



Calcular el valor financiero de Zscaler Digital Experience (ZDX)

Resumen ejecutivo

En el competitivo panorama empresarial actual, mantener a los empleados satisfechos y productivos es esencial. Lograr esto requiere la estrategia tecnológica adecuada, una que evite al máximo dificultar las tareas de los usuarios, permita que puedan colaborar de manera efectiva y haga que puedan realizar un "trabajo profundo", es decir, lograr estados de flujo altamente productivos con la mayor frecuencia posible. Una estrategia tecnológica de este tipo puede mejorar las tasas de retención, ayudar a que el negocio crezca, aumentar la rentabilidad y mejorar la resiliencia organizativa, sin importar cuáles sean las condiciones generales del mercado.

La tecnología está cada vez más entrelazada con los procesos comerciales centrales y las operaciones esenciales. El tiempo de inactividad de las aplicaciones podría ser una molestia en el pasado, pero hoy en día puede causar rápidamente pérdidas de productividad perjudiciales y costosas. Esto significa que maximizar la productividad de los equipos de red y de servicio de asistencia es vital para la salud general de la empresa. Hacerlo es especialmente importante en los lugares de trabajo modernos, donde los empleados híbridos y remotos dependen de la tecnología para conectarse y colaborar con otros, así como para todas las formas

de productividad. Su importancia aumentará a medida que las organizaciones implementen nuevas herramientas, como la IA generativa, y se integren en los flujos de trabajo del día a día.

Zscaler Digital Experience (ZDX) es una solución de supervisión de la experiencia digital que automatiza el análisis de la causa raíz mediante el uso del aprendizaje automático (ML) y la inteligencia artificial (IA). Esto hace posible que los equipos de redes y del servicio de asistencia mantengan una visibilidad global de las experiencias de los usuarios finales, encuentren rápidamente las causas raíz de los problemas que afectan al rendimiento y obtengan información detallada sobre el rendimiento de la red, las aplicaciones y los dispositivos, incluso de los recursos que están fuera del perímetro corporativo o del control de la organización.

ZDX es una solución integral que puede reemplazar costosas combinaciones de herramientas de diagnóstico con un enfoque todo en uno. Aprovecha la automatización para acelerar el diagnóstico de problemas para ahorrar tiempo tanto a los usuarios finales como a los equipos de soporte. Esto se traduce en una mayor productividad y menos horas de trabajo desperdiciadas para ambos grupos de trabajadores.

Resumen de los beneficios de ZDX*



Ahorro de costes
Ahorro anual
de 7,4 millones de dólares
330 %
Retorno de la inversión
en 3 años



Ganancias en productividad
20 %
menos de horas perdidas por
tiempo de inactividad
4,5 millones
de dólares
Beneficio anual por aumento
de productividad



Operaciones mejoradas
MTTR 52 %
más rápido
4 millones
de dólares
beneficio por la mayor
eficiencia de TI

* Todos los datos, cálculos y suposiciones de este documento se basan en lo que nuestros clientes han experimentado en entornos de producción del mundo real.

En este documento técnico, consideraremos los costes y beneficios asociados con la implementación de ZDX. En particular, nos centraremos en las siguientes áreas:

- **Productividad del empleado:** ¿cuántas horas al año pierden actualmente los empleados de su organización debido a un rendimiento deficiente de las aplicaciones, o de la red o al tiempo de inactividad?
- **Soporte de TI y costes operativos:** ¿cuál es el tiempo medio de reparación (MTTR) actual de su organización para incidentes que afectan a los empleados? ¿Cuánto está gastando por incidente? ¿Cuál es el impacto en estos costes si es necesario derivar el incidente a un técnico de soporte de nivel dos o tres?
- **Herramientas de supervisión del rendimiento de redes, aplicaciones y dispositivos:** ¿cuántas soluciones puntuales con capacidades superpuestas podría reemplazar su organización adoptando un enfoque integral? ¿Cuál sería el ahorro en costes de licencias? ¿En qué medida aumentarán las operaciones optimizadas la eficacia de sus equipos de TI?

“ ZDX es ahora el punto de partida para todos los problemas de rendimiento en Ciena. Identificamos la causa raíz el 95 % de las veces”.

ED DEGRANGE, director de Operaciones y Programas de Ciberseguridad, Ciena

Ahorro de costes con Zscaler Digital Experience

Categoría de valor	Beneficio cuantitativo promedio	Promedio calculado Valor anual
Beneficios netos de productividad del usuario	tiempo improductivo de 3 min. por usuario al día sin ZDX; salario medio por hora de 38,20 dólares; 20 % de mejora	4 469 400 \$
Coste reducido del soporte de nivel uno	Tiempo promedio de resolución de incidentes sin ZDX de 7 min.; reducción del 25 %	26 695 \$
Coste reducido del soporte de nivel dos	Tiempo promedio de resolución de incidentes sin ZDX de 120 min.; reducción del 45 %	897 960 \$
Coste reducido del soporte de nivel tres	Tiempo promedio de resolución de incidentes sin ZDX de 360 min.; reducción del 50 %	3 089 116 \$
Ahorro de costes por la consolidación de herramientas	Coste por usuario de las herramientas de supervisión del rendimiento de redes, aplicaciones y dispositivos	1 198 000 \$
Beneficios anuales totales obtenidos con Zscaler Digital Experience	7,4 millones de dólares de ahorros anuales	

El valor empresarial de las excelentes experiencias del usuario final

Aunque las tasas récord de abandono de empleo de 2021 y 2022 han disminuido ligeramente,¹ las lecciones que los líderes empresariales han aprendido de la llamada “gran dimisión” siguen siendo muy relevantes en la actualidad. Está claro que los empleados de alto rendimiento son el motor que impulsa la rentabilidad, el crecimiento de los ingresos y el éxito empresarial en casi todos los sectores. Las cuestiones relativas a la plantilla, como la retención y la contratación de talentos, seguirán estando entre las principales prioridades estratégicas empresariales de los directores ejecutivos en los próximos años.²

De hecho, un estudio reciente que realizó Accenture demostró que las organizaciones que consiguieron desbloquear todo el potencial de los datos, la tecnología y las personas, un elemento central de su estrategia comercial principal, experimentaron un aumento de la productividad de la primera línea del 11 % en comparación con aquellas que no lo hicieron. Estas organizaciones tienen el doble de probabilidades de invertir en el desarrollo de habilidades de próxima generación (incluida la capacitación en tecnologías emergentes) y más probabilidades que la media de aprovechar la automatización como trampolín para una planificación eficaz de la plantilla.³

También es más probable que las organizaciones de alto rendimiento inviertan en ofrecer experiencias digitales excepcionales a sus empleados. Los trabajadores de hoy dependen más que nunca de las soluciones tecnológicas para cumplir con sus responsabilidades laborales principales. También es más probable que ahora socialicen con colegas a través de canales digitales como Slack y Zoom más que en cualquier otro momento de la historia. El tiempo de inactividad no solo genera pérdidas de productividad inmediatas y tangibles, sino que también da lugar a sentimientos de frustración e impaciencia.

Las encuestas muestran que las tasas de satisfacción de los empleados son mayores cuando todos los participantes en reuniones híbridas pueden:

- 1 Verse y escucharse claramente
- 2 Interactuar fácilmente con el contenido compartido en la reunión
- 3 Participar sin problemas con diferentes sistemas operativos y dispositivos⁴

Los líderes empresariales entienden que estas experiencias en el lugar de trabajo son de vital importancia; sin embargo, muchas organizaciones siguen sin ser capaces de ofrecerlas. Según una investigación de Gartner, solo el 13 % de los empleados están completamente satisfechos con su experiencia en el trabajo, y la mayoría de las razones de estas percepciones negativas se deben a “factores sentimentales”, como la frustración constante con las herramientas y sistemas tecnológicos que no funcionan como deberían.⁵

Por lo tanto, es vital que los líderes organizacionales y de recursos humanos piensen detenidamente en cómo hacen posible y respaldan experiencias digitales fluidas y sin problemas en el lugar de trabajo. La calidad de esas experiencias digitales afectará las tasas de satisfacción de los empleados a corto plazo, las tasas de retención de empleados a medio plazo y la reputación y capacidad de la organización para atraer a los mejores talentos en el futuro próximo. Dado que el coste de reemplazar a un empleado que deja la empresa suele oscilar entre 1,5 y dos veces el salario anual de esa persona (cifra que probablemente aumente aún más con la inflación),⁶ ofrecer experiencias digitales de baja calidad en el lugar de trabajo es un riesgo de recursos humanos que la mayoría de las organizaciones no puede permitirse el lujo de asumir.

¹ Fuente: Comunicado de prensa de la Encuesta de ofertas de empleo y rotación laboral de la Oficina de Estadísticas Laborales de EE. UU., febrero de 2023.

² Fuente: “Los directores ejecutivos prestan especial atención a los problemas de la plantilla y la sostenibilidad en 2022–23”, *Gartner Insights*, abril de 2022.

³ Fuente: Informe de investigación de Accenture: El jefe de Recursos Humanos como ejecutivo de crecimiento, enero de 2023.

⁴ Fuente: “Tres cuartas partes de los trabajadores digitales quieren participar en la creación de su modelo de trabajo híbrido, según Gartner”, *Gartner Newsroom*, mayo de 2023.

⁵ Fuente: Gartner y los Recursos Humanos: identificación y gestión de situaciones importantes para los empleados, 2019.

⁶ “Este problema solucionable cuesta a las empresas estadounidenses un billón de dólares”, *Gallup Workplace*, marzo de 2019.

Presentamos Zscaler Digital Experience (ZDX)

La implementación de una plataforma de supervisión de las experiencias digitales como ZDX puede mitigar estos riesgos. ZDX es un servicio prestado en la nube que puede analizar, comparar y evaluar las experiencias digitales que tiene cada usuario dentro de su organización. Al aumentar la visibilidad sobre todos los dispositivos, redes y aplicaciones (incluidos aquellos que no están en su entorno o bajo su control), detectar problemas antes de que los usuarios los noten e identificar rápidamente las causas raíz, ZDX puede garantizar excelentes experiencias de usuario en todas las ubicaciones, dispositivos y aplicaciones. ZDX también puede mejorar las experiencias en el trabajo de los equipos de red y del servicio de asistencia al hacer que sea mucho más fácil encontrar y resolver los problemas. Simplifica la pila de supervisión al proporcionar una vista única de un extremo a otro de toda la ruta de conexión desde el usuario a la aplicación.

ZDX es parte de Zscaler Zero Trust Exchange (ZTE), la plataforma de seguridad en la nube que lo conecta todo más grande del mundo. La plataforma Zscaler procesa más de 300 000 millones de transacciones diarias para usuarios, dispositivos de Internet de las cosas (IoT) y tecnología operativa (OT), cargas de trabajo y comunicaciones de empresa a empresa. Siempre que los usuarios y las cargas de trabajo se conectan a través de Zscaler Zero Trust Exchange, Zscaler recopila automáticamente información del dispositivo, estadísticas de la red salto a salto y datos de rendimiento de la aplicación de la máquina de cada usuario. ZDX utiliza esta información, junto con el aprendizaje automático y la inteligencia artificial, para ayudar a los equipos de red y del servicio de asistencia a aislar y solucionar problemas de rendimiento. Esto hace posible que TI adopte un enfoque proactivo y resuelva los problemas antes de que los usuarios finales se den cuenta de ellos.

Las organizaciones que implementan ZDX pueden esperar obtener de la solución valor comercial tanto cuantitativo como cualitativo.

Sus aspectos cuantificables incluyen ahorros de costes, eficiencias operativas mejoradas y mejores experiencias para el usuario final, que tienen un impacto mensurable en la productividad.

No obstante, la organización también experimentará beneficios intangibles, como una mayor satisfacción de los empleados y una mayor resiliencia de los flujos de trabajo vitales del negocio.

En el resto de este documento técnico, calcularemos los costes típicos asociados con las pérdidas de productividad de los empleados, el escalado de soporte técnico y los períodos de tiempo extendidos para la resolución de incidentes. Todos estos costes se pueden reducir implementando ZDX. También consideraremos cómo se pueden reducir los costes asociados con las herramientas de supervisión del rendimiento de redes, aplicaciones y dispositivos al consolidar sus funcionalidades dentro de una sola plataforma. En conjunto, estos factores nos permiten estimar el valor comercial realizable y el ahorro total de costes asociados con la implementación de una solución de supervisión de la experiencia digital como ZDX.

“ Cuando hay un incidente, ZDX nos permite saber dónde está el problema y descifrarlo muy rápidamente. Esto mejora enormemente la experiencia del usuario. El MTTR puede variar, pero antes nos llevaba hasta ocho horas entender lo que estaba pasando y responder a un incidente. Ahora lo hacemos en unos 15 minutos. Es una reducción enorme”.

JEREMY BAUER, CISO, Molson Coors

Sopesando los costes y beneficios

Para la mayoría de las organizaciones, los costes asociados con la implementación y gestión de herramientas de supervisión de la experiencia digital se dividen en cuatro categorías generales.

Para estimar el impacto financiero total que tendrá la implementación de ZDX en su organización, deberá considerar y evaluar los costes dentro de cada una de estas categorías.

Licencias



En esta categoría se engloba el coste anual por usuario, por año, que usted paga al proveedor de software. Los costes de licencia se pueden reducir o consolidar si elige una solución de un solo proveedor en lugar de varios productos específicos.

Hardware



Aquí se incluyen los costes iniciales de cualquier dispositivo que necesite implementar, así como los costes de mantenimiento (como la mano de obra para mantener la conectividad, realizar actualizaciones periódicas y garantizar que los dispositivos funcionen según lo esperado), además de la energía, la refrigeración y los costes asociados con el emplazamiento del centro de datos.

En el caso de una solución basada en SaaS como ZDX, no hay costes de hardware.

Trabajadores y su gestión



Los costes laborales asociados con la supervisión y la resolución de problemas de la experiencia digital pueden ser significativos, especialmente cuando estos procesos se realizan de forma continua a escala empresarial. Estos costes se pueden reducir significativamente si una solución como ZDX hace posible que empleados no especializados realicen tareas que antes requerían a personas especializadas de mayor nivel o si la cantidad de horas que los equipos de red y del servicio de asistencia dedican a la resolución de incidentes en general puede reducirse significativamente.

Despliegue



En esta categoría se incluyen los costes laborales y de servicios profesionales asociados con la implementación de software. Agregar ZDX a una implementación de Zscaler existente no requiere ningún esfuerzo: simplemente hay que activarlo.

Para quienes ya son clientes de Zscaler, los costes de implementación de ZDX son mínimos.

Los ahorros de costes que conlleva la implementación de una solución de supervisión de la experiencia digital de alto rendimiento se extenderán mucho más allá del ámbito de los equipos de red y del servicio de asistencia. A efectos de este documento técnico, consideraremos las siguientes tres categorías:

- **Experiencia del usuario final:** desde ejecutivos hasta trabajadores de primera línea, cada empleado dentro de la organización pierde tiempo (que de otro modo dedicaría a generar valor para el negocio) cuando no puede acceder a las aplicaciones que necesita para realizar su trabajo.
- **Eficiencias operativas.** la implementación de ZDX aumentará la eficacia y productividad de los miembros del equipo de operaciones de TI, redes y servicio de atención al cliente. Experimentarán:
 - Reducción de la fatiga de alerta
 - Procesos de resolución de incidencias más rápidos
 - Menos necesidad de realizar derivaciones a especialistas de servicio de nivel superior
 - Ganancias generales de eficiencia y optimización de la capacidad
 - Mayor capacidad para satisfacer las demandas de los usuarios, incluso con un equipo de soporte ajustado
- **Costes de tecnología adaptados a la organización:** elimine múltiples soluciones puntuales que puedan estar mal integradas o que requieran que los equipos de red y de servicio de asistencia cambien de un panel a otro. Esto da como resultado un ahorro de costes inmediato y puede mejorar la facilidad de uso.

En el resto de este documento técnico, analizaremos con más profundidad los posibles cálculos de costes y beneficios para entornos de clientes del mundo real.

Optimización de costes: productividad de los empleados

En el mundo actual, el rendimiento tecnológico y la productividad de los empleados están inextricablemente entrelazados. Ya sean equipos de desarrolladores que crean servicios de cara al cliente, ejecutivos que dirigen el negocio hacia el éxito o proveedores de atención médica que impulsan mejores resultados para los pacientes e incluso salvan vidas, queda inmediatamente claro que todos los empleados dependen de equipos de TI altamente disponibles, conectados y confiables para conseguir hacer su trabajo.

Independientemente de si sus empleados son asalariados o trabajadores por horas, cada minuto de tiempo de inactividad que los deja esperando a que se restablezca el servicio representa una pérdida de costes laborales. A escala empresarial, estos costes se acumulan rápidamente y representan un gasto significativo para la empresa.

Tomemos como ejemplo una gran empresa. La empresa cuenta con 45 000 trabajadores. Si, debido a la gran cantidad de incidentes, la lentitud en el diagnóstico y el retraso en la recuperación, cada usuario pierde tres minutos de productividad por día, eso suma 281 empleados a tiempo completo que pierden un total de 585 000 horas de productividad anuales.

Si, como nuestro cliente promedio, esta organización puede **prevenir proactivamente el 10 % de los incidentes** implementando ZDX y también puede **disminuir el tiempo promedio de resolución de incidentes en aproximadamente un 40 %**, la empresa experimentará una **reducción del 20 % en pérdidas de productividad/tiempo de inactividad**.

Supongamos que la organización que hemos puesto de ejemplo, que tiene 45 000 empleados, les paga el salario por hora promedio de los trabajadores estadounidenses, con una compensación que incluye ventajas adicionales. Esto asciende a un total de 38,20 dólares por hora.⁷ Si los empleados de esta organización experimentaban anteriormente tres minutos de pérdida de productividad diaria, la implementación de ZDX ahorrará a la organización más de 4,4 millones de dólares al año.

Ganancias de productividad con ZDX

Número de empleados	45 000
Tiempo improductivo promedio por empleado al día	3 minutos
Coste laboral promedio por hora	38,20 \$
Coste anual promedio de la pérdida de productividad para la organización (suponiendo 260 días de trabajo/año)	22 347 000 \$
Mejora con ZDX	20 %
Beneficio anual con ZDX	4 469 400 \$

Cambiamos un poco la situación. Imaginemos que los empleados pierden seis minutos de productividad al día sin ZDX. En este escenario, se beneficiarían de más 8,9 millones de dólares en ganancias anuales de productividad de los empleados mediante la implementación de ZDX.

Número de empleados	45 000
Tiempo improductivo promedio por empleado al día	6 minutos
Coste laboral promedio por hora	38,20 \$
Coste anual promedio de la pérdida de productividad ejecutiva para la organización (suponiendo 260 días de trabajo/año)	44 694 000 \$
Mejora con ZDX	20 %
Beneficio anual con ZDX	8 938 800

Veamos otra posibilidad. ¿Qué pasa si el equipo ejecutivo de la organización experimenta diez minutos de inactividad al día? Este grupo comprende solo el 5 % de la base total de usuarios de la organización, pero sus salarios son mucho más altos: un promedio de 145 000 dólares al año o 72,50 dólares por hora.

Número de ejecutivos	2 250
Tiempo improductivo promedio por empleado al día	10 minutos
Coste laboral promedio por hora	72,50 \$
Coste anual promedio de la pérdida de productividad ejecutiva para la organización (suponiendo 260 días de trabajo/año)	7 068 750 \$
Mejora con ZDX	20 %
Beneficio anual con ZDX (para la productividad ejecutiva)	1 413 750 \$

⁷ Fuente: Oficina de Estadísticas Laborales de EE. UU., Resumen de costes del empleador para la remuneración de los empleados, marzo de 2023.

En este caso, también tendremos que tener en cuenta la pérdida de productividad del resto de empleados de la organización, cuyos salarios están en línea con el promedio nacional. Sumando los beneficios totales de las ganancias de productividad, vemos que esta organización podría ahorrar más de 15,5 millones de dólares al año mediante la implementación de una solución de supervisión de la experiencia digital como ZDX, que puede reducir significativamente el tiempo de inactividad.

Número de empleados	42 750
Tiempo improductivo promedio por empleado al día	10 minutos
Coste laboral promedio por hora	38,20 \$
Coste anual promedio de la pérdida de productividad para la organización (suponiendo 260 días de trabajo/año)	70 765 500 \$
Mejora con ZDX	20 %
Beneficio anual con ZDX (para la productividad de los empleados)	14 153 100 \$
Beneficio total anual de ZDX	15 566 850 \$

Escenario A	Escenario B	Escenario C
<p>4,4 millones de dólares al año</p> <p>~281 empleados a tiempo completo 585 000 horas anuales</p> <p>Supone que 45 000 usuarios pierden 3 minutos de productividad al día.</p> <p> 20 % de mejora con Zscaler</p>	<p>8,9 millones de dólares al año</p> <p>~562 empleados a tiempo completo 1,1 millones de horas anuales</p> <p>Supone que 45 000 usuarios pierden 6 minutos de productividad al día.</p> <p> 20 % de mejora con Zscaler</p>	<p>15,5 millones de dólares al año</p> <p>~938 empleados a tiempo completo 1,9 millones de horas anuales</p> <p>Supone que 45 000 usuarios pierden 10 minutos de productividad al día.</p> <p> 20 % de mejora con Zscaler</p>

Optimización de costes: eficiencias operativas

Cada incidente que sus equipos de red y del servicio de asistencia deben hacer frente genera inherentemente costes para la organización. Entre ellos, están los costes laborales por hora, que son relativamente fáciles de estimar. Si seguimos pensando en las consecuencias, se perderán costes de oportunidad asociados con el hecho de que los empleados más experimentados y altamente calificados necesitarán dedicar su tiempo a solucionar incidentes en lugar de promover iniciativas que sean de valor estratégico para el negocio. Estos costes son significativos para la empresa, por supuesto, pero es más difícil estimar su alcance e impacto.

ZDX puede proporcionar a todo el personal de servicio y soporte visibilidad inmediata de las causas raíz de la mayoría de los problemas.

A efectos de este análisis, nos centraremos únicamente en el impacto fácilmente cuantificable que la implementación de ZDX puede tener en la productividad de los equipos de red y del servicio de asistencia. En esta sección, consideraremos los efectos financieros de disminuir el escalado de soporte y mejorar el tiempo medio de resolución (MTTR) de los incidentes.

ZDX puede proporcionar a todo el personal de soporte y atención al cliente visibilidad inmediata de las causas raíz de la mayoría de los problemas. Sin dicha visibilidad, los técnicos de soporte de nivel uno solo pueden resolver los problemas más simples y responder solo a las solicitudes de servicio más básicas. Cualquier cosa que sea menos rutinaria o que requiera más conocimientos de resolución de problemas deberá derivarse a un técnico de nivel dos o tres. Esto lleva tiempo (las investigaciones pueden ser lentas si los tickets pasan por varios equipos antes de que finalmente se resuelvan) y no hay forma de que los usuarios obtengan respuestas rápidas cuando tienen quejas.

Cuando el análisis de la causa raíz se automatiza con ZDX, es posible identificar y aislar rápidamente la causa de los problemas. De esta manera, los tickets se pueden enviar directamente al personal adecuado para su resolución. Esto no solo acelera la resolución, sino que también permite una asignación de recursos más eficiente. Los técnicos de nivel uno y dos pueden resolver una mayor cantidad de problemas, lo que le da al personal más veterano y experimentado más tiempo para dedicarse a ser proactivo (evitando que surjan problemas futuros y mejorando el rendimiento dentro del entorno) en lugar de responder reactivamente a los tickets de soporte. Además, cuando los equipos del servicio de asistencia y de la red (de todos los niveles) pueden dedicar menos tiempo a solucionar problemas relacionando datos manualmente, la organización puede ser más innovadora y dedicar más recursos a proyectos de alto valor.

Con cada escalado (de nivel uno a dos y de dos a tres), el incidente se vuelve más caro en términos de costes laborales. En EE. UU., el salario medio por hora para el soporte de TI de nivel uno es de entre 12–25 dólares, mientras que el del soporte de TI de nivel dos se sitúa entre 25–35 dólares. El salario por hora para los ingenieros de soporte de nivel tres puede superar los 45 dólares.⁸

La implementación de ZDX da como resultado que **las tasas de resolución de incidentes en los niveles de soporte uno y dos mejoren de media un 15 %**. En una organización con 45 000 empleados, esto dará como resultado aproximadamente 5164 escalados menos de nivel uno a dos por año y 1781 escalados menos por encima del nivel dos. Además, de media, aproximadamente **el 15 % de los incidentes se evitarán por completo** porque ZDX permite mitigar los problemas de rendimiento antes de que afecten a los usuarios finales y notificar proactivamente a los empleados para que sepan qué esperar.

⁸ Fuente: Payscale.com, Salarios promedio de los especialistas en soporte de tecnología de la información (TI).

Examinemos cómo estas mejoras afectarían a la organización del mundo real con 45 000 empleados que estábamos analizando en la sección anterior.

RESOLUCIÓN PROACTIVA DE TICKETS	SIN ZDX	REDUCCIÓN O AUMENTO	CON ZDX	IMPACTO
Número total anual de tickets	90 000 tickets	15 %	76 500 entradas	13 500 tickets menos

Incremento de las tasas de resolución de incidentes en cada nivel				
Nivel uno	45 % de las incidencias resueltas en el nivel uno	+ 15 %	52 % de las incidencias resueltas en el nivel uno	5 164 tickets más resueltos en el nivel uno
Nivel dos	30 % de las incidencias resueltas en el nivel dos	+ 15 %	35 % de las incidencias resueltas en el nivel dos	1 781 tickets más resueltos en el nivel dos

Para calcular los ahorros en costes laborales que obtendrá esta empresa al implementar ZDX, necesitamos observar la disminución en el MTTR y cómo esto afecta a la eficiencia operativa de los equipos de soporte. Asumiendo lo siguiente:

- La tarifa para el nivel uno es de 12,83 dolares/hora
- La tarifa para el nivel dos es de 26,39 dólares/hora
- La tarifa para el nivel tres es de 39,71 dólares/hora

Podemos ver que una organización que experimenta una reducción en el tiempo de resolución de incidentes (típica en nuestra base de clientes) vería un ahorro anual en costes de mano de obra de TI superior a 1,2 millones de dólares.

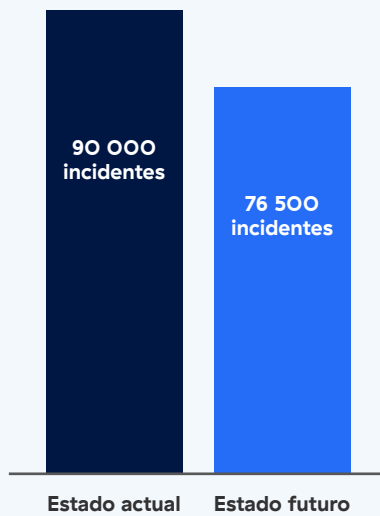
Reducir el MTTR

	SIN ZDX	REDUCCIÓN	CON ZDX	AHORRO DE TIEMPO	AHORROS EN COSTES LABORALES
Nivel uno	Tiempo de resolución de 7,0 minutos de media.	25 %	Tiempo de resolución de 5,3 minutos de media.	1.8 min./incidente	26 695 \$
Nivel dos	Tiempo de resolución de 120 minutos de media.	45 %	Tiempo de resolución de 120 minutos de media.	54 min./incidente	897 960 \$
Level 3	Tiempo de resolución de 360 minutos de media.	50 %	Tiempo de resolución de 180 minutos de media	180 min./incidente	3 089 116 \$
Coste laboral de TI	8 280 478 \$	52 %	4 266 707 \$	---	4 013 771 \$



Respuesta proactiva a incidentes

[número de incidentes/año]

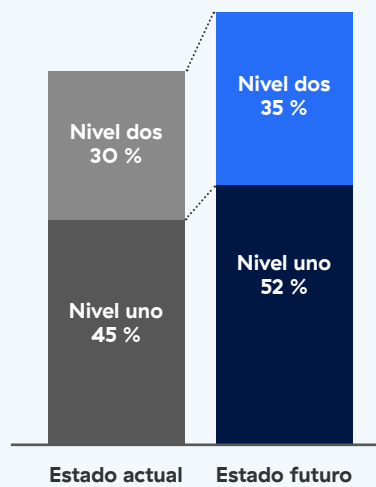


- Identificar los problemas de rendimiento del usuario final antes de que le afecten, notificar proactivamente y aconsejar
- Prevenga proactivamente el 15 % de los incidentes con Zscaler Digital Experience (número de tickets)
- 13 500 incidentes menos al año



Reducción de escalado de soporte

[% incidentes resueltos]

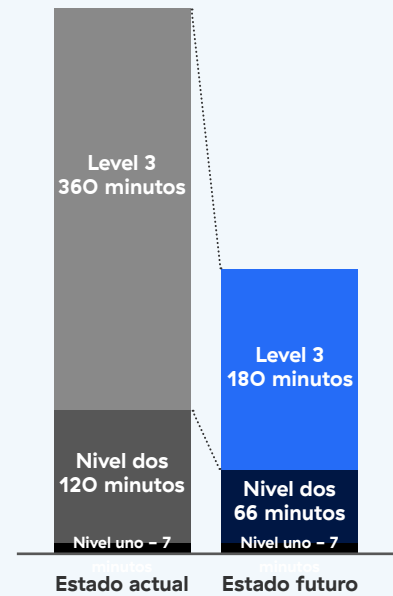


- Identificar y aislar rápidamente la causa raíz y asignar a los grupos de resolución adecuados
- Mejora del nivel dos en las tasas de resolución de incidentes de nivel uno y dos que resultan en:
 - 5164 incidentes menos de nivel uno a dos (→↓ 15 %)
 - 1781 incidentes menos de nivel dos a tres (→↓ 15 %)



Resuelva incidentes más rápido

[minutos/incidente en el nivel]



- Identificar y correlacionar problemas más rápido reduce la carga operativa de TI
- Mejora del 25 % en el MTTR de incidentes de nivel uno a tres, lo que resulta en:
 - 113 905 horas que ahorra el soporte informático de nivel uno a tres

Optimización de costes: herramientas de supervisión del rendimiento de redes, aplicaciones y dispositivos

Uno de los mayores beneficios de implementar una solución integral como ZDX es que puede reemplazar múltiples soluciones puntuales con una sola plataforma, lo que le brinda una visibilidad en toda la organización gracias a un panel de control centralizado.

En los últimos años, muchas organizaciones han estado implementando un número cada vez mayor de soluciones puntuales en sus pilas de ciberseguridad, hardware, redes y operaciones de TI. Las investigaciones muestran que llega un punto en el que los rendimientos son decrecientes cuando se implementan más soluciones, no solo

en cuanto a costes, sino también en cuanto a efectividad. De hecho, cuando se quiere supervisar la experiencia digital, una amplia gama de herramientas mal integradas funcionarán mucho peor que una plataforma única y consolidada.

Si bien los ahorros de costes de su organización variarán según las herramientas que reemplace, pueden exceder varios cientos de miles de dólares por año, especialmente en el caso de las organizaciones más grandes.

Veamos esto a escala empresarial.

Costes ahorrados en herramientas de supervisión

SOLUCIÓN		COSTE ANUAL SIN ZDX	AHORRO DE COSTES ANUALES
Herramienta de supervisión del rendimiento de la red	Herramienta de supervisión de red: 6,56 \$ por usuario al año, 45 000 usuarios	295 000 \$	295 000 \$
Herramienta de supervisión del rendimiento de aplicaciones	Herramienta de supervisión de aplicaciones: 7,51 \$ por usuario al año, 45 000 usuarios	338 000 \$	338 000 \$
Herramienta de supervisión del rendimiento del dispositivo	Herramienta de supervisión de dispositivos: 12,56 \$ por usuario al año, 45 000 usuarios	565 000 \$	565 000 \$
Coste total anual y beneficio		1 198 000 \$	1 198 000 \$

Haga más con ZDX: consolidación de herramientas



Entre 10 y 40 soluciones dispares de supervisión del rendimiento de dispositivos, redes y aplicaciones, cada una de las cuales cubre solo una parte de la experiencia digital de los usuarios finales, lo que requiere una integración compleja y una gestión manual.

ZDX, la mejor solución unificada de su clase

Debajo de la superficie, las complejidades de gestión que se dan naturalmente dentro de un entorno de múltiples proveedores a menudo pueden multiplicar los costes evidentes. Los costes visibles son las licencias, las tarifas de suscripción y los costes de soporte para cada solución, pero el uso de múltiples herramientas para supervisar las experiencias digitales requerirá que los equipos de TI tengan formación específica de cada solución individual dentro de esa amalgama. También requerirá que los equipos inviertan más tiempo y esfuerzo en crear y mantener integraciones, y gestionar relaciones con múltiples proveedores. Esto hace que las adquisiciones sean más complejas, la gestión de SLA más difícil y el precio por unidad más difícil de determinar.

Haga más con ZDX: el coste de administrar múltiples proveedores

Costes duplicados

Licencias Suscripciones Soporte a tiempo completo

Costes ocultos

Más formación

Falta de integración

Falta de relación personal con el proveedor

Pagos a múltiples proveedores

Más tiempo para gestionar proveedores

Gran carga para los equipos de adquisiciones, comerciales y operativos.

Problemas de compatibilidad de los servicios/mantenimiento

Gestión compleja de SLA y seguimiento del desempeño de proveedores

Malos precios/negociación

Ciclo de adquisiciones prolongado

Zscaler Digital Experience (ZDX) empodera a los equipos de red y del servicio de asistencia de alto rendimiento para potenciar la productividad de los empleados y la satisfacción laboral.

Las partes interesadas dentro de las organizaciones que buscan una solución que pueda proporcionar una única fuente de verdad y un punto de partida para solucionar todos los problemas de rendimiento de los dispositivos, las aplicaciones y las redes a menudo piensan que es un problema tecnológico. No se equivocan, pero las implicaciones de la conectividad y el rendimiento de la red de primer nivel van mucho más allá del departamento de TI y abarcan todo el negocio.

Muchas veces, los tomadores de decisiones primero comparan los costes de las licencias cuando consideran los beneficios y desventajas de varias soluciones de supervisión las de experiencias digitales. Los costes de licencia no son insignificantes, pero son solo la punta del iceberg si se consideran los costes totales asociados con un conjunto de herramientas de supervisión de redes, dispositivos y aplicaciones. La consolidación de múltiples soluciones puntuales en una única plataforma como ZDX puede reducir lo que paga por el software, pero verá un valor mucho mayor (y un retorno de la inversión mucho más rápido) si la solución que implementa tiene un impacto mensurable en la productividad de los empleados de su organización.

Los mayores costes para su negocio asociados con experiencias digitales de mala calidad son aquellos que no se pueden medir: perder la capacidad de innovar si los empleados con mejor desempeño abandonan la empresa por frustración, perder las sinergias que surgen de la colaboración en tiempo real que impulsa una conectividad perfecta, o perderlos frente a competidores que son capaces de lograr estas cosas de manera rentable. En el incierto panorama económico actual y el competitivo entorno empresarial del mañana, estas son pérdidas que su empresa no puede permitirse.

Tomar la decisión de invertir en una solución de supervisión de la experiencia digital requiere sopesar cuidadosamente tanto los costes intangibles como los tangibles, así como los riesgos y pérdidas potenciales que no son tan fácilmente cuantificables. Acelerar el tiempo de resolución de incidentes mejorando la visibilidad reducirá los costes de soporte y los gastos operativos. Pero también brindará a los líderes empresariales la confianza de que los mejores empleados de la organización tendrán las herramientas que necesitan para mantenerse en la cima de su desempeño, día tras día, durante todo el año.



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 usuarios, dispositivos y aplicaciones 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 la nube en línea del mundo. Obtenga más información en zscaler.es o síganos en Twitter [@zscaler](https://twitter.com/zscaler).

© 2024 Zscaler, Inc. Todos los derechos reservados. Zscaler™, Zero Trust Exchange™, Zscaler Internet Access™, ZIA™, Zscaler Private Access™, ZPA™, Zscaler Digital Experience y ZDX™ y otras marcas comerciales mencionadas en zscaler.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.