✗	✓
<b>Supervisión de red</b>	CloudPath y Web Probes	Número de sondas activas de supervisión de red o web configuradas para supervisar aplicaciones	6	Más de 2 sondeos predefinidos	30 sondas +N*	100 sondas
	Sondas básicas de CloudPath	Seguimiento de rutas de red para usuario, puerta de enlace, directa/en la nube de Zscaler, aplicaciones	✓	✓	✓	✓
	Sondas avanzadas CloudPath	Seguimiento de rutas de red con análisis salto por salto, número de ISP/AS y detalles de geolocalización de todos los saltos internos y externos en cada sonda	✗	✓	✓	✓
	Supervisión alojada	Análisis de rendimiento web y de red desde ubicaciones alojadas en Zscaler	✗	✗	✗	1 sonda por cada 1000 usuarios, 1 ubicación*
<b>UCaaS</b>	Supervisión UCaaS (Teams, Zoom, Webex)	Supervisión de voz para llamadas de Microsoft Teams, Zoom, Webex	✗	Solo equipos	✓	✓
<b>Intervalo de tiempo de sondeo</b>	Cloudpath	Granularidad del tiempo de sondeo para la red (CloudPath)	15 minutos	5 minutos	5 minutos	5 minutos
	Supervisión web	Granularidad del tiempo de sondeo para la supervisión web	15 minutos	5 minutos	5 minutos	5 minutos
	Estado del dispositivo	Granularidad del tiempo de sondeo para la recopilación de estadísticas del dispositivo	15 minutos	5 minutos	5 minutos	5 minutos
<b>Integraciones y retención de datos</b>	Retención de datos	Número de días que se conservan para búsqueda y análisis	2 días	14 días	14 días	14 días
	Integraciones de webhooks	Integraciones activas de webhooks configurables para alertas en tiempo real	✗	10	10	10
	API	La API pública de ZDX proporciona acceso programático a los datos de ZDX	✗	✓ (eventos de M365)	✓	✓

	Capacidades	Descripción:	ZDX Standard	ZDX M365	ZDX Advanced	ZDX Advanced Plus
<b>Resolución de problemas</b>	Seguimiento profundo	Número de sesiones activas de solución de problemas del dispositivo del usuario final para recopilar, <ul style="list-style-type: none"> <li>• Web, ruta, métricas de estado del dispositivo,</li> <li>• Datos a nivel de proceso del SO a intervalos de 60 segundos   captura remota de paquetes</li> </ul>	✗	25	25	100
	Análisis automatizado de causa raíz	Aísle automáticamente las causas raíz de los problemas de rendimiento (analice, compare)	✗	✗	✓	✓
	Panel de incidentes	Enumere los incidentes entre aplicaciones, centros de datos de Zscaler, ISP de último tramo y WiFi.	✗	✗	✗	✓
	Reglas de alerta	Número de reglas activas configuradas para alertas en tiempo real por correo electrónico o webhooks	Hasta 3	10	25	100
	Alertas dinámicas	Establezca alertas inteligentes basadas en las desviaciones de las métricas observadas	✗	✗	✓	✓
	Instantáneas	Cree una instantánea de URL de solo lectura que se pueda compartir	✗	✗	✓	✓
	Autoservicio	Notifique proactivamente a los usuarios finales sobre problemas de WiFi y de ISP	✗	✗	✗	✓
<b>Analítica</b>	Copiloto	Motor de IA que utiliza el lenguaje natural para identificar el impacto en el rendimiento de dispositivos, redes y aplicaciones	✗	✗	✗	✓
	Explorador de datos	Vea el impacto en el rendimiento analizando datos específicos de la aplicación o del usuario	✗	✗	1 aplicación, 1 métrica	4 aplicaciones, 4 métricas
	Informe trimestral de revisión de la actividad empresarial	Visión resumida de la experiencia del usuario y del rendimiento, revisión de incidentes disruptivos	✓	✓	✓	✓
	Informes generados por el sistema	Tendencias en aplicaciones, ubicaciones, dispositivos y métricas de red	✗	✗	✓	✓

\*sondas adicionales disponibles con un SKU separado



**Acerca de Zscaler**

Zscaler (NASDAQ: ZS) acelera la transformación digital para que los clientes puedan ser más ágiles, eficientes, resilientes y seguros. Zscaler Zero Trust Exchange protege a miles de clientes de ciberataques y pérdida de datos al conectar de manera segura usuarios, dispositivos y aplicaciones en cualquier ubicación. Distribuido en más de 150 centros de datos en todo el mundo, Zero Trust Exchange basado en SASE es la plataforma de seguridad en la nube en línea más grande del mundo. Obtenga más información en [zscaler.com.mx](https://zscaler.com.mx) o síganos en Twitter [@zscaler](https://twitter.com/zscaler).

© 2024 Zscaler, Inc. Todos los derechos reservados. Zscaler™, Zero Trust Exchange™, Zscaler Internet Access™, ZIA™, Zscaler Private Access™, ZPA™ y otras marcas registradas listadas en [zscaler.com.mx/legal/trademarks](https://zscaler.com.mx/legal/trademarks) son (i) marcas comerciales o marcas de servicio registradas o (ii) marcas comerciales o marcas de servicio de Zscaler, Inc. en los Estados Unidos y otros países. Cualquier otra marca comercial pertenece a sus respectivos propietarios.