



■ LIBRO ELECTRÓNICO

# ¿Qué causa ese ticket?

Guía para principiantes sobre resolución de problemas de dispositivos,  
redes y aplicaciones para equipos de asistencia técnica



# Índice

|                                                            |    |
|------------------------------------------------------------|----|
| Introducción                                               | 3  |
| Resolución de tickets, paso a paso                         | 4  |
| Problemas con el dispositivo                               | 5  |
| Problemas de red                                           | 9  |
| Problemas con la aplicación                                | 12 |
| Mejora de los flujos de trabajo de resolución de problemas | 14 |
| Presentamos ZDX                                            | 15 |

# Introducción

En el mundo actual, el éxito de una empresa depende de la calidad de las experiencias que ofrece a sus empleados. Debido a que estas experiencias dependen en gran medida de la tecnología, los profesionales de soporte de TI desempeñan un papel fundamental para mantener a los empleados felices, satisfechos y productivos. Las empresas simplemente no podrían operar, y mucho menos crecer y prosperar, sin ellos. Pero el trabajo de los analistas de soporte no es nada fácil. Desde que la pandemia aceleró la adopción del trabajo híbrido y remoto, los equipos de soporte han estado más ocupados que nunca, con un aumento del 35 % en el volumen de tickets de soporte desde 2020.<sup>1</sup> Dado este enorme crecimiento del número de tickets, la creciente complejidad de los entornos de TI y la dificultad de reclutar y retener talento, es fundamental que los nuevos empleados en este campo de rápida evolución se adapten rápidamente.

Para ayudar a los agentes de asistencia técnica a resolver más tickets más rápido, hemos elaborado esta guía para principiantes sobre los problemas más comunes que afectan a los dispositivos de los usuarios finales, la conectividad y el rendimiento de las aplicaciones.

1. "Helpdesk meltdown due to absenteeism, low morale and increased workload" (Los servicios de asistencia técnica colapsan debido al absentismo, la baja moral y la mayor carga de trabajo), Computer Weekly, febrero de 2021



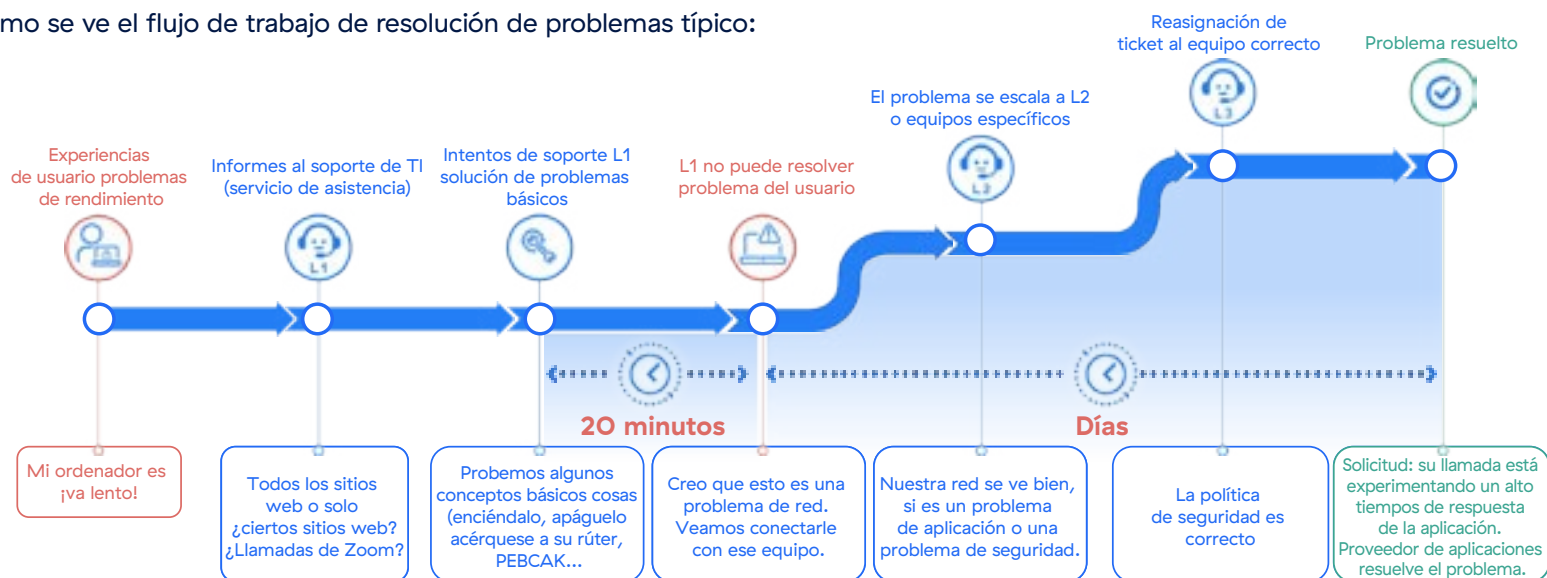
# Resolución de tickets, paso a paso



Dependiendo del tamaño y el sector de su organización, los equipos de soporte técnico pueden esperar atender entre **979 y 18 331** consultas de soporte al mes.<sup>2</sup>

¡Son muchísimos tickets! Responder a todos de forma rápida y adecuada (esto implica decidir cuáles se pueden gestionar de inmediato y cuáles deben derivarse a un agente de nivel superior) puede parecer abrumador al principio.

Así es como se ve el flujo de trabajo de resolución de problemas típico:



Nos gusta agrupar los problemas más comunes que los analistas del servicio de asistencia encuentran en el trabajo en tres categorías. Por un lado problemas de dispositivos (problemas del lado del usuario final), por otro problemas de red (problemas para conectar al usuario final a una aplicación) y finalmente problemas de aplicaciones (problemas dentro de una nube o aplicación corporativa). Echemos un vistazo más de cerca a cada categoría.

2. "Ticket escalation: What it is and how to manage it" (Escalada de tickets: qué es y cómo gestionarla), Zendesk, diciembre de 2023.2.

# Problemas con el dispositivo

Todos estos son problemas que ocurren en el hogar del usuario final (o en la cafetería donde está trabajando). Esta categoría incluye problemas con el ordenador de sobremesa o portátil del usuario, así como con su enrutador y red wifi. Muchos de estos problemas se pueden resolver reiniciando el dispositivo o cambiando su configuración.

## Mala conectividad wifi

**Lo que experimentará el usuario final:** desconexiones frecuentes de su servicio de Internet inalámbrico en el hogar, velocidades de conexión lentas y problemas para conectarse a las aplicaciones, todo lo cual puede dificultar la realización del trabajo.

## rúters wifi: métricas clave del dispositivo

| Métrica del dispositivo wifi    | Qué significa esto                                                                          | Ejemplo                           |
|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| Nombre del sistema operativo    | Sistema operativo que ejecuta el dispositivo del usuario final                              | Microsoft Windows 10 Pro          |
| Última hora de inicio           | La última vez que se encendió o reinició ese dispositivo                                    | 12 de enero, 10:00 PST            |
| Usuario                         | ¿Quién ha iniciado sesión en ese dispositivo?                                               | PC-ALESS-37\admin                 |
| City                            | Ubicación del usuario final                                                                 | Dublín                            |
| Estado                          | Ubicación del usuario final                                                                 | Ohio                              |
| Geo                             | Ubicación del usuario final                                                                 | Estados Unidos                    |
| Región                          | Ubicación del usuario final                                                                 | Dublín, Ohio                      |
| Zona horaria del dispositivo    | Ubicación del usuario final                                                                 | UTC-05:00 America/New_York        |
| Nombre del adaptador            | Nombre del dispositivo que permite que el ordenador del usuario final capte señales de wifi | Adaptador USB inalámbrico TP-Link |
| Dirección IP fuente del cliente | Dirección IP del usuario final                                                              | 74.133.7.25                       |
| Señal de wifi                   | Intensidad de la señal wifi que recibe el dispositivo del usuario final                     | El 100 %                          |
| SSID                            | SSID de la red a la que están conectados                                                    | 3Com_Wifi                         |
| Acción de Política              | Tipo de señal wifi                                                                          | 802.11n                           |
| Interfaz                        | Nombre del controlador de interfaz de red inalámbrica                                       | Adaptador USB inalámbrico TP-Link |
| Canal                           | Canal de red wifi al que están conectados                                                   | 10                                |
| DNS                             | Dirección IP del servidor DNS                                                               | 192.168.7.254                     |
| Puerta                          | Dirección IP de la puerta de enlace de Internet                                             | 192.168.7.254                     |
| Estado                          | Estado de la conexión                                                                       | Conectado                         |

### ¿Qué es el wifi?

El wifi es una tecnología de red local que permite que los dispositivos se conecten a internet (y entre sí, si están en la misma red) sin necesidad de cables. Las redes wifi utilizan ondas de radio para transmitir información, y cada dispositivo de la red se conecta inalámbricamente al router wifi, que a su vez se conecta al Internet público. A diferencia de las emisoras de radio AM y FM, que emiten señales cuyas frecuencias se miden en megahercios (MHz), las señales wifi se transmiten en frecuencias que oscilan entre 2,5 y 5 gigahercios (GHz).

La tecnología wifi permite que muchos tipos diferentes de dispositivos accedan a Internet, independientemente de dónde se encuentren dentro del hogar (o biblioteca, aeropuerto, escuela u otro lugar público). Es más flexible, y a menudo más rentable, que la infraestructura de conectividad cableada.

### ¿Qué es un SSID?

Un identificador de conjunto de servicios (SSID) es una secuencia única de hasta 32 caracteres que se utiliza para nombrar una red wifi individual. Cada router o punto de acceso inalámbrico transmite su propio SSID, lo que permite a los usuarios identificar la red que desean usar, incluso si hay varias redes inalámbricas disponibles en la misma zona. El router transmite el SSID varias veces por segundo para indicar su presencia.

La mayoría de los enrutadores wifi tendrán una etiqueta con el nombre de su SSID en algún lugar del costado, la parte posterior o la parte inferior. Los nombres SSID también se pueden encontrar y mostrar en dispositivos Windows, macOS, iOS y Android.

### Intensidad de la señal wifi.

No es de extrañar que la señal que emite un router wifi se intensifique cuanto más cerca se esté del router. Si hay un obstáculo entre su dispositivo y el router, o simplemente la distancia es excesiva, la señal podría no ser lo suficientemente fuerte como para proporcionar una conectividad fiable.

Las señales de wifi se miden en decibelios milivatios (dBm), que, de manera un tanto confusa, se expresan en valores negativos (es decir, siempre hay un signo menos delante del número). La señal más fuerte posible es de alrededor de -30 dBm, lo que significa que probablemente estés situado justo frente al router. -50 dBm puede considerarse una intensidad de señal excelente y -60 dBm sigue siendo fuerte. La intensidad de señal más baja para una transmisión de vídeo confiable es de -67 dBm, lo que representa un valor mínimo para un intercambio de datos fluido. La mayoría de las aplicaciones aún pueden ejecutarse con -70 dBm, y -80 dBm es el mínimo requerido para realizar una conexión. El dispositivo del usuario final generalmente mostrará un ícono que representa la intensidad aproximada de la señal wifi con una serie de barras.



## Tipos de señales wifi

Hay varios tipos de señales wifi estándar, cada uno con sus propias especificaciones únicas. Entre ellos:

- **Inalámbrico B (802.11B):** los routers que solo admiten este estándar ya no se fabrican, pero algunos routers más nuevos aún lo admiten junto con otros. Inalámbrico B puede transferir datos a una velocidad máxima de 11 Mbps y la señal puede transmitirse hasta 45 metros. Inalámbrico B opera en el rango de frecuencia de 2,4 GHz, el mismo que el de electrodomésticos comunes como teléfonos inalámbricos y microondas. Esto puede provocar interferencias si el router está demasiado cerca de ellos.
- **Inalámbrico G (802.11G):** inalámbrico IG puede transferir datos a una velocidad de hasta 54 Mbps, a la misma frecuencia de 2,4 GHz, por lo que tiene los mismos problemas de interferencia que Inalámbrico B.
- **Inalámbrico N (802.11N):** esta tecnología, más reciente y rápida, admite una velocidad de transferencia de hasta 300 Mbps con dos antenas, aunque las velocidades típicas suelen rondar los 140 Mbps. Inalámbrico N opera en las frecuencias de 2,4 GHz y 5 GHz, y los dispositivos Inalámbrico N pueden alternar entre múltiples señales. Los routers Inalámbrico N admiten varios dispositivos de usuario final simultáneamente, lo que los convierte en una opción ideal (y popular) para redes wifi domésticas.
- **Inalámbrico AC (802.11AC):** esta tecnología puede soportar velocidades de transmisión increíblemente rápidas de hasta un gigabit por segundo, al tiempo que proporciona señales más fuertes y una cobertura más amplia que Inalámbrico N. Los routers Inalámbrico AC son mejores para uso en pequeñas empresas o para uso en hogares que son demasiado grandes para cubrirlos con un router Inalámbrico N.

### Consejo profesional:



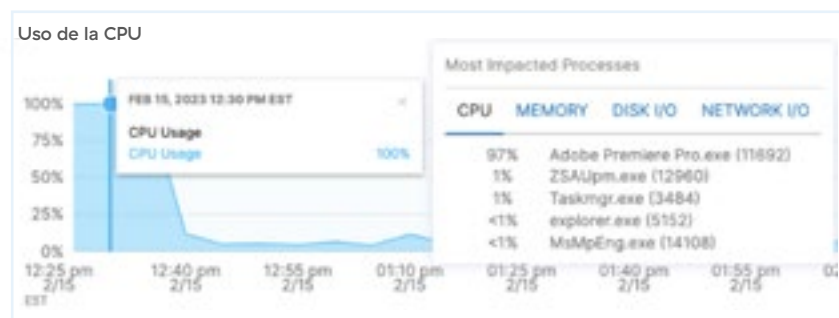
Esté atento a los cambios en el tipo de señal wifi. Estos cambios pueden indicar que hay un problema que provoca que la conexión sea lenta.

## Alto uso de CPU o memoria

**Lo que experimentará el usuario final:** rendimiento lento del dispositivo, acceso lento a las aplicaciones o bloqueos de las aplicaciones. Es posible que los usuarios finales no sean conscientes de que sus propios dispositivos son los responsables.

### ¿Qué es una CPU?

La unidad central de procesamiento (CPU) es el chip más importante de cualquier ordenador. Es como el cerebro de el ordenador, ejecutando comandos para procesar todas las instrucciones y la lógica que hacen que el ordenador funcione. La CPU también le dice a otros chips y componentes dentro del sistema cómo procesar comandos para que el ordenador pueda funcionar como un todo.



Cada aplicación que se ejecuta en el dispositivo de un usuario final enviará instrucciones a la CPU, pero todas estas aplicaciones deben compartir el tiempo y la potencia de procesamiento de la CPU. Si alguna aplicación consume demasiados recursos del sistema (lo que significa que la CPU está ocupada con tareas relacionadas con esa aplicación), no podrá soportar otras aplicaciones o funciones esenciales del sistema operativo que necesita realizar solo para seguir funcionando.

Las herramientas del sistema operativo, como el Administrador de tareas (Windows) o el Monitor de actividad (macOS), le permiten ver cuántos procesos se están ejecutando en esa máquina, así como cuánto tiempo de CPU consume cada proceso. Si un solo proceso utiliza el 100 % de los recursos de la CPU durante un breve período, es posible que eso no cause problemas. Sin embargo, si un proceso utiliza constantemente demasiado tiempo de CPU, puede hacer que todo el sistema se vuelva inestable o que deje de funcionar.

### ¿Qué es la memoria?

Antes de que la CPU pueda ejecutar instrucciones, debe recibirlas. Si todos estos datos se almacenaran en un disco duro, tardarían mucho en llegar a la CPU y el ordenador funcionaría muy lentamente. En cambio, la información se almacena en chips cerca de la CPU, en lo que se conoce como memoria de acceso aleatorio (RAM). Cuanta más memoria tenga un ordenador, menos tendrá que acceder a instrucciones de un dispositivo de almacenamiento u otra fuente. Esto lo hace funcionar más rápido y tener un mejor rendimiento.

Cuando un sistema tiene poca memoria, las aplicaciones a menudo se ejecutarán lentamente o no responderán, ya que el ordenador no puede enviar a la CPU todas las instrucciones que necesita para funcionar bien. A veces la solución es tan simple como cerrar las aplicaciones en segundo plano para que haya menos programas ejecutándose al mismo tiempo. En otras ocasiones, puede ser necesario reconfigurar el dispositivo del usuario final (agregar más memoria virtual, por ejemplo).



# Problemas de red

Los datos que viajan entre el dispositivo de un usuario final y la aplicación que está utilizando toman muchos “saltos” diferentes a medida que cruzan la red corporativa o la Internet pública para llegar a su destino. Los problemas pueden ocurrir en cualquiera de los pasos del proceso, desde los servidores que alimentan Internet hasta los rúteres que dirigen su tráfico. Algunos de estos problemas pueden ser resueltos por equipos internos de TI o de redes, mientras que otros pueden requerir la atención de proveedores de software como servicio (SaaS) u otros vendedores.

A continuación se muestra un ejemplo de saltos de red. En este caso, el tráfico del usuario final realiza 5 pasos para llegar a la aplicación de destino.

## Consejo profesional:



Algunas aplicaciones son internas, por lo que su tráfico se enruta a través de una red privada virtual (VPN), que agrega saltos de red adicionales. Estos saltos adicionales pueden provocar que los usuarios finales experimenten lentitud en la aplicación.



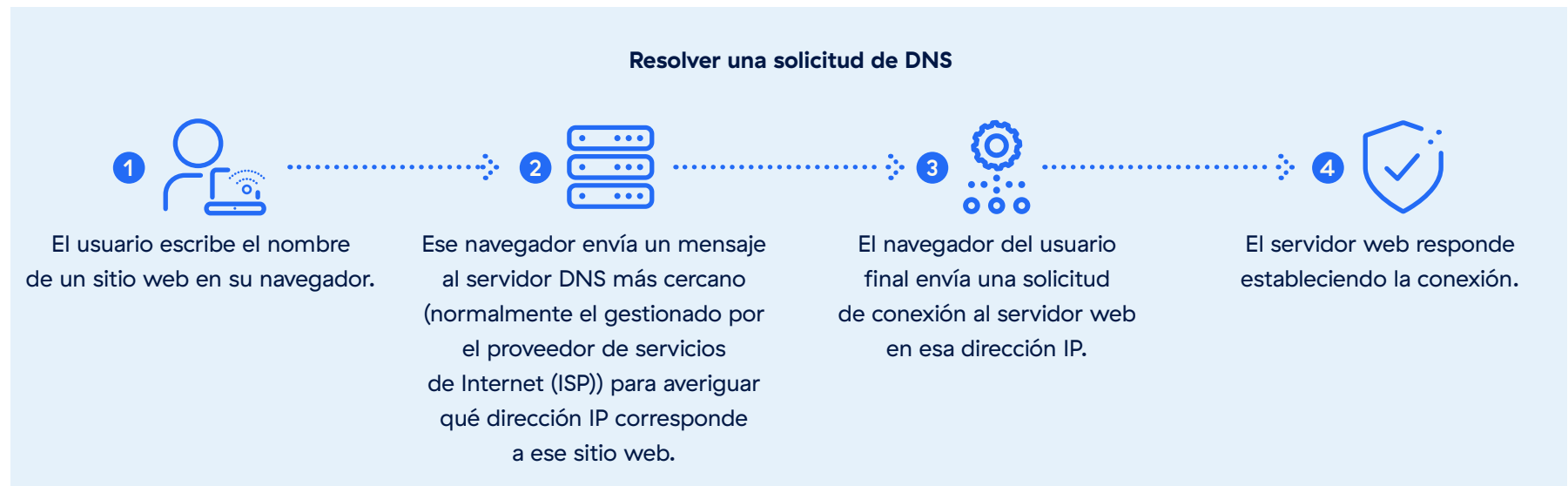
## DNS lento

**Qué experimentará el usuario final:** problemas para conectarse a aplicaciones SaaS. Los usuarios podrían informar que las llamadas de Zoom funcionan correctamente una vez establecida la conexión, pero que todo lo demás en la web es muy lento, por ejemplo.

### ¿Qué es el DNS?

El sistema de nombres de dominio (DNS) es como un mapa de todo Internet. En esencia, es una base de datos que contiene direcciones IP (Protocolo de Internet), cada una de las cuales es un conjunto de números, como 165.225.80.34, que corresponden a los nombres de dominio que los usuarios escriben en sus navegadores. Por ejemplo, si escribe "zscaler.com" en Chrome, un servidor DNS asignará ese nombre a la dirección IP correspondiente para que pueda dirigir su tráfico al destino correcto. Este proceso se denomina "resolución" de la solicitud DNS.

Si el servidor DNS más cercano no responde, el navegador consultará a una serie de otros servidores, que trabajarán juntos para continuar redirigiendo la solicitud hasta que finalmente se entregue una respuesta. Si alguno de estos servidores no funciona correctamente, puede llevar mucho tiempo llegar al sitio web de destino, o el usuario final puede recibir un mensaje de error indicando que el sitio web al que intenta acceder no está disponible. Si el proceso de resolución de solicitudes de DNS es lento, los usuarios no podrán acceder a los sitios web y recursos de Internet que necesitan para mantenerse productivos.



## Rúter de red lento

**Lo que experimentará el usuario final:** ralentizaciones significativas en los tiempos de carga de las páginas al acceder a aplicaciones SaaS y, a menudo, el rendimiento será errático, con problemas que parecen aparecer al azar y luego se resuelven por sí solos.

### ¿Qué es un rúter?

Los rúteres son dispositivos que transmiten paquetes de datos entre redes, inspeccionando cada paquete para determinar su destino y calculando la ruta más eficiente para que llegue a él.

Hay un número casi infinito de caminos posibles que cada paquete podría tomar mientras viaja a su destino y algunos son mucho más cortos (y por lo tanto más rápidos) que otros. Cuando el tráfico de la red se ralentiza, normalmente se debe a que hay un problema en un segmento de la ruta que toma el tráfico. Si hay una alta latencia a lo largo de un solo salto en la ruta de datos, el rendimiento de la aplicación y la experiencia del usuario se verán afectados.

### ¿Qué causa la latencia?

Siempre existe cierto grado de latencia (el tiempo que tarda cada paquete de datos en viajar de ida y vuelta a su aplicación de destino y viceversa). Cuando hay mucha latencia, las páginas web cargan lentamente, la calidad de la transmisión de vídeo y audio es deficiente, y la experiencia del usuario se ve afectada.

La pérdida de paquetes (cuando un porcentaje significativo de paquetes de datos no llegan a su destino) puede generar latencia, al igual que fluctuación, que ocurre cuando hay demasiada variación en el tiempo que tardan los diferentes paquetes dentro de un flujo de datos en llegar a su destino.

## Determinar las causas raíz de la latencia.

Puede resultar difícil determinar cuál de los muchos saltos que realizan los paquetes de datos en su camino hacia la aplicación de destino y de regreso es el que causa los problemas. Las herramientas de supervisión de red u otras pruebas de diagnóstico pueden ayudar a identificar la causa del problema.



# Problemas de aplicación

A veces, el problema radica en la aplicación SaaS a la que los empleados intentan acceder. Cuando los equipos del servicio de asistencia comprenden esto, pueden alertar proactivamente a los usuarios en caso de una interrupción y pueden preparar evidencia detallada del problema para enviar al proveedor de SaaS.

## Problemas de calidad de las llamadas en Microsoft Teams, Zoom o WebEx

**Lo que experimentará el usuario final:** mala calidad de llamadas y mala experiencia en reuniones al usar aplicaciones de colaboración y comunicación. Estos problemas suelen ocurrir esporádicamente, lo que dificulta especialmente su resolución.

### ¿Qué son las aplicaciones UCaaS?

Las aplicaciones de comunicaciones unificadas como servicio (UCaaS) incluyen diversas funciones, como chat y mensajería en línea, reuniones virtuales, telefonía, videoconferencias y compartición de contenido. Estas aplicaciones facilitan la colaboración al posibilitar la comunicación síncrona y asíncrona entre equipos a través de una amplia variedad de dispositivos. Normalmente, se ejecutan en servidores alojados por proveedores de UCaaS en sus propios centros de datos o en plataformas de nube pública. Los usuarios finales pueden descargar clientes de software en sus dispositivos o usar teléfonos o equipos de videoconferencia configurados para funcionar con los sistemas del proveedor de UCaaS.

Las aplicaciones UCaaS intercambian una variedad de diferentes tipos de datos, desde transmisiones de texto de chat hasta transmisiones de audio y vídeo. Para comprender qué está causando el problema, las herramientas de supervisión de UCaaS necesitan recopilar información detallada sobre cada una de estas fuentes de datos, hasta el nivel de la experiencia del usuario final individual. Esto les permite detectar los factores que contribuyen a las malas experiencias, incluso si no son consistentes entre diferentes usuarios o reuniones.

### Consejo profesional:



No todos los que utilizan la misma aplicación UCaaS (por ejemplo, Zoom, Microsoft Teams, WebEx) experimentarán los mismos problemas. En primer lugar, hay que determinar qué individuos se ven afectados. Luego, profundice en el análisis de sus experiencias.

## Tiempos de respuesta lentos de las aplicaciones

**Lo que experimentará el usuario final:** una aplicación (como Chrome, Microsoft SharePoint o SAP) no responde o no se ejecuta.

### ¿Qué es una aplicación?

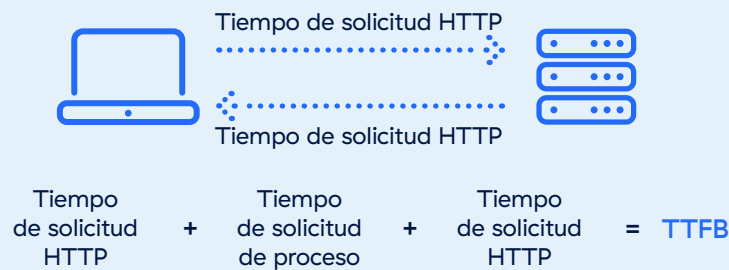
Una aplicación de software es un programa o grupo de programas que realiza una función específica para sus usuarios. Las aplicaciones que se ejecutan en los dispositivos del usuario final son compatibles con los sistemas operativos de dichos dispositivos; las que se ejecutan en un servidor en la nube se acceden a través de un navegador web y podrían no tener acceso al dispositivo del usuario final.

Las aplicaciones pueden bloquearse (dejar de funcionar) si uno de sus componentes encuentra un error que no fue programada para gestionar. También pueden dejar de responder incluso cuando todavía están ejecutándose, tal vez porque están atascados esperando una respuesta que no están obteniendo o porque no hay suficiente memoria disponible. Este tipo de fallos pueden producirse en aplicaciones que se ejecutan en el dispositivo de un usuario final o en aquellas que se ejecutan en la nube. Los proveedores de SaaS generalmente incorporan numerosas medidas de seguridad en sus productos para reducir el tiempo de inactividad, por lo que las interrupciones de las aplicaciones en la nube no son muy comunes. Pero ocurren.

### ¿Qué es el tiempo de respuesta de una aplicación?

El tiempo de respuesta de una aplicación es el tiempo promedio que tarda en mostrarse todo el contenido de una página web en su navegador. Se calcula desde el momento en que hace clic en un enlace o escribe un nombre de dominio hasta que la página se carga por completo. Los tiempos de carga de una página se miden en segundos y, cuanto más rápidos sean, mejor será la experiencia del usuario.

### ¿Qué es TTFB?



El tiempo de respuesta del servidor, a menudo llamado tiempo hasta el primer byte (TTFB), es la cantidad de tiempo que tarda un servidor en responder a una solicitud. Siempre son mejores tiempos de respuesta del servidor más rápidos, ya que brindan a los usuarios una sensación de gratificación inmediata y eliminan los cuellos de botella en el rendimiento.

### Consejo profesional:



Algunas aplicaciones son internas, por lo que su tráfico se enruta a través de una red privada virtual (VPN), que agrega saltos de red adicionales. Estos saltos adicionales pueden provocar que los usuarios finales experimenten lentitud en la aplicación.

# Mejorar los flujos de trabajo de resolución de problemas

Hoy en día, en el mercado existen muchas soluciones diferentes (incluidas combinaciones de productos puntuales) que los analistas del servicio de asistencia pueden usar para determinar las causas fundamentales de los problemas y así poder ayudar a los empleados a volver al trabajo rápidamente y cumplir con los acuerdos de nivel de servicio (SLA).

Sin embargo, no todas estas herramientas son iguales. Algunos aprovechan tecnologías avanzadas como la IA para correlacionar datos de múltiples fuentes, incluidas redes wifi domésticas, ISP y aplicaciones, para determinar automáticamente las causas fundamentales de los problemas. Las soluciones que permiten a los analistas del servicio de asistencia profundizar en los detalles del incidente (como tipo, gravedad, hora de inicio y finalización, y duración) son más útiles, ya que pueden brindarle una comprensión completa y matizada del problema.

Busque una solución de supervisión que pueda:

- Proporcionar visibilidad completa, mostrando las causas de múltiples tipos diferentes de problemas en un solo lugar
- Reduzca el tiempo de aprendizaje al proporcionar un panel de control intuitivo y fácil de usar
- Ofrezca asistencia de IA para facilitar la identificación rápida de las causas fundamentales
- Proporcione información que le permita adoptar un enfoque proactivo ante problemas como interrupciones de aplicaciones.
- Integre con las herramientas ITSM que ya utiliza, para que sea fácil realizar un seguimiento de los tickets, compartir documentación y enviar información clave a otros miembros de su equipo.

## Consejo profesional:



Algunas de las soluciones de supervisión de experiencia digital más avanzadas de la actualidad incluyen capacidades de autoservicio. Esto significa que pueden indicar a los usuarios finales cómo solucionar por sí solos problemas como mala conectividad wifi o uso excesivo de CPU, de modo que los agentes del servicio de asistencia ni siquiera necesiten intervenir.



# Presentamos ZDX

Las redes empresariales modernas eran complejas incluso antes de que se adoptara ampliamente el trabajo híbrido y remoto. Hoy en día, los profesionales de soporte de TI ven más tickets y más problemas causados por elementos fuera del control de la empresa que nunca antes. La buena noticia es que las tecnologías de pervisión inteligente de la experiencia digital pueden restaurar la visibilidad y el control que los analistas del servicio de asistencia necesitan para tomar decisiones bien informadas, abordar problemas de manera proactiva y cerrar tickets más rápido.

Zscaler Digital Experience (ZDX) es una solución inteligente de supervisión de experiencia digital que supervisa continuamente las aplicaciones desde la perspectiva del usuario final para brindar información profunda sobre las causas de los problemas de rendimiento del dispositivo, la red y las aplicaciones. ZDX proporciona visibilidad de extremo a extremo e inteligencia de resolución de problemas impulsada por IA para cualquier usuario o aplicación, sin importar dónde se encuentre. Recopila y analiza continuamente métricas como la disponibilidad de las aplicaciones, los tiempos de respuesta, el rendimiento de la red salto a salto y el estado del dispositivo del usuario final. Con potentes herramientas como ZDX a mano, los equipos del servicio de asistencia pueden pasar menos tiempo sintiéndose confundidos o frustrados y más tiempo ayudando a las personas y entregando resultados con una sonrisa.

[Más información](#)





| Experience your world, secured.™

#### Acerca de Zscaler

Zscaler (NASDAQ: ZS) acelera la transformación digital para que los clientes puedan ser más ágiles, eficientes, resistentes y seguros. Zscaler Zero Trust Exchange protege a miles de clientes de los ciberataques y la pérdida de datos mediante la conexión segura de los usuarios, dispositivos y aplicaciones ubicados en cualquier lugar. Distribuida en más de 150 centros de datos en todo el mundo, Zero Trust Exchange basada en SASE es la mayor plataforma de seguridad en línea en la nube del mundo. Si desea más información, visite [www.zscaler.com/es](https://www.zscaler.com/es).

©2024 Zscaler, Inc. Todos los derechos reservados. Zscaler™, Zero Trust Exchange™, Zscaler Internet Access™, ZIA™, Zscaler Private Access™ y ZPA™ y otras marcas comerciales mencionadas en [zscaler.com/es/legal/trademarks](https://www.zscaler.com/es/legal/trademarks) son (i) marcas comerciales o marcas de servicio registradas o (ii) marcas comerciales o marcas de servicio de Zscaler, Inc. en los Estados Unidos y/o en otros países. Cualquier otra marca registrada es propiedad de sus respectivos dueños.