Zscaler Digital Experience

Descubra experiencias digitales superiores para sus usuarios finales

FICHA DE DATOS

Zscaler Digital Experience ayuda a los equipos de operaciones de red y de asistencia técnica a supervisar las experiencias digitales desde la perspectiva del usuario final, optimizar el rendimiento y resolver rápidamente los problemas relacionados con aplicaciones, redes y dispositivos.

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

La rápida adopción de la nube y las iniciativas de movilidad en las organizaciones, junto con el cambio al trabajo desde cualquier lugar, ha introducido nuevos retos de supervisión para los equipos de TI. Las aplicaciones están saliendo del centro de datos y entrando en la nube. El personal híbrido remoto accede a ellas, lo que significa que los equipos de TI ya no controlan la infraestructura y la pila tecnológica subyacentes, y pierden visibilidad integral de la experiencia del usuario. Los problemas de rendimiento de los usuarios finales que surgen de la disponibilidad de aplicaciones SaaS o en la nube, los problemas de wifi domésticas, las interrupciones de la ruta de la red o la congestión de la red no se aíslan y diagnostican fácilmente.

La mayoría de las empresas tienen hoy en día múltiples herramientas de supervisión de puntos adquiridas y gestionadas por diferentes equipos de TI. Estas herramientas crean silos de información y no comparten ningún contexto entre sí, lo que genera una visibilidad fragmentada de la experiencia del usuario y un tiempo de resolución de problemas prolongado. Las herramientas de supervisión de puntos optimizadas para centros de datos dejan brechas de visibilidad para detectar, diagnosticar y solucionar problemas de rendimiento de los usuarios finales en Internet.

VENTAJAS PARA LA ORGANIZACIÓN

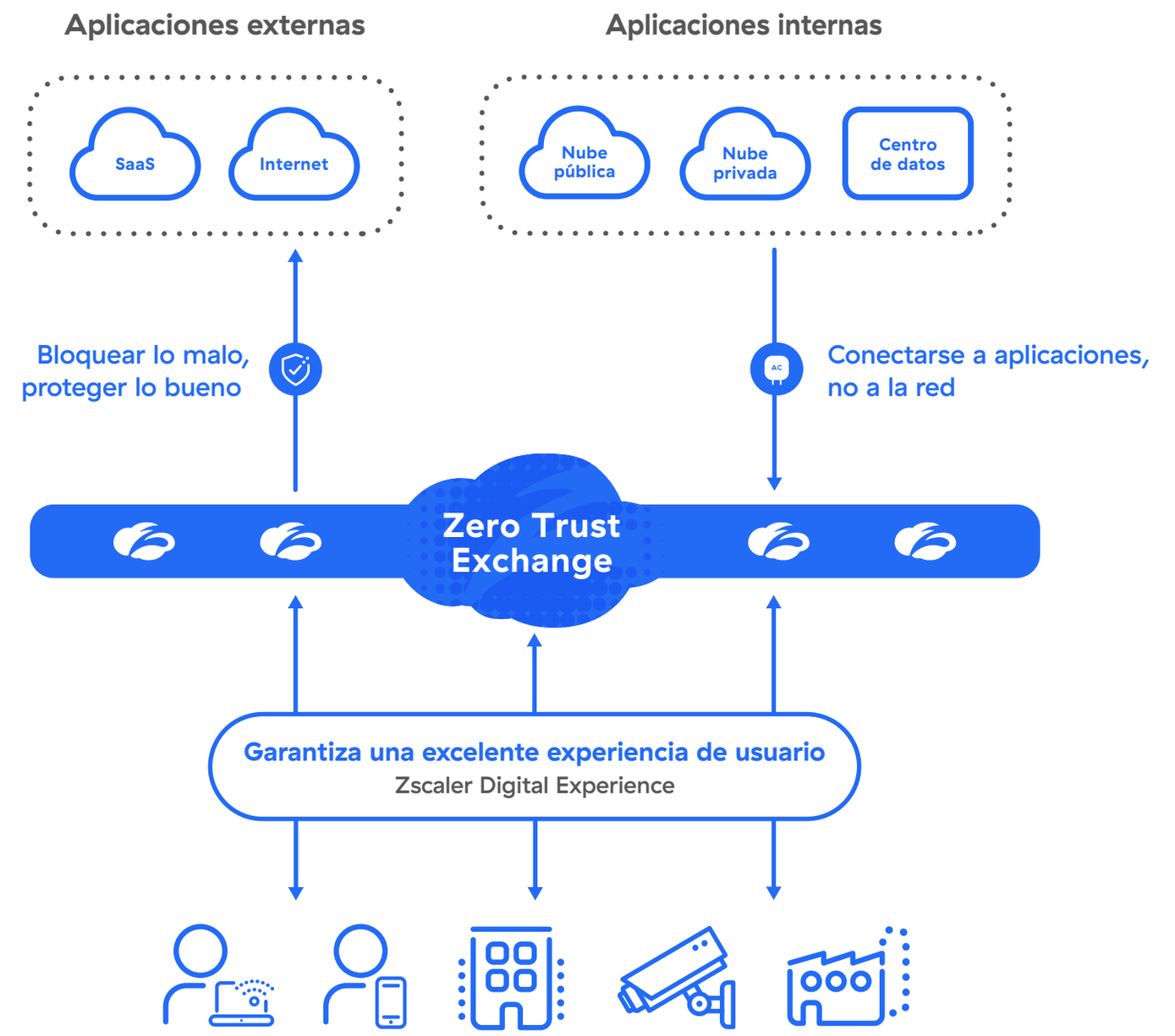
- Aumente la agilidad y la colaboración entre los equipos de seguridad, red y asistencia técnica al priorizar y resolver los problemas de experiencia del usuario.
- Mejore la productividad con una mejor experiencia de usuario y conectividad rápida, segura y fiable a través de la nube de Zscaler.
- Reduzca la complejidad y el coste de las soluciones de supervisión puntual.
- Simplifique las operaciones utilizando el mismo agente ligero para todos los servicios de Zscaler.

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

Hágase la luz con Zscaler Digital Experience

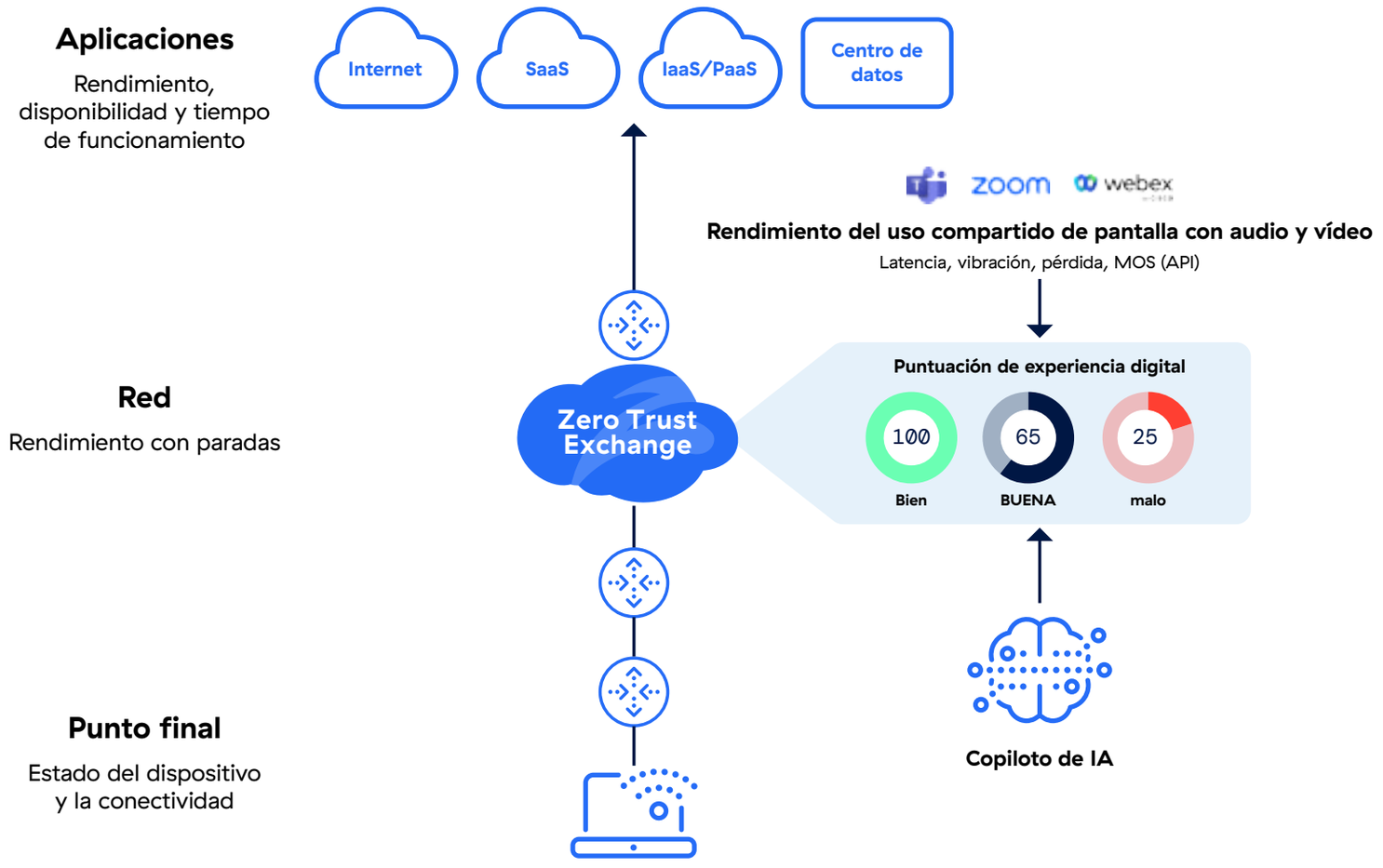
Zscaler Digital Experience (ZDX) es una solución de supervisión de la experiencia digital basada en IA, ofrecida como servicio desde la nube de Zscaler. ZDX proporciona visibilidad y soluciones integrales de los problemas de rendimiento del usuario final para cualquier usuario o aplicación, independientemente de la ubicación. Además, permite la supervisión continua para los equipos de red, seguridad y asistencia técnica, ofreciendo información detallada sobre los problemas de rendimiento del dispositivo del usuario final, la red y las aplicaciones.

ZDX aprovecha Zscaler Client Connector y Zscaler Zero Trust Exchange para supervisar activamente las aplicaciones desde la perspectiva del usuario final. Recopila y analiza continuamente diversas métricas de rendimiento, incluidas la disponibilidad de las aplicaciones, los tiempos de respuesta, las métricas de rendimiento de la red salto a salto y las métricas de estado del dispositivo, como la configuración del dispositivo, el uso de la CPU y la memoria, la información de los procesos y los eventos del dispositivo. Como resultado, los equipos de operaciones de red y de asistencia técnica obtienen una visibilidad continua y ahorran tiempo gracias a la identificación y resolución proactiva de los problemas de experiencia del usuario final y de las aplicaciones o servicios.



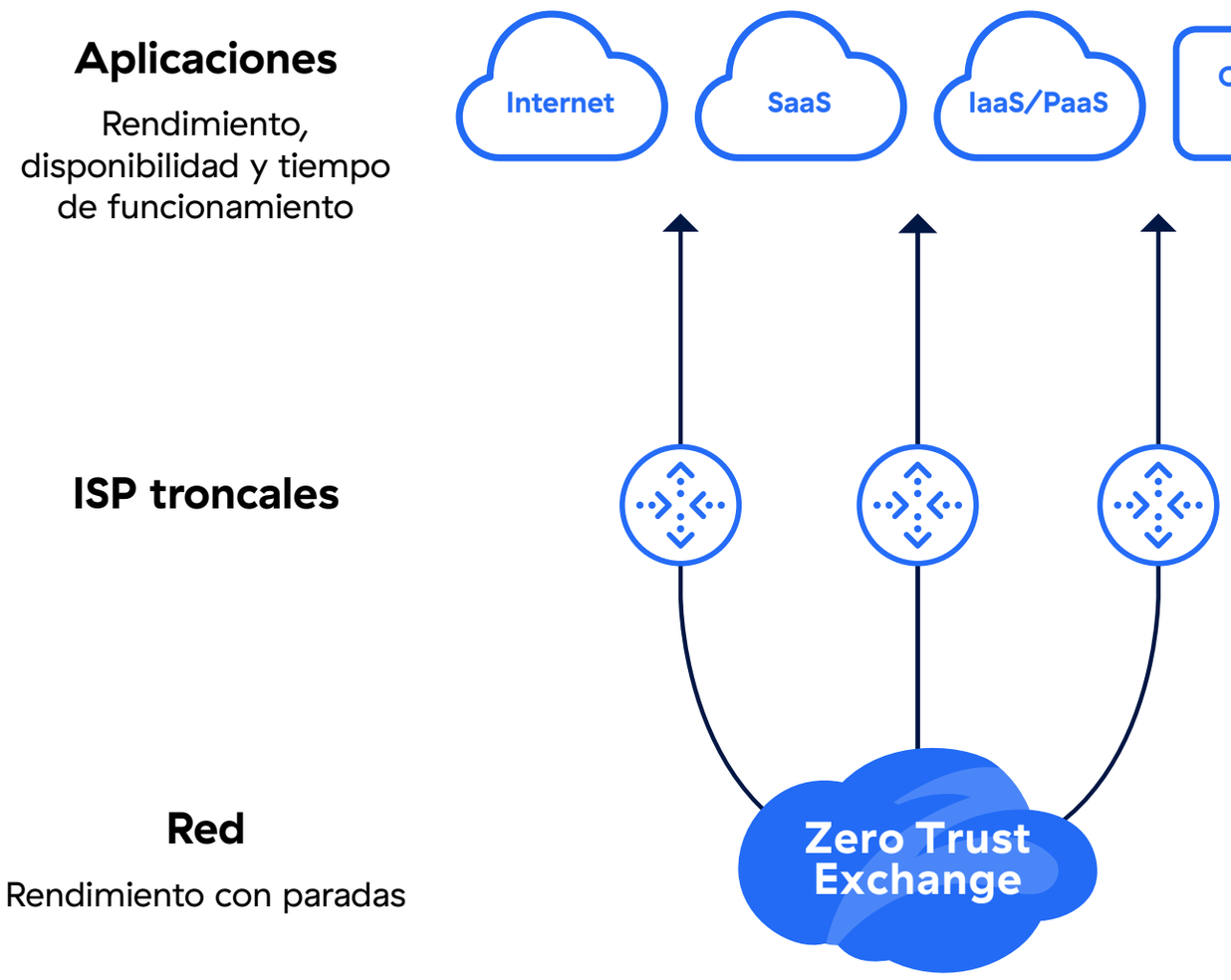
ZDX forma parte de Zero Trust Exchange

©2025 Zscaler, Inc. Todos los derechos reservados.



1. Implemente Zscaler Client Connector si aún no lo ha hecho
2. Habilite ZDX para todos o seleccione grupos de usuarios
3. Seleccione aplicaciones privadas y basadas en la nube para supervisar y configurar las sondas
4. Revise las estadísticas de la experiencia del usuario

ZDX unifica los silos de supervisión



1. Habilite la supervisión gestionada de Zscaler
2. Seleccione aplicaciones o servicios para supervisar
3. Supervise de forma proactiva la disponibilidad y el rendimiento de las aplicaciones sin necesidad de dispositivos de usuario final

Supervise la disponibilidad y el rendimiento de las aplicaciones desde las ubicaciones de los centros de datos gestionados de Zscaler

©2025 Zscaler, Inc. Todos los derechos reservados.

Principales casos prácticos

SUPERVISIÓN DE LA EXPERIENCIA DEL PERSONAL HÍBRIDO

El trabajo híbrido ha aumentado los tiempos de resolución de incidencias en un 30 %. Detecte problemas que afectan a la experiencia del usuario, reduzca el tiempo medio de resolución y mantenga la productividad de los empleados sin importar dónde se encuentren.

SUPERVISIÓN DE UCAAS (COMUNICACIONES UNIFICADAS COMO SERVICIO)

Según una investigación de Metrigy, para 2030 más del 75 % de las empresas utilizarán UCaaS para sus necesidades de llamadas, reuniones y mensajería. Garantizar experiencias óptimas mediante una vista integrada del estado de las aplicaciones, la red y los dispositivos, así como de la calidad del audio, el vídeo y el uso compartido en las llamadas de Microsoft Teams, Zoom y Cisco Webex, es fundamental para mantener la productividad de los empleados.

VISIBILIDAD DE CONFIANZA CERO

Según una encuesta de ESG, el 66 % de las organizaciones invirtió en supervisión de la experiencia digital (DEM) para alcanzar eficazmente sus objetivos de Zero Trust, y el 92 % considera que la DEM es fundamental para adoptar un enfoque 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 acuerdos de nivel de servicio (SLA) permite que la organización funcione sin problemas y elimina los costes de los servicios que no se entregan según lo prometido. Además, las empresas que ofrecen servicios digitales a sus clientes deben cumplir los estándares de rendimiento y disponibilidad establecidos en los acuerdos de nivel de servicio (SLA).

Ventajas

SER EL PRIMERO EN SABER CUÁNDO SE DEGRADA LA EXPERIENCIA DEL USUARIO

Anticípese a los problemas de experiencia del usuario con visibilidad en tiempo real de la experiencia digital de cada usuario en aplicaciones, redes y dispositivos. Detecte y localice los problemas en el Wi-Fi, los proveedores de servicios de Internet (ISP), los dispositivos de usuario y los centros de datos antes de que se agraven. Obtenga una visibilidad detallada de métricas clave como la latencia de la red, la pérdida de paquetes y el número de usuarios afectados para cuantificar la gravedad y el alcance de los problemas. Reciba alertas oportunas y prácticas por correo electrónico o herramientas como PagerDuty cuando disminuya la satisfacción del usuario, lo que permitirá una resolución de problemas proactiva y una mayor eficiencia operativa. Obtenga vistas globales y filtradas de las puntuaciones de satisfacción del usuario, sin dejar a ningún usuario atrás y garantizando información precisa sobre las causas fundamentales de las malas experiencias para una resolución rápida.

RESOLVER RÁPIDAMENTE LOS PROBLEMAS DE RENDIMIENTO

Optimice la resolución de problemas de rendimiento con diagnósticos basados en IA para garantizar experiencias de usuario fluidas y minimizar el tiempo de inactividad. Analice al instante el rendimiento de las aplicaciones, la red, los dispositivos, la conexión Wi-Fi y los servicios de seguridad con aislamiento de la causa raíz mediante algoritmos avanzados. Reduzca el volumen de incidencias al permitir que los usuarios finales realicen la resolución de problemas por sí mismos y al ofrecer información detallada sobre las métricas de la experiencia digital. Agilice la resolución de problemas con datos de diagnóstico unificados en todas las relaciones entre dispositivos y aplicaciones, y optimice los flujos de trabajo mediante integraciones con herramientas como ServiceNow o API públicas para la recuperación y corrección automatizadas de información.

©2025 Zscaler, Inc. Todos los derechos reservados.

GARANTIZAR EL RENDIMIENTO DE LA APLICACIÓN

Supervise el rendimiento de aplicaciones SaaS como Outlook Online, Slack y Salesforce; aplicaciones privadas como Jira, SAP y otras herramientas empresariales; y aplicaciones UCaaS como Teams, Zoom y Webex. Obtenga una visibilidad completa de métricas clave como los tiempos de respuesta de las aplicaciones, la disponibilidad, la latencia, la pérdida de paquetes, el jitter (variación en la latencia) y el estado general en entornos diversos. Diagnostique y resuelva problemas que afecten a los dispositivos de usuario, las redes, los proveedores de servicios de Internet (ISP) y las infraestructuras en la nube para garantizar experiencias de usuario ininterrumpidas, flujos de trabajo optimizados y un rendimiento óptimo de todas las aplicaciones empresariales críticas.

OBTENGA INFORMACIÓN COMPLETA SOBRE LA RED

Aproveche la inteligencia de red para establecer una referencia del rendimiento de Internet y analizar visualmente la conectividad por rutas múltiples, identificando los proveedores de servicios de Internet con mejor y peor rendimiento. Obtenga información práctica sobre las tendencias de rendimiento de los ISP para detectar cuellos de botella o interrupciones que afecten la experiencia del usuario. Gracias al análisis integral de rutas múltiples, identifique con precisión los problemas de los proveedores de servicios de Internet tanto en los tramos intermedios como en el último tramo, que afectan a los usuarios en oficina y a los usuarios remotos. Optimice las experiencias digitales abordando de forma proactiva las interrupciones de la red y guiando el tráfico a través de las rutas más eficientes, garantizando un rendimiento fiable de las aplicaciones y los servicios en diversas redes.

OBTENGA INFORMACIÓN DETALLADA DEL DISPOSITIVO

Aborde de forma proactiva los problemas de los dispositivos mediante una vista consolidada de los equipos con dificultades en toda la organización, aprovechando la puntuación de estado del dispositivo. Obtenga visibilidad instantánea de métricas clave de salud como CPU, memoria y Wi-Fi. Detección de eventos mejorada para Windows y Mac, junto con paneles de control específicos para eventos críticos.

Analizar datos detallados del inventario, incluyendo fabricantes de dispositivos, modelos y versiones de software, para garantizar la compatibilidad, agilizar las implementaciones y mantener el cumplimiento normativo. Para dispositivos Microsoft, revise las estadísticas de fallos, los tiempos de arranque y el rendimiento de inicio, y resuelva los problemas directamente a través de ZDX para una corrección más rápida. Con visibilidad centralizada e información práctica, optimice el rendimiento de los dispositivos, minimice el tiempo de inactividad y mantenga el control en todos los puntos finales de su organización.

MAXIMICE LAS EXPERIENCIAS DIGITALES CON INFORMACIÓN GLOBAL

Visualice el entorno digital de su organización con las capacidades combinadas del informe de revisión trimestral (QBR) y del Explorador de datos. El informe de revisión trimestral (QBR) ofrece información de alto nivel sobre la experiencia digital de sus usuarios finales, destacando las tendencias de rendimiento en aplicaciones, redes y dispositivos. Analice estos datos en mayor profundidad con el Explorador de datos, donde los filtros personalizables y las visualizaciones dinámicas permiten un análisis detallado de las métricas de rendimiento. Detecte las causas raíz de los cuellos de botella, identifique oportunidades de optimización y cree informes personalizados para compartir con la dirección. En conjunto, QBR y Data Explorer proporcionan información práctica que respalda la toma de decisiones informadas, mejora la eficiencia de TI y optimiza las experiencias digitales en toda su organización.

©2025 Zscaler, Inc. Todos los derechos reservados.

Planes de Zscaler Digital Experience

Zscaler Digital Experience está disponible en estas tres ediciones:

ZDX proporciona visibilidad ininterrumpida de la experiencia de la aplicación de usuario a la nube. Los clientes de Zscaler pueden aislar rápidamente los problemas en la conexión entre el usuario y la aplicación y obtener una comprensión profunda de los problemas de rendimiento a nivel global y regional. Gracias a la instrumentación continua del agente del dispositivo final de Zscaler, Zscaler Client Connector, y la nube de Zscaler, los equipos de TI obtienen una visión completa y realista de las experiencias de los usuarios finales con la nube.

ZDX Standard: perfecto para organizaciones que están comenzando a supervisar las experiencias digitales de los usuarios y la supervisión del rendimiento de las aplicaciones.

ZDX Advanced: solución integral de supervisión de la experiencia digital para empresas con necesidades avanzadas de soporte informático y que incluye todo, desde planes estándar, M365, etc.

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

Con ZDX, cuando un usuario llama por un problema de conectividad, podemos ver inmediatamente si se trata de su ISP, de la señal Wi-Fi o de un problema de la aplicación.

JEREMY BAUER
Director sénior de Seguridad de la Información, CISO, Molson Coors

©2025 Zscaler, Inc. Todos los derechos reservados.

Comparación de funciones de los planes de Zscaler Digital Experience

	CAPACIDADES	DESCRIPCIÓN	ESTÁNDAR ZDX (PLATAFORMA ZS, PLATAFORMA ZS-ZPA)	ZDX ADVANCED	ZDX ADVANCED PLUS
Supervisión de aplicaciones	Aplicaciones SaaS basadas en Internet	Supervise aplicaciones SaaS basadas en Internet como Microsoft SharePoint, Box y Salesforce	✓	✓	✓
	Sitios web/ aplicaciones personalizadas basados en Internet	Supervise los destinos personalizados basados en Internet (p. ej., sitios web, aplicaciones basadas en web, proxy de terceros, compatibilidad con NDR)	✓	✓	✓
	Aplicaciones privadas (a través de ZPA)	Supervise aplicaciones privadas en su centro de datos e IaaS/PaaS a las que se accede a través de ZPA (VPN)	✓	✓	✓
	Supervisión gestionada de Zscaler	Análisis del rendimiento web y de red desde las ubicaciones de Zscaler	✗	✗	1 sonda por cada 1000 usuarios, 1 ubicación
Supervisión de dispositivos	Supervisión básica de dispositivos	Supervise el estado del dispositivo del usuario final (como la CPU y la memoria) y los eventos del dispositivo	✓	✓	✓
	Inventario de dispositivos y software	Conozca su cartera de software y las versiones desplegadas en su organización y en cada dispositivo	✗	✓	✓
	Paneles de eventos de dispositivos	Paneles dedicados para eventos críticos, como fallos del sistema (incluido el pantallazo azul) y bloqueos de software	✗	✓	✓
	Supervisión de nivel de proceso de software	Supervise los principales procesos a lo largo del tiempo	✗	✗	✓

©2025 Zscaler, Inc. Todos los derechos reservados.

	CAPACIDADES	DESCRIPCIÓN	ESTÁNDAR ZDX (PLATAFORMA ZS, PLATAFORMA ZS-ZPA)	ZDX ADVANCED	ZDX ADVANCED PLUS
Supervisión de dispositivos	Análisis de procesos de software	Principales análisis de procesos a lo largo del tiempo	✗	✗	✓
	Puntuación de salud del dispositivo	Vista integral de los dispositivos con problemas en toda la organización, un departamento, un grupo de usuarios o una ubicación.	✗	✗	✓
	Análisis del uso del hardware	El panel de análisis de uso de hardware ayuda a optimizar la asignación de recursos y a reducir costes mediante el análisis del uso de los dispositivos en tiempo real y la creación de perfiles de hardware (compatible con dispositivos Windows y Mac).	✗	✗	✓
Supervisión de la red	CloudPath y sondeos web	Número de sondeos activos de supervisión de red o web configurados para supervisar aplicaciones	6	30 sondeos +N*	100 sondeos
	Sondeos básicos de CloudPath	Seguimiento de la ruta de red para el usuario, la puerta de enlace, Zscaler Cloud/Direct, la aplicación	✓	✓	✓
	Sondeos avanzados de CloudPath	Seguimiento de la ruta de red con análisis salto a salto, número de ISP/AS y detalles de geolocalización de todos los saltos internos y externos en cada sondeo	✓	✓	✓
	Inteligencia de red	Supervise e identifique de forma continua los problemas de los proveedores de servicios de Internet que afectan al rendimiento	✗	✗	✓
	Soporte SIPA	Permite que sus aplicaciones vean su IP de origen original.	✓	✓	✓

©2025 Zscaler, Inc. Todos los derechos reservados.

	CAPACIDADES	DESCRIPCIÓN	ESTÁNDAR ZDX (PLATAFORMA ZS, PLATAFORMA ZS-ZPA)	ZDX ADVANCED	ZDX ADVANCED PLUS
UCaaS	Supervisión de UCaaS (Teams, Zoom, Webex)	Supervisión de voz para llamadas de Microsoft Teams, Zoom y WebEx	✗	✓	✓
Intervalo de tiempo de sondeo	Cloud Path	Granularidad del tiempo de sondeo para la red (CloudPath)	15 min	5 min	5 min
	Supervisión de la web	Granularidad del tiempo de sondeo para la supervisión de la web	15 min	5 min	5 min
	Estado del dispositivo	Granularidad del tiempo de sondeo para la supervisión de dispositivos	15 min	5 min	5 min
Integraciones y retención de datos	Conservación de los datos	Número de días, se conservan para la búsqueda y el análisis	2 días	14 días	14 días
	Webhooks	Integraciones activas de webhooks configurables para alertas en tiempo real	✗	10	10
	API	La API pública ZDX proporciona acceso programático a los datos ZDX	✗	✓	✓
	Puntuación ZDX	Métricas de rendimiento de la experiencia del usuario agregadas y registradas a lo largo del tiempo a nivel de usuario, aplicación, ubicación, departamento y organización.	✓	✓	✓
Resolución de problemas	Seguimiento detallado	Número de sesiones activas de resolución de problemas en dispositivos de usuario que se deben recopilar • Ruta web, métricas de estado de dispositivos, • Datos del sistema operativo a nivel de proceso a intervalos de 60 segundos | captura remota de paquetes	✗	25	100

©2025 Zscaler, Inc. Todos los derechos reservados.

	CAPACIDADES	DESCRIPCIÓN	ESTÁNDAR ZDX (PLATAFORMA ZS, PLATAFORMA ZS-ZPA)	ZDX ADVANCED	ZDX ADVANCED PLUS
	Análisis de causa raíz impulsado por IA	Aísle automáticamente las causas raíz de los pro-blemas de rendimiento (analice, compare)	✗	✓	✓
	Panel de incidentes	Enumere los incidentes en las aplicaciones, los centros de datos de Zscaler, los ISP de último tramo, los ISP intermedios y las redes Wi-Fi	✗	✗	✓
Resolución de problemas	Normas de alerta	Número de reglas activas configuradas para alertas en tiempo real por correo electrónico o webhooks	Hasta 3	25	100
	Alertas dinámicas	Establezca alertas inte-ligentes basadas en desviaciones en 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 Wi-Fi y de CPU	✗	✗	✓

©2025 Zscaler, Inc. Todos los derechos reservados.

	CAPACIDADES	DESCRIPCIÓN	ESTÁNDAR ZDX (PLATAFORMA ZS, PLATAFORMA ZS-ZPA)	ZDX ADVANCED	ZDX ADVANCED PLUS
Analítica	Copilot	Motor de IA que utiliza lenguaje natural para iden-tificar el impacto en el rendimiento en disposi-tivos, redes y aplicaciones.	✗	✗	✓
	Explorador de datos	Vea el impacto en el rendimiento analizando aplicaciones específicas o datos de usuario	✗	1 apli-cación, 1 métrica	4 aplica-ciones, 4 métricas
	Informe de revisión comercial trimestral (QBR)	Información resumida sobre la experiencia del usuario y el rendimiento, revisión de incidentes disruptivos	✓	✓	✓
	Informes generados por el sistema	Tendencias en aplicaciones, ubicaciones, dispositivos y métricas de red	✗	✓	✓

*sondeos adicionales disponibles en 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 de la pérdida de datos gracias a la conexión segura de usuarios, dispositivos y aplicaciones ubicados en cualquier lugar. Distribuida en más de 150 centros de datos en todo el mundo , Zero Trust Exchange™ basada en SSE es la mayor plataforma de seguridad en línea en la nube del mundo. Para obtener más información, visite **www.zscaler.com/es** o síganos en Twitter**@zscaler**.

© 2025 Zscaler, Inc. Todos los derechos reservados. Zscaler™ y otras marcas comerciales enumeradas en **zscaler.com/es/legal/trademarks** son (i) marcas comerciales registradas o marcas de servicio o (ii) marcas comerciales o marcas de servicio de Zscaler, Inc. en los Estados Unidos y/u otros países. Cualquier otra marca registrada es propiedad de sus respectivos dueños.

+1 408.533.0288 **Zscaler, Inc. (HQ) • 120 Holger Way • San Jose, CA 95134** **zscaler.com/es**

zscaler™

Zero Trust Everywhere