



■ E-BOOK

Qual è la causa di questo ticket?

Guida introduttiva alla risoluzione dei problemi di dispositivi,
reti e applicazioni per i team dell'assistenza tecnica



Contenuti

Introduzione	3
I passaggi per la risoluzione dei ticket	4
Problemi correlati ai dispositivi	5
Problemi di rete	9
Problemi correlati all'applicazione	12
Come migliorare i flussi di lavoro per la risoluzione dei problemi	14
Presentazione di ZDX	15

Introduzione

Nel mondo di oggi, il successo di un'azienda dipende dalla qualità delle esperienze che è in grado di offrire ai propri dipendenti. Dato che queste esperienze dipendono fortemente dalla tecnologia, i professionisti dell'assistenza IT svolgono un ruolo fondamentale nel mantenere i dipendenti felici, soddisfatti e produttivi. Senza di loro, le aziende non riuscirebbero a operare, tanto meno a crescere e a prosperare. Ma il lavoro degli analisti dell'assistenza tecnica non è per niente semplice. Da quando la pandemia ha accelerato l'adozione del lavoro ibrido e da remoto, i team di supporto si sono ritrovati sempre più oberati di lavoro, con un incremento del 35% del volume dei ticket di assistenza dal 2020.¹ Data questa esplosione del numero di ticket, la crescente complessità degli ambienti IT e la difficoltà di reclutare e trattenere i talenti, è di fondamentale importanza che i nuovi assunti in questo settore in rapida evoluzione si adeguino rapidamente.

Per aiutare gli operatori dell'assistenza tecnica a risolvere più velocemente un maggior numero di ticket, abbiamo creato questa guida introduttiva sui problemi più comuni che incidono sui dispositivi degli utenti finali, sulla connettività e sulle prestazioni delle applicazioni.

1. "Helpdesk meltdown due to absenteeism, low morale and increased workload", Computer Weekly, febbraio 2021.



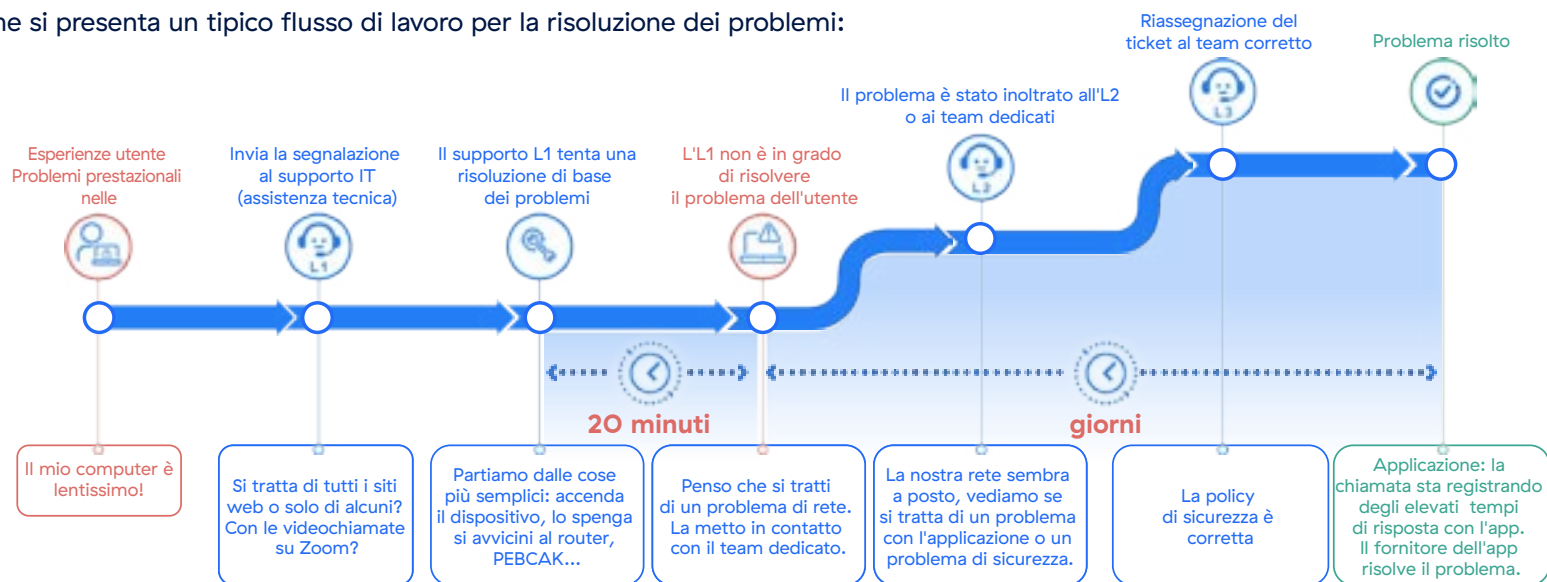
I passaggi per la risoluzione dei ticket



A seconda delle dimensioni e del settore in cui opera l'organizzazione, i team dell'assistenza tecnica possono aspettarsi di gestire tra **979** e **18.331** richieste di supporto al mese.²

Si tratta davvero di tantissimi ticket! Rispondere a tutti in modo rapido e appropriato (il che significa decidere quali possono essere gestiti immediatamente e quali devono essere passati a un agente di livello superiore), in un primo momento, può sembrare molto impegnativo.

Ecco come si presenta un tipico flusso di lavoro per la risoluzione dei problemi:



Per chiarezza, raggruppiamo i problemi più comuni che gli analisti dell'assistenza tecnica incontrano sul lavoro in tre categorie, ovvero: i problemi relativi ai dispositivi (problemi dal lato dell'utente finale), i problemi di rete (problemi nella connessione dell'utente finale con un'applicazione) e i problemi correlati all'applicazione (problemi all'interno di un'app cloud o aziendale). Diamo un'occhiata più da vicino a ciascuna di queste categorie.

2. "Ticket escalation: What it is and how to manage it", Zendesk, dicembre 2023.2.

Problemi correlati ai dispositivi

Sono problemi che si verificano nell'ambiente di lavoro dell'utente finale, che può essere la sua casa o il bar da cui lavora. Questa categoria include i problemi con il computer desktop o portatile dell'utente, nonché con il router e la rete Wi-Fi. Molti di essi possono essere risolti riavviando il dispositivo o modificandone la configurazione.

Connettività Wi-Fi scadente

Cosa risconterà l'utente finale: frequenti disconnessioni dal servizio Internet wireless di casa, velocità di connessione lenta e problemi di connessione alle applicazioni, tutte condizioni che finiscono per ostacolare il lavoro e la produttività.

Router Wi-Fi: parametri chiave del dispositivo

Metrica del dispositivo Wi-Fi	Cosa significa	Esempio
Nome del sistema operativo	Sistema operativo in esecuzione sul dispositivo dell'utente finale	Microsoft Windows 10 Pro
Data e ora dell'ultimo avvio	Ultima volta che il dispositivo è stato acceso o riavviato	12 gennaio, 10:00 PST
Nome utente	Chi ha effettuato l'accesso a quel dispositivo	PC-ALESS-37\admin
Città	Posizione dell'utente finale	Dublino
Stato	Posizione dell'utente finale	Ohio
Geolocalizzazione	Posizione dell'utente finale	Stati Uniti
Regione	Posizione dell'utente finale	Dublino, Ohio
Fuso orario del dispositivo	Posizione dell'utente finale	UTC-05:00 America/New_York
Nome dell'adattatore	Nome del dispositivo che consente al computer dell'utente finale di captare i segnali Wi-Fi	Adattatore USB wireless TP-Link
IP sorgente del client	Indirizzo IP dell'utente finale	74.133.7.25
Segnale Wi-Fi	Potenza del segnale Wi-Fi ricevuto dal dispositivo dell'utente finale	100%
SSID	SSID della rete a cui l'utente è connesso	3Com_Wifi
Tipo	Tipo di segnale Wi-Fi	802.11n
Interfaccia	Nome del controller dell'interfaccia di rete wireless	Adattatore USB wireless TP-Link
Canale	Canale della rete Wi-Fi a cui l'utente è connesso	10
DNS	Indirizzo IP del server DNS	192.168.7.254
Gateway	Indirizzo IP del gateway Internet	192.168.7.254
Stato	Stato della connessione	Connesso

Cos'è il Wi-Fi?

Il Wi-Fi è una tecnologia di rete locale che consente ai dispositivi di connettersi a Internet (e tra loro, se si trovano sulla stessa rete) senza utilizzare fili o cavi. Le reti Wi-Fi utilizzano onde radio per trasmettere le informazioni: ogni dispositivo sulla rete si connette in modalità wireless al router Wi-Fi, che a sua volta si connette alla rete Internet pubblica. A differenza delle stazioni radio AM e FM, che emettono segnali le cui frequenze sono misurate in megahertz (MHz), i segnali Wi-Fi vengono trasmessi in frequenze che vanno da 2,5 a 5 gigahertz (GHz).

Il Wi-Fi consente a molti tipi diversi di dispositivi di accedere a Internet, indipendentemente da dove si trovino all'interno di una casa (o in una biblioteca, in aeroporto, in una scuola o in altri luoghi pubblici). Risulta più flessibile e spesso più conveniente rispetto alle infrastrutture di connettività cablate.

Cos'è un SSID?

Un SSID (Service Set identifier) è una sequenza univoca di massimo 32 caratteri utilizzata per assegnare un nome a una singola rete Wi-Fi. Ogni router o access point wireless trasmette il proprio SSID per consentire agli utenti di identificare la rete che desiderano utilizzare, anche se nella stessa area sono disponibili più reti wireless. Il router trasmette l'SSID più volte al secondo per segnalare la propria presenza.

La maggior parte dei router Wi-Fi dispone di un'etichetta con il nome del proprio SSID che può essere collocata su un lato, dietro o sotto al dispositivo. I nomi dell'SSID sono individuabili e mostrati anche sui dispositivi Windows, macOS, iOS e Android.

Potenza del segnale Wi-Fi

Ovviamente, il segnale trasmesso da un router Wi-Fi può diventare più forte man mano che ci si avvicina al router. Se c'è un ostacolo tra il dispositivo e il router, o semplicemente la distanza è eccessiva, il segnale potrebbe non essere abbastanza potente da garantire una connettività stabile.

I segnali Wi-Fi vengono misurati in decibel milliwatt (dBm), che, in modo un po' controintuitivo, sono espressi in valori negativi (ovvero, il valore è sempre preceduto da un segno meno). Il segnale più forte possibile è intorno ai -30 dBm, il che significa che verosimilmente ci si trova proprio di fronte al router. -50 dBm può essere considerato un segnale di intensità ottimale, mentre -60 dBm risulta comunque un segnale forte. Per uno streaming video stabile, la potenza minima del segnale è di -67 dBm, che rappresenta il valore minimo per uno scambio di dati fluido. La maggior parte delle applicazioni può comunque funzionare con -70 dBm, mentre -80 dBm è il valore minimo richiesto per stabilire una connessione. Di solito, sul dispositivo dell'utente finale viene visualizzata un'icona che rappresenta la potenza approssimativa del segnale Wi-Fi con una serie di barre.

Tipi di segnali Wi-Fi

Esistono diversi tipi di segnali Wi-Fi standard, ognuno con delle specifiche ben definite, i quali includono:

- **Wireless B (802.11B):** router che supportano solo questo standard non vengono più prodotti, ma alcuni router più recenti lo supportano ancora insieme ad altri standard. Il Wireless B può trasferire i dati a una velocità massima di 11 Mbps e il segnale può essere trasmesso fino a 45 metri. Il Wireless B opera alla frequenza di 2,4 GHz, la stessa dei comuni elettrodomestici, come i telefoni cordless e i forni a microonde. Ciò può causare interferenze se il router è troppo vicino a questi dispositivi.
- **Wireless G (802.11G):** la tecnologia Wireless G può trasferire dati fino a 54 mbps, sempre alla frequenza di 2,4 GHz, quindi presenta gli stessi problemi di interferenza della tecnologia Wireless B.
- **Wireless N (802.11N):** questa tecnologia più recente e veloce supporta una velocità di trasferimento fino a 300 mbps con due antenne, sebbene la velocità generalmente si aggiri intorno ai 140 mbps. Il Wireless N opera sia sulle frequenze a 2,4 GHz che a 5 GHz e i dispositivi Wireless N possono commutare tra più segnali. I router Wireless N sono in grado di supportare contemporaneamente più dispositivi dell'utente finale, il che li rende una scelta ideale (e molto diffusa) per le reti Wi-Fi domestiche.
- **Wireless AC (802.11AC):** questa tecnologia può supportare velocità di trasmissione incredibilmente elevate, fino a un gigabit al secondo, offrendo al contempo segnali più potenti e una copertura più estesa rispetto al Wireless N. I router Wireless AC sono ideali per l'uso nelle piccole aziende o nelle abitazioni che sono troppo grandi per essere coperte da un router Wireless N.

Consiglio degli esperti:



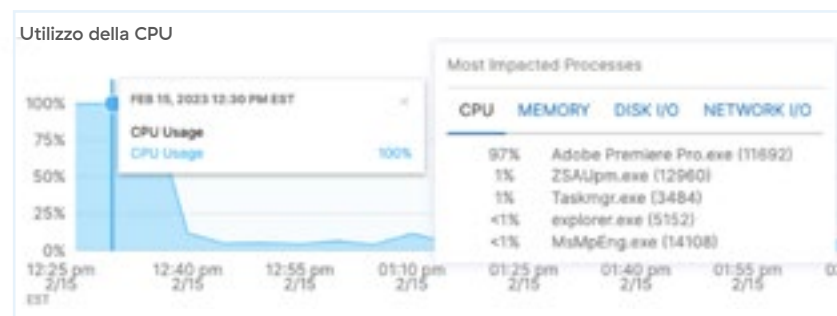
Attenzione alle eventuali variazioni nel tipo di segnale Wi-Fi. Queste ultime possono indicare la presenza di un problema che sta rallentando la connessione.

Utilizzo elevato della CPU o della memoria

Cosa risconterà l'utente finale: prestazioni lente del dispositivo, accesso lento alle applicazioni o crash delle applicazioni. Gli utenti finali potrebbero non essere consapevoli che la causa è il loro stesso dispositivo.

Cos'è una CPU?

L'unità di elaborazione centrale (Central Processing Unit, CPU) è il chip più importante di qualsiasi computer. Può essere vista come il cervello del computer, che esegue comandi per elaborare tutte le istruzioni e la logica che lo fanno funzionare. La CPU comunica inoltre agli altri chip e componenti del sistema come elaborare i comandi, per garantire il funzionamento complessivo del computer.



Ogni singola applicazione che viene eseguita sul dispositivo di un utente finale invierà delle istruzioni alla CPU, ma tutte queste applicazioni dovranno condividere il tempo e la potenza di elaborazione della CPU. Se un'applicazione assorbe troppe risorse del sistema (ovvero la CPU è occupata a elaborare le attività correlate a quell'applicazione), il computer non riesce più a supportare le altre applicazioni né le funzioni essenziali del sistema operativo necessarie al suo funzionamento.

Strumenti del sistema operativo come Gestione attività (Windows) o Monitoraggio attività (macOS) consentono di vedere quanti processi sono in esecuzione su quella macchina, nonché il tempo della CPU consumato da ciascun processo. Se un singolo processo assorbe il 100% delle risorse della CPU per un breve periodo, ciò potrebbe non causare problemi. Se però un processo utilizza costantemente troppo tempo della CPU, potrebbe rendere instabile l'intero sistema o impedirne il funzionamento.

Cos'è la memoria?

Prima che la CPU possa eseguire le istruzioni, deve riceverle. Se tutti questi dati fossero memorizzati su un disco rigido, impiegherebbero troppo tempo per raggiungere la CPU e il computer funzionerebbe molto lentamente. Le informazioni vengono invece memorizzate su dei chip vicini alla CPU, nella cosiddetta memoria ad accesso casuale (Random Access Memory, RAM). Maggiore è la quantità di memoria di cui dispone un computer, minore è la frequenza con cui deve accedere alle istruzioni tramite un dispositivo di archiviazione o da un'altra fonte, il che lo rende più veloce e performante.

Quando un sistema dispone di poca memoria, le applicazioni spesso funzionano lentamente o non rispondono, in quanto il computer non è in grado di inviare alla CPU tutte le istruzioni necessarie per funzionare correttamente. A volte, la soluzione è semplice, e basta chiudere le applicazioni in background, in modo che vengano eseguiti meno programmi contemporaneamente. Altre volte invece potrebbe essere necessario riconfigurare il dispositivo dell'utente finale (ad esempio, aggiungendo più memoria virtuale).

Problemi di rete

I dati che viaggiano tra il dispositivo di un utente finale e l'applicazione che sta utilizzando compiono molti hop, o "salti", mentre attraversano la rete aziendale o la rete Internet pubblica per raggiungere la propria destinazione. I problemi possono verificarsi ovunque lungo il percorso, dai server che alimentano Internet ai router che ne dirigono il traffico. Alcuni di questi problemi possono essere risolti dai team IT o di rete interni, mentre altri potrebbero richiedere l'attenzione dei provider delle soluzioni SaaS o di altri fornitori.

Ecco un esempio di hop di rete. In questo caso, il traffico dell'utente finale necessita di 5 passaggi per raggiungere l'applicazione di destinazione.

Consiglio degli esperti:



Alcune applicazioni sono interne, quindi il loro traffico viene instradato su una rete privata virtuale (VPN), che aggiunge ulteriori hop di rete. Questi hop aggiuntivi possono far sì che l'utente finale riscontri dei rallentamenti nell'uso dell'app.



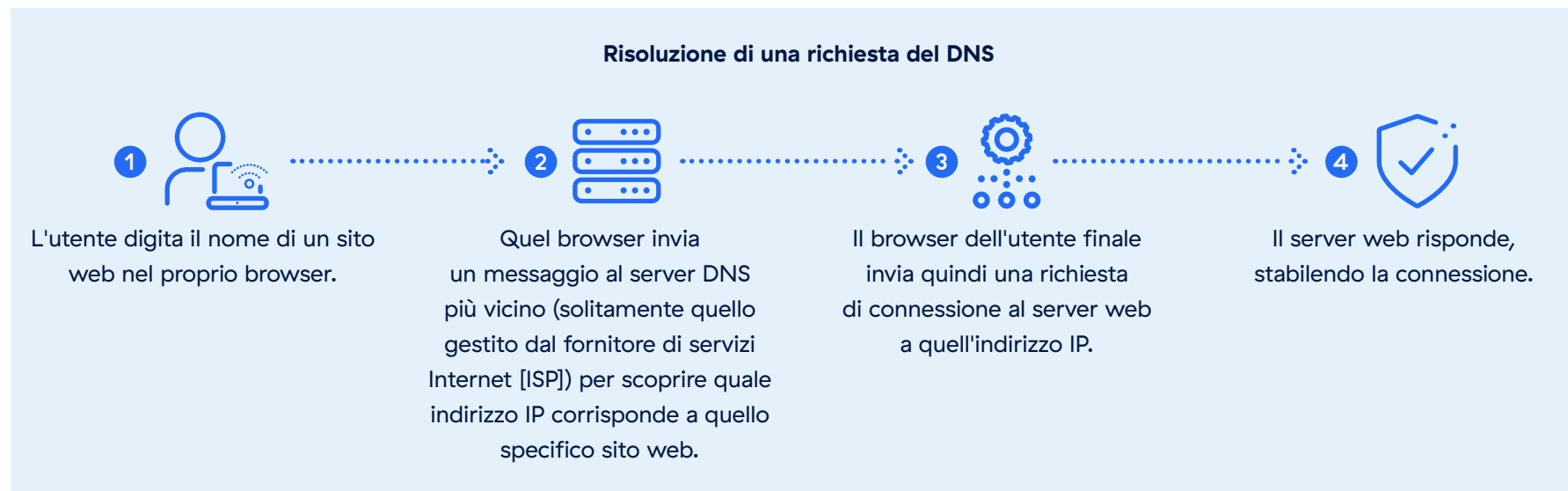
DNS lento

Cosa risconterà l'utente finale: problemi di connessione alle app SaaS. Ad esempio, gli utenti potrebbero segnalare che le chiamate Zoom funzionano correttamente, una volta stabilita la connessione, ma che tutto il resto sul web risulta molto lento.

Cos'è il DNS?

Il DNS (Domain Name System) è come una mappa dell'intera rete Internet. In sostanza, è un database che contiene gli indirizzi IP (Internet Protocol), ognuno dei quali è un insieme di numeri, come ad esempio 165.225.80.34, che corrispondono ai nomi di dominio che gli utenti digitano nei loro browser. Ad esempio, quando digitiamo "zscaler.com" su Chrome, un server DNS assocerà quel nome all'indirizzo IP corrispondente, in modo da poter indirizzare il traffico nel posto giusto. Questo processo viene chiamato "risoluzione" della richiesta del DNS.

Se il server DNS più vicino non risponde, il browser interrogherà una serie di altri server, che collaboreranno per reindirizzare la richiesta, finché non verrà fornita una risposta. Se uno di questi server non funziona correttamente, potrebbe volerci molto tempo per raggiungere il sito web di destinazione oppure l'utente finale potrebbe ricevere un messaggio di errore che indica che il sito Internet che sta cercando di raggiungere non è disponibile. Se il processo di risoluzione delle richieste del DNS è lento, gli utenti non saranno in grado di accedere ai siti web e alle risorse Internet di cui hanno bisogno per essere produttivi.



Router di rete lento

Cosa risconterà l'utente finale: rallentamenti significativi nei tempi di caricamento delle pagine quando accede alle app SaaS e spesso le prestazioni risulteranno irregolari, con problemi che sembrano presentarsi in modo casuale e poi risolversi da soli.

Cos'è un router?

I router sono dispositivi che trasmettono pacchetti di dati tra le reti, ispezionando ogni pacchetto per determinarne la destinazione e calcolando il modo più efficiente per fargliela raggiungere.

Esiste un numero pressoché infinito di possibili percorsi che ogni pacchetto potrebbe seguire per raggiungere la sua destinazione, con alcuni che sono molto più brevi e quindi più veloci rispetto ad altri. Quando il traffico di rete rallenta, la causa è, in genere, un problema in corrispondenza di un segmento del percorso che il traffico sta seguendo. Se si verifica un'elevata latenza durante un singolo hop lungo il percorso dati, le prestazioni dell'applicazione e l'esperienza utente ne risentiranno.

Cosa causa la latenza?

Un certo grado di latenza, ovvero il tempo impiegato da ogni pacchetto di dati per viaggiare in andata e ritorno verso l'applicazione di destinazione, è sempre presente. Quando la latenza risulta elevata, le pagine web si caricheranno più lentamente, la qualità dello streaming video e audio sarà scadente e l'esperienza utente ne risentirà.

La perdita di pacchetti, che si ha quando una percentuale significativa di pacchetti di dati non riesce a raggiungere la relativa destinazione, può causare latenza, così come il jitter, che si verifica quando c'è troppa variazione nel tempo impiegato dai diversi pacchetti all'interno di un flusso di dati per raggiungere la destinazione.

Come determinare le cause alla radice della latenza

Può essere difficile capire quale sia dei tanti hop che i pacchetti di dati compiono nel loro percorso verso l'applicazione di destinazione e nel viaggio di ritorno quello in cui si verificano i problemi. Strumenti di monitoraggio della rete o altri test diagnostici possono aiutare a individuare la causa del problema.



Problemi correlati all'applicazione

A volte il problema risiede nell'app SaaS a cui i dipendenti cercano di accedere. Quando i team dell'assistenza tecnica se ne rendono conto, possono allertare proattivamente gli utenti in caso di disservizi e raccogliere prove dettagliate del problema da condividere con il fornitore della soluzione SaaS.

Problemi con la qualità delle chiamate su Microsoft Teams, Zoom o WebEx

Cosa risconterà l'utente finale: scarsa qualità delle chiamate e delle riunioni quando utilizza delle app di collaborazione e comunicazione. Spesso, questi problemi si verificano in modo sporadico, rendendo la risoluzione particolarmente difficile.

Cosa sono le app UCaaS?

Le applicazioni UCaaS (Unified Communications as a Service) includono numerose funzionalità, quali chat e messaggistica online, riunioni virtuali, telefonia, videoconferenze e condivisione di contenuti. Queste app supportano la collaborazione consentendo ai team di comunicare in modo sincrono e asincrono su un'ampia gamma di dispositivi. Queste app vengono in genere eseguite sui server ospitati dai provider delle soluzioni UCaaS nei propri data center o su piattaforme cloud pubbliche. Gli utenti finali possono scaricare client software sui propri dispositivi o utilizzare telefoni o apparecchiature per videoconferenze configurate per funzionare con i sistemi del provider UCaaS.

Le app UCaaS scambiano diversi tipi di dati, che vanno dai flussi di testo delle chat ai flussi audio e video. Per comprendere la causa di un problema, gli strumenti di monitoraggio dell'UCaaS devono raccogliere informazioni dettagliate su ciascuna di queste fonti di dati, fino al livello dell'esperienza del singolo utente finale. Ciò consente a tali strumenti di individuare i fattori che contribuiscono a generare esperienze negative, anche se questi ultimi variano da un utente all'altro o da un meeting all'altro.

Consiglio degli esperti:



Non tutti coloro che utilizzano la stessa app UCaaS (ad esempio Zoom, Microsoft Teams, WebEx) risconteranno gli stessi problemi. Per prima cosa, bisogna capire quali sono i soggetti interessati. Dopodiché, vanno analizzate le relative esperienze.

Tempi di risposta lenti delle applicazioni

Cosa risconterà l'utente finale: un'applicazione (come Chrome, Microsoft SharePoint o SAP) non risponde o non funziona.

Cos'è un'applicazione?

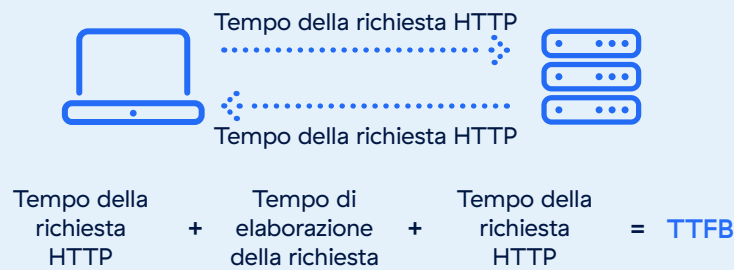
Un'applicazione software è un programma o un gruppo di programmi che esegue una funzione specifica per i suoi utenti. Le applicazioni eseguite sui dispositivi degli utenti finali sono supportate dai sistemi operativi di tali dispositivi, quelle eseguite su un server nel cloud, invece, sono accessibili tramite un browser web e potrebbero non avere accesso al dispositivo dell'utente finale.

Le applicazioni possono bloccarsi (smettere di funzionare) se uno dei relativi componenti riscontra un errore che non è stato programmato per gestire. Possono smettere di rispondere persino quando sono ancora in esecuzione, magari perché sono bloccate in attesa di una risposta che non ricevono o perché non c'è abbastanza memoria disponibile. Questi tipi di anomalie possono verificarsi sia nelle applicazioni eseguite sul dispositivo dell'utente finale, sia in quelle eseguite sul cloud. In genere, i fornitori SaaS integrano nei propri prodotti numerose misure di sicurezza per ridurre i tempi di inattività, pertanto le interruzioni delle applicazioni cloud non sono così comuni. Ma, ciò nonostante, accadono.

Cos'è il tempo di risposta di un'applicazione?

Il tempo di risposta di un'applicazione è il tempo medio necessario per visualizzare l'intero contenuto di una pagina web nel browser. Viene calcolato dall'istante in cui si fa clic su un link o si digita un nome di dominio, fino al momento in cui la pagina viene caricata completamente. I tempi di caricamento delle pagine si misurano in secondi e più sono rapidi, migliore sarà l'esperienza degli utenti.

Che cos'è il TTFB?



Il TTFB (Time to First Byte) è il tempo di risposta del server, ossia il tempo impiegato da un server per rispondere a una richiesta. Tempi di risposta più rapidi del server sono sempre l'ideale, perché offrono agli utenti un senso di gratificazione immediata ed eliminano i colli di bottiglia nelle prestazioni.

Consiglio degli esperti:



Alcune applicazioni sono interne, quindi il loro traffico viene instradato su una rete privata virtuale (VPN), che aggiunge ulteriori hop di rete. Questi hop aggiuntivi possono far sì che l'utente finale riscontri dei rallentamenti nell'uso dell'app.

Come migliorare i flussi di lavoro per la risoluzione dei problemi

Al giorno d'oggi, sul mercato, sono disponibili numerose soluzioni diverse, come ad esempio delle combinazioni di prodotti dedicati, che gli analisti dell'assistenza tecnica possono utilizzare per individuare le cause alla radice dei problemi, in modo da aiutare i dipendenti a tornare rapidamente al lavoro e rispettare gli accordi sul livello di servizio (SLA).

Non tutti questi strumenti però sono uguali. Alcuni sfruttano tecnologie avanzate come l'IA per correlare dati provenienti da più fonti, tra cui reti Wi-Fi domestiche, ISP e applicazioni, per determinare automaticamente le cause alla radice dei problemi. Le soluzioni che consentono agli analisti dell'assistenza tecnica di analizzare nel dettaglio gli incidenti (ad esempio tipo, gravità, orario di inizio e fine e durata) sono più utili, perché consentono di comprendere in modo approfondito e dettagliato il problema.

È fondamentale ricercare una soluzione di monitoraggio che sia in grado di:

- Fornire una visibilità completa, mostrando le cause dei diversi tipi di problemi in un unico posto
- Ridurre i tempi di apprendimento, fornendo una dashboard intuitiva e facile da usare

- Offrire assistenza tramite l'IA per facilitare l'identificazione rapida delle cause alla radice
- Fornire informazioni che consentono di adottare un approccio proattivo ai problemi come le interruzioni delle applicazioni
- Integrarsi con gli strumenti ITSM già in uso, in modo da semplificare il monitoraggio dei ticket, la condivisione della documentazione e l'inoltro delle informazioni chiave ad altri membri del team



Consiglio degli esperti:

Alcune delle soluzioni più avanzate per il monitoraggio dell'esperienza digitale includono funzionalità self-service. Ciò significa che sono in grado di spiegare agli utenti finali come risolvere autonomamente problemi quali la connettività scadente del Wi-Fi o l'eccessivo utilizzo della CPU, senza che gli operatori dell'assistenza tecnica debbano intervenire.

Presentazione di ZDX

Le reti aziendali moderne erano già molto complesse anche prima che il lavoro ibrido e da remoto venissero adottati in modo così diffuso. Oggi, i professionisti del supporto IT ricevono molti più ticket, con molti dei problemi che sono causati da fattori esterni al controllo dell'azienda. La buona notizia è che le tecnologie intelligenti di monitoraggio dell'esperienza digitale sono in grado di ripristinare la visibilità e il controllo di cui gli analisti dell'assistenza tecnica hanno bisogno per prendere decisioni ponderate, affrontare i problemi in modo proattivo e chiudere i ticket più rapidamente.

Zscaler Digital Experience (ZDX) è una soluzione intelligente per il monitoraggio dell'esperienza digitale, che monitora costantemente le applicazioni dal punto di vista dell'utente finale, per fornire informazioni approfondite sulle cause dei problemi legati alle prestazioni dei dispositivi, alle reti e alle applicazioni. ZDX fornisce una visibilità end-to-end e soluzioni di risoluzione dei problemi basate sull'IA per qualsiasi utente o applicazione, indipendentemente da dove si trovi. Raccoglie e analizza costantemente parametri quali la disponibilità delle applicazioni, i tempi di risposta, le prestazioni della rete hop-by-hop e lo stato del dispositivo dell'utente finale. Grazie a strumenti potenti come ZDX, i team dell'assistenza tecnica perdono meno tempo tra dubbi e frustrazioni e possono dedicarsi concretamente ad aiutare le persone e a ottenere risultati, operando in modo più sereno e soddisfacente.

[Scopri di più](#)





Informazioni su Zscaler

Zscaler (NASDAQ: ZS) accelera la trasformazione digitale in modo che i clienti possano essere più agili, efficienti, resilienti e sicuri. Zscaler Zero Trust Exchange™ protegge migliaia di clienti dagli attacchi informatici e dalla perdita di dati, collegando in modo sicuro utenti, dispositivi e applicazioni in qualsiasi luogo. Distribuita in oltre 150 data center nel mondo, Zero Trust Exchange, basata sul framework SASE, è la piattaforma di cloud security inline più grande del mondo. Per saperne di più, visita il sito www.zscaler.com/it.

©2024 Zscaler, Inc. Tutti i diritti riservati. Zscaler™, Zero Trust Exchange™, Zscaler Internet Access™, ZIA™, Zscaler Private Access™ e ZPA™ e gli altri marchi commerciali indicati 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.