

# Zscaler Digital Experience

Offri agli utenti finali esperienze digitali di livello superiore



SCHEDA TECNICA

**Zscaler Digital Experience aiuta i team responsabili delle operazioni di rete e dell'assistenza tecnica a monitorare le esperienze digitali dal punto di vista degli utenti finali, per ottimizzare le prestazioni e risolvere rapidamente i problemi con applicazioni, reti e dispositivi.**

## I requisiti di monitoraggio sono cambiati nel nuovo mondo cloud e mobile

La rapida adozione del cloud e l'aumento della mobilità all'interno delle aziende, con la conseguente possibilità di lavorare da qualsiasi luogo, hanno introdotto nuove esigenze di monitoraggio per i team IT. Le applicazioni si stanno spostando dal data center al cloud e sono accessibili da una forza lavoro in remoto e flessibile. Ciò significa che i team IT non controllano più l'infrastruttura sottostante e il relativo stack di soluzioni tecnologiche e non godono più di una visibilità end-to-end sull'esperienza utente. Ecco perché è complesso isolare e diagnosticare i problemi prestazionali derivanti dalla disponibilità delle applicazioni SaaS o cloud, le problematiche del Wi-Fi di casa, le interruzioni dei percorsi di rete o la congestione della rete.

Oggi, la maggior parte delle organizzazioni dispone di molteplici strumenti di monitoraggio indipendenti che vengono acquistati e gestiti da team IT differenti. Questi strumenti generano informazioni isolate e non condividono alcun contesto tra di loro. Di conseguenza, la visibilità sull'esperienza utente risulta frammentata e le tempistiche di risoluzione dei problemi si prolungano. Gli strumenti di monitoraggio indipendenti ottimizzati per i data center creano lacune nella visibilità e non consentono di rilevare, diagnosticare e risolvere i problemi prestazionali degli utenti finali sulla rete Internet.

### VANTAGGI PER L'ORGANIZZAZIONE

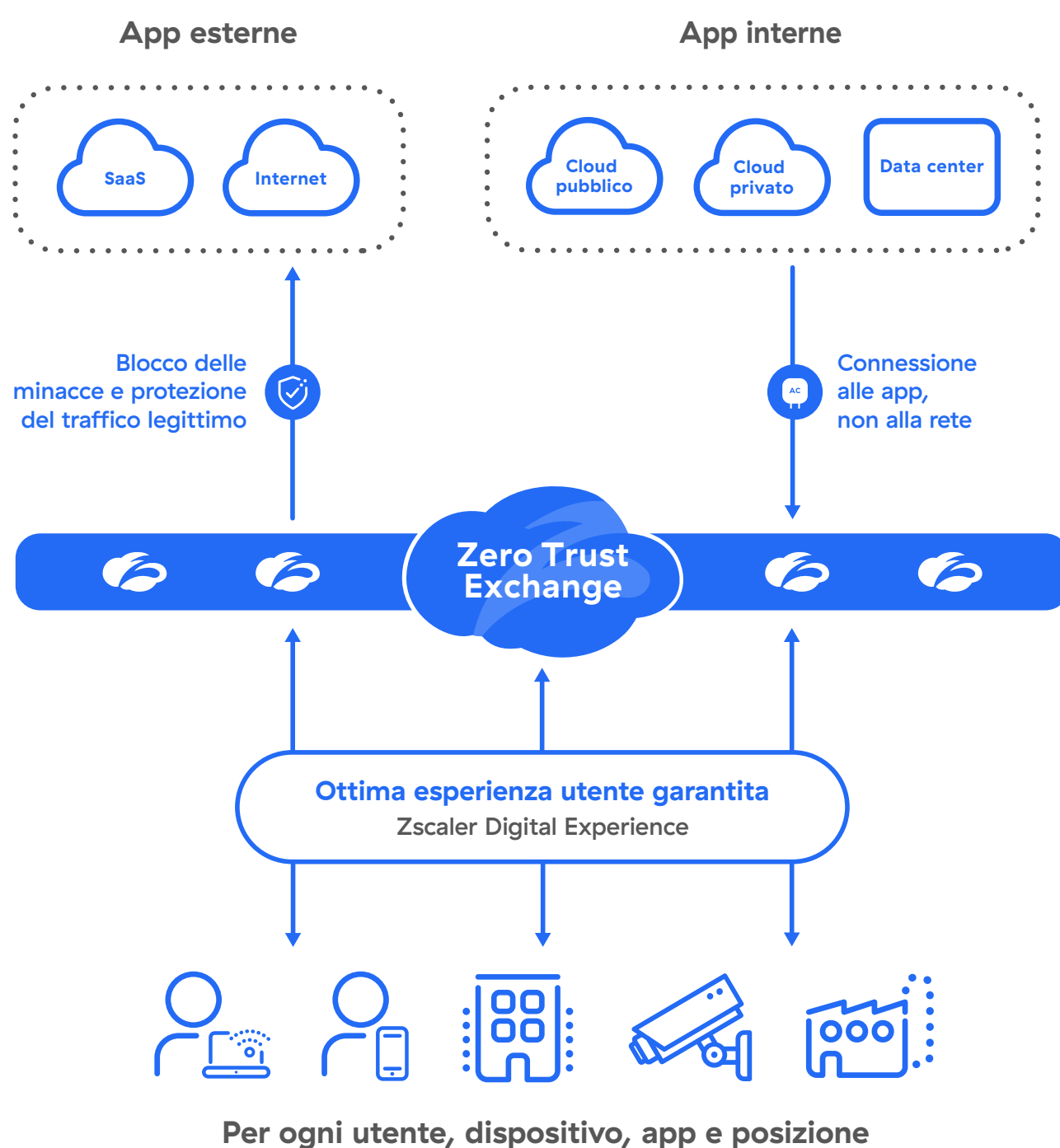
- Migliora l'agilità e la collaborazione tra i team responsabili di sicurezza, rete e assistenza tecnica supportando la fase di triage e la risoluzione dei problemi relativi all'esperienza utente.
- Maggiore produttività grazie a un'esperienza utente migliore e a una connettività veloce, sicura e affidabile sul cloud Zscaler.
- Riduzione della complessità e dei costi delle soluzioni di monitoraggio separate.
- Semplificazione delle operazioni grazie allo stesso agente leggero per tutti i servizi di Zscaler.

Il monitoraggio dell'esperienza digitale per la forza lavoro ibrida richiede un approccio moderno e dinamico. I team IT devono monitorare e misurare continuamente l'esperienza digitale di ogni utente dal punto di vista dell'utente stesso, a prescindere dalla sua posizione. Gli strumenti di monitoraggio tradizionali adottano un approccio incentrato sul data center per monitorare e raccogliere le metriche da postazioni fisse, anziché direttamente dal dispositivo dell'utente. Questo approccio non fornisce una visione unificata delle prestazioni in base al dispositivo dell'utente, al percorso di rete o all'applicazione.

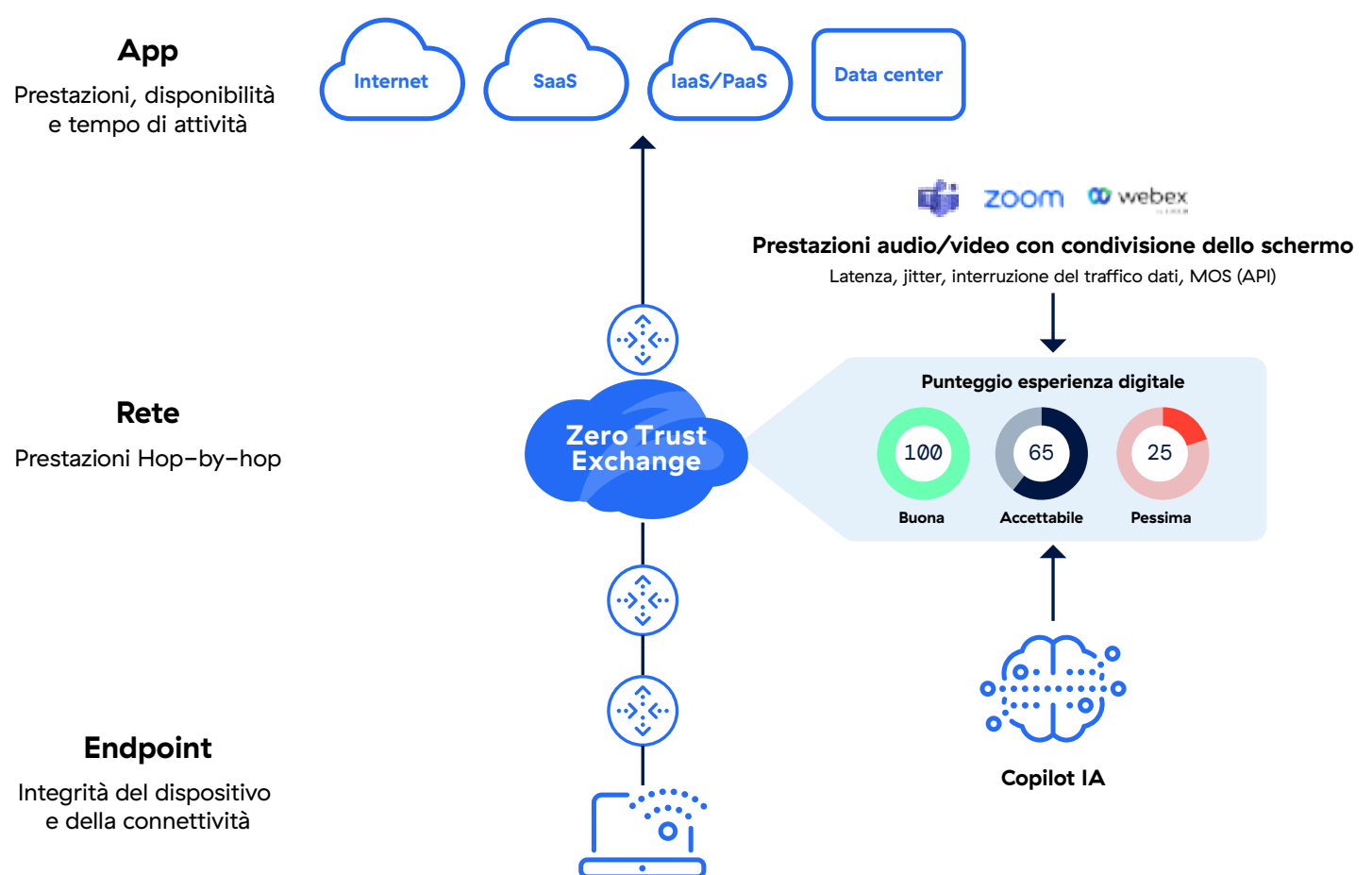
## Perché Zscaler Digital Experience fa la differenza

Zscaler Digital Experience (ZDX) è una soluzione di monitoraggio dell'esperienza digitale basata sull'IA, fornita come servizio dal cloud Zscaler. ZDX offre una visibilità end-to-end e la risoluzione dei problemi prestazionali riscontrati dai clienti e dagli utenti finali per qualsiasi utente e applicazione, indipendentemente dalla posizione. Inoltre, consente il monitoraggio continuo per i team che si occupano di rete, sicurezza e assistenza tecnica, fornendo informazioni utili sui problemi prestazionali legati al dispositivo dell'utente finale, alla rete e alle applicazioni.

ZDX usa Zscaler Client Connector e Zscaler Zero Trust Exchange per monitorare attivamente le applicazioni dal punto di vista dell'utente o del cliente finale. Raccoglie e analizza costantemente vari parametri, tra cui disponibilità delle applicazioni, tempi di risposta, metriche prestazionali di rete hop-by-hop e informazioni sulle condizioni del dispositivo, come dati di configurazione, CPU, utilizzo della memoria, processi ed eventi del dispositivo. I team responsabili delle operazioni di rete e dell'assistenza tecnica usufruiscono quindi di una visibilità totale e risparmiano tempo grazie alla rapidità con cui possono identificare e risolvere i problemi dell'esperienza, dell'applicazione o dei servizi dell'utente finale.

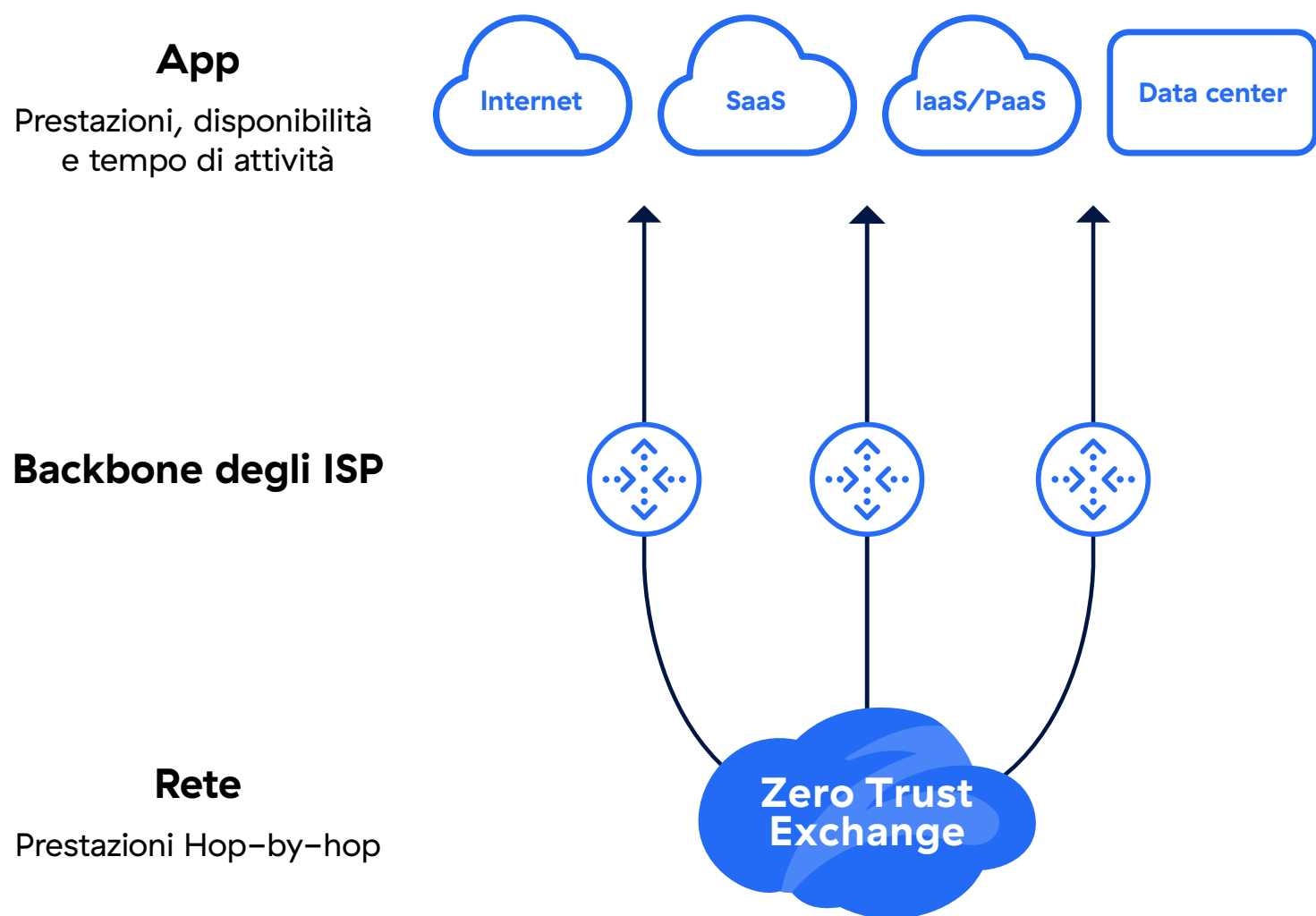


ZDX fa parte di Zero Trust Exchange



ZDX unifica diverse attività isolate di monitoraggio

1. Distribuisce Zscaler Client Connector, se non l'hai già fatto
2. Abilita ZDX per tutti o per gruppi di utenti specifici
3. Seleziona le applicazioni private e cloud da monitorare e configura le sonde
4. Esamina le informazioni sull'esperienza utente



Monitora la disponibilità e le prestazioni delle app dalle sedi dei data center gestiti da Zscaler

1. Abilita il monitoraggio gestito da Zscaler
2. Seleziona le app o i servizi da monitorare
3. Monitora proattivamente la disponibilità e le prestazioni delle app senza richiedere dispositivi agli utenti finali



## I principali casi d'uso

### MONITORAGGIO DELL'ESPERIENZA DELLA FORZA LAVORO FLESSIBILE

Il lavoro flessibile ha prolungato la tempistica per la risoluzione dei ticket del 30%. Rileva i problemi che influiscono sull'esperienza utente, riduci il tempo medio di risoluzione e preserva la produttività dei dipendenti, indipendentemente da dove si trovino.

### MONITORAGGIO UCAAS (UNIFIED COMMUNICATIONS-AS-A-SERVICE)

Secondo una ricerca condotta da Metrigy, entro il 2030 oltre il 75% delle aziende utilizzerà l'UCaaS per le proprie esigenze in termini di chiamate, riunioni e messaggistica. Garantire esperienze ottimali, grazie a una visibilità integrata su applicazioni, rete e integrità dei dispositivi e sulla qualità di condivisione, audio e video durante le chiamate con Microsoft Teams, Zoom e Cisco WebEx, è quindi di fondamentale importanza per far sì che i dipendenti possano continuare a essere produttivi.

### VISIBILITÀ ZERO TRUST

Secondo un'indagine di ESG, il 66% delle organizzazioni ha investito nel monitoraggio dell'esperienza digitale (Digital Experience Monitoring, DEM) per raggiungere efficacemente i propri obiettivi zero trust, mentre il 92% ritiene che il DEM sia essenziale per essere proattivi con una visibilità end-to-end completa.

### MONITORAGGIO DEGLI ACCORDI SLA PER LE APPLICAZIONI SAAS

La produttività dei dipendenti e la continuità operativa dipendono dalle prestazioni e dalla disponibilità delle app critiche come Microsoft 365 o Salesforce. Garantire che i fornitori SaaS rimangano conformi agli accordi SLA consente all'organizzazione di funzionare senza intoppi ed elimina i costi per i servizi che non vengono forniti come promesso. Inoltre, le aziende che forniscono servizi digitali ai clienti sono tenute a soddisfare i parametri in termini di prestazioni e disponibilità delineati negli accordi SLA.

## Vantaggi

### INDIVIDUAZIONE PRECOCE DEL PEGGIORAMENTO DELL'ESPERIENZA UTENTE;

Anticipa i problemi relativi all'esperienza utente grazie a una visibilità in tempo reale sull'esperienza digitale di ogni utente su applicazioni, reti e dispositivi. Rileva e individua i problemi nel Wi-Fi, negli ISP, nei dispositivi endpoint e nei data center prima che possano degenerare. Ottieni una visibilità approfondita su parametri chiave, quali latenza della rete, perdita dei pacchetti e numero di utenti coinvolti, per quantificare la gravità e la portata dei problemi. Ricevi allerte tempestive e fruibili tramite e-mail o strumenti come PagerDuty quando la soddisfazione degli utenti diminuisce, consentendo una risoluzione proattiva dei problemi e una maggiore efficienza operativa. Ottieni viste globali e filtrate dei punteggi di soddisfazione degli utenti, senza tralasciare nessuno e garantendo informazioni precise sulle cause alla radice delle esperienze negative, per favorire una risoluzione rapida.

### RISOLUZIONE RAPIDA DEI PROBLEMI PRESTAZIONALI;

Ottimizza la risoluzione dei problemi prestazionali grazie alla diagnostica basata sull'IA per garantire esperienze utente fluide e ridurre al minimo i tempi di fermo. Analizza istantaneamente le prestazioni di app, reti, dispositivi, Wi-Fi e servizi di sicurezza sfruttando l'isolamento della causa alla radice dei problemi, basato su algoritmi avanzati. Riduci il volume dei ticket di supporto consentendo la risoluzione self-service dei problemi da parte dell'utente finale e fornendo informazioni dettagliate sulle metriche correlate all'esperienza digitale. Accelera la risoluzione con dati diagnostici unificati sulle relazioni tra dispositivi e app e semplifica i flussi di lavoro tramite integrazioni con strumenti come ServiceNow o API pubbliche per il recupero automatizzato di informazioni e favorire la correzione.



## **GARANZIA CHE LE APPLICAZIONI SARANNO PERFORMANTI;**

Monitora le prestazioni delle applicazioni SaaS, come Outlook Online, Slack e Salesforce, delle applicazioni private, come Jira, SAP e altri strumenti aziendali, e delle applicazioni UCaaS, tra cui Teams, Zoom e Webex. Ottieni una visibilità completa su parametri chiave, quali tempi di risposta delle applicazioni, disponibilità, latenza, perdita di pacchetti, jitter e stato generale in diversi ambienti. Esegui la diagnostica e risolvi i problemi che interessano endpoint, reti, ISP e infrastrutture cloud per garantire esperienze utente senza interruzioni, flussi di lavoro semplificati e prestazioni ottimali per tutte le applicazioni aziendali critiche.

## **OTTIENI INFORMAZIONI COMPLETE SULLA RETE**

Sfrutta la Network Intelligence, ovvero informazioni dettagliate sulla rete che ti aiutano a definire le prestazioni di base di Internet e analizzare visivamente la connettività multi-percorso, per identificare gli ISP con le prestazioni migliori e peggiori. Ottieni informazioni utili e fruibili sulle tendenze prestazionali degli ISP per individuare i colli di bottiglia o le interruzioni che incidono sull'esperienza utente. Grazie all'analisi completa multi-percorso, puoi individuare i problemi correlati agli ISP intermedi e dell'ultimo miglio che interessano sia gli utenti in ufficio che quelli da remoto. Ottimizza le esperienze digitali affrontando in modo proattivo le interruzioni della rete e indirizzando il traffico verso i percorsi più efficienti, garantendo prestazioni affidabili delle applicazioni e dei servizi su reti diverse.

## **OTTIENI INFORMAZIONI DETTAGLIATE SUI DISPOSITIVI**

Affronta in modo proattivo i problemi dei dispositivi sfruttando una visione consolidata dei dispositivi in difficoltà nell'intera organizzazione e impiegando il Punteggio di integrità del dispositivo (Device Health Score). Ottieni una visibilità immediata su parametri chiave relativi all'integrità, come CPU, memoria e Wi-Fi. In più, sfrutta il rilevamento migliorato degli eventi per Windows e Mac, insieme a dashboard dedicate per gli eventi critici.

Analizza i dati approfonditi sull'inventario, inclusi produttori di dispositivi, modelli e versioni software, per garantire la compatibilità, semplificare le distribuzioni e mantenere la conformità. Per i dispositivi Microsoft, esamina le statistiche sugli arresti anomali, i tempi di avvio e le prestazioni di avvio e risolvi i problemi direttamente tramite ZDX per favorire una risoluzione più rapida. Grazie alla visibilità centralizzata e a informazioni fruibili, puoi ottimizzare le prestazioni dei dispositivi, ridurre al minimo i tempi di fermo e preservare il controllo su tutti gli endpoint all'interno della tua organizzazione.

## **OTTIENI ESPERIENZE DIGITALI OTTIMALI CON INFORMAZIONI STRATEGICHE A LIVELLO GLOBALE**

Visualizza l'ambiente digitale della tua organizzazione sfruttando le funzionalità combinate offerte dalla relazione aziendale trimestrale (Quarterly Business Review, QBR) e da Esplora dati (Data Explorer). La relazione QBR fornisce informazioni di alto livello sull'esperienza digitale degli utenti finali, evidenziando le tendenze prestazionali in tutte le applicazioni, reti e dispositivi. Approfondisci questi dati utilizzando Esplora dati, dove filtri personalizzabili e visualizzazioni dinamiche ti offrono un'analisi dettagliata delle metriche prestazionali. Scopri le cause dei colli di bottiglia, identifica le opportunità di ottimizzazione e crea report personalizzati da condividere con la dirigenza. Insieme, QBR ed Esplora dati forniscono informazioni fruibili che supportano processi decisionali informati, migliorano l'efficienza dell'IT e ottimizzano le esperienze digitali in tutta l'organizzazione.



## Piani di Zscaler Digital Experience

Zscaler Digital Experience è disponibile nelle seguenti tre edizioni:

ZDX offre una visibilità senza interruzioni sull'esperienza degli utenti che utilizzano le app cloud. I clienti di Zscaler sono in grado di isolare rapidamente i problemi nella connessione da utente ad app e di acquisire una conoscenza approfondita dei problemi prestazionali a livello globale e regionale. Con la strumentazione continua che include l'agente endpoint Zscaler,

Zscaler Client Connector e il cloud Zscaler, i team IT ottengono una visione completa e realistica delle esperienze degli utenti finali con il cloud.

**ZDX Standard** — Perfetto per le organizzazioni che stanno muovendo i primi passi nel campo del monitoraggio delle esperienze digitali degli utenti e delle prestazioni delle applicazioni.

**ZDX Advanced** — Una soluzione completa per il monitoraggio dell'esperienza digitale pensata per le organizzazioni con esigenze di supporto IT avanzate, che include tutto ciò che è compreso nei piani Standard e molto altro.

**ZDX Advanced Plus** — La soluzione più avanzata per il monitoraggio dell'esperienza digitale, che offre una visibilità massima più avvisi e funzionalità per una risoluzione dei problemi basata sull'AI.

Grazie a ZDX, quando un utente chiama per un problema di connettività, riusciamo a vedere istantaneamente se si tratta del suo ISP, del segnale Wi-Fi o di un problema con l'applicazione.

**JEREMY BAUER**

Responsabile senior della sicurezza  
informatica, CISO, Molson Coors



## Confronto delle caratteristiche dei vari piani di Zscaler Digital Experience

	FUNZIONALITÀ	DESCRIZIONE	STANDARD ZDX (PIATTAFORMA ZS, PIATTAFORMA ZS-ZPA)	ZDX ADVANCED	ZDX ADVANCED PLUS
Monitoraggio delle applica- zioni	App SaaS con base Internet	Monitora le applicazioni SaaS basate su Internet come Microsoft SharePoint, Box e Salesforce	✓	✓	✓
	Siti web con base Internet/app personalizzate	Monitoraggio di destinazioni personalizzate su Internet (come siti web, app web, proxy terzi, supporto no-default route)	✓	✓	✓
	App private (tramite ZPA)	Monitora le app private nel data center e nell’ambiente IaaS/PaaS a cui si accede tramite ZPA (VPN)	✓	✓	✓
	Monitoraggio gestito da Zscaler	Analisi delle prestazioni web e della rete dalle sedi di Zscaler	✗	✗	1 sonda ogni 1.000 utenti, 1 sede
Monitoraggio del dispositivo	Monitoraggio di base dei dispositivi	Monitora lo stato del dispositivo dell’utente finale (con informazioni su CPU, memoria, ecc.) e dei suoi eventi	✓	✓	✓
	Inventario di dispositivi e software	Individua tutti i software e le relative versioni distribuite all’interno dell’organizzazione e su ogni dispositivo	✗	✓	✓
	Dashboard degli eventi del dispositivo	Dashboard dedicate per gli eventi critici, come gli arresti anomali del software e del sistema (incluse le schermate blu di errore, BSoD).	✗	✓	✓
	Monitoraggio a livello di processo software	Monitora i processi principali nel tempo	✗	✗	✓



	FUNZIONALITÀ	DESCRIZIONE	STANDARD ZDX (PIATTAFORMA ZS, PIATTAFORMA ZS-ZPA)	ZDX ADVANCED	ZDX ADVANCED PLUS
Monitoraggio del dispositivo	Analisi dei processi software	Analisi dei processi principali nel corso del tempo	✗	✗	✓
	Punteggio di integrità del dispositivo	Visione completa dei dispositivi con dei problemi che copre l'intera organizzazione, un reparto, un gruppo di utenti o una sede	✗	✗	✓
	Analisi dell'utilizzo dell'hardware	La dashboard di analisi dell'utilizzo dell'hardware (Hardware Usage Analysis) aiuta a ottimizzare l'allocatione delle risorse e a ridurre i costi analizzando l'utilizzo dei dispositivi in tempo reale e la profilazione dell'hardware (supportata sia per dispositivi Windows che Mac)	✗	✗	✓
Monitoraggio della rete	Sonde CloudPath e web	Numero delle sonde attive di monitoraggio di rete o web configurate per monitorare le applicazioni	6	30 + N sonde*	100 sonde
	Sonde CloudPath di base	Tracciamento del percorso di rete per utente, gateway, cloud Zscaler/Direct, app	✓	✓	✓
	Sonde CloudPath avanzate	Tracciamento del percorso di rete, con analisi hop-by-hop, numero ISP/AS e dettagli di geolocalizzazione di tutti gli hop interni ed esterni su ogni sonda	✓	✓	✓
	Network Intelligence	Monitora e individua costantemente i problemi dell'ISP che incidono sulle prestazioni	✗	✗	✓
	Supporto SIPA	Consente alle tue applicazioni di vedere il tuo IP sorgente originale	✓	✓	✓





	FUNZIONALITÀ	DESCRIZIONE	STANDARD ZDX (PIATTAFORMA ZS, PIATTAFORMA ZS-ZPA)	ZDX ADVANCED	ZDX ADVANCED PLUS
UCaaS	Monitoraggio UCaaS (Teams, Zoom, WebEx)	Monitoraggio vocale delle chiamate per Microsoft Teams, Zoom e Webex	⊗	✓	✓
Intervallo del tempo di polling	CloudPath	Granularità del tempo di polling per la rete (CloudPath)	15 minuti	5 minuti	5 minuti
	Monitoraggio web	Granularità del tempo di polling per il monitoraggio web	15 minuti	5 minuti	5 minuti
	Integrità del dispositivo	Granularità del tempo di polling per il monitoraggio dei dispositivi	15 minuti	5 minuti	5 minuti
Integrazioni e conservazione dei dati	Conservazione dei dati	Numero di giorni di conservazione per la ricerca e l'analisi	2 giorni	14 giorni	14 giorni
	Webhook	Integrazioni di webhook configurabili per segnalazioni in tempo reale	⊗	10	10
	API	L'API pubblica di ZDX fornisce un accesso programmatico ai dati di ZDX	⊗	✓	✓
Risoluzione dei problemi	Punteggio ZDX	Metriche aggregate delle prestazioni dell'esperienza utente tracciate nel tempo a livello di utente, app, posizione, reparto e organizzazione	✓	✓	✓
	Deep Tracing	Numero di sessioni attive per la risoluzione dei problemi dei dispositivi degli utenti finali, per raccogliere <ul style="list-style-type: none"><li>il percorso web, metriche sull'integrità del dispositivo,</li><li>dati a livello di processo del sistema operativo a intervalli di 60 secondi, acquisizione di pacchetti da remoto</li></ul>	⊗	25	100



	FUNZIONALITÀ	DESCRIZIONE	STANDARD ZDX (PIATTAFORMA ZS, PIATTAFORMA ZS-ZPA)	ZDX ADVANCED	ZDX ADVANCED PLUS
Risoluzione dei problemi	Analisi delle cause radice supportata dall'IA	Isolamento automatico delle cause alla radice dei problemi prestazionali (analisi, comparazione)			
	Pannello di controllo degli incidenti	Elenco degli incidenti a livello di applicazione, data center di Zscaler, ISP dell'ultimo miglio, ISP intermedi e Wi-Fi			
	Regole di segnalazione	Numero di regole attive configurate per l'invio di avvisi in tempo reale tramite e-mail o webhook	Fino a 3	25	100
	Avvisi dinamici	Impostazione di avvisi intelligenti in risposta alle variazioni nelle metriche osservate			
	Snapshot	Creazione dell'URL condivisibile di sola lettura di uno snapshot			
	Self-service	Invia una notifica proattiva agli utenti finali per comunicargli problemi con il Wi-Fi e l'ISP			

	FUNZIONALITÀ	DESCRIZIONE	STANDARD ZDX (PIATTAFORMA ZS, PIATTAFORMA ZS-ZPA)	ZDX ADVANCED	ZDX ADVANCED PLUS
Analisi	Copilot	Motore di intelligenza artificiale che utilizza il linguaggio naturale per identificare l’impatto sulle prestazioni su dispositivi, reti e applicazioni	✗	✗	✓
	Data Explorer	Visualizza l’impatto sulle prestazioni analizzando app specifiche o dati utente	✗	1 app, 1 metrica	4 app, 4 metriche
	Report trimestrale di revisione aziendale (QBR)	Informazioni riepilogative su esperienza utente, prestazioni e revisione degli incidenti più rilevanti	✓	✓	✓
	Report generati dal sistema	Tendenze di applicazioni, sedi, dispositivi e metriche di rete	✗	✓	✓

\*Ulteriori sonde disponibili in uno SKU separato

Informazioni su Zscaler

Zscaler (NASDAQ: ZS) accelera la trasformazione digitale in modo che i clienti possano essere più agili, efficienti, resilienti e sicuri. La piattaforma Zscaler Zero Trust Exchange™ protegge migliaia di clienti dagli attacchi informatici e dalla perdita dei dati, collegando in modo sicuro utenti, dispositivi e applicazioni in qualsiasi luogo. Distribuita in oltre 150 data center a livello globale, Zero Trust Exchange™, basata sul framework SSE, è la più grande piattaforma di cloud security inline del mondo. Per saperne di più, visita [www.zscaler.com/it](https://www.zscaler.com/it) oppure seguici su X (precedentemente Twitter) @zscaler.

© 2025 Zscaler, Inc. Tutti i diritti riservati. Zscaler™ e gli altri marchi commerciali presenti su [zscaler.com/it/legal/trademarks](https://www.zscaler.com/it/legal/trademarks) sono (I) marchi commerciali o marchi di servizio registrati o (II) marchi commerciali o marchi di servizio di Zscaler, Inc. negli Stati Uniti e/o in altri Paesi. Tutti gli altri marchi commerciali sono di proprietà dei rispettivi titolari.



Zero Trust  
Everywhere