



■ WHITEPAPER

Der finanzielle Vorteil von Zscaler Digital Experience (ZDX)

Kurzfassung

Im heutigen wettbewerbsintensiven Geschäftsklima ist die Zufriedenheit und Produktivität der Mitarbeiter entscheidend. Um dies zu erreichen, wird die richtige Technologiestrategie benötigt, die Frustration vermeidet und eine effektive Zusammenarbeit und produktivitätssteigernden Flow ermöglicht. Eine solche Technologiestrategie kann Bindungsraten und Unternehmenswachstum unterstützen und die Wirtschaftlichkeit und Widerstandsfähigkeit des Unternehmens erhöhen – unabhängig von den jeweiligen Marktbedingungen.

Technologie spielt in vielen zentralen Geschäftsprozessen und grundlegenden Abläufen eine immer wichtigere Rolle. Während Anwendungsausfälle früher vielleicht ärgerlich waren, können sie heute schnell zu kostspieligen Produktivitätseinbußen führen. Deshalb ist die Erhöhung der Produktivität von Netzwerkteams und Servicedesks für die allgemeine Stabilität des Unternehmens von entscheidender Bedeutung. Dies gilt insbesondere für moderne Arbeitsumgebungen, in denen man für das reibungslose Zusammenspiel von Hybrid-

und Remote-Arbeit sowie die allgemeine Produktivitätsrate auf Technologie angewiesen ist. Ganz zu schweigen von der Implementierung neuer Tools wie der generativen KI und ihrer Einbindung in alltägliche Arbeitsabläufe.

Zscaler Digital Experience (ZDX) ist eine Lösung für das Digital Experience Monitoring und automatisiert die Ursachenanalyse durch maschinelles Lernen (ML) und künstliche Intelligenz (KI). So können sich Netzwerkverantwortliche und Servicedesks einen Überblick über die User Experience verschaffen, umgehend die Ursachen für Leistungsmängel finden und detaillierte Einblicke in die Netzwerk-, Anwendungs- und Geräteleistung erhalten – selbst bei Ressourcen außerhalb des Unternehmens.

ZDX ist eine Komplettlösung, die kostspielige Diagnosetools ersetzt. Sie nutzt Automatisierung, um die Problemdiagnose zu beschleunigen und so Usern und Support-Teams Zeit zu sparen. Das ermöglicht wiederum eine höhere Produktivität – und spart in jeder Hinsicht wertvolle Arbeitszeit.

Zusammenfassung: Vorteile von ZDX*



Kosteneinsparungen

7,4 Mio. USD

Einsparung jährlich

330 %

ROI auf drei Jahre



Gesteigerte Produktivität

20 %

weniger Arbeitszeitverlust
durch Ausfälle

4,5 Mio. USD

Produktivitätsvorteil jährlich



Optimierte Abläufe

52 %

kürzere MTTR

4 Mio. USD

IT-Effizienzvorteil

* Alle in diesem Dokument enthaltenen Daten, Berechnungen und Annahmen basieren auf den Erfahrungen unserer Kunden in realen Produktionsumgebungen.

In diesem Whitepaper werden Kosten und Nutzen von ZDX analysiert. Ein besonderer Schwerpunkt liegt dabei auf den folgenden Themen:

- **Mitarbeiterproduktivität:** Wie viel Arbeitszeit geht Jahr für Jahr durch eine schlechte Anwendungs- oder Netzwerkleistung oder Ausfälle verloren?
- **IT-Support und Betriebskosten:** Wie lang ist derzeit der mittlere Reparaturaufwand (Mean-Time-To-Repair, MTTR) bei Vorfällen, die Auswirkungen auf die Mitarbeiter haben? Was kostet jeder einzelne Vorfall? Wie verändern sich diese Kosten, wenn ein Vorfall an einen Supporttechniker der Stufe 2 oder 3 übergeben werden muss?
- **Tools zur Überwachung der Netzwerk-, Anwendungs- und Geräteleistung:** Wie viele Einzellösungen mit redundanten Funktionen könnte Ihr Unternehmen mit einer Komplettlösung ersetzen? Welche Einsparungen bei den Lizenzkosten ergeben sich dadurch? Wie stark steigern optimierte Abläufe die Effektivität Ihrer IT-Abteilung?

” Alle größeren Leistungsprobleme bei Ciena werden inzwischen mit ZDX angegangen. In 95 % der Fälle können wir die Ursache identifizieren.“

ED DEGRANGE, Direktor Cybersecurity Operations and Programs, Ciena

Kostenersparnis durch Zscaler Digital Experience

Kategorie	Durchschnittlicher quantitativer Nutzen	Rechnerischer Durchschn. Wert pro Jahr
Produktivitätssteigerung	3 Min. unproduktive Zeit pro User und Tag ohne ZDX; 38,20 USD durchschn. Stundenlohn; 20 % Verbesserung	4.469.400 USD
Geringere Kosten für L1-Support	7 Min. durchschnittlicher Lösungsaufwand ohne ZDX; 25 % Verbesserung	26.695 USD
Geringere Kosten für L2-Support	120 Min. durchschnittlicher Lösungsaufwand ohne ZDX; 45 % Verbesserung	897.960 USD
Geringere Kosten für L3-Support	360 Min. durchschnittlicher Lösungsaufwand ohne ZDX; 50 % Verbesserung	3.089.116 USD
Kostenersparnis durch überflüssig gewordene Tools	Kosten pro User für Tools zur Überwachung der Netzwerk-, Anwendungs- und Geräteleistung	1.198.000 USD
Jährliche Ersparnis durch Zscaler Digital Experience	7,4 Mio. USD Ersparnis pro Jahr	

Der geschäftliche Nutzen erstklassiger Anwendererfahrungen

Obwohl die rekordverdächtigen Kündigungsraten der Jahre 2021 und 2022 etwas zurückgegangen sind,¹ sind die Lehren, die Führungskräfte aus dieser großen Kündigungswelle gezogen haben, noch immer relevant. Es ist offensichtlich, dass leistungsstarke Mitarbeiter in nahezu allen Branchen der wichtigste Faktor für Wirtschaftlichkeit, Umsatzwachstum und Geschäftserfolg sind. Und HR-Belange wie Mitarbeiterbindung und Personalsuche werden auch in den kommenden Jahren weiter zu den wichtigsten strategischen Prioritäten für CEOs gehören.²

So zeigt eine aktuelle Untersuchung von Accenture, dass Unternehmen, die die bestmögliche Nutzung von Daten, Technologien und Mitarbeitern in den Mittelpunkt ihrer Geschäftsstrategie stellen, im Vergleich mit anderen Unternehmen 11 % mehr Umsatz verzeichnen. Bei diesen Organisationen sind außerdem die Investitionen in die Entwicklung von Zukunftskompetenzen (etwa in Form von IT-Schulungen) doppelt so hoch und die Wahrscheinlichkeit, dass sie die Automatisierung für eine effektivere Personalplanung nutzen, liegt deutlich über dem Durchschnitt.³

Leistungsfähige Unternehmen investieren auch eher in eine erstklassige User Experience. Heutzutage sind Arbeitnehmer für ihre Tätigkeit mehr denn je auf Technologie angewiesen. Außerdem ist es wahrscheinlicher als jemals zuvor, dass sie sich über digitale Kanäle wie Slack und Zoom miteinander vernetzen. IT-Ausfälle bedeuten da nicht nur unmittelbare und spürbare Produktivitätseinbußen, sondern führen auch zu Frustration und Ungeduld.

Laut Umfragen sind folgende Faktoren ausschlaggebend für eine positive Mitarbeiterzufriedenheit bei hybriden Meetings:

- 1 eine gute Video- und Audioqualität
- 2 einfacher Zugriff auf gemeinsame Inhalte
- 3 uneingeschränkte Teilnahme unabhängig von Betriebssystem und Gerät⁴

Führungskräfte wissen, dass das Arbeitserlebnis von entscheidender Bedeutung ist. Bei der Umsetzung bleiben viele Unternehmen jedoch hinter den Erwartungen zurück. Laut einer Studie von Gartner sind nur 13 % der Mitarbeiter mit ihrem Arbeitserlebnis rundum zufrieden. Zu den häufigsten Gründen für eine derart negative Wahrnehmung zählen emotionale Faktoren wie eine anhaltende Frustration über Programme und Systeme, die nicht richtig funktionieren.⁵

Daher ist es wichtig, dass Unternehmens- und Personalleiter genau überlegen, wie sie reibungslose Anwendererfahrungen ermöglichen und unterstützen können. Die digitale User Experience wirkt sich kurzfristig auf die Mitarbeiterzufriedenheit, mittelfristig auf die Personalbindung und langfristig auf den Ruf und die Fähigkeit des Unternehmens aus, Top-Talente anzulocken. Die Kosten für den Ersatz ausscheidender Mitarbeiter betragen in der Regel das Anderthalb- bis Zweifache des entsprechenden Jahresgehalts, wobei ein inflationsbedingter Anstieg wahrscheinlich ist.⁶ Eine mangelhafte User Experience ist deshalb ein ernstzunehmendes Personalrisiko, das sich die meisten Unternehmen nicht leisten können.

¹ Quelle: Pressemitteilung des U.S. Bureau of Labor Statistics, „Job Openings and Labor Turnover“, Februar 2023.

² Quelle: Gartner Insights, „CEOs Turn a Sharp Eye to Workforce Issues and Sustainability in 2022–23“, April 2022.

³ Quelle: Accenture Research Report, „The CHRO as a growth executive“, Januar 2023.

⁴ Quelle: Gartner Newsroom, „Three-Quarters of Digital Workers Want to Participate in Creating their Hybrid Work Model, According to Gartner“, Mai 2023.

⁵ Quelle: Gartner for HR: Identifying and Managing Moments That Matter to Employees, 2019.

⁶ „This Fixable Problem Costs U.S. Businesses \$1 Trillion“, Gallup Workplace, März 2019.

Jetzt neu: Zscaler Digital Experience (ZDX)

Doch zum Glück lässt sich dieses Risiko mit einer Plattform für das Digital Experience Monitoring wie ZDX mindern. ZDX ist ein Cloud-Dienst, der digitale Anwendererlebnisse in Ihrem Unternehmen analysiert, vergleicht und bewertet. Durch eine bessere geräte-, netzwerk- und App-übergreifende Transparenz auch außerhalb Ihrer eigenen Umgebung bzw. Kontrolle, die frühzeitige Erkennung von Problemen und die schnelle Erkennung der jeweiligen Ursachen gewährleistet ZDX eine hervorragende User Experience an allen Standorten, Geräten und Apps. Zudem erleichtert ZDX durch die unkomplizierte Problembehandlung auch Netzwerkverantwortlichen und Servicedesks die Arbeit. Durch den durchgehend transparenten Verbindungsverlauf zwischen Usern und Apps vereinfacht ZDX darüber hinaus noch das Monitoring.

ZDX gehört zur Zscaler Zero Trust Exchange (ZTE), der weltweit größten Any-to-Any-Cloud-Sicherheitsplattform. Die Zscaler-Plattform verarbeitet Tag für Tag über 300 Mrd. Transaktionen für User, das Internet of Things (IoT), Betriebstechnologien (OT), Workloads und die Kommunikation zwischen Unternehmen. Stellen User oder Workloads über die Zscaler Zero Trust Exchange eine Verbindung her, erfasst Zscaler automatisch Geräteinformationen, Hop-by-Hop-Netzwerkstatistiken und Daten zur Anwendungsleistung der beteiligten Computer. ZDX nutzt diese Daten dann, um mithilfe von ML und KI Netzwerktechniker und Servicedesks bei der Eingrenzung und Behebung von Leistungsproblemen zu unterstützen. Dadurch können IT-Mitarbeiter Probleme lösen, bevor die User überhaupt etwas bemerken.

Unternehmen, die ZDX nutzen, können damit sowohl quantitative als auch qualitative Vorteile erzielen.

Zu den quantitativen Vorteilen gehören Kosteneinsparungen, eine verbesserte Betriebseffizienz und eine bessere Anwendererfahrung für Enduser; Faktoren, die allesamt messbar die Produktivität begünstigen. Unternehmen erzielen aber auch indirekte Vorteile wie eine höhere Mitarbeiterzufriedenheit und robustere Geschäftsabläufe.

Im weiteren Verlauf dieses Whitepapers werden die Kosten berechnet, die üblicherweise durch Produktivitätsverluste, die Einbindung des technischen Supports und eine zeitaufwendige Problembehebung entstehen. Diese lassen sich mit ZDX allesamt reduzieren. Außerdem soll erörtert werden, wie die Kosten für das Monitoring der Netzwerk-, Anwendungs- und Geräteleistung mit einer zentralen Plattform gesenkt werden können. In der Gesamtheit ermöglichen es diese Faktoren, den realisierbaren Geschäftswert und die Kosteneinsparungen abzuschätzen, die mit der Implementierung eines Digital Experience Monitoring wie ZDX verbunden sind.

” ZDX lokalisiert Probleme punktgenau, sodass wir schnell eingreifen können. Das verbessert die User Experience erheblich. Die MTTR kann zwar schwanken. Bislang brauchten wir aber bis zu acht Stunden, um einen Vorfall zu analysieren und zu bewältigen. Jetzt sind es nur noch etwa 15 Minuten. Das ist eine enorme Verbesserung.“

JEREMY BAUER, CISO, Molson Coors

Kosten und Nutzen

Bei den meisten Unternehmen lassen sich die Kosten für die Bereitstellung und Verwaltung von Tools für das Digital Experience Monitoring in vier Kategorien unterteilen.

Um die konkreten finanziellen Auswirkungen einer ZDX-Implementierung auf Ihr Unternehmen abschätzen zu können, müssen die Kostenfaktoren der einzelnen Kategorien entsprechend berücksichtigt werden.

Lizenzierung



Die jährlichen Kosten pro User und Jahr, die Sie an den Softwareanbieter zahlen, gehören dazu. Diese Lizenzkosten können gesenkt oder gebündelt werden, wenn Sie sich für eine Lösung eines einzigen Anbieters anstelle mehrerer Einzelprodukte entscheiden.

Hardware



Außerdem zu berücksichtigen sind die Anschaffungskosten sämtlicher erforderlicher Appliances sowie Wartungskosten — darunter Personalkosten für die Gewährleistung der Konnektivität, regelmäßiger Updates und der ordnungsgemäßen Funktionsweise. Hinzu kommen noch Kosten für Strom, Kühlung und Rechenzentren.

Für eine SaaS-basierte Lösung wie ZDX fallen dagegen KEINE Hardwarekosten an.

Personal und Verwaltung



Die durch Digital Experience Monitoring und Fehlerbehebung entstehenden Personalkosten können erheblich sein, insbesondere wenn diese Prozesse durchgehend und auf Unternehmensebene durchgeführt werden. Sie lassen sich erheblich senken, wenn eine Lösung wie ZDX es auch fachfremden Mitarbeitern ermöglicht, Aufgaben auszuführen, die bislang bestimmtes Fachwissen erforderten; oder der Arbeitsaufwand von Netzwerkteams und Servicedesks bei der Fehlerbehebung merklich reduziert werden kann.

Deployment



Diese Kategorie enthält Kosten für Personal und Dienstleister im Zusammenhang mit der Softwarebereitstellung. Wird ZDX in eine vorhandene Zscaler-Implementierung eingefügt, ist das völlig unkompliziert und erfordert lediglich eine Aktivierung.

Für bestehende Zscaler-Kunden sind die Bereitstellungskosten bei ZDX minimal.

Die Kosteneinsparungen, die mit der Implementierung eines leistungsstarken Digital Experience Monitoring einhergehen, gehen weit über Netzwerkteam und Servicedesk hinaus. In diesem Whitepaper werden die folgenden drei Kategorien berücksichtigt:

- **Enduser-Erfahrung:** Von der Führungsetage bis hin zur Basis verlieren Mitarbeiter durch Störungen Zeit, die sie ansonsten für wertschöpfende Tätigkeiten nutzen könnten.
- **Betriebseffizienz:** ZDX steigert die Effektivität und Produktivität von Servicedesk-, Netzwerk- und IT-Teams. Das sind die konkreten Vorteile:
 - Weniger Alarmmüdigkeit
 - Schnellere Behebung von Vorfällen
 - Seltenerer Weitergabe an höhere Servicestufen
 - Allgemeine Effizienz- und Kapazitätsvorteile
 - Bessere Fähigkeit, Anwenderwünsche auch mit einer schlanken Supportstruktur zu erfüllen
- **Angemessene IT-Kosten:** Ersetzen Sie mehrere Einzellösungen, die eventuell nur unzureichend integriert sind oder Netzwerkteams und Servicedesk dazu zwingen, zwischen mehreren Dashboards hin- und herzuspringen. Das führt zu sofortigen Kosteneinsparungen und kann die Anwenderfreundlichkeit verbessern.

Im verbleibenden Teil dieses Whitepapers wird darauf eingegangen, wie das Kosten-Nutzen-Verhältnis in realen Kundenumgebungen aussehen kann.

Kostenoptimierung: Mitarbeiterproduktivität

Technologische Leistungsfähigkeit und Mitarbeiterproduktivität sind untrennbar miteinander verbunden. Egal ob Entwicklerteams, die kundenseitige Dienste entwickeln, Führungskräfte, die ihr Unternehmen zum Erfolg führen, oder Gesundheitsversorger, die das Patientenwohl verbessern und Leben retten — hochgradig verfügbare, vernetzte und zuverlässige IT-Systeme sind ein Muss.

Unabhängig davon, ob Sie eigene Angestellte oder externe Auftragnehmer beschäftigen: Jede Minute, die Sie auf einen Dienst warten müssen, kostet Sie Geld. Auf Unternehmensebene summieren sich diese Kosten schnell und stellen damit einen erheblichen Kostenfaktor für das Unternehmen dar.

Als Beispiel dafür soll hier ein Großunternehmen mit 45.000 Angestellten dienen. Wenn jeder User aufgrund häufiger Vorfälle, einer langsamen Fehlerdiagnose und einer langen Wiederherstellungszeit nur drei Minuten pro Tag verliert, sind das bei 281 Vollzeitbeschäftigten schon 585.000 Stunden pro Jahr.

Werden dagegen mit ZDX **10 % dieser Vorfälle verhindert** und wird **die Fehlerbehebung um durchschnittlich etwa 40 % verkürzt**, bedeutet das **20 % weniger Ausfälle und damit einhergehende Produktivitätseinbußen**.

Beschäftigt ein Unternehmen 45.000 Mitarbeiter zum durchschnittlichen US-Stundenlohn einschließlich Arbeitgeberleistungen in Höhe von 38,20 USD/Std.,⁷ bedeutet die Implementierung von ZDX bei zuvor drei Minuten Produktivitätsverlust je Mitarbeiter und Tag Einsparungen in Höhe von 4,4 Mio. USD pro Jahr.

Produktivitätsvorteile dank ZDX

Anzahl der Mitarbeiter	45.000
Durchschn. Produktivitätsverlust je Mitarbeiter und Tag	3 Minuten
Durchschn. Lohnkosten pro Stunde	38,20 USD
Durchschn. jährliche Kosten für Produktivitätseinbußen (Grundlage: 260 Arbeitstage/Jahr)	22.347.000 USD
Verbesserung mit ZDX	20 %
Jährliche Verbesserung mit ZDX	4.469.400 USD

Nun noch einmal dieselbe Rechnung mit etwas anderen Werten: Verlieren die Mitarbeiter ohne ZDX sechs Minuten pro Tag, beläuft sich die Produktivitätssteigerung mit ZDX schon auf 8,9 Mio. USD pro Jahr.

Anzahl der Mitarbeiter	45.000
Durchschn. Produktivitätsverlust je Mitarbeiter und Tag	6 Minuten
Durchschn. Lohnkosten pro Stunde	38,20 USD
Durchschn. jährliche Kosten für Produktivitätseinbußen bei Führungskräften (Grundlage: 260 Arbeitstage/Jahr)	44.694.000 USD
Verbesserung mit ZDX	20 %
Jährliche Verbesserung mit ZDX	8.938.800 USD

Eine weitere Beispielrechnung: Was passiert, wenn die Ausfallzeit in der Führungsetage täglich zehn Minuten beträgt? Diese Gruppe repräsentiert zwar lediglich fünf Prozent aller User innerhalb der Organisation, bezieht aber mit durchschnittlich 145.000 USD (72,50 USD Stundenlohn) ein bedeutend höheres Jahresgehalt.

Anzahl der Führungskräfte	2.250
Durchschn. Produktivitätsverlust je Mitarbeiter und Tag	10 Minuten
Durchschn. Lohnkosten pro Stunde	72,50 USD
Durchschn. jährliche Kosten für Produktivitätseinbußen bei Führungskräften (Grundlage: 260 Arbeitstage/Jahr)	7.068.750 USD
Verbesserung mit ZDX	20 %
Jährliche Verbesserung mit ZDX (Führungskräfteproduktivität)	1.413.750 USD

⁷ Quelle: U.S. Bureau of Labor Statistics, „Employer Costs for Employee Compensation Summary“, März 2023.

Durchschnitt entsprechen. Addiert man nun sämtliche Produktivitätssteigerungen, kann das Unternehmen mit einem Digital Experience Monitoring wie ZDX, das Ausfallzeiten erheblich reduziert, über 15,5 Mio. USD pro Jahr einsparen.

Anzahl der Mitarbeiter	42.750
Durchschn. Produktivitätsverlust je Mitarbeiter und Tag	10 Minuten
Durchschn. Lohnkosten pro Stunde	38,20 USD
Durchschn. jährliche Kosten für Produktivitätseinbußen bei Beschäftigten (Grundlage: 260 Arbeitstage/Jahr)	70.765.500 USD
Verbesserung mit ZDX	20 %
Jährliche Verbesserung mit ZDX (Mitarbeiterproduktivität)	14.153.100 USD
Jährliche Verbesserung mit ZDX	15.566.850 USD



Kostenoptimierung: Betriebseffizienz

Jeder Vorfall, den Netzwerkverantwortliche und Servicedesk bearbeiten müssen, verursacht zwangsläufig Kosten für das Unternehmen. Diese beinhalten einerseits die Lohnkosten, die relativ einfach zu beziffern sind. Zum anderen entstehen Opportunitätskosten, da erfahrene und hochqualifizierte Mitarbeiter mit der Problembehebung beschäftigt sind, anstatt Initiativen voranzutreiben, die für das Unternehmen von strategischem Nutzen sind. Diese Kosten sind für das Unternehmen natürlich äußerst bedeutsam, lassen sich aber nur schwer abschätzen.

ZDX verschafft Servicedesk und Support unmittelbaren Einblick in die Ursache zahlreicher Probleme.

Bei dieser Analyse werden ausschließlich leicht quantifizierbare Auswirkungen einer Implementierung von ZDX auf die Produktivität der Netzwerk- und Servicedesk-Teams berücksichtigt. In diesem Abschnitt werden die finanziellen Auswirkungen beschrieben, die weniger Supportanfragen und eine beschleunigte Problembehebung (MTTR) mit sich bringen.

ZDX verschafft Servicedesk und Support unmittelbaren Einblick in die Ursache zahlreicher Probleme. Ohne eine derartige Transparenz kann der L1-Support nur die einfachsten Probleme lösen und allgemeine Fragen beantworten. Alles, was etwas komplizierter ist oder mehr Know-how erfordert, muss dagegen an einen L2- oder L3-Techniker weitergeleitet werden. Tickets, die mehrfach weitergereicht werden, bevor sie gelöst werden, sind zeitintensiv und verwehren Usern eine schnelle Rückmeldung bei aufgetretenen Problemen.

Bei einer automatischen Ursachenanalyse mit ZDX ist es dagegen möglich, die Problemursache zügig zu finden und einzugrenzen. So können Tickets direkt an die zuständigen Mitarbeiter weitergeleitet werden. Dies beschleunigt nicht nur die Lösung, sondern sorgt auch für eine effizientere Ressourcenausnutzung. Die L1- und L2-Techniker können mehr Probleme beheben. Das wiederum entlastet erfahrenere Mitarbeiter, die so mehr Zeit haben, künftige Probleme zu verhindern und die Leistung innerhalb der Umgebung zu verbessern, anstatt sich um Supportanfragen kümmern zu müssen. Wenn außerdem Servicedesk- und Netzwerkteams auf sämtlichen Ebenen weniger Zeit für die Fehlerbehebung und manuelle Datenabgleiche benötigen, wird das Unternehmen innovativer und kann mehr Ressourcen für Projekte mit hohem Wertschöpfungspotenzial einsetzen.

Mit jeder Weitergabe (von L1 zu L2 bzw. von L2 zu L3) wird der Vorfall im Hinblick auf die Personalkosten teurer. In den USA liegt der durchschnittliche Stundenlohn für IT-Supporttechniker der Stufe L1 bei 12 bis 25 USD, auf Stufe L2 bei 25 bis 35 USD auf Stufe L3 oftmals bei über 45 USD.⁸

Die Implementierung von ZDX führt **auf den Supportebenen L1 und L2 zu einer durchschnittlichen Verbesserung der Problemlösungsrate um 15 %**. In einer Organisation mit 45.000 Lizenzen bedeutet das etwa 5.164 weniger Eskalationen von L1 zu L2 pro Jahr und 1.781 weniger Eskalationen oberhalb von L2. Darüber hinaus **werden im Durchschnitt etwa 15 % der Vorfälle ganz vermieden**, da ZDX die Beseitigung von Leistungsproblemen ermöglicht, noch bevor sie sich auf Enduser auswirken. Zudem können Mitarbeiter bereits im Vorfeld benachrichtigt werden, damit sie wissen, was sie erwartet.

⁸ Quelle: Payscale.com, „Average Information Technology (IT) Support Specialist Salaries“.

Nachstehend soll veranschaulicht werden, wie sich diese Verbesserungen auf ein Unternehmen mit 45.000 Mitarbeitern auswirken, wie es im vorangegangenen Abschnitt beschrieben wurde.

VORAUSSCHAUENDE TICKETBEARBEITUNG	OHNE ZDX	SENKUNG/STEIGERUNG	MIT ZDX	AUSWIRKUNGEN
Tickets pro Jahr	90.000 Tickets	15 %	76.500 Tickets	13.500 Tickets weniger

Verbessern Sie die Problembehebung auf allen Ebenen				
Stufe 1	45 % der Vorfälle durch L1 gelöst	+15 %	52 % der Vorfälle durch L1 gelöst	5.164 zusätzliche Tickets durch L1 gelöst
Stufe 2	30 % der Vorfälle durch L2 gelöst	+15 %	35 % der Vorfälle durch L2 gelöst	1.781 zusätzliche Tickets durch L2 gelöst

Bei der Berechnung der Personalkosteneinsparungen, die dieses Unternehmen mit ZDX erzielen kann, muss zunächst die MTTR und ihre Bedeutung für die Effizienz der Supportteams betrachtet werden. Berechnungsgrundlage:

- Der L1–Stundenlohn beträgt 12,83 USD/Std.
- Der L2–Stundenlohn beträgt 26,39 USD/Std.
- Der L3–Stundenlohn beträgt 39,71 USD/Std.

Das Ergebnis: Unternehmen, die die Problembehebung beschleunigen, erzielen bei den IT–Personalkosten jährliche Einsparungen von mehr als 1,2 Mio. USD.

Kürzere MTTR

	OHNE ZDX	REDUZIERUNG	MIT ZDX	ZEITERSPARNIS	GESPARTE LOHNKOSTEN
Stufe 1	durchschn. 7,0 Min. Bearbeitungsaufwand	25 %	durchschn. 5,3 Min. Bearbeitungsaufwand	1,8 Min. je Vorfall	26.695 USD
Stufe 2	durchschn. 120 Min. Bearbeitungsaufwand	45 %	durchschn. 66 Min. Bearbeitungsaufwand	54 Min. je Vorfall	897.960 USD
Level 3	durchschn. 360 Min. Bearbeitungsaufwand	50 %	durchschn. 180 Min. Bearbeitungsaufwand	180 Min. je Vorfall	3.089.116 USD
Lohnkosten IT	8.280.478 USD	52 %	4.266.707 USD	---	4.013.771 USD



Vorausschauende Problembehebung

[Anz. Vorfälle/Jahr]

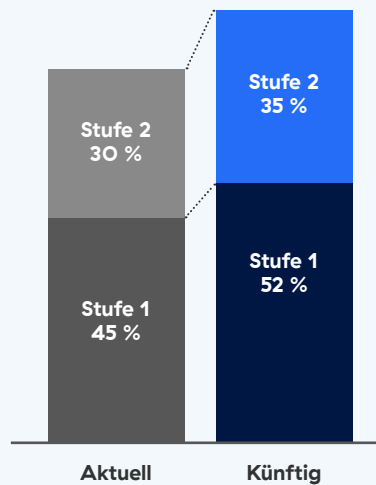


- Leistungsprobleme auf Enduser-Ebene frühzeitig erkennen, melden und beseitigen
- Mit Zscaler Digital Experience senken Sie die Ticketanzahl um 15 %
- 13.500 weniger Support-Tickets pro Jahr



Problemeskalation vermeiden

[% behobener Vorfälle]

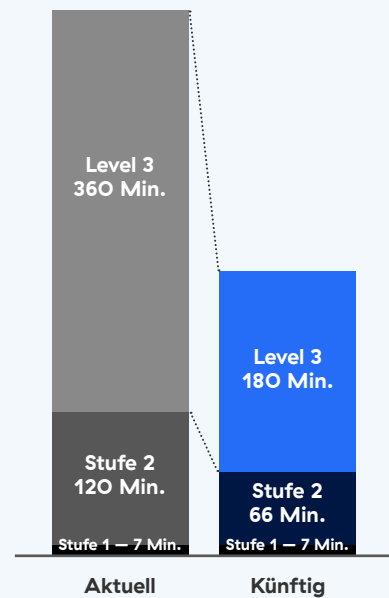


- Problemursachen schnell identifizieren, isolieren und zuweisen
- Optimierte Bearbeitung von L1- und L2-Vorfällen auf Stufe 2 bedeutet:
 - 5.164 weniger Vorfälle von L1/L2 (→↓15 %)
 - 1.781 weniger Vorfälle von L2/L3 (→↓15 %)



Schnellere Problembehebung

[Min./Vorfall je Ebene]



- Eine schnellere Problemerkennung und -zuordnung entlastet Ihre IT
- MTTR-Verbesserung um 25 % bei Vorfällen der Stufe L1 bis L3 bedeutet: 113.905 Std. Arbeitszeiterparnis im IT-Support der Stufe L1 bis L3

Kostenoptimierung: Tools zur Überwachung der Netzwerk-, Anwendungs- und Geräteleistung

Einer der größten Vorteile einer Komplettlösung wie ZDX besteht darin, dass mehrere Einzellösungen durch eine einzige Plattform ersetzt werden, die über ein zentrales Dashboard einen Überblick über das gesamte Unternehmen ermöglicht.

Seit einiger Zeit neigen viele Unternehmen dazu, immer mehr Einzellösungen für ihre Cybersicherheits-, Hardware-, Netzwerk- und IT-Betriebsstacks zu verwenden. Untersuchungen belegen allerdings, dass die Rendite sinkt, wenn zu viele Lösungen implementiert werden – und zwar sowohl im Hinblick auf die Kosten als auch ihre Wirksamkeit. Wenn es um die

Überwachung der User Experience geht, funktionieren mehrere unzureichend integrierte Tools tatsächlich deutlich schlechter als eine zentrale Plattform.

Zwar fallen die Kosteneinsparungen je nach ersetzten Tools unterschiedlich aus; insbesondere bei größeren Unternehmen können sie sich aber leicht auf mehrere Hunderttausend Dollar pro Jahr belaufen.

Deshalb wird hier analysiert, wie dies auf Unternehmensebene aussehen kann.

Kostenersparnis durch Monitoring-Tools

LÖSUNG		JÄHRLICHE KOSTEN OHNE ZDX	JÄHRLICHE KOSTENERSPARNIS
Network Performance Monitoring Tool	Netzwerküberwachungstool für 6,56 USD pro User und Jahr bei 45.000 Usern	295.000 USD	295.000 USD
Application Performance Monitoring Tool	Anwendungsüberwachungstool für 7,51 USD pro User und Jahr bei 45.000 Usern	338.000 USD	338.000 USD
Device Performance Monitoring Tool	Geräteüberwachungstool für 12,56 USD pro User und Jahr bei 45.000 Usern	565.000 USD	565.000 USD
Jährliche Gesamtkosten und Nutzen		1.198.000 USD	1.198.000 USD

Mit ZDX mehr erreichen: Tool-Konsolidierung



10 bis 40 unterschiedliche Lösungen zur Überwachung der Geräte-, Netzwerk- und Anwendungsleistung, die jeweils nur einen Teil der Enduser Experience abdecken und eine komplizierte Integration und manuelle Verwaltung erfordern.

ZDX: einheitliche, branchenführende Lösung

Unter der Oberfläche kann der Verwaltungsaufwand durch die Beteiligung mehrerer Anbieter die offensichtlichen Kosten oft vervielfachen. Dazu gehören Lizenzgebühren, Abonnementgebühren und Supportkosten für die einzelnen Lösungen. Zudem erfordert die Verwendung mehrerer Tools auch mehrere Schulungen der IT-Teams. Außerdem müssen sie mehr Zeit und Mühe in die Erstellung und Pflege von Integrationen und die Koordination der beteiligten Lieferanten investieren. Und das sorgt dafür, dass Beschaffungsprozess, SLA-Management und Preisfindung schwieriger und komplexer werden.

Mit ZDX mehr erreichen: Kosten durch mehrere Anbieter



Zscaler Digital Experience (ZDX) unterstützt leistungsstarke Netzwerkteams und Servicedesks dabei, die Produktivität und Zufriedenheit der Belegschaft zu steigern

Wer innerhalb eines Unternehmens nach einer zentralen Informationsquelle und einer Möglichkeit zur Behebung sämtlicher Probleme der Geräte-, Anwendungs- und Netzwerkleistung sucht, denkt meist zuerst an die IT. Das ist grundsätzlich richtig, doch Konnektivität und Netzwerkleistung erfordern noch einiges mehr, als die IT-Abteilung bieten kann, und betreffen das gesamte Unternehmen.

Oftmals vergleichen Entscheidungsträger zunächst die Lizenzkosten, wenn sie die Vor- und Nachteile verschiedener Lösungen für das Experience Monitoring abwägen. Diese sind auch nicht unerheblich, bilden aber nur die Spitze des Eisbergs, wenn es um die Gesamtkosten ganzer Toolsets in diesem Bereich geht. Durch die Bündelung mehrerer Einzellösungen zu einer einzigen Plattform wie ZDX können Sie diese Softwarekosten zwar senken. Einen viel größeren Nutzen — und einen viel schnelleren ROI — erzielen Sie allerdings, wenn die gewählte Lösung zudem noch die Mitarbeiterproduktivität messbar steigert.

Die gravierendsten Kosten unbefriedigender Anwendererlebnisse lassen sich dagegen kaum beziffern und ergeben sich aus der schwindenden Innovationsfähigkeit, wenn leistungsstarke Mitarbeiter das Unternehmen frustriert verlassen. So gehen Synergien verloren, die sich aus einer leistungsstarken Echtzeit-Kollaboration und nahtloser Konnektivität ergeben. Und Sie geraten gegenüber Wettbewerbern ins Hintertreffen, die günstiger sind. Im unsicheren Wirtschaftsklima von heute und im Wettbewerb von morgen kann sich Ihr Unternehmen derartige Nachteile nicht leisten.

Die Entscheidung, in das Digital Experience Monitoring zu investieren, erfordert eine sorgfältige Abwägung sowohl der indirekten und direkten Kosten als auch der Risiken und potenziellen Verluste, die kaum zu beziffern sind. Eine schnellere Bewältigung von Vorfällen durch mehr Transparenz spart Support- und Betriebskosten. Sie verschafft Führungskräften aber auch die Gewissheit, dass ihre besten Mitarbeiter alles bekommen, was sie brauchen, um die Nase vorn zu behalten — und zwar auf Dauer.



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 an jedem beliebigen Standort vor Cyberangriffen und Datenverlust. Die SASE-basierte Zero Trust Exchange ist in über 150 Rechenzentren auf der ganzen Welt verfügbar und die weltweit größte Inline-Cloud-Sicherheitsplattform. Informieren Sie sich auf [zscaler.de](https://www.zscaler.de) oder folgen Sie uns auf Twitter unter [@zscaler](https://twitter.com/zscaler).

© 2024 Zscaler, Inc. Alle Rechte vorbehalten.
Zscaler™, Zero Trust Exchange™, Zscaler Internet Access™, ZIA™, Zscaler Private Access™, ZPA™, Zscaler Digital Experience, ZDX™ und weitere unter [zscaler.de/legal/trademarks](https://www.zscaler.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.