

# Zscaler Digital Experience

## Desbloqueie experiências digitais superiores para seus usuários finais



### FOLHA DE DADOS

A Zscaler Digital Experience ajuda equipes de operações de rede e balcões de serviços 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 segurança, rede e balcões de serviços 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.

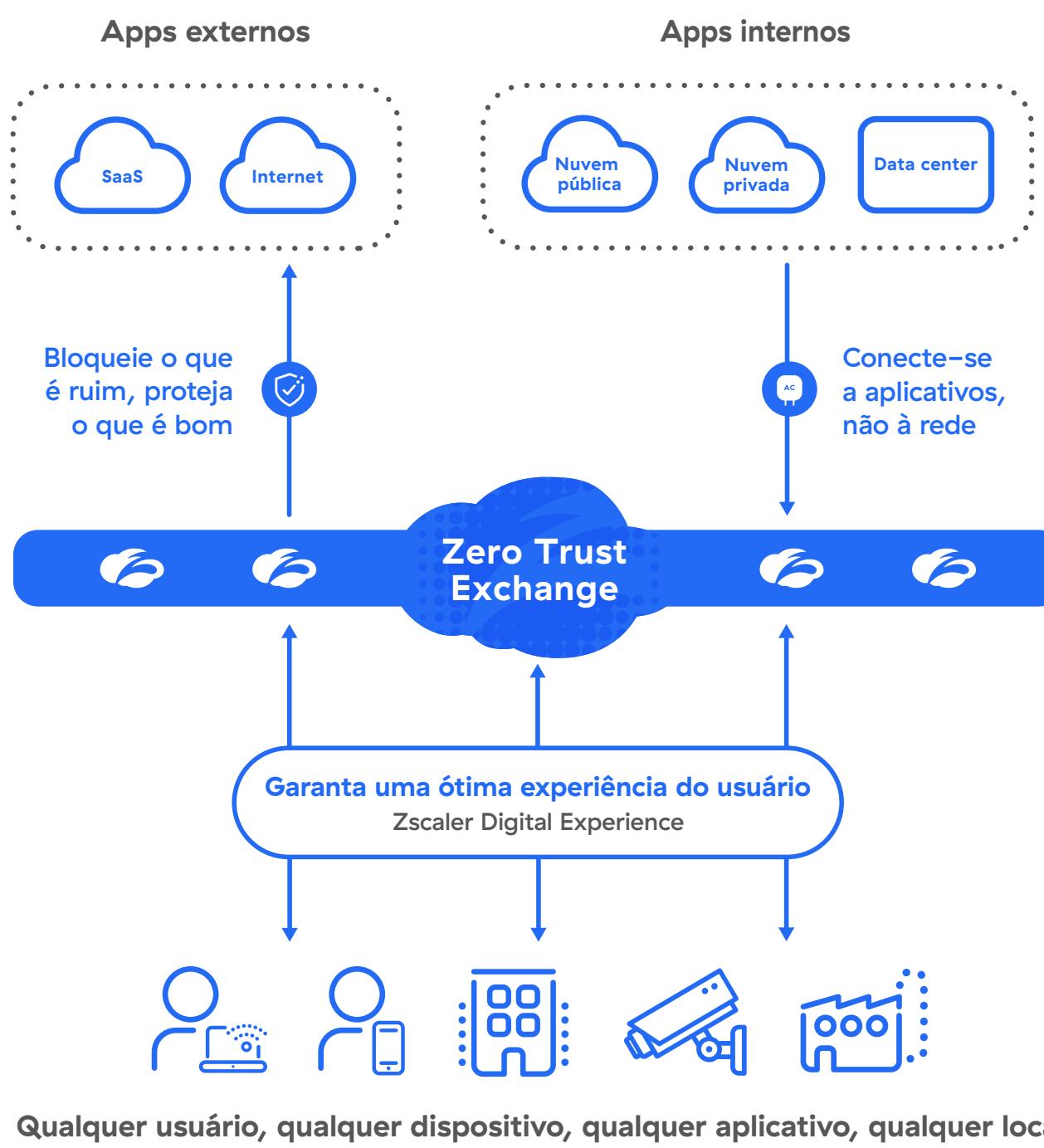


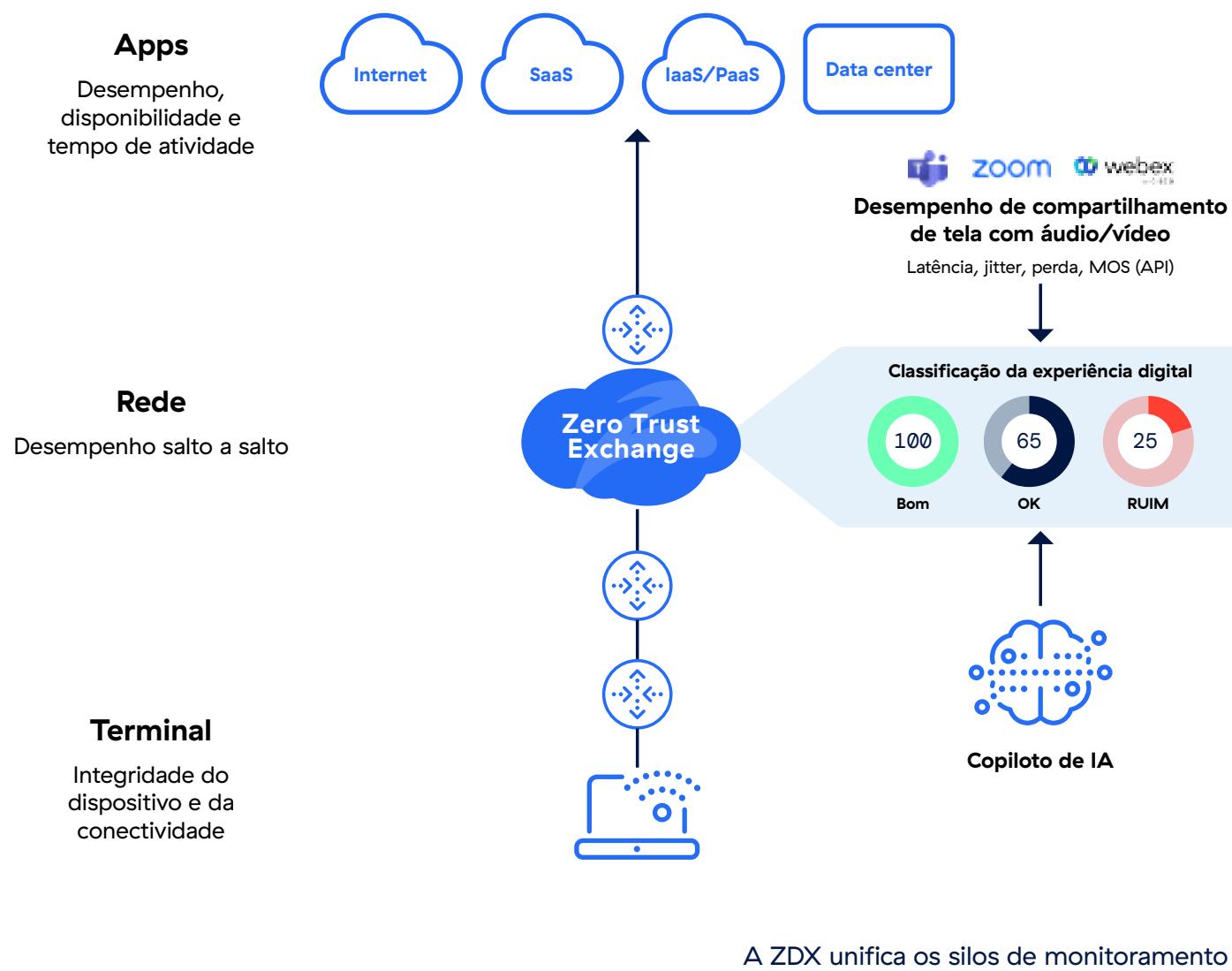
O monitoramento da experiência digital de uma força de trabalho híbrida exige uma abordagem moderna e dinâmica. As equipes de TI precisam monitorar e medir continuamente a experiência digital de cada usuário, da perspectiva do usuário, independentemente da sua localização. As ferramentas de monitoramento 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

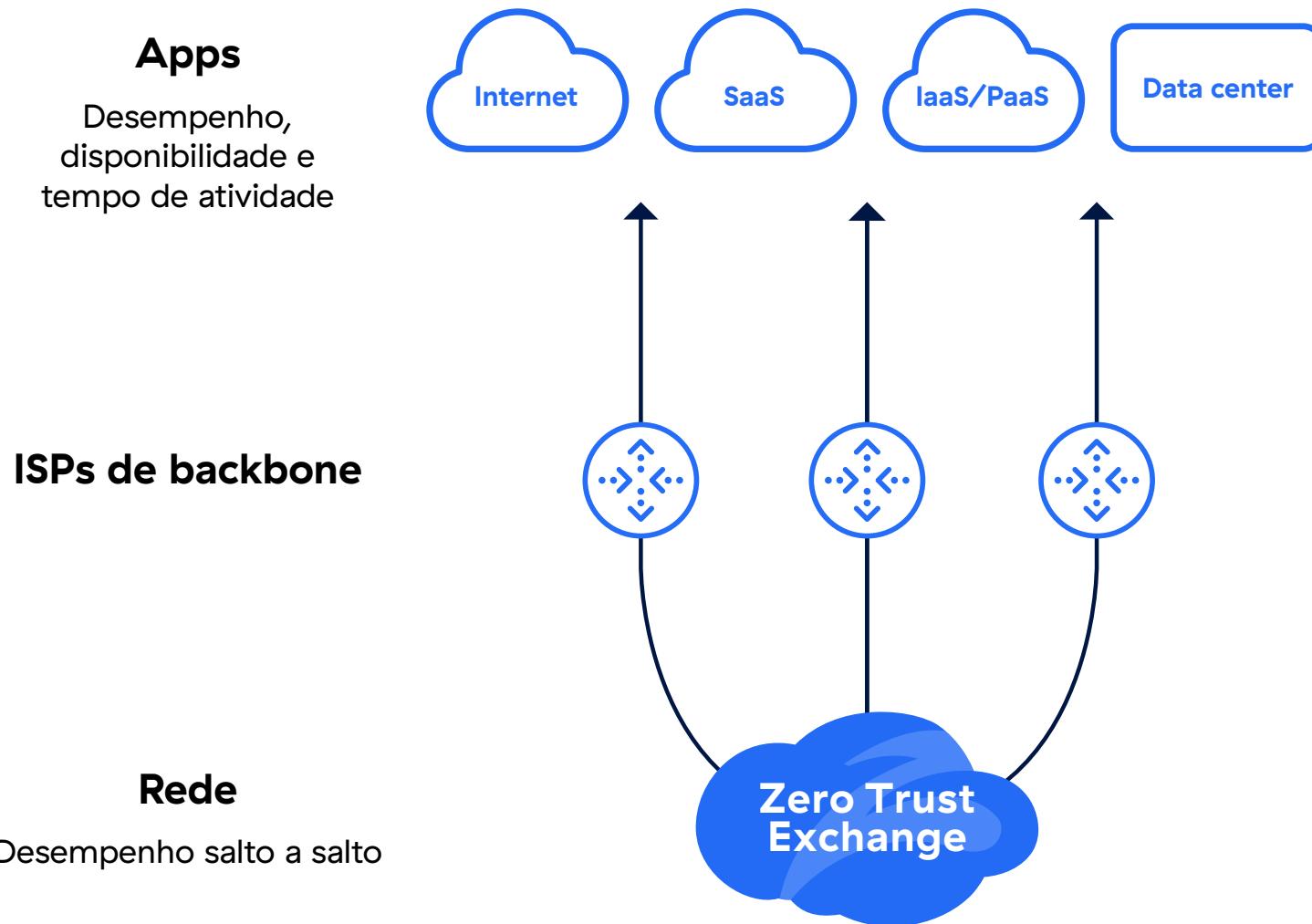
A Zscaler Digital Experience (ZDX) é uma solução de monitoramento da experiência digital com IA fornecida como um serviço na nuvem da Zscaler. A ZDX oferece visibilidade de ponta a ponta e solução de problemas de desempenho do cliente ou usuário final para qualquer usuário ou aplicativo, independentemente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

A ZDX aproveita o Zscaler Client Connector e a Zscaler Zero Trust Exchange para monitorar ativamente os aplicativos da perspectiva do cliente ou 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, como configuração, CPU, uso de memória, informações de processos e eventos do dispositivo. Dessa forma, as equipes de operações de rede e balcões de serviços obtêm visibilidade ininterrupta e economizam tempo com a identificação e resolução proativas dos problemas de experiência do usuário final.





1. Implante o Zscaler Client Connector caso ainda não o tenha feito
2. Ative a ZDX para todos ou selecione grupos de usuários
3. Selecione aplicativos privados e baseados na nuvem para monitorar e configurar sondas
4. Analise as informações de experiência de usuário



1. Habilite o Zscaler Managed Monitoring
2. Selecione aplicativos ou serviços para monitorar
3. Monitore a disponibilidade e o desempenho de aplicativos de forma proativa, sem precisar de dispositivos do usuário final

Monitore a disponibilidade e o desempenho de aplicativos a partir de locais de data centers gerenciados pela Zscaler.



## Principais casos de uso

### MONITORAMENTO DA EXPERIÊNCIA DE EQUIPES HÍBRIDAS

O trabalho híbrido aumentou o tempo de solução de chamados em 30%. Detecte problemas que impactam a experiência do usuário, reduza o tempo médio de resolução e mantenha a produtividade dos funcionários, não importa onde estejam.

### MONITORAMENTO DE UCaaS (COMUNICAÇÕES UNIFICADAS COMO SERVIÇO)

Segundo pesquisa da Metrigy, até 2030, mais de 75% das empresas usarão UCaaS para suas necessidades de chamadas, reuniões e mensagens. Garantir excelentes experiências com uma visão integrada sobre a integridade de aplicativos, redes e dispositivos, além da qualidade do compartilhamento de áudio e vídeo em chamadas do Microsoft Teams, Zoom e Cisco WebEx é a chave para manter a produtividade dos funcionários.

### VISIBILIDADE ZERO TRUST

De acordo com uma pesquisa ESG, 66% das organizações investiram em monitoramento da experiência digital (DEM) para atingir efetivamente suas metas Zero Trust, sendo que 92% consideram o DEM fundamental para serem proativas e terem 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 essenciais, como Microsoft 365 ou Salesforce. Garantir que os fornecedores de SaaS permaneçam em conformidade com SLAs mantém a organização funcionando sem problemas e elimina custos de serviços que não estão sendo entregues conforme prometido. Além disso, 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 PIORAR

Antecipe-se aos problemas de experiência do usuário com visibilidade em tempo real da experiência digital de cada usuário em aplicativos, redes e dispositivos. Detecte e identifique problemas em redes Wi-Fi, ISPs, dispositivos de terminal e data centers antes que se agravem. Tenha visibilidade detalhada de métricas importantes, como latência de rede, perda de pacotes e número de usuários afetados, para quantificar a gravidade e o alcance dos problemas. Receba alertas práticos e oportunos por e-mail ou ferramentas como o PagerDuty quando houver redução da satisfação do usuário, permitindo a resolução proativa de problemas e o aumento da eficiência operacional. Obtenha visões globais e filtradas das pontuações de satisfação do usuário, não deixando nenhum usuário para trás e garantindo informações precisas sobre as causas-raiz de experiências ruins para uma resolução rápida.

### SOLUCIONE PROBLEMAS DE DESEMPENHO RAPIDAMENTE

Otimize a resolução de problemas de desempenho com diagnósticos com IA para garantir experiências de usuário perfeitas e minimizar o tempo de inatividade. Analise instantaneamente o desempenho de aplicativos, redes, dispositivos, Wi-Fi e serviços de segurança com isolamento da causa-raiz, impulsionado por algoritmos avançados. Reduza o volume de chamados de suporte permitindo que o usuário final resolva os problemas por conta própria e fornecendo informações detalhadas sobre as métricas da experiência digital. Agilize a resolução com dados de diagnóstico unificados em todas as relações entre dispositivos e aplicativos e otimize os fluxos de trabalho por meio de integrações com ferramentas como o ServiceNow ou APIs públicas para recuperação e correção automatizadas de insights.



## GARANTA O DESEMPENHO DE APLICATIVOS

Monitore o desempenho de aplicativos SaaS como Outlook Online, Slack e Salesforce; aplicativos privados como Jira, SAP e outras ferramentas corporativas; e aplicativos UCaaS, incluindo Teams, Zoom e Webex. Obtenha visibilidade completa de métricas importantes, como tempos de resposta de aplicativos, disponibilidade, latência, perda de pacotes, instabilidade e integridade geral em diversos ambientes. Identifique e resolva problemas que abrangem terminais, redes, ISPs e infraestruturas na nuvem para garantir experiências de usuário ininterruptas, fluxos de trabalho simplificados e desempenho ideal em todos os aplicativos essenciais aos negócios.

## OBTENHA INFORMAÇÕES DE REDE ABRANGENTES

Aproveite a Inteligência de Rede para estabelecer uma base do desempenho da internet e analisar visualmente a conectividade multicaminho, identificando os ISPs com melhor e pior desempenho. Obtenha informações práticas sobre as tendências de desempenho do ISP para detectar gargalos ou interrupções que afetam a experiência do usuário. Com uma análise multicaminho abrangente, identifique problemas intermediários e de última milha do ISP que afetam usuários remotos e em escritórios. Otimize as experiências digitais abordando interrupções de rede de forma proativa e direcionando o tráfego pelos caminhos mais eficientes, garantindo o desempenho confiável de aplicativos e serviços em diversas redes.

## OBTENHA INFORMAÇÕES DETALHADAS DE DISPOSITIVOS

Resolva os problemas de dispositivos de forma proativa com uma visão consolidada de dispositivos com dificuldades em toda a sua organização, utilizando a Pontuação de Integridade do Dispositivo. Obtenha visibilidade instantânea de métricas de integridade importantes, como CPU, memória e Wi-Fi. Detecção de eventos aprimorada para Windows e Mac, com painéis dedicados para eventos críticos.

Analise dados detalhados do inventário, incluindo fabricantes de dispositivos, modelos e versões de software, para garantir a compatibilidade, agilizar as implementações e manter a conformidade. Em dispositivos Microsoft, revise as estatísticas de falhas, tempo e desempenho de inicialização e resolva problemas diretamente pela ZDX para correções mais rápidas. Com visibilidade centralizada e informações práticas, otimize o desempenho dos dispositivos, minimize o tempo de inatividade e mantenha o controle em todos os terminais da sua organização.

## MAXIMIZE AS EXPERIÊNCIAS DIGITAIS COM INFORMAÇÕES GLOBAIS

Visualize o ambiente digital da sua organização com os recursos combinados do Relatório Trimestral de Análise Comercial (QBR) e do Data Explorer. O relatório QBR oferece informações avançadas sobre a experiência digital dos usuários finais, destacando as tendências de desempenho em aplicativos, redes e dispositivos. Saiba mais sobre esses dados usando o Data Explorer, onde filtros personalizáveis e visualizações dinâmicas permitem uma análise detalhada das métricas de desempenho. Descubra as causas-raiz dos gargalos, identifique oportunidades de otimização e crie relatórios personalizados para compartilhar com a gestão. Em conjunto, o QBR e o Data Explorer fornecem informações práticas que apoiam tomadas de decisões informadas, aumentam a eficiência de TI e melhoram as experiências digitais em toda a sua organização.



## Planos da Zscaler Digital Experience

A Zscaler Digital Experience está disponível nestas três edições:

A ZDX proporciona visibilidade ininterrupta da experiência do usuário com o aplicativo na nuvem. Os clientes da Zscaler podem isolar problemas na conexão entre o usuário e o aplicativo rapidamente e obter uma compreensão profunda dos problemas de desempenho globais e regionais. Com instrumentação contínua a partir do agente de terminais da Zscaler,

o Zscaler Client Connector, e a nuvem Zscaler, as equipes de TI obtêm uma visão completa e realista das experiências de usuários finais na nuvem.

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

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

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

Com a ZDX, quando um usuário relata um problema de conectividade, podemos ver imediatamente se é um problema do ISP, do sinal de Wi-Fi ou de algum aplicativo.

**JEREMY BAUER**

Diretor Sênior de Segurança  
da Informação, CISO, Molson Coors



## Comparação de recursos dos planos da Zscaler Digital Experience

	RECURSOS	DESCRIÇÃO	PADRÃO ZDX (PLATAFORMA ZS, PLATAFORMA ZS-ZPA)	ZDX ADVANCED	ZDX ADVANCED PLUS
Monitora- mento de aplicativos	Aplicativos SaaS baseados na internet	Monitore aplicativos SaaS baseados na Internet, como Microsoft SharePoint, Box e Salesforce	✓	✓	✓
	Sites baseados na internet / aplicativos personalizados	Monitore destinos personalizados baseados na internet (como sites, aplicativos web, proxy de terceiros, suporte a redes sem rota padrão)	✓	✓	✓
	Aplicativos privados (através do ZPA)	Monitore aplicativos privados em seu data center e IaaS/PaaS acessados pelo ZPA (VPN)	✓	✓	✓
	Zscaler Managed Monitoring	Análise de desempenho da web e da rede a partir de locais da Zscaler	✗	✗	1 sonda para cada 1 mil usuários, 1 local
Monitora- mento de dispositivos	Monitoramen- to básico de dispositivos	Monitore a saúde de dispositivos do usuário final, incluindo CPU, memória etc., além de eventos do dispositivo	✓	✓	✓
	Inventário de dispositivo e software	Entenda o seu portfólio de softwares e as versões implementadas em sua organização e em cada dispositivo	✗	✓	✓
	Painéis de eventos do dispositivo	Painéis dedicados para eventos críticos, como falhas de sistema (incluindo tela azul da morte) e falhas de software.	✗	✓	✓
	Monitora- mento do nível de processo de software	Monitoramento dos principais processos ao longo do tempo	✗	✗	✓



	RECURSOS	DESCRIÇÃO	PADRÃO ZDX (PLATAFORMA ZS, PLATAFORMA ZS-ZPA)	ZDX ADVANCED	ZDX ADVANCED PLUS
Monitora- mento de dispositivos	Análise de processos de software	Análise dos principais processos ao longo do tempo	✗	✗	✓
	Pontuação de integridade do dispositivo	Visão abrangente de dispositivos com dificuldades em toda a organização, departamento, grupo de usuários ou local	✗	✗	✓
	Análise de utilização de hardware	O painel de Análise de Utilização de Hardware ajuda a otimizar a alocação de recursos e reduzir custos, analisando o uso de dispositivos em tempo real e o perfil de hardware (compatível com dispositivos Windows e Mac)	✗	✗	✓
Monito- ramento de rede	CloudPath e sondas web	Número de sondas de rede ou monitoramento web ativas configuradas para monitorar aplicativos	6	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	✓	✓	✓
	Inteligência de Rede	Monitore e identifique continuamente problemas do ISP que afetam o desempenho.	✗	✗	✓
	Suporte SIPA	Permite que seus aplicativos vejam seu endereço IP de origem	✓	✓	✓



	RECURSOS	DESCRIÇÃO	PADRÃO ZDX (PLATAFORMA ZS, PLATAFORMA ZS-ZPA)	ZDX ADVANCED	ZDX ADVANCED PLUS
UCaaS	Monitoramento de UCaaS (Teams, Zoom, Webex)	Monitoramento de voz para chamadas do Microsoft Teams, Zoom e WebEx	✗	✓	✓
Intervalo de tempo de sondagem	Cloudpath	Granularidade de tempo de sondagem para rede (CloudPath)	15 min	5 min	5 min
	Monitoramento web	Granularidade de tempo de sondagem para monitoramento web	15 min	5 min	5 min
	Integridade do dispositivo	Granularidade de tempo de sondagem para monitoramento de dispositivos	15 min	5 min	5 min
Integrações e retenção de dados	Retenção de dados	Número de dias, são retidos para pesquisa e análise	2 dias	14 dias	14 dias
	Webhooks	Integrações webhook ativas configuráveis para alertas em tempo real	✗	10	10
	APIs	A API pública da ZDX oferece acesso programático aos dados da ZDX	✗	✓	✓
Solução de problemas	ZDX Score	Métricas agregadas de desempenho da experiência do usuário, acompanhadas ao longo do tempo nos níveis de usuário, aplicativo, localização, departamento e organização.	✓	✓	✓
	Rastreamento profundo	Número de sessões ativas de solução de problemas de dispositivos de usuário final para coletar <ul style="list-style-type: none"> <li>• métricas de caminho web e integridade do dispositivo,</li> <li>• dados de processamento do sistema operacional em intervalos de 60 segundos   captura remota de pacotes</li> </ul>	✗	25	100



	RECURSOS	DESCRIÇÃO	PADRÃO ZDX (PLATAFORMA ZS, PLATAFORMA ZS-ZPA)	ZDX ADVANCED	ZDX ADVANCED PLUS
Solução de problemas	Análise de causa-raiz alimentada por IA	Isole automaticamente as causas principais de problemas de desempenho (análise, compare)	✗	✓	✓
	Painel de incidentes	Liste incidentes de aplicativos, data centers da Zscaler, ISPs intermediários e 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	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 CPU	✗	✗	✓

	RECURSOS	DESCRIÇÃO	PADRÃO ZDX (PLATAFORMA ZS, PLATAFORMA ZS-ZPA)	ZDX ADVANCED	ZDX ADVANCED PLUS
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 que seus clientes possam ter mais agilidade, eficiência, resiliência e segurança. A Zscaler Zero Trust Exchange™ protege milhares de clientes contra ataques cibernéticos e perda de dados, conectando com segurança usuários, dispositivos e aplicativos em qualquer local. Distribuída em mais de 150 data centers globalmente, a Zero Trust Exchange™ baseada em SSE é a maior plataforma integrada de segurança na nuvem do mundo. Saiba mais em [zscaler.com/br](http://zscaler.com/br) ou siga-nos no Twitter [@zscaler](https://twitter.com/zscaler).

© 2025 Zscaler, Inc. Todos os direitos reservados. Zscaler™ e outras marcas registradas listadas em [zscaler.com/br/legal/trademarks](http://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.



**Zero Trust  
Everywhere**