



■ LIVRE BLANC

Valoriser financièrement les avantages de Zscaler Digital Experience (ZDX)

Note de synthèse

Dans le contexte concurrentiel actuel, la satisfaction et la productivité des collaborateurs sont essentielles. Il convient donc d'adopter une stratégie technologique pertinente. Celle-ci doit prévenir toute frustration chez les utilisateurs, assurer qu'ils peuvent collaborer efficacement et garantir un niveau de productivité optimal et pérenne. Une telle stratégie technologique fidélise les collaborateurs, aide l'entreprise à se développer, étaye sa rentabilité et renforce sa résilience, quelles que soient les conditions générales du marché.

La technologie est de plus en plus étroitement intégrée aux processus métiers et aux opérations essentielles d'une entreprise. Alors que l'indisponibilité des applications constituait une source de frustration dans le passé, elle va, désormais, jusqu'à entraîner des pertes de productivité préjudiciables et coûteuses. Ainsi, l'optimisation de la productivité des équipes réseau et des équipes de support est essentielle à la bonne santé globale de l'entreprise. Ceci est particulièrement important dans les environnements modernes de travail, où les collaborateurs hybrides et distants misent sur la technologie pour se connecter et collaborer entre eux, et gagner en productivité. Cette productivité se renforcera

à mesure que les entreprises déploieront de nouveaux outils tels que l'IA générative, et que ceux-ci seront intégrés dans les workflows du quotidien.

Zscaler Digital Experience (ZDX), une solution de monitoring de l'expérience digitale, automatise l'analyse des causes profondes des dysfonctionnements grâce à l'apprentissage automatique (AA) et à l'intelligence artificielle (IA). La solution offre aux équipes réseau et aux équipes de support une visibilité globale sur l'expérience des utilisateurs finaux, identifie rapidement les causes profondes de performances atones et fournit des informations détaillées sur les performances réseau, applicatives et des dispositifs, même pour les ressources situées en dehors du périmètre ou du contrôle de l'entreprise.

ZDX est une solution complète et consolidée qui se substitue avantageusement à un mix onéreux de différents outils de diagnostic. Elle mise sur l'automatisation pour accélérer le diagnostic des problématiques, permettant ainsi un gain de temps pour les utilisateurs finaux et les équipes de support. Ceci se traduit par un gain de productivité, et, in fine, par un nombre moindre d'heures de travail perdues pour les équipes.

Synthèse des économies réalisées avec ZDX*



Économies

7,4 millions de dollars
d'économies annuelles

330 %
de retour sur investissement
sur 3 ans



Gains de productivité

20 %
en moins d'heures perdues
en raison des indisponibilités

4,5 millions de dollars
d'économies annuelles grâce
à l'amélioration de la productivité



Amélioration des opérations

52 %
d'accélération du MTTR

4 millions de dollars
d'économies grâce à l'amélioration
de la productivité informatique

* Les données, calculs et hypothèses présentés dans ce document sont basés sur l'expérience de nos clients dans des environnements de production réels.

Dans ce livre blanc, nous examinons les coûts et avantages associés à la mise en œuvre de ZDX. Nous nous concentrerons notamment sur les thématiques suivantes :

- **Productivité des collaborateurs.** Quelle est la perte annuelle d'heures par vos collaborateurs suite à des performances médiocres ou des indisponibilités des applications ou du réseau ?
- **Support informatique et coûts opérationnels.** Quel est le délai moyen de résolution (MTTR) actuel de votre entreprise pour les incidents qui affectent les collaborateurs ? Quel est le coût par incident ? Quel est l'impact sur ces coûts si la résolution de l'incident doit être escaladée vers un technicien support de niveau 2 ou de niveau 3 ?
- **Outils de monitoring des performances réseau, applicatives et des dispositifs.** Combien d'outils cloisonnés, dont les fonctionnalités se chevauchent parfois, votre entreprise pourrait-elle remplacer en adoptant une approche plus consolidée ? Quelles seraient les économies réalisées sur les coûts de licence ? Dans quelle mesure la simplification des opérations renforcerait-elle l'efficacité de vos équipes informatiques ?

« ZDX est désormais le point de départ pour résoudre toutes les problématiques de performances des utilisateurs chez Ciena. Et nous en identifions l'origine dans 95 % des cas. »

ED DEGRANGE, Directeur des opérations et programmes de cybersécurité, Ciena

Économies réalisées avec Zscaler Digital Experience

Vecteur de valeur	Économies moyennes	Valeur annuelle moyenne calculée
Gains nets de productivité pour les utilisateurs	3 minutes de temps improductif par utilisateur et par jour sans ZDX ; salaire horaire moyen 38,20 dollars ; amélioration de 20 %	4 469 400 dollars
Diminution des coûts de support de niveau 1	7 minutes de délai moyen de résolution des incidents sans ZDX ; délai réduit de 25 %	26 695 dollars
Diminution du coût de support de niveau 2	120 minutes de délai moyen de résolution des incidents sans ZDX ; délai réduit de 45 %	897 960 dollars
Diminution du coût de support de niveau 3	360 minutes : délai moyen de résolution des incidents sans ZDX ; délai réduit de 50 %	3 089 116 dollars
Économies liées à la consolidation des outils	Coût par utilisateur des outils de monitoring des performances du réseau, des applications et des dispositifs	1 198 000 dollars
Économies annuelles totales obtenues grâce à Zscaler Digital Experience	7,4 millions de dollars d'économies annuelles	

Créer de la valeur avec une expérience utilisateur optimale

Aux États-Unis, la tendance des « démissions massives » (« Great Resignation ») qui s'est concrétisée par un nombre record de démissions en 2021 et 2022 s'est quelque peu atténuée¹. Pour autant, les leçons que les décideurs d'entreprise en ont tirées restent d'actualité aujourd'hui. Les collaborateurs les plus performants sont sans conteste un moteur de rentabilité, de croissance des revenus et de réussite de l'entreprise dans nombre de domaines. Les problématiques liées aux collaborateurs, telles que le recrutement et la fidélisation des talents resteront des priorités stratégiques pour les dirigeants dans les années à venir².

Une étude récente menée par Accenture démontre que les entreprises qui ont exploité le plein potentiel des données, de la technologie et des collaborateurs, en les positionnant au cœur de leur stratégie d'entreprise, ont connu un bond de leur productivité globale de 11 % par rapport à celles qui ne l'ont pas fait. Ces entreprises sont deux fois plus susceptibles d'investir dans le développement de compétences de nouvelle génération (y compris la formation aux technologies émergentes) et plus enclines que la moyenne à tirer parti de l'automatisation en tant que levier d'une planification efficace des effectifs.³

Les entreprises les plus performantes sont également plus susceptibles d'investir dans des expériences digitales optimales pour leurs collaborateurs. Les travailleurs d'aujourd'hui dépendent des solutions technologiques pour accomplir leurs tâches professionnelles du quotidien. Ils sont également, plus que jamais, susceptibles d'interagir avec leurs collègues via des canaux digitaux tels que Slack et Zoom. Les indisponibilités entraînent non seulement des pertes de productivité immédiates et tangibles, mais elles nourrissent également la frustration et l'impatience.

Des enquêtes révèlent que les taux de satisfaction des collaborateurs sont plus élevés lorsque tous les participants à une réunion hybride (collaborateurs sur site et à distance) peuvent :

- 1 Se voir et s'entendre clairement
- 2 Interagir aisément avec un contenu partagé lors des réunions
- 3 Participer de manière fluide quels que soient les systèmes d'exploitation et appareils qu'ils utilisent⁴

Les dirigeants savent que ces expériences de travail sont d'une importance vitale, mais de nombreuses entreprises échouent encore à les mettre en œuvre. Selon une étude de Gartner, seuls 13 % des collaborateurs sont pleinement satisfaits de leur expérience au travail. La raison qui explique ces perceptions négatives sont principalement liées à des « facteurs ressentis », notamment une frustration constante face aux outils et systèmes technologiques qui ne fonctionnent pas comme ils le devraient.⁵

Il est donc essentiel que les responsables d'entreprise et les professionnels des ressources humaines réfléchissent à la manière de favoriser des expériences digitales transparentes et fluides sur le lieu de travail. La qualité de ces expériences a un impact sur la satisfaction des collaborateurs à court terme, sur leur fidélisation à moyen terme, ainsi que sur la réputation de l'entreprise et sa capacité à attirer les meilleurs talents sur le long terme. Le coût du remplacement d'un collaborateur qui quitte l'entreprise étant généralement compris entre 1,5 et deux fois son salaire annuel (chiffre susceptible de croître avec l'inflation)⁶, offrir de piètres expériences digitales sur le lieu de travail constitue un risque au niveau des ressources humaines que la plupart des entreprises ne peuvent se permettre de prendre.

¹ Source : U.S. Bureau of Labor Statistics, Job Openings and Labor Turnover News Release, février 2023

² Source : « CEOs Turn a Sharp Eye to Workforce Issues and Sustainability in 2022-23 », *Gartner Insights*, avril 2022

³ Source : Rapport de recherche Accenture « The CHRO as a growth executive », janvier 2023

⁴ Source : « Three-Quarters of Digital Workers Want to Participate in Creating their Hybrid Work Model, According to Gartner », *Gartner Newsroom*, mai 2023

⁵ Source : « Gartner for HR: Identifying and Managing Moments That Matter to Employees », 2019

⁶ « This Fixable Problem Costs U.S. Businesses \$1 Trillion », *Gallup Workplace*, mars 2019

Zscaler Digital Experience (ZDX)

Le déploiement d'une plateforme de monitoring de l'expérience digitale telle que ZDX peut atténuer ces risques. ZDX, un service fourni depuis le cloud, analyse, compare et évalue les expériences digitales de chaque utilisateur de votre entreprise. En renforçant la visibilité sur les dispositifs, les réseaux et les applications, y compris ceux hors de votre environnement ou de votre contrôle, en détectant les problèmes avant que les utilisateurs ne les subissent et en identifiant rapidement leur origine, ZDX contribue à une expérience utilisateur de tout premier rang sur tous les sites, et pour tous les dispositifs et applications. ZDX améliore également l'expérience des équipes réseau et des équipes de support, en facilitant l'identification et la résolution des dysfonctionnements. Cette solution permet de simplifier le panel d'outils de monitoring. Elle offre une visibilité unique et intégrale sur la totalité du chemin de connexion entre l'utilisateur et l'application.

ZDX est un module clé de Zero Trust Exchange (ZTE) de Zscaler, la plus importante plateforme cloud de sécurité Any-to-Any au monde. Cette plateforme traite plus de 300 milliards de transactions quotidiennes liées aux utilisateurs, aux objets connectés (IoT) et dispositifs OT, aux instances et aux communications business-to-business. À chaque connexion d'un utilisateur ou d'une instance via Zero Trust Exchange, Zscaler recueille automatiquement des informations sur les dispositifs, des statistiques réseau saut par saut et des données de performances applicatives provenant de la machine de chaque utilisateur. ZDX exploite ces informations, grâce à l'AA et à l'IA, pour aider les équipes réseau et de support à identifier et résoudre les problèmes de performances. Le service informatique adopte ainsi une approche proactive, en résolvant les problématiques en amont de tout impact des utilisateurs.

Les entreprises qui mettent en œuvre ZDX peuvent s'attendre à une création de valeur quantitative et qualitative.

Les aspects quantifiables consistent notamment en des économies concrètes, une efficacité opérationnelle renforcée et une meilleure expérience pour les utilisateurs finaux, ce qui a un impact mesurable sur la productivité. De plus, l'entreprise bénéficie également d'avantages « indirects » tels qu'une plus grande satisfaction des collaborateurs et une meilleure résilience des workflows de l'entreprise.

Dans la suite de ce livre blanc, nous allons modéliser les coûts associés à la perte de productivité des collaborateurs, aux traitements des demandes escaladées par le service de support technique et aux délais chronophages de résolution des incidents. Tous ces coûts peuvent être réduits grâce à la mise en œuvre de ZDX. Nous examinerons également comment réduire les coûts associés aux outils de monitoring des performances des réseaux, des applications et des appareils, grâce à une consolidation de leurs fonctionnalités au sein d'une plateforme unique. Ensemble, ces facteurs nous permettent d'estimer les avantages financiers et les économies totales associées à la mise en œuvre d'une solution de monitoring de l'expérience digitale telle que ZDX.

« Lorsqu'un incident survient, ZDX nous indique où se situe la problématique et nous permet de la comprendre très rapidement. Nous améliorons ainsi considérablement l'expérience des utilisateurs. Le MTTR peut varier, mais il nous fallait auparavant jusqu'à huit heures pour comprendre ce qui se passait et répondre à un incident. Cela nous prend désormais environ 15 minutes. C'est impressionnant. »

JEREMY BAUER, DSSI, Molson Coors

Évaluer les coûts et les avantages

Pour la plupart des entreprises, les coûts associés au déploiement et à la gestion des outils de monitoring de l'expérience digitale relèvent de quatre catégories.

Pour estimer le coût total d'un déploiement de ZDX dans votre entreprise, vous devrez évaluer les coûts pour chacune de ces catégories.

Licence



Il s'agit du coût annuel par utilisateur que vous payez à l'éditeur de logiciels. Les coûts de licence peuvent être réduits ou consolidés si vous choisissez une solution provenant d'un seul fournisseur plutôt que plusieurs d'entre eux.

Matériel



Ce coût couvre les coûts initiaux de toutes les appliances que vous devrez déployer, les coûts de maintenance (personnel nécessaire pour gérer la connectivité, effectuer des mises à jour périodiques et garantir le bon fonctionnement des appliances), ainsi que la facture électrique et de refroidissement et les coûts associés à l'espace au sein du data center.

Pour une solution SaaS comme ZDX, les coûts matériels sont inexistants.

Personnel et gestion



Les dépenses en personnel associées au monitoring de l'expérience digitale peuvent être importantes, en particulier lorsque ces processus sont exécutés de manière continue à l'échelle de l'entreprise. Ces coûts peuvent être considérablement réduits si une solution telle que ZDX permet à des collaborateurs non techniques d'effectuer des tâches qui nécessitaient auparavant l'expertise de spécialistes de plus haut niveau, ou si le nombre d'heures que les équipes réseau et les équipes support consacrent globalement à la résolution des incidents peut être réduit de manière significative.

Déploiement



Cette catégorie comprend les coûts du personnel et des services professionnels associés au déploiement du logiciel. Notons que l'intégration de ZDX à un environnement Zscaler existant ne nécessite aucun effort : il vous suffit d'activer la solution.

Pour les clients Zscaler existants, les coûts de déploiement de ZDX sont minimes.

Les économies liées à la mise en œuvre d'une solution performante de monitoring de l'expérience digitale s'étendent bien au-delà de la sphère de compétence des équipes réseau et de support assistance. Pour les besoins de ce livre blanc, nous considérerons les trois catégories suivantes :

- **Expérience de l'utilisateur final.** Des dirigeants aux équipes de terrain, chaque collaborateur qui n'est pas en mesure d'accéder aux applications dont il a besoin pour travailler perd un temps précieux, un temps qu'il pourrait consacrer à créer de la valeur pour son entreprise.
- **Efficacité opérationnelle.** La mise en œuvre de ZDX renforce l'efficacité et la productivité des équipes de support, ainsi que des équipes réseau et informatique. Citons les avantages suivants :
 - Gain de temps résultant d'une gestion simplifiée des alertes
 - Résolution accélérée des incidents
 - Réduction du nombre d'incidents escaladés vers les spécialistes de niveau supérieur
 - Gains d'efficacité généraux et optimisation des capacités
 - Meilleure prise en charge des demandes des utilisateurs, même avec un service de support restreint
- **Coûts technologiques adaptés.** Éliminez la prolifération des outils autonomes qui peuvent ne pas être intégrés ou qui exigent des équipes réseau et de support de jongler entre différentes consoles. Il en résulte des économies immédiates et une simplification des tâches.

Dans la suite de ce livre blanc, nous examinerons de plus près le calcul des coûts et des avantages financiers au sein d'environnements clients réels.

Optimisation des coûts : productivité des collaborateurs

Dans le contexte actuel, performances technologiques et productivité des collaborateurs vont de pair. Qu'il s'agisse d'équipes de développeurs qui élaborent des services à l'intention de clients, de dirigeants qui contribuent au succès de leur entreprise ou de prestataires de soins de santé qui améliorent la prise en charge des patients (jusqu'à sauver des vies !), tous les collaborateurs dépendent de systèmes informatiques hautement disponibles, connectés et fiables pour accomplir leur travail.

Que vos collaborateurs soient salariés ou payés à l'heure, chaque arrêt d'un service qui les rend inactifs dans l'attente d'une restauration constitue un gaspillage en termes de coûts de personnel. À l'échelle de l'entreprise, ces coûts s'additionnent rapidement pour aboutir à un montant important.

Prenons l'exemple d'une grande entreprise qui compte 45 000 salariés. Si, en raison d'un grand nombre d'incidents, d'un diagnostic lent et d'un délai important de restauration, chaque utilisateur subit trois minutes de perte de productivité par jour, cela représente 281 collaborateurs à temps plein qui perdent un total de 585 000 heures en productivité sur un an.

Si, comme pour nos clients classiques, cette entreprise peut **prévenir de manière proactive 10 % des incidents** en mettant en œuvre ZDX, et si elle peut également **accélérer le délai de résolution des incidents d'environ 40 %**, elle réduira **de 20 % la perte de productivité et les périodes d'indisponibilité**.

Dans notre exemple d'une entreprise qui compte 45 000 employés, supposons que ceux-ci perçoivent le salaire horaire moyen des travailleurs américains, avec une rémunération qui inclut des avantages sociaux. Soit un total de 38,20 dollars/heure.⁷ Si les employés de cette entreprise subissaient auparavant trois minutes de perte de productivité par jour, la mise en œuvre de ZDX permettrait à l'entreprise d'économiser 4,4 millions de dollars par an.

Gains de productivité avec ZDX

Nombre de collaborateurs	45 000
Temps improductif moyen par collaborateur et par jour	3 minutes
Coût horaire moyen du personnel	38,20 dollars
Coût annuel moyen de la perte de productivité pour l'entreprise (sur la base de 260 jours de travail par an)	22 347 000 dollars
Amélioration avec ZDX	20 %
Économies annuelles avec ZDX	4 469 400 dollars

Modifions un peu notre scénario. Imaginons que les collaborateurs subissaient six minutes de perte de productivité par jour avant ZDX. Dans ce scénario, ils engrangeraient plus de 8,9 millions de dollars de gains de productivité annuels avec ZDX.

Nombre de collaborateurs	45 000
Temps improductif moyen par collaborateur et par jour	6 minutes
Coût horaire moyen du personnel	38,20 dollars
Coût annuel moyen de la perte de productivité des cadres supérieurs pour l'entreprise (sur la base de 260 jours de travail par an)	44 694 000 dollars
Amélioration avec ZDX	20 %
Économies annuelles avec ZDX	8 938 800 dollars

Examinons encore un autre scénario. Que se passe-t-il si les cadres supérieurs de l'entreprise subissent dix minutes d'indisponibilité par jour ? Ce groupe ne représente que cinq pour cent du total des utilisateurs de l'entreprise, mais leurs salaires sont nettement plus élevés, en moyenne 145 000 dollars par an, soit 72,50 dollars par heure.

Nombre de cadres supérieurs	2 250
Temps improductif moyen par collaborateur et par jour	10 minutes
Coût horaire moyen du personnel	72,50 dollars
Coût annuel moyen de la perte de productivité des cadres supérieurs pour l'entreprise (sur la base de 260 jours de travail par an)	7 068 750 dollars
Amélioration avec ZDX	20 %
Économies annuelles avec ZDX (pour la productivité des cadres supérieurs)	1 413 750 dollars

⁷ Source : U.S. Bureau of Labor Statistics, Employer Costs for Employee Compensation Summary, mars 2023

Dans ce cas, il faut également tenir compte de la perte de productivité des autres collaborateurs, dont les salaires correspondent à la moyenne nationale. En additionnant les gains de productivité, nous constatons que cette entreprise pourrait économiser plus de 15,5 millions de dollars par an en mettant en œuvre une solution de monitoring de l'expérience digitale comme ZDX, qui peut réduire considérablement les indisponibilités.

Nombre de collaborateurs	42 750
Temps improductif moyen par collaborateur et par jour	10 minutes
Coût horaire moyen du personnel	38,20 dollars
Coût annuel moyen de la perte de productivité des collaborateurs pour l'entreprise (sur la base de 260 jours de travail par an)	70 765 500 dollars
Amélioration avec ZDX	20 %
Économies annuelles avec ZDX (pour la productivité des collaborateurs)	14 153 100 dollars
Économies annuelles totales avec ZDX	15 566 850 dollars

Scénario A

4,4 millions de dollars

par an

~281 ETP

585 000 heures par an

Suppose que

45 000 utilisateurs

subissent **3 minutes** de

perte de productivité par jour

Amélioration de

20 % avec Zscaler

Scénario B

8,9 millions de dollars

par an

~562 ETP

1,1 million d'heures par an

Suppose que

45 000 utilisateurs

subissent **6 minutes** de

perte de productivité par jour

Amélioration de

20 % avec Zscaler

Scénario C

15,5 millions de dollars

par an

~938 ETP

1,9 million d'heures par an

Suppose que

45 000 utilisateurs

subissent **10 minutes** de

perte de productivité par jour

Amélioration de

20 % avec Zscaler

© 2024 Zscaler, Inc. Tous droits réservés.

LIVRE BLANC

09

Optimisation des coûts : efficacité opérationnelle

Chaque incident traité par vos équipes réseau et de support entraîne inévitablement des coûts pour l'entreprise. Il s'agit notamment des coûts horaires du personnel, qui sont relativement faciles à estimer. En aval, il faudra également prendre en compte les coûts des opportunités perdues, liées au fait que des collaborateurs plus expérimentés et hautement qualifiés devront consacrer leur temps à résoudre les incidents plutôt qu'à se concentrer sur des projets plus stratégiques pour l'entreprise. Ces coûts sont bien entendu importants pour l'entreprise, mais il est plus difficile d'en estimer l'ampleur et l'impact.

ZDX peut fournir aux équipes de support une visibilité immédiate sur l'origine de la plupart des problèmes.

Pour les besoins de cette analyse, nous nous concentrerons uniquement sur l'impact quantifiable que ZDX peut avoir sur la productivité des équipes réseau et de support. Dans cette section, nous examinerons les avantages financiers résultant d'un nombre moindre d'incidents escaladés vers un support de niveau supérieur (2 et 3) et de l'amélioration du temps moyen de résolution (MTTR) des incidents.

ZDX peut fournir aux équipes de support une visibilité immédiate sur l'origine de la plupart des problématiques. Sans cette visibilité, les techniciens support de niveau 1 ne peuvent résoudre que les problèmes les plus simples et répondre uniquement aux demandes d'assistance les plus basiques. Les incidents moins courants ou qui exigent davantage de compétences devront être transmis aux techniciens de niveau 2 ou 3. Cette escalade est chronophage : les enquêtes peuvent être lentes si les demandes sont transmises d'une équipe à l'autre avant d'être résolues. Les utilisateurs n'ont aucun moyen d'obtenir des réponses rapides à leurs demandes.

Avec l'analyse automatisée des causes profondes proposée par ZDX, il est possible d'identifier rapidement l'origine des problèmes. Les demandes peuvent ainsi être acheminées directement aux équipes appropriées à des fins de résolution. Ceci accélère le traitement de la demande et permet une affectation plus efficace des ressources. Davantage de problèmes peuvent être traités par les techniciens de niveau 1 et 2, ce qui permet aux collaborateurs plus expérimentés de consacrer plus de temps à des activités proactives, comme prévenir les incidents futurs et améliorer les performances de l'environnement, plutôt que de répondre de manière réactive aux demandes d'assistance. De plus, si le service de support et les équipes chargées du réseau, à tous les niveaux, peuvent éviter de devoir corrélérer manuellement les données, ils consacrent moins de temps au dépannage, tandis que leur entreprise peut se montrer plus innovante en consacrant davantage de ressources à des projets à forte valeur ajoutée.

À chaque escalade (du niveau 1 vers 2, et du niveau 2 vers 3), l'incident devient plus coûteux en termes de ressources humaines. Aux États-Unis, le salaire horaire moyen pour un support informatique de niveau 1 se situe entre 12 et 25 dollars, tandis que le salaire horaire moyen pour un support de niveau 2 se situe entre 25 et 35 dollars. Le salaire horaire des ingénieurs de support de niveau 3 peut dépasser 45 dollars.⁸

La mise en œuvre de ZDX entraîne une **amélioration moyenne de 15 % des taux de résolution des incidents pour les niveaux de support 1 et 2.**

Dans une entreprise comptant 45 000 employés, cette réduction porte sur environ 5 164 demandes de support qui ne sont plus escaladées du niveau 1 au niveau 2 par an, tandis que ce sont 1 781 demandes en moins qui sont escaladées au-dessus du niveau 2. De plus, environ **15 % des incidents, en moyenne, seront évités**, car ZDX permet de maîtriser les problèmes de performances avant qu'ils n'affectent les utilisateurs finaux et d'informer les collaborateurs de manière proactive afin qu'ils sachent à quoi s'attendre.

⁸ Source : Payscale.com, Average Information Technology (IT) Support Specialist Salaries

Examinons l'impact de ces améliorations sur l'entreprise de 45 000 collaborateurs de notre exemple précédent.

RÉSOLUTION PROACTIVE DES DEMANDES DE SUPPORT	SANS ZDX	RÉDUCTION OU AUGMENTATION	AVEC ZDX	IMPACT
Nombre annuel total de demandes	90 000 demandes	15 %	76 500 demandes	13 500 demandes en moins

Amélioration des taux de résolution des incidents pour chaque niveau de support				
Niveau 1	45 % des incidents résolus au niveau 1	+ 15 %	52 % des incidents résolus au niveau 1	5 164 demandes supplémentaires résolues au niveau 1
Niveau 2	30 % des incidents résolus au niveau 2	+ 15 %	35 % des incidents résolus au niveau 2	1 781 demandes supplémentaires résolues au niveau 2

Pour calculer les économies de coûts en termes de personnel que cette entreprise réalisera suite à la mise en œuvre de ZDX, nous devrons évaluer la diminution du MTTR et son impact sur la productivité opérationnelle des équipes de support. Utilisons les hypothèses suivantes :

- Le taux horaire pour le niveau 1 est 12,83 dollars.
- Le taux horaire pour le niveau 2 est 26,39 dollars.
- Le taux horaire pour le niveau 3 est 39,71 dollars.

Nous pouvons constater qu'une entreprise qui accélère la résolution des incidents réaliserait une économie annuelle sur les coûts de personnel informatique de plus de 1,2 million de dollars.

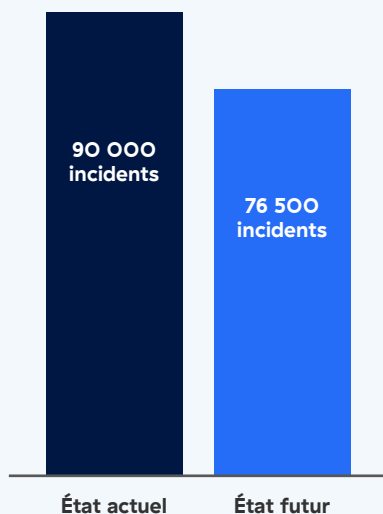
Accélérer le MTTR

	SANS ZDX	RÉDUCTION	AVEC ZDX	GAIN DE TEMPS	ÉCONOMIES EN TERMES DE PERSONNEL
Niveau 1	7 minutes en moyenne de temps de résolution	25 %	5,3 minutes en moyenne de temps de résolution	1,8 minute/incident	26 695 dollars
Niveau 2	Délai moyen de résolution de 120 minutes	45 %	Délai moyen de résolution de 66 minutes	54 minutes/incident	897 960 dollars
Niveau 3	Délai moyen de résolution de 360 minutes	50 %	Délai moyen de résolution de 180 minutes	180 minutes/incident	3 089 116 dollars
Coût du personnel informatique	8 280 478 dollars	52 %	4 266 707 dollars	---	4 013 771 dollars



Réponse proactive aux incidents

[nombre d'incidents/an]

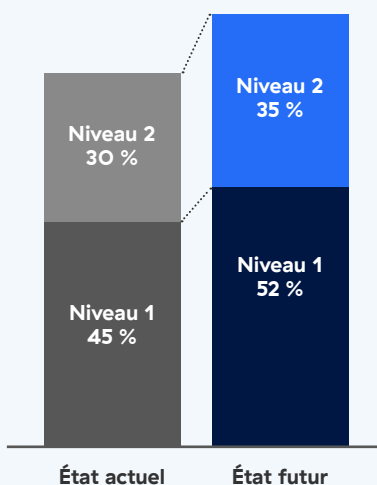


- Identifier les problèmes de performances de l'utilisateur final en amont, informer de manière proactive et conseiller
- Prévenir de manière proactive 15 % des incidents avec Zscaler Digital Experience (nombre de demandes)
- 13 500 demandes d'assistance liées aux incidents en moins par an



Minimiser les escalades dans le cadre du support technique

[% incidents résolus]

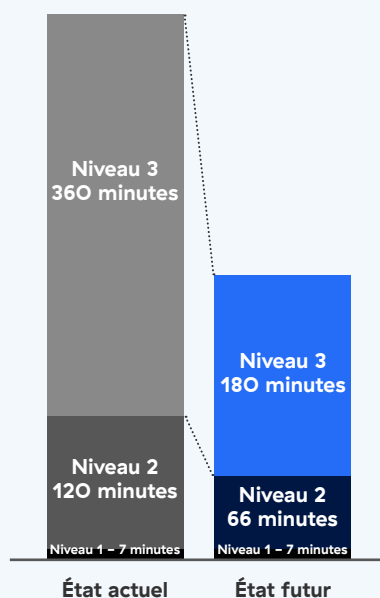


- Identifier et isoler rapidement la cause profonde et attribution au niveau le plus pertinent pour la résolution
- Amélioration du taux de résolution du niveau 2 pour les incidents traités par les niveaux 1 et 2, avec pour résultat :
 - 5 164 incidents en moins escaladés de N1 vers N2 (↓ 15 %)
 - 1 781 incidents en moins escaladés de N2 vers N3 (↓ 15 %)



Résoudre les incidents plus rapidement

[minutes/incident par niveau]



- Identifier et corrélérer les problèmes plus rapidement pour réduire la charge opérationnelle informatique
- Amélioration de 25 % du MTTR des incidents N1-N3 avec pour résultat :
 - Économie de 113 905 heures pour le support informatique N1-N3

Optimisation des coûts : outils de monitoring des performances du réseau, des applications et des dispositifs

L'un des principaux avantages d'une solution complète telle que ZDX réside dans le fait qu'elle remplace plusieurs outils distincts et cloisonnés par une seule plateforme, offrant ainsi une visibilité sur l'ensemble de l'entreprise via un tableau de bord centralisé.

Ces dernières années, de nombreuses entreprises ont déployé un nombre toujours plus important de ces outils cloisonnés dans leurs environnements de cybersécurité, de matériel, de réseau et d'opérations informatiques. Des études révèlent l'existence d'un seuil à partir duquel le déploiement d'outils supplémentaires entraîne une réduction des avantages financiers et en matière de productivité.

En pratique, lorsqu'il s'agit de surveiller l'expérience digitale, un large éventail d'outils mal intégrés sera bien moins efficace qu'une plateforme unique et consolidée.

Même si les économies de coûts que réalise votre entreprise varient en fonction des outils qu'elle remplace, elles peuvent se chiffrer à plusieurs centaines de milliers de dollars par an, en particulier pour les grandes entreprises.

Voyons à quoi cela pourrait ressembler à l'échelle d'une entreprise.

Maîtrise des coûts liés aux outils de monitoring

SOLUTION		COÛT ANNUEL SANS ZDX	ÉCONOMIES ANNUELLES
Outil de monitoring des performances réseau	Outil de monitoring réseau : 6,56 dollars par utilisateur et par an, 45 000 utilisateurs	295 000 dollars	295 000 dollars
Outil de monitoring des performances des applications	Outil de monitoring des applications : 7,51 dollars par utilisateur et par an, 45 000 utilisateurs	338 000 dollars	338 000 dollars
Outil de monitoring des performances des dispositifs	Outil de monitoring des dispositifs : 12,56 dollars par utilisateur et par an, 45 000 utilisateurs	565 000 dollars	565 000 dollars
Coût annuel total et gain financier		1 198 000 dollars	1 198 000 dollars

En faire plus avec ZDX : consolidation des outils



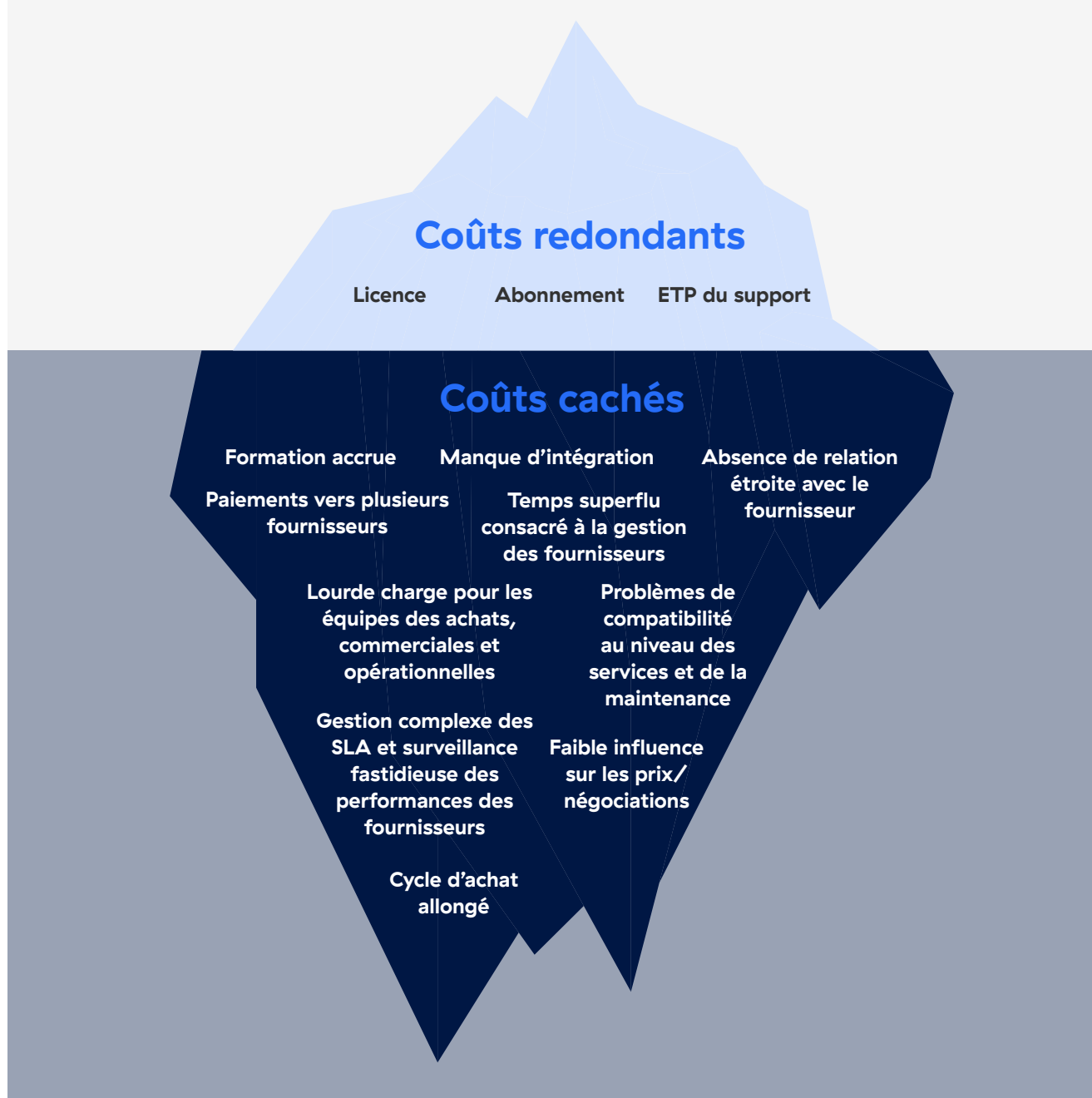
Entre 10 et 40 solutions différentes de monitoring des performances des dispositifs, réseaux et applications, chacune ne couvrant qu'une partie de l'expérience digitale des utilisateurs finaux, ce qui implique une intégration complexe et une gestion manuelle.



ZDX, une solution unifiée de premier rang

La gestion complexe, qui est une réalité dans un environnement qui compte plusieurs fournisseurs technologiques, peut souvent creuser les coûts visibles. Ces coûts comprennent les licences, les abonnements et les coûts de support pour chaque outil. L'utilisation de plusieurs outils de monitoring de l'expérience digitale exige également de former les équipes informatiques à chacun d'entre eux. Les équipes doivent ainsi consacrer plus de temps et d'efforts aux intégrations, ainsi qu'à la gestion des relations avec plusieurs fournisseurs. Cette approche complique les achats et la gestion des SLA, tandis que le calcul du tarif unitaire n'est pas simple.

En faire plus avec ZDX : coût de gestion de plusieurs fournisseurs



Zscaler Digital Experience (ZDX) permet aux équipes réseau et de support d'améliorer la productivité et la satisfaction des collaborateurs.

Les professionnels qui recherchent une solution fiable et unifiée pour résoudre toutes les problématiques de performances des dispositifs, des applications et du réseau considèrent souvent cet objectif comme étant d'ordre technologique. Ils n'ont pas tort, mais l'impact d'une connectivité et de performances réseau optimales s'étend bien au-delà du service informatique et porte sur l'ensemble de l'entreprise.

Bien souvent, les décideurs comparent d'abord les coûts de licence lorsqu'ils étudient les avantages et les inconvénients de différentes solutions de monitoring de l'expérience digitale. Les coûts de licence ne sont pas négligeables, mais ils ne représentent que la partie émergée de l'iceberg, lorsqu'on prend en compte l'ensemble des coûts associés à un panel d'outils de monitoring du réseau, des dispositifs et des applications. La consolidation de plusieurs solutions distinctes sur une plateforme unique telle que ZDX permet d'alléger vos coûts logiciels. Vous constaterez également une création de valeur bien plus importante et un retour sur investissement plus rapide, si la solution que vous mettez en œuvre a un impact mesurable sur la productivité des collaborateurs de votre entreprise.

Les coûts les plus importants pour votre entreprise résultant d'expériences digitales médiocres sont ceux que vous ne pouvez pas mesurer : capacité d'innovation freinée si les collaborateurs les plus performants quittent l'entreprise par frustration, absence de synergies qui résulteraient d'une collaboration en temps réel et optimisée par une connectivité performante, ou perte de compétitivité face à des concurrents capables de tenir de tels objectifs à moindre coût. Dans le climat économique versatile que nous connaissons actuellement et dans le contexte concurrentiel de demain, votre entreprise ne peut se permettre de tels impacts.

Prendre la décision d'investir dans une solution de monitoring de l'expérience digitale exige d'évaluer soigneusement les coûts directs et indirects, ainsi que les risques et les pertes potentielles qui ne sont pas facilement quantifiables. Accélérer la résolution des incidents en améliorant la visibilité réduira les coûts de support et les dépenses opérationnelles. Cette approche peut également rassurer les dirigeants d'entreprise en leur garantissant que les meilleurs collaborateurs de l'entreprise disposent des outils dont ils ont besoin pour mener à bien leurs missions, jour après jour, tout au long de l'année.



À propos de Zscaler

Zscaler (NASDAQ : ZS) accélère la transformation digitale de ses clients pour qu'ils gagnent en agilité, efficacité, résilience et sécurité. La plateforme Zscaler Zero Trust Exchange protège des milliers de clients contre les cyberattaques et les pertes des données en connectant de manière sécurisée les utilisateurs, les dispositifs et les applications, quelle que soit leur localisation. Adossée à plus de 150 data centers dans le monde, Zero Trust Exchange est la plus grande plateforme cloud de sécurité, optimisée par le SASE et proposée en mode inline. Pour en savoir plus, rendez-vous sur zscaler.fr ou suivez-nous sur Twitter @zscaler.

© 2024 Zscaler, Inc. Tous droits réservés. Zscaler™, Zero Trust Exchange™, Zscaler Internet Access™, ZIA™, Zscaler Private Access™, ZPA™, Zscaler Digital Experience, ZDX™, et les autres marques commerciales répertoriées sur zscaler.fr/legal/trademarks sont soit 1) des marques déposées ou marques de service, soit 2) des marques commerciales ou marques de service de Zscaler, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. Toutes les autres marques commerciales appartiennent à leurs propriétaires respectifs.