Zscaler Digital Experience

Ofrezca experiencias digitales superiores a sus usuarios finales

FICHA DE DATOS

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 que causan algunas aplicaciones, redes y dispositivos.

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 WiFi 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

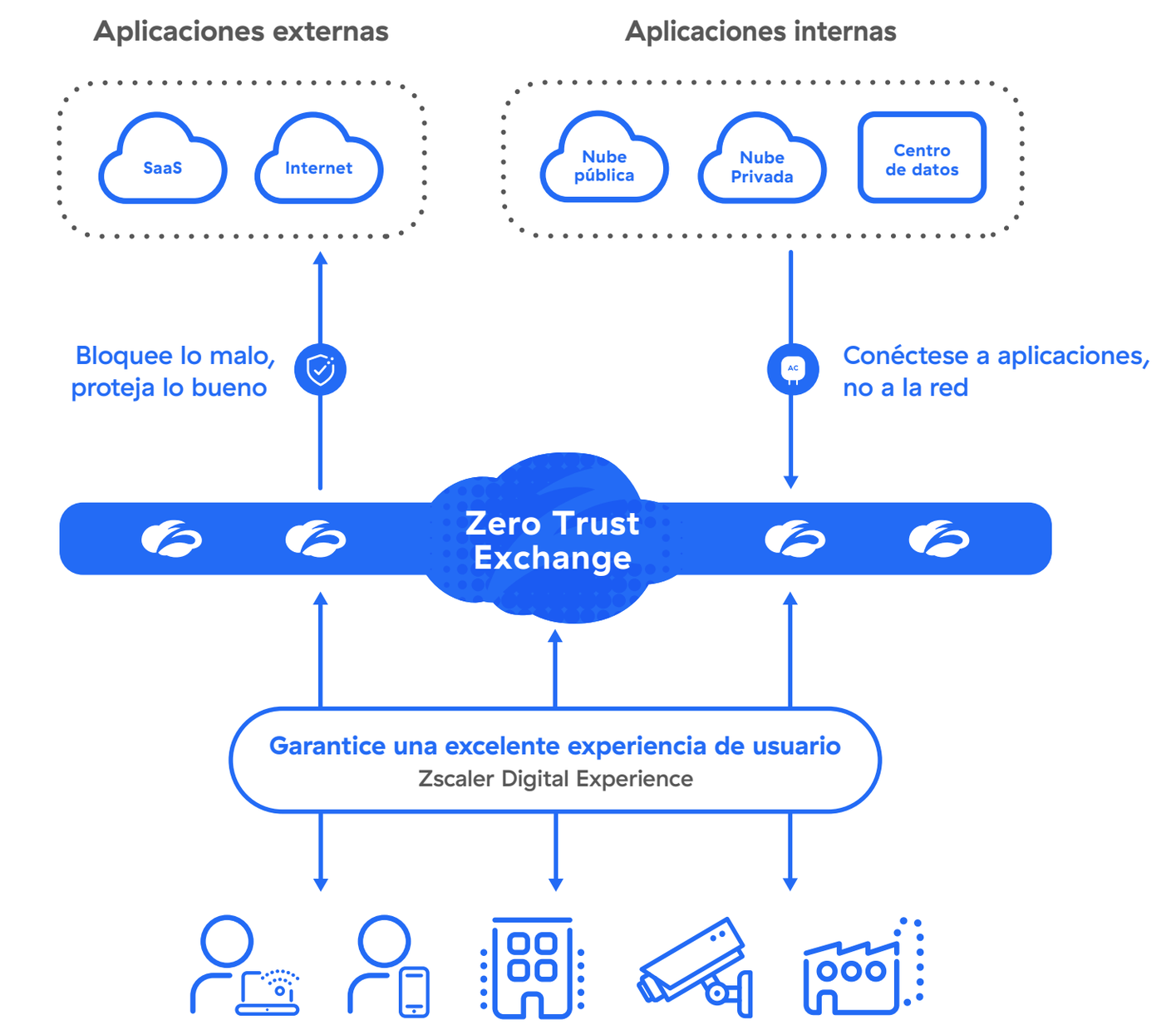
- Aumente la agilidad y colaboración entre los equipos seguridad, red y soporte técnico, a la vez que se clasifican y se resuelven los problemas de la experiencia del usuario.
- Mejore la productividad con una mejor experiencia de usuario y conectividad rápidas, seguras y confiables a través de la nube 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

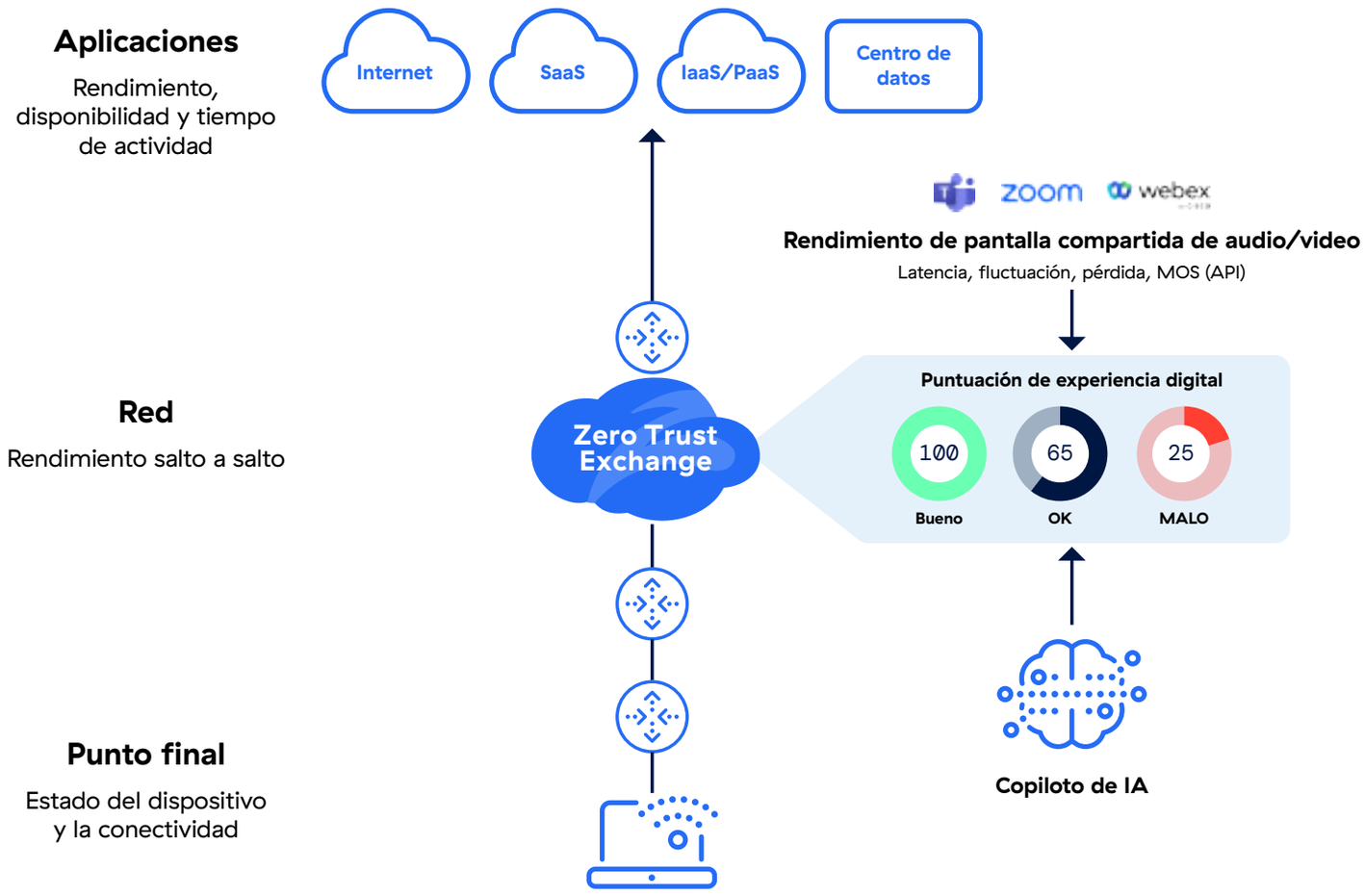
Zscaler Digital Experience (ZDX) es una solución de supervisión de experiencia digital que se ofrece como servicio desde la nube de Zscaler. ZDX proporciona visibilidad de extremo a extremo y resolución de problemas de rendimiento de los usuarios finales o los clientes, para cualquier usuario o aplicación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

ZDX hace uso de 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 operaciones de red y de soporte técnico 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.



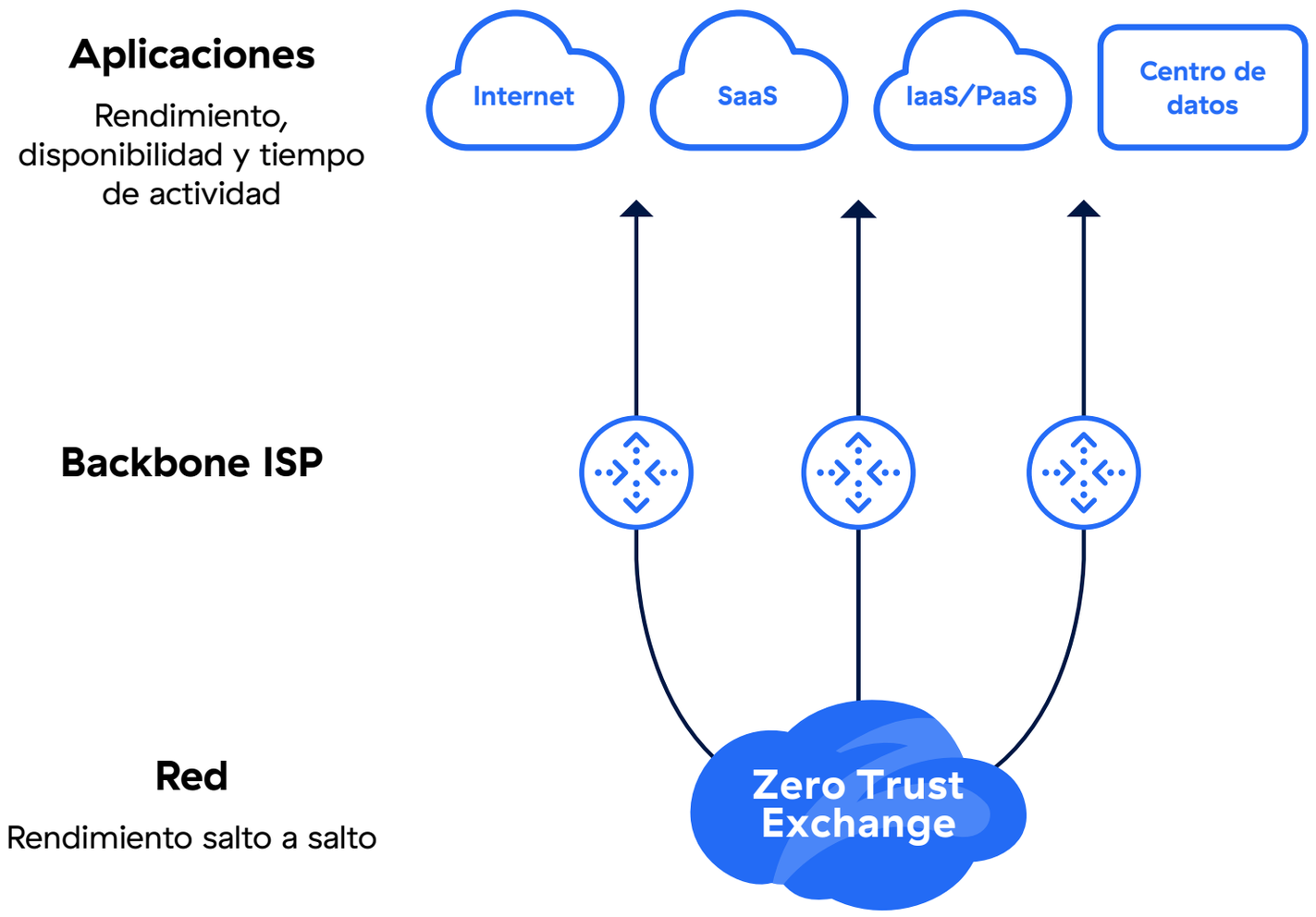
ZPA forma parte de Zero Trust Exchange

© 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 información sobre la experiencia del usuario

ZDX unifica los silos de supervisión



1. Habilite la supervisión gestionada de Zscaler
2. Seleccione aplicaciones o servicios para supervisión
3. Supervise la disponibilidad y el rendimiento de las aplicaciones de manera proactiva 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 DE LA FUERZA DE TRABAJO HÍBRIDA

El trabajo híbrido ha aumentado los tiempos de resolución de los 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 sin importar dónde estén.

SUPERVISIÓN DE UCAAS (COMUNICACIONES UNIFICADAS COMO SERVICIO)

Según un estudio de Metrigy, para 2030, más del 75 % de las empresas utilizarán UCaaS para sus llamadas, reuniones y mensajería. La clave para mantener la productividad de los empleados es 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 WebEx de Cisco.

VISIBILIDAD DE CONFIANZA CERO

Según una encuesta de ESG, el 66 % de las organizaciones invirtieron en la supervisión de la experiencia digital (DEM) para lograr de manera efectiva sus objetivos Zero Trust, y el 92 % consideró que la DEM era fundamental para ser proactivos 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. Asegurarse de que los proveedores de SaaS cumplen los acuerdos de nivel de servicio mantiene a la organización en pleno funcionamiento y elimina los costos de los servicios que no cumplen con lo prometido. Además, a las empresas que prestan servicios digitales a los clientes se les exige que cumplan los puntos de referencia de rendimiento y disponibilidad establecidos en los SLA.

Ventajas

SEA 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 problemas en redes Wi-Fi, proveedores de servicios de Internet, dispositivos de usuario final y 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. Esto permitirá una resolución de problemas proactiva y una mayor eficiencia operativa. Obtenga vistas globales y filtradas de las puntuaciones de satisfacción del usuario, sin abandonar a ningún usuario y garantizando información precisa sobre las causas fundamentales de las malas experiencias para una resolución rápida.

RESUELVA RÁPIDAMENTE LOS PROBLEMAS DE RENDIMIENTO

Optimice la resolución de problemas de rendimiento con diagnósticos basados en la IA para garantizar experiencias de usuario fluidas y minimizar el tiempo de inactividad. Utilice el aislamiento de la causa raíz impulsado por algoritmos avanzados para analizar al instante el rendimiento de las aplicaciones, la red, los dispositivos, la conexión Wi-Fi y los servicios de seguridad. Reduzca el volumen de tickets de soporte habilitando la resolución de problemas directamente por el usuario final y proporcionando 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 remediar y recuperar conocimientos de manera automática.

© 2025 Zscaler, Inc. Todos los derechos reservados.

GARANTICE EL RENDIMIENTO DE LAS APLICACIONES

Supervise el rendimiento de aplicaciones SaaS tales 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 tiempos de respuesta de las aplicaciones, disponibilidad, latencia, pérdida de paquetes, fluctuación y estado general en diversos entornos. Diagnostique y resuelva los problemas que abarcan puntos finales, redes, proveedores de servicios de Internet e infraestructuras en la nube para garantizar experiencias de usuario ininterrumpidas, flujos de trabajo optimizados y un rendimiento óptimo para todas las aplicaciones empresariales críticas.

OBTENGA INFORMACIÓN COMPLETA SOBRE LA RED

Aproveche la inteligencia de red para establecer una base en el rendimiento de Internet y analizar visualmente la conectividad de múltiples rutas, identificando los ISP con mejor y peor rendimiento. Obtenga conocimientos prácticos sobre las tendencias de rendimiento de los ISP para detectar cuellos de botella o interrupciones que afecten la experiencia del usuario. Identifique con precisión los problemas de ISP de tramo intermedio y de último tramo que afectan tanto a los usuarios de oficina como a los remotos, mediante el análisis exhaustivo de múltiples rutas. Optimice las experiencias digitales abordando las interrupciones de la red de manera proactiva y guiando el tráfico a través de las rutas más eficientes, lo que garantiza un rendimiento confiable de las aplicaciones y los servicios en diversas redes.

OBTENGA UNA VISIÓN DETALLADA DE LOS DISPOSITIVOS

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

Analice los datos detallados del inventario, como 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 caídas, tiempos de arranque y rendimiento del inicio, y resuelva los problemas directamente a través de ZDX para una remediación más rápida. Optimice el rendimiento de los dispositivos, minimice el tiempo de inactividad y mantenga el control en todos los puntos finales de su organización con una visibilidad centralizada y conocimientos prácticos.

MAXIMICE LAS EXPERIENCIAS DIGITALES CON CONOCIMIENTOS GLOBALES.

Visualice el entorno digital de su organización con las capacidades combinadas del Informe de revisión trimestral de negocios (QBR) y el Explorador de datos. El informe QBR ofrece información de alto nivel sobre la experiencia digital de sus usuarios finales, y destaca las tendencias de rendimiento en aplicaciones, redes y dispositivos. Profundice el análisis de estos datos con el Explorador de datos, donde los filtros personalizables y las visualizaciones dinámicas permiten un análisis detallado de las métricas de rendimiento. Descubra las causas raíz de los cuellos de botella, identifique oportunidades de optimización y cree informes personalizados para compartir con la gerencia. Juntos, QBR y Data Explorer proporcionan conocimientos prácticos que respaldan 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 zscaler digital experience

Zscaler Digital Experience está disponible en las siguientes tres ediciones:

ZDX proporciona una visibilidad ininterrumpida de la experiencia de las aplicaciones de usuario a la nube. Los clientes de Zscaler pueden aislar rápidamente los problemas en la conexión del usuario a la aplicación y obtener una comprensión profunda de los problemas de rendimiento globales y regionales. Gracias a 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 de los usuarios finales 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 Advanced: solución integral de supervisión de la experiencia digital para organizaciones con necesidades avanzadas de soporte informático e incluye todo lo de los planes estándar y más.

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

Con ZDX, cuando un usuario llama por un problema de conectividad, podemos ver inmediatamente si se trata de su ISP, de la señal de 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 las características de los planes de experiencia digital de Zscaler

	CAPACIDADES	DESCRIPCIÓN:	ZDX STANDARD (PLATAFORMA ZS, PLATAFORMA ZS-ZPA)	ZDX AVANCED	ZDX ADVANCED PLUS
Supervisión de aplicaciones	Aplicaciones SaaS basadas en Internet	Supervise las aplicaciones SaaS basadas en Internet como Microsoft SharePoint, Box y Salesforce.	✓	✓	✓
	Sitios web/ aplicaciones personalizadas en Internet	Supervise los destinos personalizados basados en Internet (por ejemplo, sitios web, aplicaciones basadas en la web, proxy de terceros, compatibilidad con rutas no predeterminadas)	✓	✓	✓
	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)	✓	✓	✓
	Supervisión gestionada de Zscaler	Análisis de rendimiento web y de red desde 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, 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	✗	✓	✓
	Paneles de eventos de dispositivos	Paneles de control específicos para eventos críticos como caídas de software (incluida la pantalla azul o “BSOD”) y fallas del sistema.	✗	✓	✓
	Supervisión de nivel de proceso de software	Supervise los procesos más importantes a lo largo del tiempo	✗	✗	✓

© 2025 Zscaler, Inc. Todos los derechos reservados.

	CAPACIDADES	DESCRIPCIÓN:	ZDX STANDARD (PLATAFORMA ZS, PLATAFORMA ZS-ZPA)	ZDX AVANCED	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	Visión integral de los dispositivos con dificultades en toda una organización, departamento, grupo de usuarios o ubicación.	✗	✗	✓
	Análisis del uso del hardware	El panel de análisis de uso de hardware ayuda a optimizar la asignación de recursos y a reducir costos 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 red	CloudPath y Web Probes	Número de sondas activas de supervisión de red o web configuradas para supervisar aplicaciones	6	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	✓	✓	✓
	Inteligencia de red	Supervise continuamente y detecte con precisión los problemas del ISP que afectan al rendimiento	✗	✗	✓
	Compatibilidad con SIPA	Permite que tus aplicaciones vean su IP fuente original.	✓	✓	✓

© 2025 Zscaler, Inc. Todos los derechos reservados.

	CAPACIDADES	DESCRIPCIÓN:	ZDX STANDARD (PLATAFORMA ZS, PLATAFORMA ZS-ZPA)	ZDX AVANCED	ZDX ADVANCED PLUS
UCaaS	Supervisión UCaaS (Teams, Zoom, Webex)	Supervisión de voz para llamadas de Microsoft Teams, Zoom, Webex	✗	✓	✓
Intervalo de tiempo de sondeo	Cloudpath	Granularidad del tiempo de sondeo para la red (CloudPath)	15 min.	5 min.	5 min.
	Supervisión web	Granularidad del tiempo de sondeo para la supervisión 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	Retención de datos	Número de días que se conservan para búsqueda y análisis	2 días	14 días	14 días
	Webhooks	Integraciones activas de webhooks configurables para alertas en tiempo real	✗	10	10
	API	La API pública de ZDX proporciona acceso progra-mático a los datos de ZDX	✗	✓	✓
Resolución de problemas	Puntuación ZDX	Métricas de rendimiento de la experiencia del usuario agregadas rastreadas a lo largo del tiempo a nivel de usuario, aplicación, ubicación, departamento y organización.	✓	✓	✓
	Seguimiento profundo	Número de sesiones activas de solución de problemas del dispositivo del usuario final para recopilar, • Ruta web, métricas del estado del dispositivo, • 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:	ZDX STANDARD (PLATAFORMA ZS, PLATAFORMA ZS-ZPA)	ZDX AVANCED	ZDX ADVANCED PLUS
Resolución de problemas	Análisis de causa raíz impulsado por la IA	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, ISP intermedios y Wi-Fi.	✗	✗	✓
	Reglas 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 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 CPU	✗	✗	✓

© 2025 Zscaler, Inc. Todos los derechos reservados.

	CAPACIDADES	DESCRIPCIÓN:	ZDX STANDARD (PLATAFORMA ZS, PLATAFORMA ZS-ZPA)	ZDX AVANCED	ZDX ADVANCED PLUS
Analítica	Copiloto	Motor de IA que utiliza lenguaje natural para identificar el impacto en el rendimiento en dispositivos, 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 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, resistentes 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 SSE es la plataforma de seguridad en la nube en línea más grande del mundo. Obtenga más información en **zscaler.com/mx** o síganos en Twitter **@zscaler**.

© 2025 Zscaler, Inc. Todos los derechos reservados. Zscaler™ y otras marcas comerciales listadas en **zscaler.com/mx/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 comercial es propiedad de sus respectivos propietarios.

+1 408.533.0288 Zscaler, Inc. (Oficinas centrales) • 120 Holger Way • San José, CA 95134 zscaler.com/mx

zscaler™

Zero Trust Everywhere