



■ E-BOOK

Warum wurde das Ticket geöffnet?

Einsteigerleitfaden für Service-Desk-Teams: So lösen Sie Probleme mit Geräten, Netzwerken und Anwendungen



Inhalt

| | |
|--|----|
| Einleitung | 3 |
| Ticketbearbeitung — Schritt für Schritt | 4 |
| Geräteprobleme | 5 |
| Netzwerkprobleme | 9 |
| Anwendungsprobleme | 12 |
| Verbesserung der Arbeitsabläufe bei der Fehlerbehebung | 14 |
| Wir stellen vor: ZDX | 15 |

Einführung

Heute entscheidet das Mitarbeitererlebnis über den Unternehmenserfolg. Und weil dieses Erlebnis ohne Technologie kaum denkbar ist, stehen IT-Support-Teams im Mittelpunkt. Sie halten den Betrieb am Laufen und sorgen dafür, dass Mitarbeitende effizient, zufrieden und produktiv arbeiten können. Kurz gesagt: Ohne sie geht nichts — schon gar kein Wachstum. Gleichzeitig sind die Anforderungen enorm gestiegen. Die rasche Verbreitung von hybrider und Remote-Arbeit hat Support-Teams an ihre Grenzen gebracht. Seit 2020 ist die Zahl der Support-Tickets um 35 % gestiegen.¹ Steigende Ticketzahlen, komplexe IT-Landschaften und der zunehmende Fachkräftemangel machen eines klar: Neue Mitarbeitende müssen schnell den Überblick gewinnen und produktiv werden.

Damit Service-Desk-Teams Tickets schneller und effizienter bearbeiten können, haben wir diesen Leitfaden für Einsteiger entwickelt. Er behandelt die häufigsten Probleme rund um Endgeräte, Konnektivität und die Performance von Anwendungen.

1. „Helpdesk meltdown due to absenteeism, low morale and increased workload“, Computer Weekly, Februar 2021



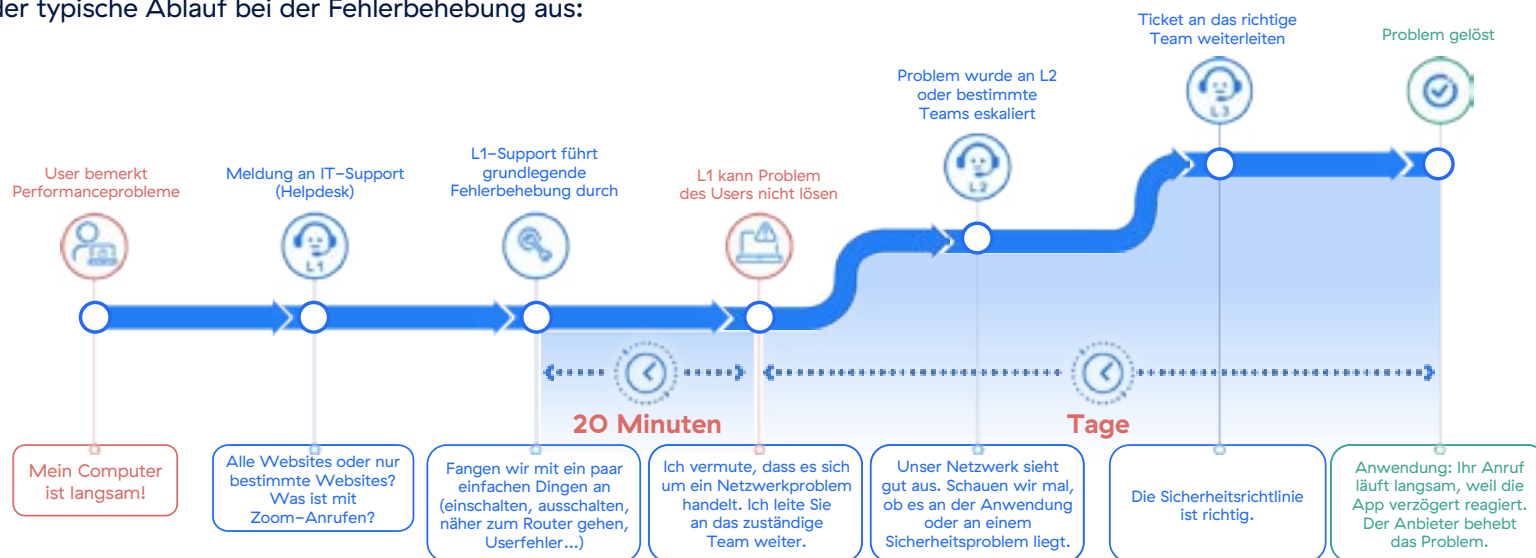
Ticketbearbeitung – Schritt für Schritt



Abhängig von Größe und Branche eines Unternehmens können Service-Desk-Teams mit **979** bis **18.331** Support-Anfragen pro Monat rechnen.²

Das ist eine ganze Menge. Diese Tickets zeitnah zu bearbeiten und richtig zu priorisieren – sprich: einfache Fälle sofort zu lösen und komplexere an erfahrenere Kollegen weiterzugeben – ist gerade zu Beginn eine echte Herausforderung.

So sieht der typische Ablauf bei der Fehlerbehebung aus:



Die häufigsten Probleme, mit denen Service-Desk-Analysten im Arbeitsalltag konfrontiert sind, lassen sich in drei Kategorien einteilen: Geräteprobleme auf Enduserseite, Netzwerkprobleme bei der Verbindung zu Anwendungen sowie Anwendungsprobleme innerhalb von Cloud- oder Unternehmensanwendungen. Werfen wir einen genaueren Blick auf jede dieser Kategorien.

² „Ticket escalation: What it is and how to manage it,“ Zendesk, Dezember 2023.2.

Geräteprobleme

Zu dieser Kategorie zählen alle Probleme, die beim Endanwender zu Hause oder unterwegs entstehen. Dazu gehören Störungen am Desktop oder Laptop ebenso wie am WLAN-Router und im Netzwerk. In vielen Fällen reicht ein Neustart oder eine Änderung der Geräteeinstellungen aus, um das Problem zu lösen.

Schlechte WLAN-Verbindung

So macht sich das Problem bemerkbar:

Ständige WLAN-Abbrüche, langsame Internetverbindungen und Probleme beim Zugriff auf Anwendungen. Faktoren, die produktives Arbeiten deutlich ausbremsen.

WLAN-Router: Die wichtigsten Gerätekennzahlen

| WLAN-Kennzahl | Bedeutung | Beispiel |
|--------------------------|---|----------------------------|
| Name des Betriebssystems | Betriebssystem des Endgeräts | Microsoft Windows 10 Pro |
| Letzter Start | Zeitpunkt des letzten Starts oder Neustarts | 12. Januar, 10:00 Uhr PST |
| Anwendername | Aktuell angemeldeter User | PC-ALESS-37\admin |
| Stadt | Standort des Endusers | Dublin |
| Bundesland | Standort des Endusers | Ohio |
| Land | Standort des Endusers | USA |
| Region | Standort des Endusers | Dublin, Ohio |
| Zeitzone | Standort des Endusers | UTC-05:00 Amerika/New_York |
| WLAN-Adapter | Hardware zum Empfang von WLAN-Signalen | TP-Link WLAN-USB-Adapter |
| Client Source IP | IP-Adresse des Endusers | 74.133.7.25 |
| WLAN-Signal | Qualität des empfangenen WLAN-Signals | 100 % |
| SSID | SSID des verbundenen WLANs | 3Com_Wifi |
| Typ | Verwendeter WLAN-Typ | 802.11n |
| Schnittstelle | Drahtloser Netzwerkadapter des Geräts | TP-Link WLAN-USB-Adapter |
| Channel | Genutzter WLAN-Kanal | 10 |
| DNS | IP-Adresse des DNS-Servers | 192.168.7.254 |
| Gateway | IP-Adresse des Internet-Gateways | 192.168.7.254 |
| Status | Verbindungsstatus | Verbunden |

Was ist WLAN?

WLAN ist die Technologie, die kabellose Internetverbindungen im Alltag möglich macht. Geräte verbinden sich per Funk mit einem WLAN-Router, der den Zugang zum öffentlichen Internet bereitstellt. Befinden sich mehrere Geräte im selben Netzwerk, können sie auch direkt miteinander kommunizieren. Technisch gesehen nutzt WLAN Funkfrequenzen zwischen 2,5 und 5 Gigahertz — deutlich höher als bei herkömmlichen AM- oder FM-Radiosignalen.

Dank WLAN können verschiedenste Gerätetypen überall im Haus auf das Internet zuzugreifen — ebenso in Bibliotheken, Flughäfen, Schulen oder anderen öffentlichen Einrichtungen. Im Vergleich zu kabelgebundenen Netzwerken ist WLAN flexibler und häufig auch kosteneffizienter.

Was ist eine SSID?

Eine SSID (Service Set Identifier) ist eine eindeutige Kennung von bis zu 32 Zeichen, mit der ein einzelnes WLAN-Netzwerk benannt wird. Jeder WLAN-Router oder Zugriffspunkt sendet seine eigene SSID aus, sodass User das gewünschte Netzwerk erkennen können, selbst wenn mehrere Netzwerke in der Umgebung verfügbar sind. Der Router überträgt die SSID mehrmals pro Sekunde, um das Netzwerk sichtbar zu machen.

Bei den meisten WLAN- Routern finden Sie die SSID auf einem Aufkleber an der Seite, Rückseite oder Unterseite. Auch auf Windows-, macOS-, iOS- oder Android-Geräten können Sie die SSID problemlos anzeigen lassen.

WLAN-Signalstärke

Je näher Sie am WLAN-Router sind, desto stärker ist das Signal. Befindet sich jedoch ein Hindernis zwischen Ihrem Gerät und dem Router oder ist die Entfernung zu groß, kann das Signal zu schwach werden, um eine zuverlässige Verbindung zu gewährleisten.

WLAN-Signale werden in Dezibel-Milliwatt (dBm) gemessen. Etwas verwirrend: Die Werte werden als negative Zahlen angegeben, also immer mit einem Minuszeichen. Das stärkste Signal liegt bei etwa -30 dBm — Sie stehen also wahrscheinlich direkt vor dem Router. -50 dBm gilt als exzellente Signalstärke, -60 dBm ist immer noch stark. Für zuverlässiges Video-Streaming sollte die Signalstärke mindestens -67 dBm betragen. Die meisten Anwendungen laufen noch bei -70 dBm, während -80 dBm das absolute Minimum für eine Verbindung darstellt. Auf den Endgeräten wird die ungefähre WLAN-Signalstärke in der Regel über ein Symbol mit mehreren Balken angezeigt.

Arten von WLAN-Signalen

WLAN-Signale gibt es in mehreren Standards, die jeweils unterschiedliche Eigenschaften haben. Dazu gehören:

- **Wireless B (802.11b):** Router, die ausschließlich diesen Standard unterstützen, werden heute nicht mehr hergestellt. Einige moderne Router unterstützen Wireless B jedoch zusätzlich zu neueren Standards. Mit Wireless B lassen sich Daten mit maximal 11 Mbps übertragen, und das Signal erreicht eine Entfernung von bis zu etwa 45 Meter. Wireless B arbeitet im Frequenzbereich von 2,4 GHz, also im gleichen Bereich wie viele Haushaltsgeräte, etwa schnurlose Telefone oder Mikrowellen. Befindet sich der Router zu nah an solchen Geräten, kann es daher zu Störungen kommen.
- **Wireless G (802.11G):** Wireless G (802.11G) unterstützt Datenübertragungen mit bis zu 54 Mbps und funkt wie Wireless B im Frequenzbereich von 2,4 GHz. Daher können auch hier Störungen auftreten, wenn sich andere Geräte wie schnurlose Telefone oder Mikrowellen in der Nähe befinden.
- **Wireless N (802.11N):** Wireless N ist eine neuere und schnellere Technologie, die Datenübertragungen von bis zu 300 Mbps bei Verwendung von zwei Antennen unterstützt. Typische Übertragungsgeschwindigkeiten liegen jedoch meist bei etwa 140 Mbps. Wireless N arbeitet sowohl im 2,4-GHz- als auch im 5-GHz-Frequenzbereich, und Geräte können zwischen mehreren Signalen wechseln. Router mit Wireless N können gleichzeitig mehrere Endgeräte unterstützen, weshalb sie besonders im privaten Bereich sehr beliebt sind.
- **Wireless AC (802.11AC):** Diese Technologie unterstützt sehr hohe Übertragungsraten von bis zu einem Gigabit pro Sekunde und liefert dabei stärkere Signale sowie eine höhere Reichweite als Wireless N. Wireless AC ist ideal für kleine Unternehmen oder für große Wohnungen und Häuser geeignet, in denen ein Wireless-N-Router nicht die gesamte Fläche abdecken kann.

Profi-Tipp:



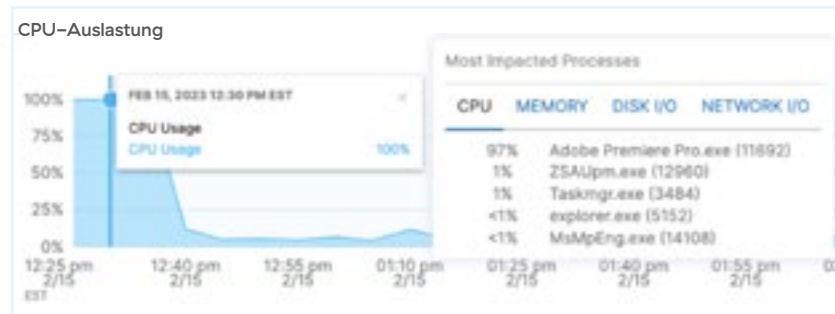
Achten Sie auf Änderungen des WLAN-Signaltyps. Solche Veränderungen können darauf hinweisen, dass ein Problem die Verbindung verlangsamt.

Hohe CPU- oder Speicherauslastung

So macht sich das Problem bemerkbar: Das Gerät läuft langsam, Anwendungen öffnen sich verzögert oder stürzen ab. Häufig ist den Usern nicht bewusst, dass ihr eigenes Gerät die Ursache ist.

Was ist eine CPU?

Die CPU (Central Processing Unit, auf Deutsch „zentrale Verarbeitungseinheit“, also der Hauptprozessor) ist der wichtigste Chip in jedem Computer. Sie arbeitet wie das Gehirn des Geräts, verarbeitet Befehle und führt die nötige Logik aus, damit der Computer funktioniert. Außerdem koordiniert die CPU andere Chips und Komponenten, sodass das System als Ganzes zusammenarbeitet.



Jede Anwendung, die auf dem Endgerät läuft, sendet Befehle an die CPU. Dabei teilen sich alle Programme die verfügbare Rechenleistung. Nutzt eine Anwendung zu viele Ressourcen, kann die CPU andere Programme oder essenzielle Funktionen des Betriebssystems nicht mehr richtig ausführen, was zu Verzögerungen oder Fehlfunktionen führen kann.

Betriebssystem-Tools wie der Task-Manager unter Windows oder die Aktivitätsanzeige unter macOS zeigen an, wie viele Prozesse auf einem Gerät laufen und wie viel CPU-Leistung sie beanspruchen. Nutzt ein einzelner Prozess die gesamte CPU-Leistung nur kurzzeitig, führt das meist nicht zu Problemen. Wird jedoch über längere Zeit zu viel Rechenleistung beansprucht, kann das System instabil werden oder sogar ausfallen.

Was ist Arbeitsspeicher?

Bevor die CPU Befehle ausführen kann, muss sie diese zunächst erhalten. Würden alle Daten auf der Festplatte gespeichert werden, würde es sehr lange dauern, bis sie die CPU erreichen, und der Computer wäre sehr langsam. Deshalb werden die Informationen auf Chips in der Nähe der CPU gespeichert – dem sogenannten Arbeitsspeicher (Random Access Memory, RAM). Je mehr RAM ein Computer hat, desto seltener muss er auf die Festplatte oder andere Speicherquellen zugreifen. Das sorgt für schnellere Abläufe und eine bessere Leistung.


Wenn ein System nur wenig Arbeitsspeicher zur Verfügung hat, sind Anwendungen häufig langsam oder reagieren verzögert, da die CPU nicht alle Anweisungen rechtzeitig erhält. Oft reicht es, Hintergrundanwendungen zu schließen, damit weniger Programme gleichzeitig laufen. In anderen Fällen muss das Endgerät des Users neu konfiguriert werden, beispielsweise durch das Hinzufügen von virtuellem Arbeitsspeicher.

Netzwerkprobleme

Die Daten, die zwischen dem Endgerät eines Users und der von ihm genutzten Anwendung übertragen werden, durchlaufen auf dem Weg über das Unternehmensnetzwerk oder das öffentliche Internet viele verschiedene „Hops“. An jedem dieser Punkte kann es zu Problemen kommen – von den Internet-Servern bis hin zu den Routern, die den Traffic weiterleiten. Einige dieser Probleme können von internen IT- oder Netzwerkteams behoben werden, andere erfordern die Unterstützung von Software-as-a-Service-Anbietern (SaaS) oder anderen Dienstleistern.

Hier ein Beispiel für solche Netzwerk-Hops. In diesem Szenario erreicht der Traffic des Endusers die Zielanwendung in fünf Schritten.

Profi-Tipp:



Einige Anwendungen laufen nur innerhalb des Unternehmensnetzwerks, sodass deren Datenverkehr über ein Virtual Private Network (VPN) geleitet wird. Die zusätzlichen Netzwerk-Hops können dazu führen, dass Enduser die Anwendung als langsam oder träge wahrnehmen.



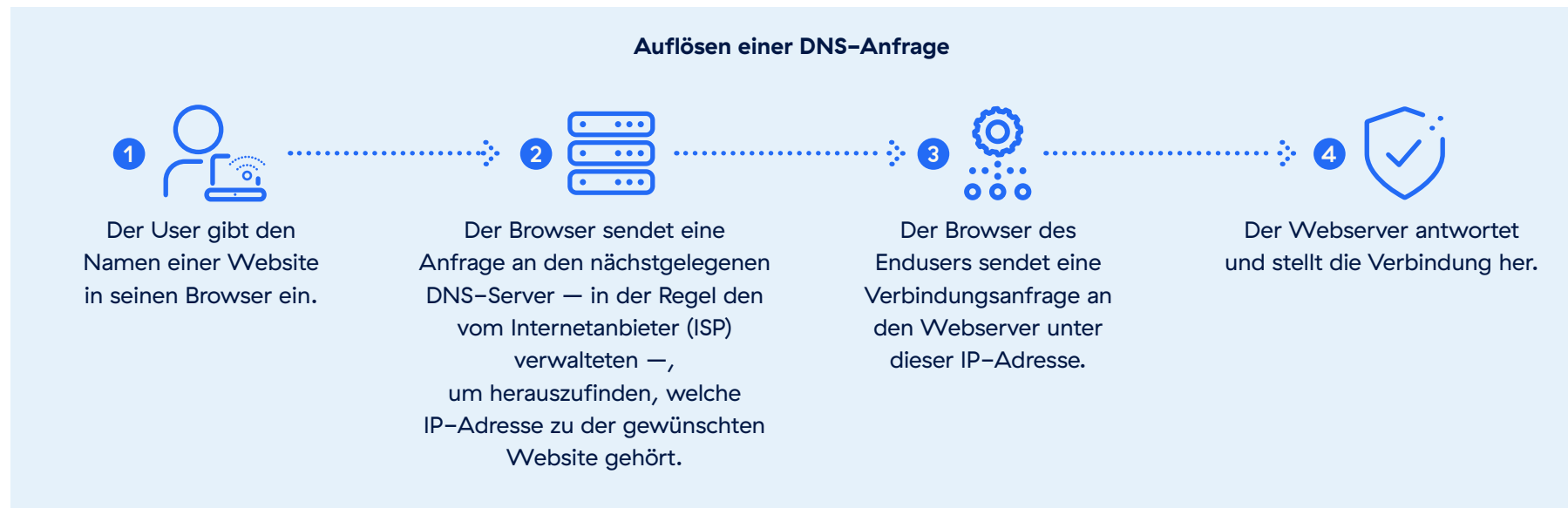
Langsames DNS

So macht sich das Problem bemerkbar: Schwierigkeiten beim Zugriff auf SaaS-Anwendungen. Oft berichten User, dass Zoom-Meetings problemlos funktionieren, sobald die Verbindung steht, während andere Webseiten oder Services sehr langsam reagieren.

Was ist DNS?

Das Domain Name System (DNS) funktioniert wie eine Landkarte für das gesamte Internet. Im Grunde ist es eine Datenbank, die Internet-Protokoll-Adressen (IP-Adressen) speichert — jede bestehend aus Zahlen, zum Beispiel 165.225.80.34 — und diese den Domainnamen zuordnet, die User in ihre Browser eingeben. Tippt ein User beispielsweise „zscaler.com“ in Chrome ein, weist ein DNS-Server diesem Namen die passende IP-Adresse zu, damit der Traffic an die richtige Stelle geleitet wird. Dieser Vorgang wird als „Auflösen“ einer DNS-Anfrage bezeichnet.

Antwortet der nächstgelegene DNS-Server nicht, sucht der Browser nacheinander über weitere Server nach der passenden Adresse, bis die Anfrage beantwortet wird. Funktioniert einer dieser Server nicht richtig, kann es dauern, bis die Website geladen wird, oder der Nutzer bekommt eine Fehlermeldung, dass die Seite nicht erreichbar ist. Ist die DNS-Auflösung insgesamt langsam, können User die benötigten Websites und Internetressourcen nicht erreichen, was ihre Produktivität beeinträchtigt.



Langsamer Netzwerkrouter

So macht sich das Problem bemerkbar: Enduser können spürbare Verzögerungen beim Zugriff auf SaaS-Anwendungen feststellen. Häufig ist die Leistung unbeständig, sodass Probleme zeitweise auftreten und dann wieder verschwinden.

Was ist ein Router?

Ein Router ist ein Gerät, das Datenpakete zwischen Netzwerken weiterleitet. Dabei prüft er jedes Paket, um dessen Ziel zu bestimmen, und berechnet anschließend den effizientesten Weg, wie das Paket dieses Ziel erreichen kann.

Es gibt nahezu unendlich viele mögliche Wege, die ein Datenpaket auf dem Weg zu seinem Ziel nehmen kann. Einige dieser Wege sind deutlich kürzer — und damit schneller — als andere. Kommt es zu Verzögerungen im Netzwerk, liegt dies meist an einem Problem auf einem Teilabschnitt des gewählten Pfads. Tritt auf einem einzelnen Hop eine hohe Latenz auf, leiden sowohl die Performance der Anwendung als auch die User Experience.

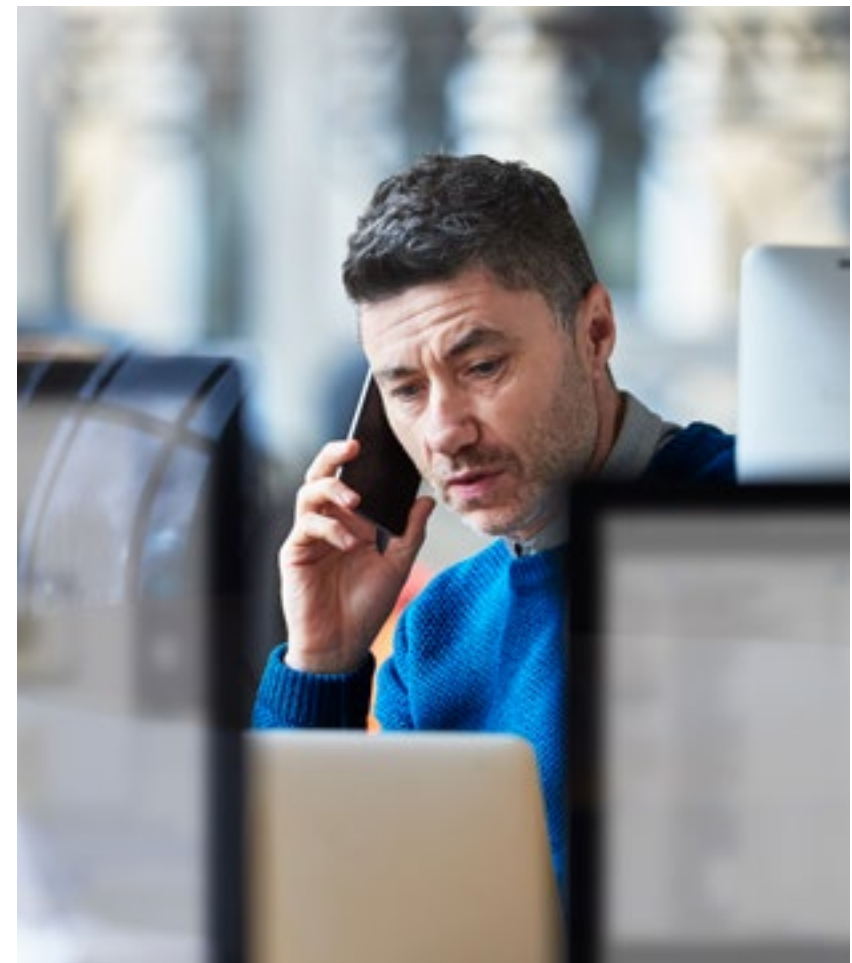
Was verursacht Latenz?

Ein gewisser Grad an Latenz — also die Zeit, die ein Datenpaket für Hin- und Rückweg zur Zielanwendung benötigt — ist immer vorhanden. Bei hoher Latenz laden Webseiten langsam, die Qualität von Video- und Audiostreams leidet, und die User Experience verschlechtert sich.

Paketverlust — also der Verlust eines erheblichen Anteils von Datenpaketen auf dem Weg zum Ziel — kann die Latenz erhöhen. Gleiches gilt für Jitter, der auftritt, wenn die Übertragungszeit einzelner Pakete innerhalb eines Datenstroms stark schwankt.

So findet man die Ursache von Latenz

Bei der Vielzahl an Hops, die Datenpakete zwischen Endgerät und Anwendung zurücklegen, ist es nicht einfach herauszufinden, wo genau die Verzögerungen entstehen. Netzwerk-Monitoring-Tools oder andere Diagnosetests unterstützen dabei, die Quelle des Problems zu lokalisieren.



Anwendungsprobleme

Manchmal liegt die Ursache des Problems direkt bei der SaaS-Anwendung, auf die Mitarbeitende zugreifen möchten. Erkennt das Service-Desk-Team dies frühzeitig, kann es User proaktiv über eine Störung informieren und zugleich aussagekräftige Informationen zusammenstellen, um diese an den SaaS-Anbieter weiterzugeben.

Probleme mit der Anrufqualität bei Microsoft Teams, Zoom oder WebEx

So macht sich das Problem bemerkbar: User erleben eine schlechte Audio- und Videoqualität in Kommunikations und Collaboration-Tools. Da diese Störungen oft nur sporadisch auftreten, ist die Ursachenanalyse besonders anspruchsvoll.

Was sind UCaaS-Anwendungen?

Unified Communications as a Service (UCaaS) bündelt Funktionen wie Chat, Online-Messaging, virtuelle Meetings, Telefonie, Videokonferenzen und Content Sharing in einer Plattform. So können Teams jederzeit und geräteübergreifend zusammenarbeiten — in Echtzeit oder zeitversetzt. Die Anwendungen laufen typischerweise auf den Servern der UCaaS-Anbieter, entweder im eigenen Rechenzentrum oder in der öffentlichen Cloud. Enduser nutzen dafür Software-Clients auf ihren Geräten oder vorkonfigurierte Telefone und Videokonferenzsysteme.

UCaaS-Anwendungen übertragen eine Vielzahl unterschiedlicher Datentypen, von Chat-Nachrichten bis hin zu Audio- und Videos-treams. Um die Ursache von Problemen nachvollziehen zu können, müssen UCaaS-Monitoring-Tools detaillierte Informationen zu all diesen Datenquellen erfassen, bis hin zur individuellen User Experience. So lassen sich die Faktoren erkennen, die zu einer schlechten Qualität beitragen, selbst wenn diese nicht bei allen Usern oder Meetings gleichermaßen auftreten.

Profi-Tipp:



Nicht alle User derselben UCaaS-Anwendung (etwa Zoom, Microsoft Teams oder WebEx) erleben die gleichen Probleme. Ermitteln Sie zunächst, welche Personen betroffen sind, und analysieren Sie anschließend deren individuelle User Experience.

Langsame Reaktionszeiten von Anwendungen

So macht sich das Problem bemerkbar: Eine Anwendung (z. B. Chrome, Microsoft SharePoint oder SAP) reagiert nicht oder lässt sich nicht starten.

Was ist eine Anwendung?

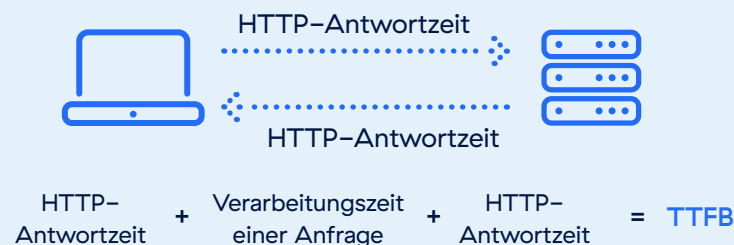
Eine Softwareanwendung besteht aus einem oder mehreren Programmen, die eine konkrete Aufgabe für den User erfüllen. Läuft die Anwendung auf dem Endgerät, wird sie vom Betriebssystem unterstützt. Cloudbasierte Anwendungen werden über einen Webbrowser genutzt und haben meist keinen direkten Zugriff auf das Gerät des Endusers.

Anwendungen können abstürzen, wenn eine ihrer Komponenten auf einen Fehler stößt, für den sie nicht ausgelegt ist. Es kann aber auch vorkommen, dass sie nicht mehr reagieren, obwohl sie noch ausgeführt werden, etwa weil sie auf eine Antwort warten, die ausbleibt, oder weil nicht genügend Arbeitsspeicher verfügbar ist. Solche Fehler können sowohl bei Anwendungen auf dem Endgerät als auch bei Cloud-Anwendungen auftreten. SaaS-Anbieter integrieren in der Regel zahlreiche Sicherheitsmechanismen, um Ausfallzeiten zu minimieren, weshalb Störungen bei Cloud-Anwendungen eher selten sind. Ganz ausschließen lassen sie sich jedoch nicht.

Was ist die Reaktionszeit einer Anwendung?

Die Reaktionszeit einer Anwendung bezeichnet die durchschnittliche Zeit, die benötigt wird, um den vollständigen Inhalt einer Webseite im Browser darzustellen. Gemessen wird sie vom Moment des Klicks auf einen Link oder der Eingabe eines Domainnamens bis zu dem Zeitpunkt, an dem die Seite vollständig geladen ist. Ladezeiten werden in Sekunden angegeben — je kürzer sie sind, desto besser ist die User Experience.

Was ist TTFB?



Die Serverantwortzeit, häufig als Time to First Byte (TTFB) bezeichnet, gibt an, wie lange der Server benötigt, um auf eine Anfrage zu reagieren. Kürzere Antwortzeiten verbessern die User Experience, da Inhalte schneller angezeigt werden und Leistungsengpässe reduziert werden.

Profi-Tipp:



Einige Anwendungen laufen nur innerhalb des Unternehmensnetzwerks, sodass deren Traffic über ein Virtual Private Network (VPN) geleitet wird. Die zusätzlichen Netzwerk-Hops können dazu führen, dass Enduser die Anwendung als langsam oder träge wahrnehmen.

Verbesserung der Arbeitsabläufe bei der Fehlerbehebung

Auf dem Markt gibt es heute zahlreiche Lösungen — darunter auch Kombinationen verschiedener Einzellösungen —, die Service-Desk-Analysten dabei unterstützen, die Ursachen von Problemen zu identifizieren. Dadurch lassen sich Mitarbeitende schneller unterstützen und vereinbarte Service-Level-Agreements (SLAs) einhalten.

Dabei sind die Tools nicht alle gleich leistungsfähig. Einige nutzen fortschrittliche Technologien wie KI, um Daten aus verschiedenen Quellen — einschließlich Heim-WLAN, Internetanbietern und Anwendungen — zu korrelieren und so automatisch die Ursachen von Problemen zu ermitteln. Besonders hilfreich sind Lösungen, mit denen Service-Desk-Teams Details eines Vorfalls (etwa Typ, Schwere, Start- und Endzeit sowie Dauer) genau analysieren können, da so ein vollständiges Bild des Problems entsteht.

Suchen Sie nach einer Monitoring-Lösung, die

- vollständige Transparenz bietet und die Ursachen verschiedener Problemtypen an einem zentralen Ort sichtbar macht,
- die Einarbeitung durch ein intuitives, leicht verständliches Dashboard verkürzt,
- KI-gestützte Unterstützung liefert, um Probleme schnell zu erkennen,
- proaktives Handeln ermöglicht und Einblicke in mögliche Anwendungsausfälle bietet,
- sich nahtlos in Ihre ITSM-Tools integrieren lässt, um Tickets nachzuverfolgen, Dokumentationen zu teilen und wichtige Informationen an andere Teammitglieder weiterzugeben.

Profi-Tipp:



Moderne Digital-Experience-Monitoring-Lösungen beinhalten häufig Self-Service-Funktionen. Das bedeutet, dass Enduser selbst Anleitungen erhalten, um Probleme wie eine schlechte WLAN-Verbindung oder hohe CPU-Auslastung zu beheben, ohne dass Service-Desk-Mitarbeiter eingreifen müssen.

Vorstellen von ZDX

Moderne Unternehmensnetzwerke waren schon vor der weit verbreiteten Einführung von hybrider und Remote-Arbeit komplex. IT-Support-Teams sind heute mit mehr Tickets und Probleme konfrontiert, die außerhalb der Kontrolle des Unternehmens liegen, als je zuvor. Die gute Nachricht ist, dass intelligente Digital-Experience-Monitoring-Technologien die Transparenz und Kontrolle wiederherstellen können, die Service-Desk-Analysten benötigen, um fundierte Entscheidungen zu treffen, Probleme proaktiv zu lösen und Tickets schneller abzuschließen.

Zscaler Digital Experience (ZDX) ist eine intelligente Lösung für das digitale Experience Monitoring, die Anwendungen kontinuierlich aus der Perspektive der Enduser überwacht und detaillierte Einblicke in die Ursachen von Problemen bei Geräten, Netzwerken und Anwendungen liefert. ZDX bietet lückenlose Transparenz und KI-gestützte Fehleranalyse für jeden User und jede Anwendung — unabhängig vom Standort. Die Lösung erfasst und analysiert kontinuierlich Kennzahlen wie Anwendungsverfügbarkeit, Reaktionszeiten, Netzwerkperformance auf jedem Hop und den Zustand der Endgeräte. Mit leistungsstarken Tools wie ZDX können Service-Desk-Teams ihre Zeit effizienter nutzen, Mitarbeitende gezielt unterstützen und ihre Aufgaben erfolgreich erledigen.

[Mehr erfahren](#)





Experience your world, secured.™

Über Zscaler

Zscaler (NASDAQ: ZS) beschleunigt die digitale Transformation, damit Kunden agiler, effizienter, resilienter und sicherer arbeiten können. Die Zscaler Zero Trust Exchange™ schützt tausende Kunden mittels sicherer Verbindungen zwischen Usern, Geräten und Anwendungen überall vor Cyberangriffen und Datenverlust. Die SASE-basierte Zero Trust Exchange ist weltweit in 150 Rechenzentren verfügbar und ist somit die größte Inline-Cloud-Sicherheitsplattform der Welt. Weitere Informationen finden Sie unter www.zscaler.com/de.

© 2024 Zscaler, Inc. Alle Rechte vorbehalten. Zscaler™, Zero Trust Exchange™, Zscaler Internet Access™, ZIA™, Zscaler Private Access™, ZPA™ und weitere unter zscaler.com/de/legal/trademarks aufgeführte Marken sind entweder (i) eingetragene Marken bzw. Dienstleistungsmarken oder (ii) Marken bzw. Dienstleistungsmarken von Zscaler, Inc. in den USA und/oder anderen Ländern. Alle anderen Marken sind das Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber.