

Calculo do valor financeiro da Zscaler Digital Experience (ZDX)

Resumo executivo

No atual clima empresarial competitivo, manter os funcionários satisfeitos e produtivos é essencial. Alcançar isso requer a estratégia tecnológica certa — uma estratégia que garanta que os usuários finais experimentem o mínimo de frustração, sejam capazes de colaborar de forma eficaz e sejam capazes de realizar “trabalho focado”, ou seja, alcançar estados de fluxo altamente produtivos com a maior frequência possível. Essa estratégia tecnológica pode melhorar as taxas de retenção, ajudar a empresa a crescer, aumentar a rentabilidade e melhorar a resiliência organizacional, independentemente das condições gerais do mercado.

A tecnologia está cada vez mais interligada com os principais processos comerciais e operações essenciais. Embora o tempo de inatividade de aplicativos fosse apenas um incômodo no passado, hoje em dia ele pode rapidamente causar perdas de produtividade prejudiciais e caras. Isso significa que maximizar a produtividade das equipes de rede e de suporte técnico é vital para a saúde geral da empresa. Isso é especialmente importante em locais de trabalho modernos, onde os funcionários híbridos e remotos dependem da tecnologia para se conectarem e colaborarem com outras pessoas, bem como para todas as formas de produtividade.

E isso se tornará cada vez mais importante à medida que as organizações implementarem novas ferramentas, como a IA generativa, e estas forem incorporadas nos fluxos de trabalho diários.

A Zscaler Digital Experience (ZDX) é uma solução de monitoramento da experiência digital que automatiza a análise de causa-raiz por meio do uso de aprendizado de máquina (ML) e inteligência artificial (IA). Isso possibilita que as equipes de rede e suporte técnico mantenham uma visibilidade global sobre as experiências dos usuários finais, encontrem rapidamente as causas dos problemas que afetam o desempenho e obtenham informações detalhadas sobre o desempenho da rede, dos aplicativos e dos dispositivos, mesmo de recursos fora do perímetro corporativo ou do controle da organização.

A ZDX é uma solução abrangente que pode substituir combinações onerosas de ferramentas de diagnóstico por uma abordagem completa. Ela aproveita a automação para acelerar o diagnóstico de problemas, economizando tempo tanto para os usuários finais quanto para as equipes de suporte. Isto se traduz em um aumento da produtividade e menos horas de trabalho desperdiçadas para ambos os grupos de funcionários.

Resumo dos benefícios da ZDX*



Redução de custos
US\$ 7,4 milhões
de economia anual

ROI de 330%
em 3 anos



Ganhos de produtividade
20%
menos horas perdidas por tempo
de inatividade

US\$ 4,5 milhões
em benefícios anuais do aumento
de produtividade



Operações melhoradas
MTTR 52%
mais rápido

US\$ 4 milhões
em benefícios da maior
eficiência da TI

* Todos os dados, cálculos e suposições deste documento são baseados na experiência de nossos clientes em ambientes de produção reais.

Neste documento técnico, consideraremos os custos e benefícios associados à implementação da ZDX. Em particular, nos concentraremos em:

- **Produtividade dos funcionários.** Quantas horas por ano os funcionários da sua organização perdem atualmente devido ao fraco desempenho dos aplicativos e da rede ou ao tempo de inatividade?
- **Suporte de TI e custos operacionais.** Qual é o tempo médio de resolução (MTTR) atual da sua organização para incidentes que afetam os funcionários? Quanto você está gastando por incidente? Qual será o impacto nesses custos se o incidente precisar ser transferido para um técnico de suporte de nível 2 ou nível 3?
- **Ferramentas de monitoramento de desempenho de rede, aplicativos e dispositivos.** Quantas soluções para fins específicos com recursos redundantes sua organização poderia substituir adotando uma abordagem abrangente? O quanto isso economizará em custos de licenciamento? Até que ponto simplificar as operações aumentará a eficácia das suas equipes de TI?

“ A ZDX é agora o ponto de partida para todos os problemas de desempenho na Ciena. E identificamos a causa-raíz 95% das vezes.”

ED DEGRANGE, Diretor de Operações e Programas de Segurança Cibernética, Ciena

Economia de custos da Zscaler Digital Experience

Categoria de valor	Benefício quantitativo médio	Média calculada Valor anual
Ganhos líquidos de produtividade do usuário	Três minutos de tempo improdutivo por usuário, por dia, sem a ZDX; US\$ 38,20 salário médio por hora; melhoria de 20%	US\$ 4.469.400
Custo reduzido de suporte de nível 1	Sete minutos de tempo médio de resolução de incidentes sem a ZDX; 25% de redução	US\$ 26.695
Custo reduzido de suporte de nível 2	120 minutos de tempo médio de resolução de incidentes sem a ZDX; 45% de redução	US\$ 897.960
Custo reduzido de suporte de nível 3	360 minutos de tempo médio de resolução de incidentes sem a ZDX; 50% de redução	US\$ 3.089.116
Economia de custos da consolidação de ferramentas	Custo por usuário de ferramentas de monitoramento de desempenho de rede, aplicativos e dispositivos	US\$ 1.198.000
Total de benefícios anuais alcançados com a Zscaler Digital Experience	US\$ 7,4 milhões em economias anualmente	

O valor comercial de ótimas experiências para o usuário final

Embora as taxas recorde de abandono de emprego em 2021 e 2022 tenham diminuído um pouco,¹ as lições que os líderes empresariais aprenderam com a chamada “Grande Renúncia” ainda são altamente relevantes hoje. Está claro que os funcionários de alto desempenho são o motor que impulsiona a lucratividade, o crescimento das receitas e o sucesso dos negócios em quase todos os setores verticais. As questões relacionadas à força de trabalho, como a retenção e contratação de talentos, permanecerão entre as principais áreas estratégicas de negócio dos CEOs nos próximos anos.²

Na verdade, uma pesquisa recente conduzida pela Accenture demonstrou que as organizações que focaram em utilizar todo o potencial dos dados, da tecnologia e das pessoas como sua principal estratégia empresarial registaram um aumento de produtividade de 11% quando comparadas com outras empresas. Essas organizações têm o dobro da probabilidade de investir no desenvolvimento de competências de próxima geração (incluindo formação em tecnologias emergentes) e maior probabilidade do que a média de aproveitar a automação como um trampolim para um planejamento eficaz da força de trabalho.³

As organizações de alto desempenho também são mais propensas a investir no oferecimento de experiências digitais excepcionais aos seus funcionários. Os trabalhadores de hoje dependem mais do que nunca de soluções tecnológicas para cumprir as suas principais responsabilidades profissionais. Eles também são mais propensos a socializar com colegas por meio de canais digitais, como Slack e Zoom, do que em qualquer momento anterior da história. O tempo de inatividade não só leva a perdas de produtividade imediatas e tangíveis, mas também a sentimentos de frustração e impaciência.

Pesquisas mostram que as taxas de satisfação dos funcionários são maiores quando todos os participantes de reuniões híbridas conseguem:

- 1 ver e ouvir uns aos outros claramente
- 2 interagir facilmente com o conteúdo compartilhado na reunião e
- 3 participar sem problemas de diferentes sistemas operacionais e dispositivos⁴

Os líderes empresariais sabem que estas experiências no local de trabalho são de vital importância, mas quando se trata de fornecê-las, muitas organizações continuam a falhar. De acordo com uma pesquisa da Gartner, apenas 13% dos funcionários estão totalmente satisfeitos com sua experiência no trabalho, e a maioria das razões para essa percepção negativa são “fatores de sentimento”, incluindo a frustração contínua com ferramentas e sistemas tecnológicos que não funcionam como deveriam.⁵

Portanto, é vital que os líderes organizacionais e de recursos humanos pensem cuidadosamente sobre como estão oferecendo e apoiando experiências digitais contínuas e sem atritos no local de trabalho. A qualidade das experiências digitais no trabalho terá impacto nas taxas de satisfação dos funcionários no curto prazo, nas taxas de retenção de funcionários no médio prazo e na reputação e capacidade da organização de atrair os melhores talentos no futuro próximo. Com o custo de substituição de um funcionário ficando normalmente entre 1,5 e duas vezes o salário anual desse indivíduo e que provavelmente aumentará ainda mais com a inflação,⁶ proporcionar experiências digitais de baixa qualidade no local de trabalho é um risco de recursos humanos que a maioria das organizações não pode se dar ao luxo de assumir.

¹ Fonte: Comunicado de imprensa da Secretaria de Estatísticas Trabalhistas dos EUA (Bureau of Labor Statistics), Job Openings and Labor Turnover, fevereiro de 2023.

² Fonte: “CEOs Turn a Sharp Eye to Workforce Issues and Sustainability in 2022–23”, *Gartner Insights*, abril de 2022.

³ Fonte: Relatório de Pesquisa da Accenture: O CHRO como executivo de crescimento, janeiro de 2023.

⁴ Fonte: “Three-Quarters of Digital Workers Want to Participate in Creating their Hybrid Work Model, According to Gartner”, *Gartner Newsroom*, maio de 2023.

⁵ Fonte: Gartner para RH: Identificando e gerenciando momentos importantes para os funcionários, 2019.

⁶ “This Fixable Problem Costs U.S. Businesses \$1 Trillion”, *Gallup Workplace*, março de 2019.

Apresentação da Zscaler Digital Experience (ZDX)

Implementar uma plataforma de monitoramento da experiência digital como a ZDX pode reduzir esses riscos. A ZDX é um serviço disponibilizado na nuvem que pode analisar, comparar e avaliar as experiências digitais que cada usuário da sua organização vivencia. Ao aumentar a visibilidade em dispositivos, redes e aplicativos, incluindo aqueles que não estão no seu ambiente ou sob seu controle, detectando problemas antes mesmo que os usuários os percebam e identificando rapidamente as causas principais, a ZDX pode garantir ótimas experiências de usuário em todos os locais, dispositivos e aplicativos. A ZDX também pode melhorar a experiência de trabalho das equipes de rede e suporte técnico, tornando muito mais fácil encontrar e resolver problemas. Ela simplifica a pilha de monitoramento, fornecendo uma visão única e completa de toda a rota de conexão do usuário ao aplicativo.

A ZDX faz parte da Zscaler Zero Trust Exchange (ZTE), a maior plataforma de segurança na nuvem do mundo para qualquer tipo de conectividade. A plataforma da Zscaler processa mais de 300 bilhões de transações diárias para usuários, dispositivos de Internet das Coisas (IoT) e de tecnologia operacional (TO), cargas de trabalho e comunicações entre empresas. Sempre que usuários e cargas de trabalho se conectam por meio da Zscaler Zero Trust Exchange, a Zscaler coleta automaticamente informações do dispositivo, estatísticas de rede salto a salto e dados de desempenho de aplicativos da máquina de cada usuário. A ZDX aproveita essas informações, juntamente com ML e IA, para ajudar as equipes de rede e de suporte técnico a isolar e corrigir problemas de desempenho. Isso possibilita que a TI adote uma abordagem proativa, resolvendo problemas antes que os usuários finais tomem conhecimento deles.

As organizações que implementam a ZDX podem esperar obter valor comercial quantitativo e qualitativo com a solução.

Os seus aspectos quantificáveis incluem economia, maior eficiência operacional e melhor experiência do usuário final, características com impacto mensurável na produtividade, mas a organização também terá benefícios intangíveis, como maior satisfação dos funcionários e maior resiliência de fluxos de trabalho vitais para os negócios.

No restante deste documento técnico, modelaremos os custos típicos associados às perdas de produtividade dos funcionários, escalonamentos de suporte técnico e períodos prolongados de resolução de incidentes. Todos esses custos podem ser reduzidos com a implementação da ZDX. Também consideraremos como os custos associados às ferramentas de monitoramento de desempenho de redes, aplicativos e dispositivos podem ser reduzidos consolidando suas funcionalidades em uma única plataforma. Juntos, esses fatores nos permitem estimar o valor realizável do negócio e a economia total de custos associada à implementação de uma solução de monitoramento da experiência digital como a ZDX.

“ Quando ocorre um incidente, a ZDX nos informa onde está o problema e nos permite decifrá-lo muito rapidamente. Isso melhora muito a experiência do usuário. O MTTR pode variar, mas costumávamos levar até oito horas para entender o que estava acontecendo e responder a um incidente. Agora, leva cerca de 15 minutos. É uma redução enorme.”

JEREMY BAUER, CISO, Molson Coors

Consideração dos custos e benefícios

Para a maioria das organizações, os custos associados à implementação e gestão de ferramentas de monitoramento da experiência digital enquadram-se em quatro categorias gerais.

Para estimar o impacto financeiro total que a implementação da ZDX terá na sua organização, você precisará considerar e avaliar os custos dentro de cada uma dessas categorias.

Licenciamento



Isso consiste no custo anual por usuário, por ano, que você paga ao fornecedor do software. Os custos de licenciamento podem ser reduzidos ou consolidados se você escolher uma solução de um único fornecedor em vez de múltiplos produtos.

Hardware



Isso inclui os custos iniciais de quaisquer dispositivos que você precisará implantar, bem como custos de manutenção, como mão de obra para manter a conectividade, realizar atualizações periódicas e garantir que os dispositivos tenham o desempenho esperado, além de energia, refrigeração e custos associados a espaços de data center.

Para uma solução baseada em SaaS como a ZDX, os custos de hardware são ZERO.

Trabalho e gestão



Os custos de mão-de-obra associados ao monitoramento e resolução de problemas da experiência digital podem ser significativos, especialmente quando estes processos são executados continuamente em escala corporativa. Esses custos podem ser reduzidos significativamente se uma solução como a ZDX possibilitar que funcionários não especializados executem tarefas que costumavam exigir conhecimentos especializados de nível superior, ou se o número de horas que as equipes de rede e de suporte técnico gastam na resolução geral de incidentes puder ser significativamente reduzido.

Implementação



Esta categoria inclui custos trabalhistas e de serviços profissionais associados à implantação de software. Adicionar a ZDX a uma implementação existente da Zscaler não requer nenhum esforço: você simplesmente precisa ativá-la.

Para os clientes existentes da Zscaler, os custos de implantação da ZDX são mínimos.

A economia de custos resultante da implementação de uma solução de monitoramento da experiência digital de alto desempenho se estenderá muito além do alcance das equipes de rede e suporte técnico. Para os fins deste documento técnico, consideraremos as três categorias a seguir:

- **Experiência do usuário final.** De executivos a trabalhadores da linha de frente, todos os funcionários da organização perdem tempo que, de outra forma, gastariam produzindo valor para o negócio sempre que não conseguem acessar os aplicativos necessários para realizar seu trabalho.
- **Eficiências operacionais.** A implementação da ZDX aumentará a eficácia e a produtividade dos membros das equipes de suporte técnico, rede e operações de TI. Eles experimentarão:
 - Redução da fadiga de alertas
 - Processos acelerados de resolução de incidentes
 - Menos escalonamentos para especialistas de serviços de nível superior
 - Ganhos gerais de eficiência e otimização de capacidade
 - Maior capacidade de atender às demandas dos usuários, mesmo com uma organização de suporte enxuta
- **Custos de tecnologia na medida certa.** Elimine múltiplas soluções para fins específicos que podem estar mal integradas ou exigir que as equipes de rede e suporte técnico naveguem entre vários painéis. Isso resulta em economia imediata de custos e pode melhorar a facilidade de uso.

No restante deste documento técnico, examinaremos mais de perto como seriam os cálculos de custo e benefício para ambientes reais de clientes.

Otimização de custos: produtividade dos funcionários

No mundo de hoje, o desempenho da tecnologia e a produtividade dos funcionários estão inseparavelmente interligados. Quer você esteja considerando equipes de desenvolvedores que criam serviços voltados para o cliente, executivos que conduzem os negócios rumo ao sucesso ou prestadores de serviços de saúde que geram melhores resultados para os pacientes e até salvam vidas, fica imediatamente claro que todos os funcionários dependem de recursos altamente disponíveis, conectados e confiáveis executando sistemas de TI para realizar seu trabalho.

Independentemente de seus funcionários serem assalariados ou horistas, cada minuto de inatividade que os deixa esperando o restabelecimento dos serviços representa um desperdício de custos trabalhistas. Em escala corporativa, estes custos aumentam rapidamente, representando uma despesa significativa para o negócio.

Tomemos como exemplo uma grande empresa. A empresa tem 45 mil trabalhadores. Se, devido ao grande número de incidentes, ao tempo lento de diagnóstico e ao atraso no tempo de recuperação, cada usuário tiver três minutos de perda de produtividade por dia, isso resultará em 281 funcionários em tempo integral perdendo um total de 585 mil horas de produtividade por ano.

Se, como nosso cliente médio, esta organização puder **prevenir proativamente 10% dos incidentes** implementando a ZDX e também **diminuir o tempo médio de resolução de incidentes em aproximadamente 40%**, a empresa terá uma **redução de 20% em perda de produtividade/tempo de inatividade.**

Para o nosso exemplo de organização com 45 mil funcionários, vamos supor que eles recebam o salário médio por hora dos trabalhadores dos EUA, com remuneração que inclui benefícios. Isso totaliza US\$ 38,20 por hora.⁷ Se os funcionários desta organização tinham anteriormente três minutos de perda de produtividade diariamente, a implementação da ZDX economizará mais de US\$ 4,4 milhões por ano para a organização.

Ganhos de produtividade com a ZDX

Número de funcionários	45.000
Tempo improdutivo médio por funcionário, por dia	3 minutos
Custo médio de mão de obra por hora	US\$ 38,20
Custo médio anual de perda de produtividade para a organização (supondo 260 dias trabalhados por ano)	US\$ 22.347.000
Melhoria com a ZDX	20%
Benefício anual com a ZDX	US\$ 4.469.400

Vamos mudar um pouco o cenário. Vamos imaginar que os funcionários tenham seis minutos de perda de produtividade por dia sem a ZDX. Neste cenário, eles se beneficiariam de mais US\$ 8,9 milhões em ganhos anuais de produtividade dos funcionários com a implementação da ZDX.

Número de funcionários	45.000
Tempo improdutivo médio por funcionário, por dia	6 minutos
Custo médio de mão de obra por hora	US\$ 38,20
Custo médio anual da perda de produtividade executiva para a organização (supondo 260 dias trabalhados por ano)	US\$ 44.694.000
Melhoria com a ZDX	20%
Benefício anual com a ZDX	US\$ 8.938.800

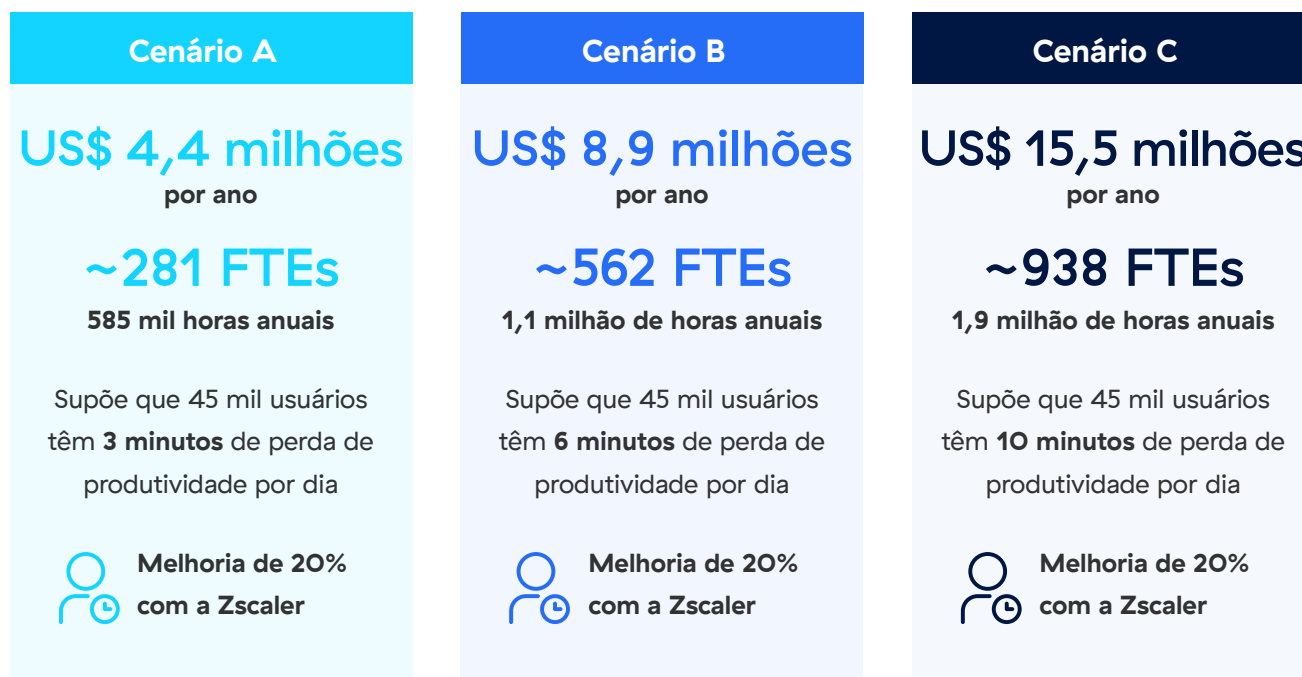
Vejamos mais um cenário. E se a equipe executiva da organização tiver dez minutos de inatividade por dia? Este grupo compreende apenas 5% da base total de usuários da organização, mas seus salários são muito mais altos, em média US\$ 145 mil por ano, ou US\$ 72,50 por hora.

Número de executivos	2.250
Tempo improdutivo médio por funcionário, por dia	10 minutos
Custo médio de mão de obra por hora	US\$ 72,50
Custo médio anual da perda de produtividade executiva para a organização (supondo 260 dias trabalhados por ano)	US\$ 7.068.750
Melhoria com a ZDX	20%
Benefício anual com a ZDX (para produtividade executiva)	US\$ 1.413.750

⁷ Fonte: Secretaria de Estatísticas Trabalhistas dos EUA (Bureau of Labor Statistics), Employer Costs for Employee Compensation Summary, março de 2023.

Neste caso, teremos também de levar em conta a perda de produtividade dos demais colaboradores da organização, cujos salários estão alinhados à média nacional. Somando os benefícios totais dos ganhos de produtividade, vemos que esta organização poderia economizar mais de US\$ 15,5 milhões por ano implementando uma solução de monitoramento da experiência digital como a ZDX, que pode reduzir significativamente o tempo de inatividade.

Número de funcionários	42.750
Tempo improdutivo médio por funcionário, por dia	10 minutos
Custo médio de mão de obra por hora	US\$ 38,20
Custo médio anual da perda de produtividade dos funcionários para a organização (supondo 260 dias trabalhados por ano)	US\$ 70.765.500
Melhoria com a ZDX	20%
Benefício anual com a ZDX (para produtividade dos funcionários)	US\$ 14.153.100
Benefício anual total da ZDX	US\$ 15.566.850



Otimização de custos: eficiências operacionais

Cada incidente atendido por suas equipes de rede e suporte técnico inerentemente incorre em custos para a organização. Entre eles, o custo horário da mão-de-obra, relativamente fácil de estimar. Mais à frente, haverá custos de oportunidade perdidos associados ao fato de que funcionários mais seniores e altamente qualificados terão de dedicar seu tempo à resolução de problemas de incidentes, em vez de promover iniciativas que sejam de valor estratégico para o negócio. Esses custos são significativos para a empresa, é claro, mas é mais difícil estimar seu escopo e impacto.

A ZDX pode fornecer a todo o pessoal de atendimento e suporte técnico visibilidade imediata das causas-raízes da maioria dos problemas.

Para efeitos desta análise, focaremos apenas no impacto facilmente quantificável que a implementação da ZDX pode ter na produtividade das equipes de rede e suporte técnico. Nesta seção, consideraremos os efeitos financeiros da redução dos escalonamentos de suporte e da melhoria do tempo médio de resolução (MTTR) para incidentes.

A ZDX pode fornecer a todo o pessoal de atendimento e suporte visibilidade imediata das causas-raízes da maioria dos problemas. Sem essa visibilidade, os técnicos de suporte de nível 1 podem resolver apenas os problemas mais simples e responder apenas às solicitações de serviço mais básicas. Qualquer coisa que seja menos rotineira ou que exija mais conhecimento em solução de problemas precisará ser escalada para um técnico de nível 2 ou nível 3. Isso leva tempo: as investigações podem ser lentas se os incidentes forem repassados entre várias equipes antes de serem finalmente resolvidos, e não há como os usuários obterem respostas rápidas quando tiverem reclamações.

Quando a análise de causa-raiz é automatizada com a ZDX, é possível identificar e isolar rapidamente os responsáveis pelos problemas. Dessa forma, os incidentes podem ser encaminhados diretamente às equipes apropriadas para resolução. Isto não apenas acelera a resolução, mas também torna a alocação de recursos mais eficiente. Um maior número de problemas pode ser resolvido por técnicos de nível 1 e nível 2, deixando funcionários mais seniores e experientes com mais tempo para serem proativos, evitando o surgimento de problemas futuros e melhorando o desempenho no ambiente, em vez de respondendo de forma reativa a incidentes de suporte. Além disso, quando as equipes de suporte técnico e rede, em todos os níveis, podem passar menos tempo solucionando problemas correlacionando dados manualmente, a organização pode ser mais inovadora, dedicando mais recursos a projetos de alto valor.

A cada escalonamento (de nível 1 para nível 2 e de nível 2 para nível 3), o incidente torna-se mais caro em termos de custos trabalhistas. Nos EUA, o salário médio por hora para suporte de TI de nível 1 está entre US\$ 12 e US\$ 25, enquanto o salário médio por hora para suporte de TI de nível 2 fica entre US\$ 25 e US\$ 35 e os salários por hora dos engenheiros de suporte de nível 3 podem superar US\$ 45.⁸

A implementação da ZDX resulta em **taxas de resolução de incidentes nos níveis de suporte de nível 1 e nível 2 melhorando em média 15%**. Em uma organização com 45 mil funcionários, isso resultará em aproximadamente 5.164 escalonamentos a menos de nível 1 para nível 2 por ano e 1.781 escalonamentos a menos acima de nível 2. Além disso, aproximadamente **15% dos incidentes, em média, serão totalmente evitados** porque a ZDX permite mitigar problemas de desempenho antes que eles afetem os usuários finais e notificar proativamente os funcionários para que saibam o que esperar.

⁸ Fonte: Payscale.com, Salários médios de especialistas em suporte de tecnologia da informação (TI).

Vamos examinar como essas melhorias impactariam a organização real com 45 mil funcionários que consideramos na seção anterior.

RESOLUÇÃO PROATIVA DE INCIDENTES	SEM A ZDX	REDUÇÃO OU AUMENTO	COM A ZDX	IMPACTO
Número total anual de incidentes	90 mil incidentes	15%	76.500 incidentes	13.500 incidentes a menos

Aumento das taxas de resolução de incidentes em cada nível				
Nível 1	45% dos incidentes resolvidos em nível 1	+ 15%	52% dos incidentes resolvidos em nível 1	Mais 5.164 incidentes resolvidos em nível 1
Nível 2	30% dos incidentes resolvidos em nível 2	+ 15%	35% dos incidentes resolvidos em nível 2	Mais 1.781 incidentes resolvidos em nível 2

Para calcular a economia de custos de mão de obra que esta empresa terá ao implementar a ZDX, precisaremos observar a diminuição do MTTR e como isso impacta a eficiência operacional das equipes de suporte. Supondo que:

- O custo de nível 1 é US\$ 12,83 por hora
- O custo de nível 2 é US\$ 26,39 por hora e
- O custo de nível 3 é US\$ 39,71 por hora

Podemos ver que uma organização que tenha a redução no tempo de resolução de incidentes típica de toda a nossa base de clientes veria uma economia anual de custos de mão de obra de TI superior a US\$ 1,2 milhão.

Reduzindo o MTTR

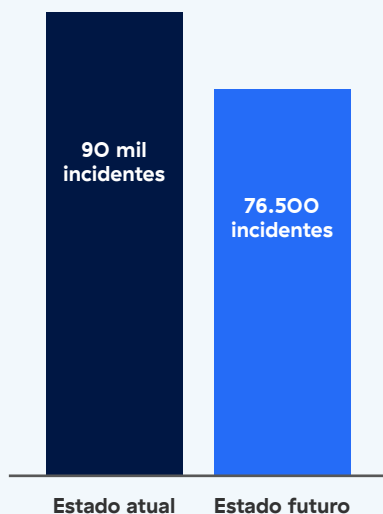
	SEM A ZDX	REDUÇÃO	COM A ZDX	ECONOMIA DE TEMPO	ECONOMIA NOS CUSTOS DE MÃO DE OBRA
Nível 1	Média de sete minutos de tempo de resolução	25%	Média de 5,3 minutos de tempo de resolução	1,8 minuto/incidente	US\$ 26.695
Nível 2	Média de 120 minutos de tempo de resolução	45%	Média de 66 minutos de tempo de resolução	54 minutos por incidente	US\$ 897.960
Nível 3	Média de 360 minutos de tempo de resolução	50%	Média de 180 minutos de tempo de resolução	180 minutos por incidente	US\$ 3.089.116

Custo de mão de obra de TI	US\$ 8.280.478	52%	US\$ 4.266.707	---	US\$ 4.013.771
----------------------------	----------------	-----	----------------	-----	----------------



Resposta proativa a incidentes

[nº de incidentes por ano]

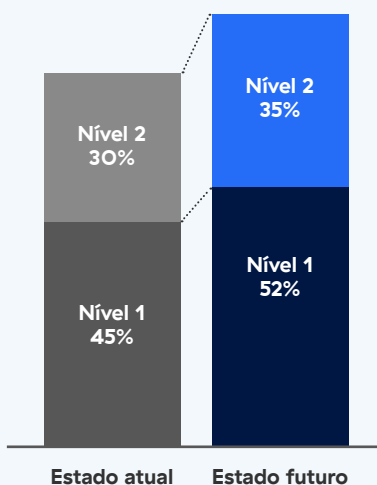


- Identifique problemas de desempenho do usuário final antes do impacto, notifique proativamente e aconselhe
- Evite proativamente 15% dos incidentes com a Zscaler Digital Experience (nº de incidentes)
- Menos 13.500 incidentes por ano



Minimizar escalonamentos de suporte

[% incidentes resolvidos]

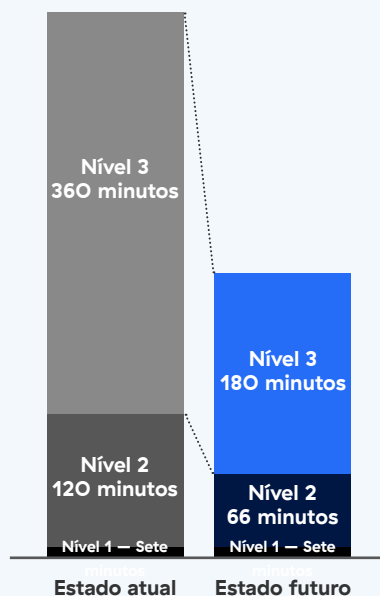


- Identificar e isolar rapidamente a causa-raiz e atribuir aos grupos de resolução adequados
- Melhoria de nível 2 nas taxas de resolução de incidentes de nível 1 e nível 2 resultando em:
 - 5.164 incidentes a menos de nível 1 e nível 2 (↓ 15%)
 - 1.781 incidentes a menos de nível 2 e nível 3 (↓ 15%)



Resolva incidentes mais rapidamente

[minutos por incidente no nível]



- Identificar e correlacionar problemas mais rapidamente reduz a carga operacional da TI
- Melhoria de 25% no MTTR de incidentes de nível 1 a nível 3, resultando em:
 - 113.905 horas economizadas pelo suporte de TI de nível 1 a nível 3

Otimização de custos: ferramentas de monitoramento de desempenho de rede, aplicativos e dispositivos

Um dos maiores benefícios da implementação de uma solução abrangente como a ZDX é que ela pode substituir várias soluções para fins específicos por uma única plataforma, proporcionando visibilidade de toda a organização em um painel de controle centralizado.

Nos últimos anos, muitas organizações têm implantado um número cada vez maior de soluções para fins específicos em suas pilhas de segurança cibernética, hardware, rede e operações de TI. A pesquisa mostra que existe um ponto de retorno decrescente quando se trata de implementar mais soluções — não apenas em termos de custo,

mas também de eficácia. Na verdade, quando se trata de experiência digital, monitorar uma ampla gama de ferramentas mal integradas oferece um desempenho muito pior do que uma plataforma única e consolidada.

Embora as economias de custos da sua organização variem dependendo das ferramentas que ela está substituindo, elas podem exceder várias centenas de milhares de dólares por ano, especialmente para organizações maiores.

Vejamos como isso poderia ocorrer em escala empresarial.

Evitar custos com ferramentas de monitoramento

SOLUÇÃO		CUSTO ANUAL SEM A ZDX	ECONOMIA ANUAL DE CUSTOS
Ferramenta de monitoramento de desempenho de rede	Ferramenta de monitoramento de rede a US\$ 6,56 por usuário por ano, 45 mil usuários	US\$ 295.000	US\$ 295.000
Ferramenta de monitoramento de desempenho de aplicativos	Ferramenta de monitoramento de aplicativos a US\$ 7,51 por usuário por ano, 45 mil usuários	US\$ 338.000	US\$ 338.000
Ferramenta de monitoramento de desempenho de dispositivos	Ferramenta de monitoramento de dispositivos a US\$ 12,56 por usuário por ano, 45 mil usuários	US\$ 565.000	US\$ 565.000
Custo anual total e benefício		US\$ 1.198.000	US\$ 1.198.000

Faça mais com a ZDX: consolidação de ferramentas

Ambiente atual

Entre 10 e 40 soluções diferentes de monitoramento de desempenho de dispositivos, redes e aplicativos, cada uma cobrindo apenas parte da experiência digital dos usuários finais, exigindo integração complexa e gerenciamento manual.

Futuro

ZDX, a melhor solução unificada da categoria

Abaixo da superfície, as complexidades de gerenciamento que ocorrem naturalmente em um ambiente com vários fornecedores podem muitas vezes multiplicar os custos imediatamente aparentes. Esses custos visíveis incluem licenciamentos, taxas de assinatura e custos de suporte para cada solução, mas o uso de diversas ferramentas para monitorar experiências digitais exigirá que as equipes de TI sejam treinadas em cada solução para fins específicos utilizada. Também exigirá que as equipes invistam mais tempo e esforços na criação e manutenção de integrações e no gerenciamento de relacionamentos com vários fornecedores. Isso torna a aquisição mais complexa, o gerenciamento de SLA mais árduo e o preço por unidade mais difícil de definir.

Faça mais com a ZDX: o custo de gerenciar vários fornecedores



A Zscaler Digital Experience (ZDX) capacita equipes de rede e suporte técnico de alto desempenho para aumentar a produtividade dos funcionários e a satisfação no trabalho

As partes interessadas nas organizações que procuram uma solução que possa fornecer uma única fonte confiável e um ponto de partida para corrigir todos os problemas de desempenho de dispositivos, aplicativos e redes muitas vezes pensam nisso como um problema tecnológico. Isso não está errado, mas as implicações da conectividade e do desempenho de rede de alto nível vão muito além do departamento de TI, abrangendo todo o negócio.

Muitas vezes, os tomadores de decisão comparam primeiro os custos de licenciamento ao considerar os benefícios e as desvantagens de várias soluções de monitoramento da experiência digital. Os custos de licenciamento não são insignificantes, mas são apenas a ponta do iceberg quando se trata dos custos totais associados a um conjunto de ferramentas de monitoramento de rede, dispositivos e aplicativos. Consolidar múltiplas soluções para fins específicos em uma única plataforma como a ZDX pode reduzir o que você está pagando pelo software, mas você verá um valor muito maior (e um ROI muito mais rápido) se a solução que você implementar tiver um impacto mensurável na produtividade dos funcionários da sua organização.

Os maiores custos para o seu negócio associados a experiências digitais de baixa qualidade são aqueles que você não pode medir — perder a capacidade de inovar se os funcionários de alto desempenho deixarem a empresa por frustração, perder as sinergias que emergem da colaboração em tempo real oferecida pela conectividade contínua ou perder para concorrentes que conseguem alcançar esses objetivos com uma boa relação custo-benefício. No atual clima econômico incerto e no clima empresarial competitivo do futuro, estas são perdas que a sua empresa não pode tolerar.

Tomar a decisão de investir em uma solução de monitoramento da experiência digital exige uma ponderação cuidadosa tanto dos custos indiretos como dos custos diretos, bem como dos possíveis riscos e perdas que não são tão facilmente quantificáveis. Acelerar o tempo de resolução de incidentes através do aumento da visibilidade reduzirá os custos de suporte e as despesas operacionais. Mas também dará aos líderes empresariais a confiança de que os melhores funcionários da organização terão as ferramentas necessárias para manterem alto desempenho, dia após dia, durante todo o ano.



Sobre a Zscaler

A Zscaler (NASDAQ: ZS) acelera a transformação digital para que seus clientes possam ter mais agilidade, eficiência, resiliência e segurança. A solução 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 SASE é a maior plataforma integrada de segurança 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™, Zscaler Digital Experience, ZDX™ 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.