

Zscaler Digital Experience

Desbloqueie experiências digitais superiores para seus usuários finais

A Zscaler Digital Experience ajuda equipes de TI a monitorar as experiências digitais da perspectiva do usuário final para otimizar o desempenho e corrigir rapidamente problemas de aplicativos, redes e dispositivos.

As necessidades de monitoramento na nuvem e no mundo móvel mudaram

A rápida adoção de iniciativas de nuvem e mobilidade nas organizações, além da mudança para o trabalho de qualquer lugar trouxeram novos desafios de monitoramento para as equipes de TI. Os aplicativos estão migrando do data center para a nuvem. Eles são acessados por equipes remotas, o que significa que a TI não controla mais a infraestrutura subjacente e a pilha tecnológica, resultando na perda da visibilidade de ponta a ponta sobre a experiência do usuário. Problemas de desempenho do usuário final devido à disponibilidade de aplicativos SaaS ou na nuvem, problemas de rede doméstica, interrupções na rota de rede ou congestionamento da rede não são fáceis de isolar e diagnosticar.

A maioria das empresas atuais tem várias ferramentas de monitoramento para fins específicos adquiridas e gerenciadas por equipes de TI diferentes. Essas ferramentas isolam as informações e não compartilham qualquer contexto entre si, levando a uma visibilidade fragmentada sobre a experiência do usuário e prolongando o tempo de resolução de problemas. Ferramentas de monitoramento para fins específicos otimizadas para data centers criam lacunas de visibilidade na detecção, solução e diagnóstico de problemas de desempenho do usuário final na internet.

Benefícios da organização

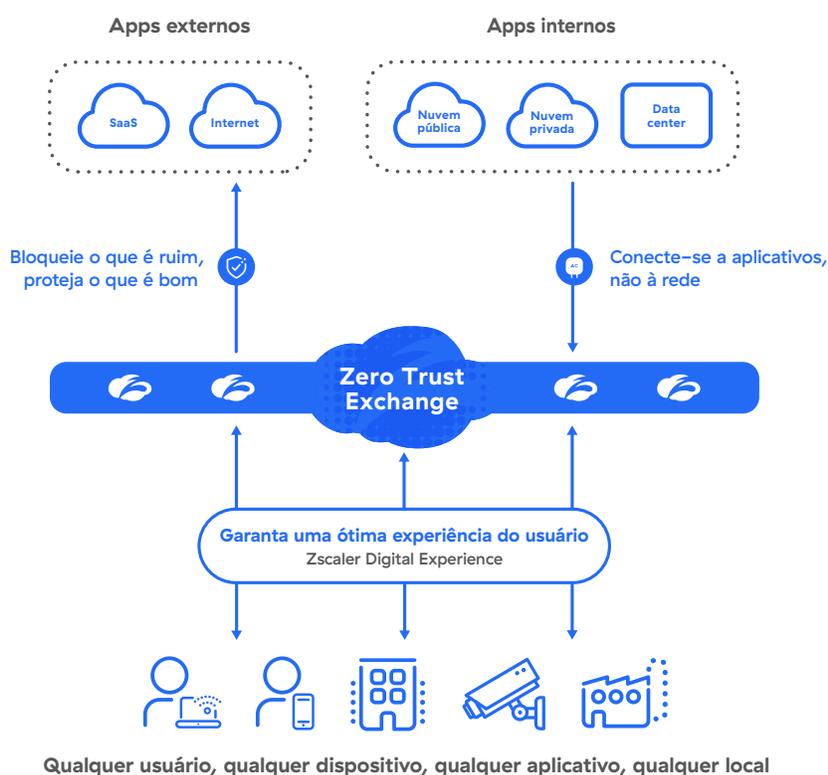
- Aumente a agilidade e a colaboração entre equipes de desktop, segurança, rede e assistência técnica enquanto faz a triagem e resolve problemas de experiência do usuário.
- Melhore a produtividade com uma experiência de usuário superior e conectividade rápida, segura e confiável através da nuvem da Zscaler.
- Reduza a complexidade e o custo de soluções de monitoramento de pontos.
- Simplifique as operações usando o mesmo agente leve para todos os serviços da Zscaler.

O monitoramento da experiência digital de uma força de trabalho híbrida exige uma abordagem moderna e dinâmica. As equipes de TI precisam monitorar e medir continuamente a experiência digital de cada usuário, da perspectiva do usuário, independentemente da sua localização. As ferramentas de monitoramento tradicionais utilizam uma abordagem centrada no data center para monitorar e coletar métricas de locais fixos, em vez de obtê-las diretamente do dispositivo do usuário. Essa abordagem não oferece uma visão unificada do desempenho com base no dispositivo do usuário, caminho de rede ou aplicativo.

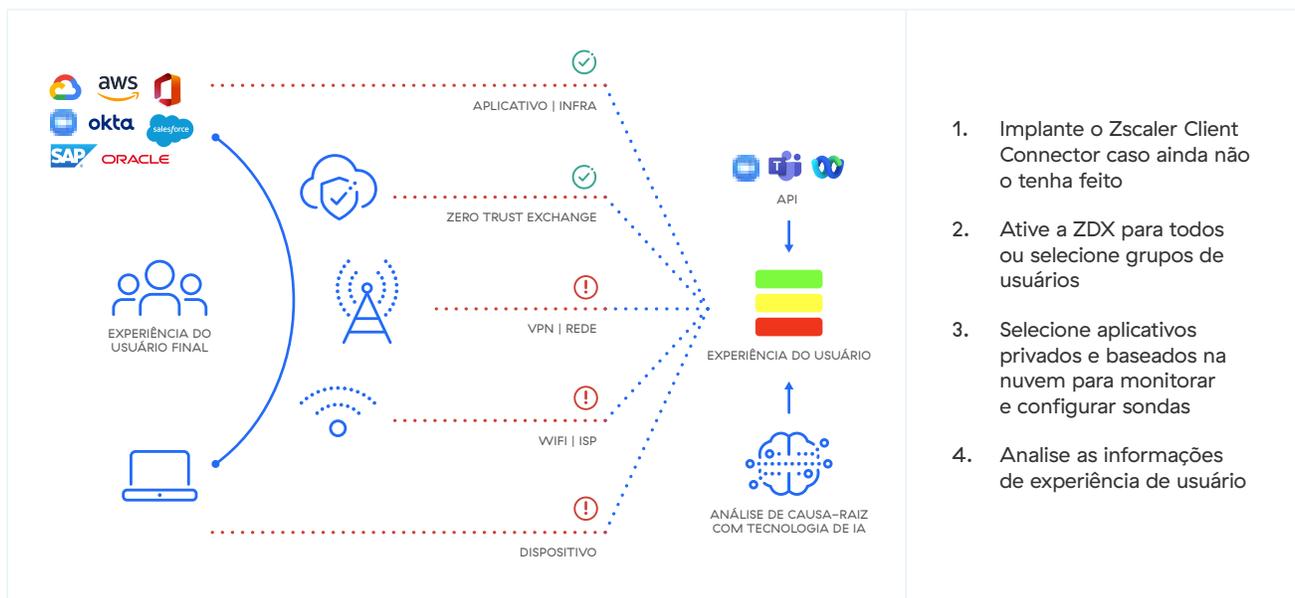
Acenda as luzes com a Zscaler Digital Experience

A Zscaler Digital Experience (ZDX) é uma solução de monitoramento da experiência digital fornecida como um serviço na nuvem da Zscaler. A ZDX oferece visibilidade de ponta a ponta e solução de problemas de desempenho do usuário final para qualquer usuário ou aplicativo, independentemente da localização. Além disso, ela oferece monitoramento contínuo para equipes de rede, segurança, aplicativo e suporte técnico, com informações sobre os problemas de desempenho do dispositivo, rede e aplicativo do usuário.

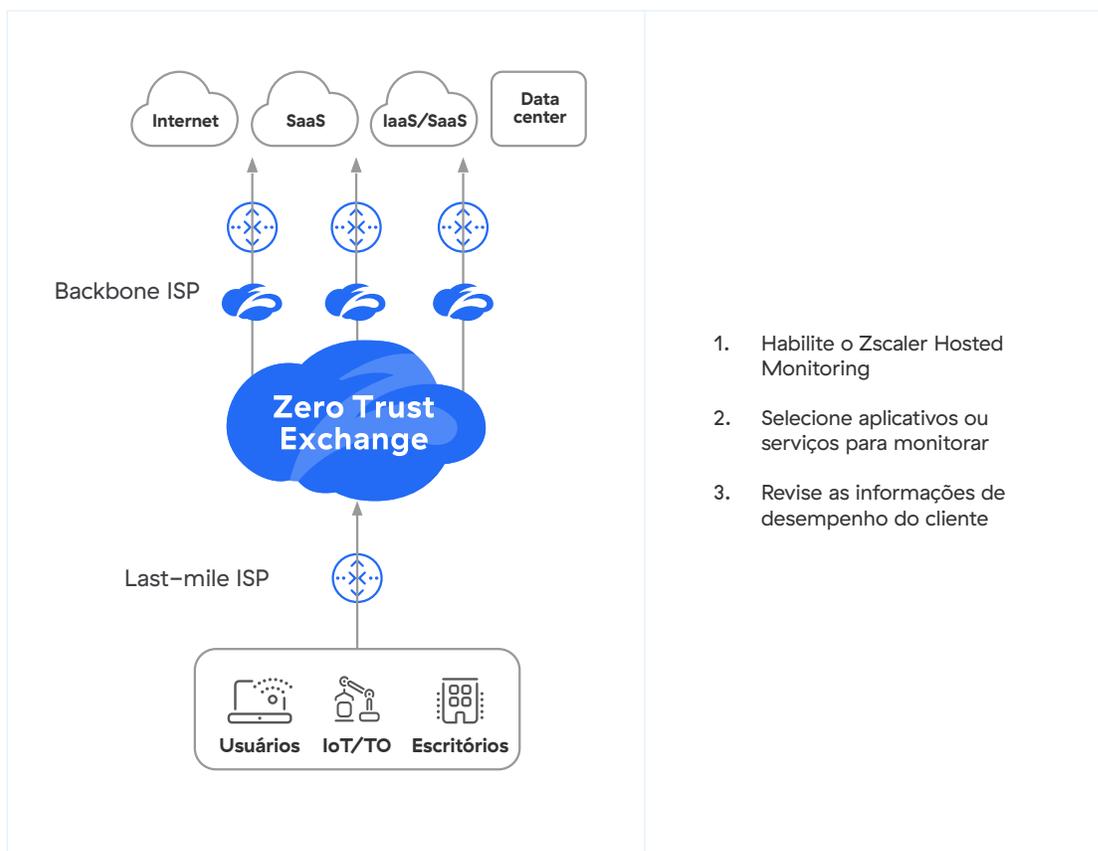
A ZDX aproveita o Zscaler Client Connector e a Zscaler Zero Trust Exchange para monitorar ativamente os aplicativos da perspectiva do usuário final. Ela coleta e analisa continuamente diversas métricas de desempenho, incluindo disponibilidade do aplicativo, tempos de resposta, métricas de desempenho de rede salto a salto, além de métricas de integridade do dispositivo do usuário final, como configuração do dispositivo, CPU, uso de memória, informações de processos e eventos do dispositivo. Dessa forma, as equipes de TI obtêm visibilidade ininterrupta e economizam tempo com a identificação e resolução proativas dos problemas de experiência do usuário final.



A ZDX faz parte da Zero Trust Exchange



A ZDX unifica os silos de monitoramento



Monitore o desempenho de aplicativos em locais gerenciados pela Zscaler

Casos de uso

Monitoramento da experiência das equipes de trabalho híbridas

O trabalho híbrido aumentou o tempo de resolução de incidentes em 30%. Detecte problemas que afetam a experiência do usuário, reduza o tempo médio de resolução e mantenha os funcionários produtivos, não importa onde estejam.

Monitoramento de UCaaS (comunicações unificadas como serviço)

Até 2030, mais de 75% das empresas usarão UCaaS para suas necessidades de chamadas, reuniões e mensagens, de acordo com pesquisas da Metrigy. Garantir experiências ideais com uma visão integrada da integridade de aplicativos, redes e dispositivos, bem como qualidade de áudio, vídeo e compartilhamento de chamadas do Microsoft Teams, Zoom e Cisco Webex é fundamental para manter os funcionários produtivos.

Visibilidade de ZTNA (arquiteturas de rede zero trust)

De acordo com uma pesquisa do ESG, 66% das organizações investiram em monitoramento da experiência digital (DEM) para atingir efetivamente suas metas de zero trust, com 92% considerando o DEM crítico por ser proativo com visibilidade completa de ponta a ponta.

Monitoramento de SLA para aplicativos SaaS

A produtividade dos funcionários e a continuidade operacional dependem do desempenho e da disponibilidade de aplicativos críticos como Microsoft 365 ou Salesforce. Garantir que os fornecedores de SaaS permaneçam em conformidade com os SLAs mantém a organização funcionando perfeitamente e elimina custos de serviços que não estão sendo entregues conforme prometido. Além disso, as empresas que fornecem serviços digitais aos clientes são obrigadas a cumprir os padrões de desempenho e disponibilidade definidos nos SLAs.

Benefícios

Seja o primeiro a saber quando a experiência do usuário se deteriora

Entenda a experiência digital dos seus aplicativos e dispositivos, da perspectiva dos seus usuários, não importa onde eles estejam, quais dispositivos usam ou as redes das quais eles dependem.

<p>Ajude os usuários de forma proativa</p>  <p>Detecte problemas em aplicativos, Wi-Fi, data centers da Zscaler, ISPs e terminais.</p>	<p>Não deixe nenhum usuário para trás</p>  <p>Obtenha visões globais e filtradas dos usuários e dos seus índices de satisfação.</p>	<p>Receba alertas precisos e oportunos</p>  <p>Seja alertado por e-mail, mensagens instantâneas ou ferramentas como o PagerDuty quando a experiência do usuário for prejudicada.</p>	<p>Veja detalhes sobre a experiência de cada usuário</p>  <p>Analise a pontuação de cada usuário e as causas subjacentes das experiências negativas.</p>
--	---	---	--

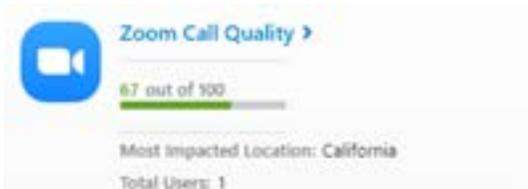
Solucione problemas de desempenho rapidamente

Garanta experiências de usuário perfeitas e permita que eles voltem ao trabalho mais rapidamente.

<p>Respostas instantâneas para perguntas sobre desempenho de aplicativos, redes e dispositivos</p>  <p>Solucione e resolva problemas de desempenho digital instantaneamente e obtenha informações fazendo perguntas.</p>	<p>Exponha a causa-raiz com a análise com tecnologia IA</p>  <p>Isole rapidamente as principais causas de problemas em dispositivos, Wi-Fi, serviços de segurança, redes ou aplicativos.</p>	<p>Reduza os incidentes capacitando os usuários finais</p>  <p>Reduza os incidentes permitindo que os usuários finais resolvam problemas que impactam sua experiência digital</p>	<p>Acelere as correções com informações consolidadas</p>  <p>Elimine análises demoradas com detalhes de diagnóstico de dispositivo para aplicativo.</p>	<p>Integre para agilizar a resolução de problemas</p>  <p>Integre por meio da loja ServiceNow. Solicite informações, diagnósticos detalhados e muito mais através da API pública.</p>
--	--	---	--	---

Assegure o bom desempenho dos aplicativos

Monitore aplicativos para garantir que seus usuários tenham um serviço ininterrupto.

<p>Monitore todos os aplicativos</p> <p>Observe aplicativos seguros rodando em seu data center ou nuvem, e SaaS como o Microsoft 365. Entenda os tempos de busca de páginas e DNS.</p> 	<p>Garanta excelentes reuniões virtuais</p> <p>Analise as experiências de usuário de cada reunião do Zoom ou Teams para identificar a causa-raiz de chamadas de baixa qualidade.</p> 
---	--

Receba informações completas sobre a rede

Aproveite a visibilidade de rede que você precisa — mesmo entre aquelas que você não controla — para dar suporte aos usuários trabalhando de casa ou em escritórios.

<p>Obtenha informações sobre a rede por salto</p>  <p>Rastreie a perda de pacotes e a latência para cada salto e inicie remotamente as capturas de pacotes para solucionar problemas de rede mais complexos.</p>	<p>Entenda o impacto dos ISPs</p>  <p>Veja como problemas de ISP, como interrupções totais, interrupções parciais e aumento de latência afetam a experiência do usuário. Acesse o ISP Insights.</p>
--	--

Receba informações detalhadas sobre dispositivos

Compreenda a gama de dispositivos e softwares da sua organização.

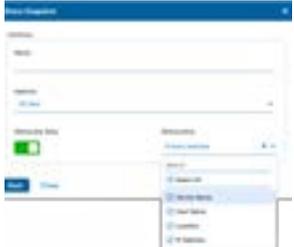
Receba informações detalhadas para cada dispositivo, não importa onde ele esteja.

<p>Mantenha todos os dispositivos ao alcance</p>  <p>Acesse instantaneamente métricas de integridade do dispositivo, como CPU, memória, E/S de disco, Wi-Fi, processadores ativos e mais, para solucionar problemas.</p>	<p>Revise o inventário</p>  <p>Veja a amplitude de dispositivos por fabricante e modelo e de softwares por versão e implementação.</p>	<p>Obtenha informações sobre dispositivos da Microsoft</p>  <p>Revise estatísticas de falhas, tempos de inicialização em dispositivos Microsoft e corrija problemas na ZDX.</p>
--	--	---

Maximize as experiências digitais com informações globais

Analise o impacto das iniciativas de experiência digital na produtividade dos funcionários.

Veja tendências e busque oportunidades de otimização.

<p>Informações para análises de produtividade</p>  <p>Compreenda a integridade da experiência digital em aplicativos, redes e dispositivos.</p>	<p>Analise as tendências de desempenho</p>  <p>Otimize o desempenho de aplicativos, redes e dispositivos para uso de relatórios integrados.</p>	<p>Compartilhe informações detalhadas</p>  <p>Reduza o número de incidentes compartilhando painéis críticos e instantâneos de relatórios.</p>
---	---	---

Características

Monitoramento de aplicativos

Monitoramento ativo da disponibilidade e tempo de atividade do aplicativo no dispositivo do usuário final. Acompanhe métricas críticas de desempenho, incluindo tempo de busca de página (PFT) e tempo de resposta do servidor.

Monitoramento de rede

Obtenha informações granulares com reconhecimento de proxy sobre cada salto de rede entre o dispositivo do usuário e o aplicativo, incluindo serviços da Zscaler como o ZIA (incluindo proxy de terceiros e suporte a rotas fora do padrão) e o ZPA (VPN).

Monitoramento de terminais

Rastreie métricas de integridade do dispositivo, incluindo intensidade do sinal Wi-Fi, CPU, uso de memória e uso de largura de banda de rede para cada usuário. Analise eventos e métricas de dispositivos para obter informações sobre a integridade geral e o desempenho dos dispositivos do usuário final.

Pontuação da ZDX

Aproveite métricas agregadas de desempenho da experiência do usuário monitoradas ao longo do tempo no nível do usuário, aplicativo, local, departamento e organização. Obtenha informações sobre o estado atual da experiência do usuário final para tomar decisões mais embasadas.

Painel de incidentes

Detecte problemas em aplicativos, Wi-Fi, data centers da Zscaler, ISP intermediário e de última milha e terminais, com correlação automatizada baseada em IA.

ZDX Copilot

Solucione e resolva instantaneamente problemas de desempenho digital em aplicativos, redes e dispositivos e obtenha informações fazendo perguntas.

Análise de causa-raiz baseada em IA

Isole automaticamente as principais causas de problemas de desempenho. A comparação com um clique destaca a diferença entre uma experiência do usuário boa e ruim. Gaste menos tempo solucionando problemas, elimine acusações e faça com que os usuários voltem ao trabalho mais rapidamente.

Autoatendimento

Capacite os usuários finais a corrigir problemas que afetam sua experiência digital, caso a solução esteja sob seu controle. Um mecanismo leve de IA em execução no Zscaler Client Connector notifica os usuários sobre problemas como Wi-Fi deficiente ou alta utilização de recursos e, em seguida, oferece sugestões sobre como os usuários podem resolver esses problemas por conta própria.

Inventário de software e hardware

Entenda totalmente seu portfólio de software e hardware e as versões implantadas na sua organização e em cada dispositivo. Solucione e corrija rapidamente problemas de dispositivos do usuário final sem a necessidade de conexões remotas e mantenha-os em conformidade.

Zscaler Hosted Monitoring

Monitore continuamente a disponibilidade e o desempenho de aplicativos e serviços em locais distribuídos globalmente.

Informações de ISP

Monitore a integridade da internet: seja o primeiro a detectar incidentes de ISP em todo o mundo, por gravidade. Escolha ISPs de alto desempenho para otimizar a experiência do usuário.

[Ir para ISP Insights](#)

Rastreamento profundo

Faça a triagem de problemas de desempenho do usuário quase em tempo real e identifique a causa-raiz no dispositivo do usuário final, no caminho da rede ou no aplicativo na nuvem. Ofereça suporte a todos os funcionários, mesmo aqueles que não estão na rede corporativa, com capturas remotas de pacotes.

Alertas dinâmicos

Configure alertas dinâmicos ou em tempo real e personalize-os para atender às suas necessidades de desempenho, permitindo a detecção automática de anomalias. Integre-os facilmente com suas ferramentas de gerenciamento de serviços, como ServiceNow, e envie notificações por meio de webhooks ou e-mail.

Modelos predefinidos

Utilize modelos predefinidos de monitoramento de aplicativos como Sharepoint Online, Outlook Online, MS Teams, Zoom, Salesforce e ServiceNow para implementar e coletar rapidamente dados de telemetria.

Integrações de API robustas

Integre informações da ZDX com ferramentas populares de ITSM, como ServiceNow, para fornecer informações adicionais e acionar fluxos de trabalho de correção. A equipe de suporte do ServiceNow pode executar análises automatizadas de causa-raiz baseadas em IA para identificar problemas facilmente.

Instantâneos da ZDX

Compartilhe painéis ou relatórios críticos com administradores/não administradores, funcionários ou pessoas de fora da sua organização com a capacidade de ofuscar dados privados.

ZDX Data Explorer

Manipule facilmente seus dados para criar relatórios relevantes para sua organização.

Planos da Zscaler Digital Experience

A Zscaler Digital Experience está disponível nas quatro edições a seguir: a ZDX fornece visibilidade ininterrupta da experiência do aplicativo do usuário até a nuvem. Os clientes da Zscaler podem isolar rapidamente os problemas na conexão entre usuário e aplicativo e obter uma compreensão profunda dos problemas de desempenho globais e regionais. Com instrumentação contínua do agente de terminais da Zscaler, do Zscaler Client Connector e da nuvem da Zscaler, as equipes de TI obtêm uma visão completa e realista das experiências do usuário final com a nuvem.

ZDX Standard: perfeito para empresas que estão começando a monitorar as experiências digitais dos usuários e o desempenho de aplicativos.

ZDX M365: recomendado para empresas com investimentos significativos no conjunto de produtividade M365, incluindo o Microsoft Teams.

ZDX Advanced: solução abrangente de monitoramento da experiência digital para empresas com necessidades avançadas de suporte de TI, incluindo tudo desde os planos Standard, M365 e mais.

ZDX Advanced Plus: a melhor solução de monitoramento da experiência digital com recursos completos de visibilidade, alertas e solução de problemas.

Comparação de recursos dos planos da Zscaler Digital Experience

	Recursos	Descrição	ZDX Standard	ZDX M365	ZDX Advanced	ZDX Advanced Plus
Monitoramento de aplicativos	Aplicativos SaaS baseados na internet	Monitore aplicativos SaaS baseados na internet, como Box, Salesforce, etc.	✓	✓ (M365)	✓	✓
	Sites baseados na internet / aplicativos personalizados	Monitore destinos personalizados baseados na internet (como sites, aplicativos web, proxy de terceiros, suporte NDR)	✓	✓	✓	✓
	Aplicativos privados (através do ZPA)	Monitore aplicativos privados em seu data center e IaaS/PaaS acessados pelo ZPA (VPN)	✓	✓	✓	✓
Monitoramento de dispositivos	Monitoramento básico de dispositivos	Monitore a saúde de dispositivos do usuário final, incluindo CPU, memória etc., além de eventos do dispositivo	✓	✓	✓	✓
	Inventário do dispositivo e software	Entenda o seu portfólio de softwares e as versões implementadas em sua organização e em cada dispositivo	✗	✗	✓	✓
	Monitoramento do nível de processo de software	Monitoramento dos principais processos ao longo do tempo	✗	✗	✗	✓
	Análise de processos de software	Análise dos principais processos ao longo do tempo	✗	✗	✗	✓
Monitoramento de rede	CloudPath e sondas web	Número de sondas de rede ou monitoramento web ativas configuradas para monitorar aplicativos	6	Mais duas sondas predefinidas	30 +n sondas*	100 sondas
	Sondas básicas do CloudPath	Rastreamento do caminho de rede para usuário, gateway, Zscaler Cloud/Direct, aplicativo	✓	✓	✓	✓
	Sondas avançadas do CloudPath	Rastreamento do caminho de rede com análise de salto a salto, número de ISP/AS e detalhes de geolocalização de todos os saltos internos e externos em cada sonda	✗	✓	✓	✓
	Monitoramento hospedado	Análise de desempenho da web e da rede a partir de locais hospedados da Zscaler	✗	✗	✗	Uma sonda por mil usuários, um local*
UCaaS	Monitoramento de UCaaS (Teams, Zoom, Webex)	Monitoramento de voz para chamadas do Microsoft Teams, Zoom e WebEx	✗	Somente Teams	✓	✓
Intervalo de tempo de sondagem	Cloudpath	Granularidade de tempo de sondagem para rede (CloudPath)	15 minutos	5 minutos	5 minutos	5 minutos
	Monitoramento web	Granularidade de tempo de sondagem para monitoramento web	15 minutos	5 minutos	5 minutos	5 minutos
	Integridade do dispositivo	Granularidade de tempo de sondagem para coleta de estatísticas do dispositivo	15 minutos	5 minutos	5 minutos	5 minutos
Integrações e retenção de dados	Retenção de dados	Número de dias, são retidos para pesquisa e análise	2 dias	14 dias	14 dias	14 dias
	Integrações webhook	Integrações webhook ativas configuráveis para alertas em tempo real	✗	10	10	10
	APIs	A API pública da ZDX oferece acesso programático aos dados da ZDX	✗	✓ (eventos do M365)	✓	✓

	Recursos	Descrição	ZDX Standard	ZDX M365	ZDX Advanced	ZDX Advanced Plus
Solução de problemas	Rastreamento profundo	Número de sessões ativas de solução de problemas de dispositivos de usuário final para coletar métricas da <ul style="list-style-type: none"> • Web, rota e integridade do dispositivo • Dados de nível de processo do SO em intervalos de 60 segundos 	×	25	25	100
	Análise automatizada de causa-raiz	Isole automaticamente as causas principais de problemas de desempenho (análise, compare)	×	×	✓	✓
	Painel de incidentes	Liste incidentes de aplicativos, data centers da Zscaler, ISPs de última milha e Wi-Fi	×	×	×	✓
	Regras de alerta	Número de regras ativas configuradas para alertas em tempo real via e-mail ou webhooks	Até 3	10	25	100
	Alertas dinâmicos	Definição inteligente de alertas com base em desvios nas métricas observadas	×	×	✓	✓
	Instantâneos	Crie um instantâneo de URL somente leitura compartilhável	×	×	✓	✓
	Autosserviço	Notifique proativamente os usuários finais sobre problemas de Wi-Fi e ISP	×	×	×	✓
Analítica	Copilot	Mecanismo de IA que usa linguagem natural para identificar o impacto de desempenho em dispositivos, redes e aplicativos	×	×	×	✓
	Data Explorer	Visualize o impacto no desempenho analisando dados específicos de aplicativos ou usuários	×	×	1 aplicativo, 1 métrica	4 aplicativos, 4 métricas
	Relatório trimestral de análise comercial (QBR)	Resumo de informações sobre experiência do usuário e desempenho, análise de incidentes disruptivos	✓	✓	✓	✓
	Relatórios gerados pelo sistema	Tendências de aplicativos, locais, dispositivos e métricas de rede	×	×	✓	✓

*sondas adicionais disponíveis em um SKU separado



Sobre a Zscaler

A Zscaler (NASDAQ: ZS) acelera a transformação digital para proporcionar aos seus clientes mais agilidade, eficiência, resiliência e segurança. A Zscaler Zero Trust Exchange protege milhares de clientes contra ataques cibernéticos e perda de dados ao conectar com segurança usuários, dispositivos e aplicativos em qualquer local. Distribuída em mais de 150 data centers no mundo inteiro, a Zero Trust Exchange baseada em SASE é a maior plataforma de segurança integrada na nuvem do mundo. Saiba mais em zscaler.com.br ou siga-nos no Twitter [@zscaler](https://twitter.com/zscaler).

©2024 Zscaler, Inc. Todos os direitos reservados. Zscaler™, Zero Trust Exchange™, Zscaler Internet Access™, ZIA™, Zscaler Private Access™, ZPA™ e outras marcas registradas listadas em zscaler.com.br/legal/trademarks são (i) marcas registradas ou marcas de serviço ou (ii) marcas comerciais ou marcas de serviço da Zscaler, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países. Quaisquer outras marcas registradas são de propriedade de seus respectivos detentores.