



■ WHITE PAPER

Calcolo del valore finanziario di Zscaler Digital Experience (ZDX)

Riepilogo

Nel contesto altamente competitivo di oggi, preservare la soddisfazione e la produttività dei dipendenti è essenziale. Per raggiungere questo obiettivo, è necessario adottare una strategia tecnologica che riduca al minimo la frustrazione degli utenti finali e consenta loro di collaborare efficacemente e di svolgere il proprio lavoro in modo ottimale; l'obiettivo è quello di consentire al personale di ottenere la massima produttività il più velocemente possibile. Una tale strategia tecnologica può incrementare la fidelizzazione dei dipendenti, aiutare l'azienda a crescere, aumentare la redditività e migliorare la resilienza dell'organizzazione, indipendentemente dalle condizioni di mercato generali.

La tecnologia è sempre più intrecciata con i processi cruciali e le operazioni essenziali del business. Mentre in passato i periodi di inattività delle applicazioni potevano rappresentare solo un fastidio, oggi possono causare rapidamente cali della produttività che possono rivelarsi dannosi e costosi. Ciò significa che massimizzare la produttività dei team responsabili di rete e assistenza tecnica è di vitale importanza per il benessere generale dell'azienda. Questo è particolarmente fondamentale negli ambienti di lavoro moderni, dove è necessario supportare la produttività in tutte le sue forme e favorire il lavoro flessibile e da remoto dei dipendenti, i quali si affidano alla tecnologia per

connettersi all'azienda e collaborare con gli altri. Inoltre, con l'implementazione di nuovi strumenti da parte delle organizzazioni, come l'intelligenza artificiale generativa, che verranno integrati nei flussi di lavoro di tutti i giorni, la produttività dei team IT assumerà ancora più importanza.

Zscaler Digital Experience (ZDX) è una soluzione per il monitoraggio dell'esperienza digitale che automatizza l'analisi delle cause radice attraverso l'uso del machine learning (ML) e dell'intelligenza artificiale (AI). In questo modo, i team responsabili della rete e dell'assistenza tecnica potranno preservare la visibilità globale sulle esperienze degli utenti finali, individuare rapidamente le cause alla radice dei problemi che incidono sulle prestazioni e ottenere informazioni dettagliate sulle prestazioni di rete, applicazioni, dispositivi e persino delle risorse esterne al perimetro aziendale o al di fuori del controllo dell'organizzazione.

ZDX è una soluzione completa in grado di sostituire le costose combinazioni di strumenti diagnostici diversi con un approccio olistico. Sfruttando l'automazione per accelerare la diagnosi dei problemi, ZDX consente di far risparmiare tempo sia agli utenti finali che ai team di supporto; tutto questo porta a una maggiore produttività e a uno spreco minore di ore di lavoro per entrambi questi gruppi.

Riepilogo dei vantaggi di ZDX*



Risparmio sui costi
7,4 MLN USD
di risparmio annuo
330%
di ROI in 3 anni



Maggior produttività
20%
in meno di ore perse a causa
dei periodi di inattività
4,5 MLN USD
di beneficio annuo derivante
dall'incremento della produttività



Operazioni migliorate
52%
di diminuzione dell'MTTR
4 MLN USD
di beneficio dal miglioramento
dell'efficienza IT

* Tutti i dati, i calcoli e le ipotesi del presente documento si basano sulle esperienze dei nostri clienti in ambienti di produzione reali.

In questo white paper, esamineremo i costi e i vantaggi associati all'implementazione di ZDX. In particolare ci concentreremo su:

- **Produttività dei dipendenti:** quante ore all'anno perdono attualmente i dipendenti delle organizzazioni a causa di prestazioni scadenti di applicazioni o rete o di periodi di inattività?
- **Supporto IT e costi operativi:** qual è l'attuale tempo medio di risoluzione (MTTR) dell'organizzazione per gli incidenti che si ripercuotono sull'esperienza dei dipendenti? Quanto si spende per ogni incidente? Se l'incidente deve essere indirizzato a un tecnico di supporto di livello 2 o 3, qual è l'impatto sui costi?
- **Strumenti di monitoraggio delle prestazioni di rete, applicazioni e dispositivi:** quante sono le diverse soluzioni con funzionalità sovrapposte che l'organizzazione riuscirebbe a sostituire adottando un approccio integrato? Quale sarebbe il risparmio sui costi per le licenze? In che misura la semplificazione delle operazioni migliorerebbe l'efficienza dei team IT?

” Per Ciena, ZDX è ormai il punto di partenza per rispondere ai problemi prestazionali degli utenti. Siamo in grado di individuare la causa radice nel 95% dei casi”.

ED DEGRANGE, Director of Cybersecurity Operations and Programs, Ciena

Risparmi sui costi con Zscaler Digital Experience

Categoria di valore	Beneficio quantitativo medio	Media calcolata del valore annuo
Guadagni di produttività netti per gli utenti	3 minuti di tempo improduttivo per utente al giorno senza ZDX; 38,20 USD di retribuzione oraria media; miglioramento del 20%	4.469.400 USD
Riduzione del costo del supporto L1	7 minuti di tempo medio di risoluzione degli incidenti senza ZDX; riduzione del 25%	26.695 USD
Riduzione del costo del supporto L2	120 minuti di tempo medio di risoluzione degli incidenti senza ZDX; riduzione del 45%	897.960 USD
Riduzione del costo del supporto L3	360 minuti: tempo medio di risoluzione degli incidenti senza ZDX; riduzione del 50%	3.089.116 USD
Risparmi sui costi derivanti dal consolidamento degli strumenti	Costo per utente degli strumenti per il monitoraggio delle prestazioni di rete, delle applicazioni e dei dispositivi	1.198.000 USD
Beneficio annuo totale ottenuti con Zscaler Digital Experience	7,4 MLN USD di risparmio annuo	

Il valore commerciale dell'ottimizzazione delle esperienze degli utenti finali

Sebbene i tassi da record delle dimissioni volontarie registrati nel 2021 e nel 2022 si siano leggermente attenuati,¹ le lezioni che i leader aziendali hanno appreso dalle cosiddette "Grandi dimissioni" risultano valide ancora oggi: è evidente che i dipendenti con le prestazioni migliori sono il motore che alimenta la redditività, la crescita dei ricavi e il successo aziendale in quasi tutti i settori, e che le questioni legate alla forza lavoro, come la fidelizzazione e l'assunzione di nuovi talenti, rimarranno tra le principali aree ad alta priorità strategica per i CEO delle aziende negli anni a venire.²

Una recente ricerca condotta da Accenture ha infatti dimostrato che le organizzazioni che si sono concentrate sul pieno potenziale di dati, tecnologia e persone nella propria strategia di core business hanno registrato un incremento della produttività dell'11% rispetto a quelle che non hanno adottato questo approccio. Con il doppio delle probabilità, queste realtà investiranno nello sviluppo delle competenze di nuova generazione (come la formazione sulle tecnologie emergenti) e saranno più propense, rispetto alla media, a sfruttare l'automazione come trampolino di lancio per pianificare efficacemente le attività della forza lavoro.³

Inoltre, le organizzazioni con performance migliori hanno anche più probabilità di investire nella fornitura di esperienze digitali ottimali ai propri dipendenti. I lavoratori di oggi dipendono più che mai dalle soluzioni tecnologiche per il proprio lavoro. Rispetto a qualsiasi altro momento storico precedente, sono inoltre più propensi a socializzare con i colleghi usando canali digitali come Slack e Zoom. I periodi di inattività non solo comportano cali della produttività immediati e tangibili, ma generano anche frustrazione e impazienza.

I sondaggi mostrano che i tassi di soddisfazione dei dipendenti sono più alti quando tutti i partecipanti alle riunioni ibride possono:

- 1 vedersi e ascoltarsi chiaramente
- 2 interagire facilmente con i contenuti condivisi nella riunione
- 3 partecipare senza problemi da diversi sistemi operativi e dispositivi⁴

Sebbene i leader aziendali riconoscano l'importanza di questo tipo di esperienze sul posto di lavoro, molte organizzazioni continuano a essere incapaci di offrirle. Secondo una ricerca condotta da Gartner, solo il 13% dei dipendenti è pienamente soddisfatto della propria esperienza lavorativa, e le ragioni che motivano queste percezioni negative sono in gran parte causate da "fattori emozionali", come la continua frustrazione nei confronti di strumenti e sistemi tecnologici che non funzionano come dovrebbero.⁵

È quindi fondamentale che dirigenti e responsabili delle risorse umane riflettano attentamente su come offrire e supportare esperienze digitali fluide e senza ostacoli sul lavoro, in quanto la qualità di queste esperienze si ripercuoterà sui tassi di soddisfazione dei dipendenti a breve termine, sui tassi di fidelizzazione a medio termine e sulla reputazione e la capacità dell'organizzazione di attrarre i migliori talenti nell'immediato futuro. Dato che il costo per la sostituzione di un dipendente che dà le dimissioni è generalmente compreso tra 1,5 e due volte il salario annuale individuale, e che probabilmente questo valore crescerà ulteriormente per via dell'inflazione,⁶ offrire esperienze digitali scadenti sul posto di lavoro è un rischio associato alle risorse umane che la maggior parte delle organizzazioni non può permettersi di correre.

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

² Fonte: "CEOs Turn a Sharp Eye to Workforce Issues and Sustainability in 2022-23", *Gartner Insights*, aprile 2022.

³ Fonte: Accenture Research Report: The CHRO as a growth executive, gennaio 2023.

⁴ Fonte: "Three-Quarters of Digital Workers Want to Participate in Creating their Hybrid Work Model, According to Gartner", *Gartner Newsroom*, maggio 2023.

⁵ Fonte: Gartner for HR: Identifying and Managing Moments That Matter to Employees, 2019.

⁶ "This Fixable Problem Costs U.S. Businesses \$1 Trillion", *Gallup Workplace*, marzo 2019.

Zscaler Digital Experience (ZDX)

L'implementazione di una piattaforma per il monitoraggio dell'esperienza digitale come ZDX può contribuire a mitigare questi rischi. ZDX è un servizio fornito sul cloud in grado di analizzare, confrontare e valutare le esperienze digitali di ogni singolo utente all'interno dell'organizzazione. Con il miglioramento della visibilità su dispositivi, reti e app (e anche su tutto ciò che non si trova all'interno dell'ambiente aziendale o sotto il controllo dell'azienda), il rilevamento dei problemi prima ancora che gli utenti se ne accorgano e l'individuazione rapida delle cause radice, ZDX consente di garantire esperienze utente ottimali indipendentemente dal luogo, dal dispositivo o dall'app. ZDX è inoltre in grado di migliorare l'esperienza di lavoro dei team responsabili delle rete e dell'assistenza tecnica, rendendo l'individuazione e la risoluzione dei problemi molto più semplici. Consente inoltre di semplificare lo stack delle soluzioni per il monitoraggio, fornendo una vista unificata end-to-end sull'intero percorso di connessione da utente ad app.

ZDX fa parte di Zscaler Zero Trust Exchange (ZTE), la più grande piattaforma di sicurezza sul cloud any-to-any al mondo. La piattaforma Zscaler elabora oltre 300 miliardi di transazioni al giorno di utenti, dispositivi IoT (Internet of Things) e OT (Operational Technology), workload e comunicazioni business-to-business. Ogni volta che gli utenti e i workload si connettono tramite Zscaler Zero Trust Exchange, Zscaler raccoglie automaticamente le informazioni sul dispositivo, le statistiche di rete hop-by-hop e i dati sulle prestazioni delle applicazioni dal dispositivo di ciascun utente. ZDX usa poi queste informazioni, insieme a ML ed AI, per aiutare i team responsabili di rete e assistenza tecnica a isolare e risolvere i problemi prestazionali. Ciò consente all'IT di adottare un approccio proattivo e di risolvere i problemi prima che si ripercuotano sugli utenti finali.

Le organizzazioni che implementano ZDX possono aspettarsi di ottenere valore sia in termini quantitativi che qualitativi.

I suoi aspetti quantificabili sono rappresentati da risparmi concreti sui costi, miglioramento dell'efficienza operativa ed esperienze ottimali per gli utenti finali, che hanno un impatto misurabile sulla produttività; oltre a tutti questi vantaggi, l'organizzazione otterrà anche altri benefici indiretti, come l'incremento della soddisfazione dei dipendenti e una maggiore resilienza dei flussi di lavoro vitali per l'azienda.

Nella parte restante di questo white paper illustreremo i modelli di costo tipici associati ai cali di produttività dei dipendenti, alle escalation del supporto tecnico e a periodi di tempo prolungati per la risoluzione degli incidenti, tutti costi che possono essere ridotti con l'implementazione di ZDX. Considereremo inoltre come ridurre i costi associati agli strumenti per il monitoraggio delle prestazioni di rete, applicazioni e dispositivi con il consolidamento delle relative funzionalità all'interno di un'unica piattaforma. Considerati nel loro insieme, tutti questi fattori ci consentono di stimare il valore aziendale realizzabile e il risparmio totale sui costi derivante dall'implementazione di una soluzione per il monitoraggio dell'esperienza digitale come ZDX.

” Quando si verifica un incidente, ZDX ci indica dove si trova il problema e ci consente di decifrarlo molto rapidamente. Questo ci permette di migliorare significativamente l'esperienza utente. L'MTTR può variare, ma in passato ci volevano fino a otto ore per capire cosa stesse succedendo e rispondere a un incidente. Ora siamo scesi a circa 15 minuti. Una riduzione davvero incredibile”.

JEREMY BAUER, CISO, Molson Coors

Costi e benefici

Per la maggior parte delle organizzazioni, i costi associati alla distribuzione e alla gestione degli strumenti per il monitoraggio dell'esperienza digitale rientrano in quattro categorie generali.

Per stimare l'impatto finanziario totale che l'implementazione di ZDX avrà sull'organizzazione, si dovranno considerare e valutare i costi all'interno di ciascuna di queste categorie.

Licenza



Questo è il costo annuale per utente pagato al fornitore del software. I costi per la licenza possono essere ridotti o consolidati scegliendo la soluzione di un unico fornitore, rispetto a una molteplicità di prodotti diversi tra loro e non integrati.

Hardware



Queste spese includono i costi iniziali per tutte le apparecchiature che si dovranno distribuire, i costi delle attività di manutenzione (mantenimento della connettività, esecuzione di aggiornamenti periodici e verifica del funzionamento delle apparecchiature), quelli per l'energia, per il raffreddamento e lo spazio per i data center.

Con una soluzione basata su SaaS come ZDX, i costi per l'hardware sono pari a ZERO.

Costo del lavoro e gestione



I costi di manodopera associati al monitoraggio e alla risoluzione dei problemi legati all'esperienza digitale possono essere molto ingenti, soprattutto quando questi processi vengono eseguiti su base continuativa e su scala aziendale. Queste spese possono essere significativamente abbattute adottando una soluzione come ZDX, che consente ai dipendenti non specializzati di svolgere attività che in passato richiedevano competenze specialistiche di livello superiore, oppure riducendo drasticamente il numero di ore complessive che i team responsabili di rete e assistenza tecnica dedicano alla risoluzione degli incidenti.

Distribuzione



Questa categoria comprende i costi per la manodopera e i servizi professionali associati alla distribuzione di software. Aggiungere ZDX a un'implementazione di Zscaler esistente non richiede alcuno sforzo: basta semplicemente attivare il servizio.

Per chi è già cliente di Zscaler, i costi per la distribuzione di ZDX sono minimi.

Il risparmio sui costi derivante dall'implementazione di una soluzione ad alte prestazioni per il monitoraggio dell'esperienza digitale si estenderà ben oltre i vantaggi riscontrati dai team responsabili di rete e assistenza tecnica. In questo white paper prenderemo in considerazione le tre categorie seguenti:

- **Esperienza dell'utente finale:** dai dirigenti ai lavoratori in prima linea, tutti i dipendenti all'interno dell'organizzazione perdono tempo ogni volta che non sono in grado di accedere alle applicazioni di cui hanno bisogno per portare a termine il proprio lavoro, tempo che potrebbe essere invece dedicato a produrre valore per l'azienda.
- **Efficienze operative:** l'implementazione di ZDX accrescerà l'efficacia e la produttività dei membri dei team responsabili di assistenza tecnica, rete e operazioni IT, che otterranno:
 - Riduzione dell'eccesso di falsi positivi
 - Processi accelerati per la risoluzione degli incidenti
 - Meno escalation a tecnici specializzati di livello superiore
 - Guadagni generali in termini di efficienza e ottimizzazione della capacità
 - Maggiore capacità di soddisfare le richieste degli utenti, anche con un'organizzazione di supporto snella
- **Costi per la tecnologia proporzionati:** elimina le diverse soluzioni indipendenti scarsamente integrate tra loro o che richiedono ai team responsabili di rete e assistenza tecnica di navigare tra pannelli di controllo diversi e ottieni un risparmio immediato sui costi e un miglioramento della facilità d'uso.

Nella parte restante di questo white paper esamineremo più nel dettaglio i possibili calcoli di costi e benefici negli ambienti reali dei clienti.

Ottimizzazione dei costi: produttività dei dipendenti

Nel mondo di oggi, le prestazioni della tecnologia e la produttività dei dipendenti sono due aspetti indivisibili. Che si tratti di team di sviluppatori che creano servizi rivolti al cliente, di dirigenti che guidano l'azienda verso il successo o di operatori sanitari che cercano di ottenere risultati clinici ottimali per i pazienti e addirittura di salvare vite umane, è immediatamente evidente che tutti dipendono da sistemi IT altamente disponibili, connessi e in grado di offrire prestazioni affidabili per svolgere il proprio lavoro.

Indipendentemente dal fatto che i dipendenti siano stipendiati o retribuiti a ore, ogni minuto di inattività che li lascia in attesa del ripristino di un servizio rappresenta uno spreco in termini di costo del lavoro. Su scala aziendale, questi costi si sommano molto rapidamente e si possono tradurre in una spesa ingente per l'impresa.

Prendiamo come esempio una grande azienda di 45.000 dipendenti. Se, a causa dell'elevato numero di incidenti, della lentezza della diagnostica e dei tempi prolungati per il ripristino, ogni utente perde tre minuti di produttività al giorno, significa che 281 dipendenti a tempo pieno perdono un totale di 585.000 ore di produttività all'anno.

Se, come avviene solitamente per i nostri clienti, questa organizzazione è in grado di **prevenire in modo proattivo il 10% degli incidenti** implementando ZDX, che consente inoltre di **ridurre il tempo medio di risoluzione degli incidenti di circa il 40%**, la stessa vedrà una **riduzione del 20% delle perdite legate ai cali della produttività o ai periodi di inattività**.

Tornando alla nostra organizzazione dell'esempio con 45.000 dipendenti, supponiamo che essi ricevano la retribuzione oraria media dei lavoratori statunitensi, includendo i benefit, e che la stessa ammonti a 38,20 dollari all'ora.⁷ Se in precedenza i dipendenti di questa azienda perdevano tre minuti di produttività al giorno, l'implementazione di ZDX consentirà un risparmio pari a 4,4 milioni di dollari all'anno.

Guadagni di produttività con ZDX

Numero di dipendenti	45.000
Tempo improduttivo medio per dipendente al giorno	3 minuti
Costo medio orario del lavoro	38,20 USD
Costo medio annuo della perdita di produttività dell'organizzazione (ipotizzando 260 giorni lavorativi all'anno)	22.347.000 USD
Miglioramento con ZDX	20%
Beneficio annuo con ZDX	4.469.400 USD

Cambiamo per un attimo il contesto. Immaginiamo ora che, senza ZDX, i dipendenti perdano sei minuti di produttività al giorno. In questo scenario, il beneficio che l'azienda trarrebbe dall'implementazione di ZDX sarebbe pari a 8,9 milioni di dollari in incrementi annuali della produttività dei dipendenti.

Numero di dipendenti	45.000
Tempo improduttivo medio per dipendente al giorno	6 minuti
Costo medio orario del lavoro	38,20 USD
Costo medio annuo della perdita di produttività della dirigenza (ipotizzando 260 giorni lavorativi all'anno)	44.694.000 USD
Miglioramento con ZDX	20%
Beneficio annuo con ZDX	8.938.800 USD

Diamo un'occhiata a un altro scenario. Cosa succederebbe se il team dirigenziale dell'organizzazione fosse inattivo per dieci minuti al giorno? Questo gruppo comprende solo il 5% della base totale degli utenti dell'organizzazione, ma gli stipendi dei dirigenti sono molto più elevati, in media 145.000 dollari all'anno o 72,50 dollari all'ora.

Numero di dirigenti	2.250
Tempo improduttivo medio per dipendente al giorno	10 minuti
Costo medio orario del lavoro	72,50 USD
Costo medio annuo della perdita di produttività della dirigenza (ipotizzando 260 giorni lavorativi all'anno)	7.068.750 USD
Miglioramento con ZDX	20%
Beneficio annuo con ZDX (per la produttività della dirigenza)	1.413.750 USD

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

In questo caso, dovremo tenere conto anche della perdita di produttività dei restanti dipendenti dell'organizzazione, i cui stipendi sono in linea con la media nazionale. Sommando i benefici totali derivanti dal guadagno in produttività, vediamo che questa organizzazione potrebbe risparmiare più di 15,5 milioni di dollari all'anno implementando una soluzione per il monitoraggio dell'esperienza digitale come ZDX, che è in grado di ridurre significativamente i periodi di inattività.

Numero di dipendenti	42.750
Tempo improduttivo medio per dipendente al giorno	10 minuti
Costo medio orario del lavoro	38,20 USD
Costo medio annuo della perdita di produttività dei dipendenti dell'organizzazione (ipotizzando 260 giorni lavorativi all'anno)	70.765.500 USD
Miglioramento con ZDX	20%
Beneficio annuo con ZDX (per la produttività dei dipendenti)	14.153.100 USD
Beneficio annuo totale di ZDX	15.566.850 USD



Ottimizzazione dei costi: efficienza operativa

Ogni singolo incidente che deve essere gestito dai team responsabili della rete e dell'assistenza tecnica comporta intrinsecamente costi per l'organizzazione. Questi includono i costi orari della manodopera, che sono relativamente facili da stimare. A valle, ci saranno perdite associate al costo opportunità, ossia al fatto che i dipendenti senior e altamente qualificati dovranno dedicare il proprio tempo alla risoluzione dei problemi piuttosto che a promuovere iniziative di valore strategico per l'azienda. Questi costi sono ovviamente molto significativi per l'organizzazione, ma risulta più difficile stimarne la portata e l'impatto.

ZDX è in grado di fornire a tutto il personale dell'assistenza e del supporto tecnico una visibilità immediata sulle cause alla radice della maggior parte dei problemi.

In questa analisi ci concentreremo esclusivamente sull'impatto facilmente quantificabile che l'implementazione di ZDX può avere sulla produttività dei team responsabili di rete e assistenza tecnica. In questa sezione, prenderemo in considerazione gli effetti finanziari della riduzione delle escalation del supporto tecnico e del miglioramento del tempo medio di risoluzione (MTTR) degli incidenti.

ZDX è in grado di fornire a tutto il personale dell'assistenza e del supporto tecnico una visibilità immediata sulle cause radice della maggior parte dei problemi. Senza tale visibilità, i tecnici del supporto L1 riescono a risolvere solo i problemi più semplici e a rispondere solo alle richieste di assistenza più basilari. Tutti i problemi meno comuni o che richiedono più competenze per la risoluzione dovranno essere indirizzati a tecnici L2 o L3. Questo richiede tempo (le indagini possono essere lente se i ticket vengono passati a più team prima di essere risolti in modo definitivo) e gli utenti non hanno modo di ottenere risposte rapide alle loro richieste.

Se l'analisi delle cause profonde viene automatizzata con ZDX, le problematiche possono essere identificate e isolate molto rapidamente. In questo modo, i ticket possono essere indirizzati direttamente al personale appropriato per la risoluzione. Questo non solo consente di accelerare la correzione, ma rende anche più efficiente l'allocazione delle risorse. Gran parte dei problemi può essere risolta dai tecnici L1 e L2, in modo che il personale senior ed esperto abbia a disposizione più tempo per poter prevenire proattivamente l'insorgere di problemi futuri e migliorare le prestazioni all'interno dell'ambiente, invece di dover rispondere in modo reattivo ai ticket di supporto. Inoltre, se i team responsabili dell'assistenza tecnica e della rete, a tutti i livelli, possono dedicare meno tempo alla risoluzione dei problemi, evitando di correlare manualmente i dati, l'organizzazione riuscirà a essere più innovativa e a dedicare un numero maggiore di risorse a progetti di alto valore.

Per ogni escalation (da L1 a L2 e da L2 a L3), l'incidente diventa più oneroso in termini di costo del lavoro. Negli Stati Uniti, la retribuzione oraria media per il supporto IT di livello 1 è compresa tra 12–25 dollari, mentre per il supporto IT di livello 2 è compresa tra 25–35 dollari e per gli ingegneri di supporto L3 può superare i 45 dollari.⁸

Per quanto concerne l'assistenza di livello L1 e L2, l'implementazione di ZDX si traduce in **un miglioramento medio dei tassi di risoluzione degli incidenti del 15%**. In un'organizzazione con 45.000 postazioni, ciò comporterà circa 5.164 escalation in meno da L1 a L2 all'anno e 1.781 escalation in meno oltre il livello 2. Inoltre, **in media, circa il 15% degli incidenti potrà essere completamente prevenuto**, in quanto ZDX consente di mitigare i problemi prestazionali prima che abbiano un impatto sugli utenti finali e di avvisare in modo proattivo i dipendenti affinché sappiano cosa aspettarsi.

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

Esaminiamo l'impatto di questi miglioramenti sull'organizzazione con 45.000 dipendenti che abbiamo preso in considerazione nella sezione precedente.

RISOLUZIONE PROATTIVA DEI TICKET	SENZA ZDX	RIDUZIONE O AUMENTO	CON ZDX	IMPATTO
Numero totale di ticket all'anno	90.000 ticket	15%	76.500 ticket	13.500 ticket in meno

Incremento dei tassi di risoluzione degli incidenti a ogni livello				
Livello 1	45% di incidenti risolti al livello 1	+15%	52% di incidenti risolti al livello 1	Altri 5.164 ticket risolti al livello 1
Livello 2	30% di incidenti risolti al livello 2	+15%	35% di incidenti risolti al livello 2	Altri 1.781 ticket risolti al livello 2

Per calcolare il risparmio sui costi di manodopera che questa azienda otterrà grazie all'implementazione di ZDX, dovremo esaminare la diminuzione dell'MTTR e il modo in cui questo influisce sull'efficienza operativa dei team di supporto. Supponendo che:

- Il costo dei tecnici L1 è di 12,83 USD all'ora
- Il costo dei tecnici L2 è di 26,39 USD all'ora
- Il costo dei tecnici L3 è di 39,71 USD all'ora

Possiamo notare dunque che, un'organizzazione che ottenesse una riduzione dei tempi di risoluzione degli incidenti tipica della nostra base di clienti, vedrebbe un risparmio annuale sui costi dell'IT superiore 1,2 milioni di dollari.

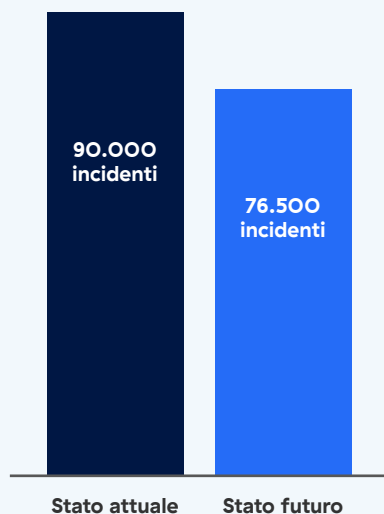
Riduzione dell'MTTR

	SENZA ZDX	RIDUZIONE	CON ZDX	RISPARMIO DI TEMPO	RISPARMIO SUL COSTO DEL LAVORO
Livello 1	Tempo di risoluzione medio: 7 minuti	25%	Tempo di risoluzione medio: 5,3 minuti	1,8 min a incidente	26.695 USD
Livello 2	Tempo di risoluzione medio: 120 minuti	45%	Tempo di risoluzione medio: 66 minuti	54 min a incidente	897.960 USD
Livello 3	Tempo di risoluzione medio: 360 minuti	50%	Tempo di risoluzione medio: 180 minuti	180 min a incidente	3.089.116 USD
Costo della manodopera IT	8.280.478 USD	52%	4.266.707 USD	---	4.013.771 USD



Risposta proattiva agli incidenti

[n. di incidenti all'anno]

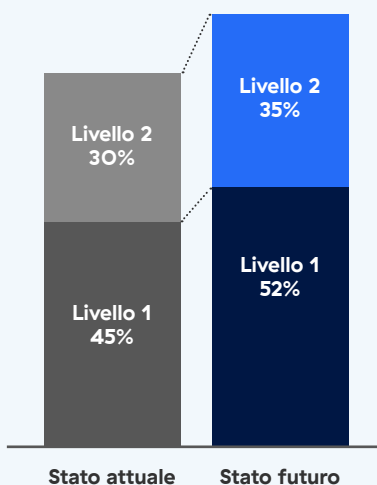


- Identificazione dei problemi prestazionali dell'utente finale prima dell'impatto, con notifica e segnalazione proattive
- Prevenzione proattiva del 15% degli incidenti con Zscaler Digital Experience (n. di ticket)
- 13.500 ticket di incidenti in meno all'anno



Riduzione al minimo delle escalation del supporto

[% di incidenti risolti]

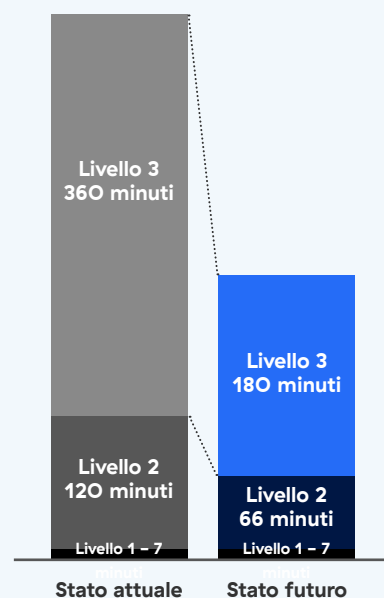


- Identificazione e isolamento rapidi della causa radice e assegnazione ai gruppi di risoluzione appropriati
- Livello 2: miglioramento dei tassi di risoluzione degli incidenti L1 ed L2 con:
 - 5.164 incidenti in meno da L1 a L2 (↓ 15%)
 - 1.781 incidenti in meno da L2 a L3 (↓ 15%)



Risoluzione più rapida degli incidenti

[minuti a incidente per livello]



- L'identificazione e la correlazione più rapide dei problemi riducono il carico operativo dell'IT
- Miglioramento del 25% dell'MTTR degli incidenti L1-L3 con:
 - 113.905 ore risparmiate dal supporto IT L1-L3

Ottimizzazione dei costi: strumenti per il monitoraggio delle prestazioni di rete, applicazioni e dispositivi

Uno dei maggiori vantaggi derivanti dall'implementazione di una soluzione completa come ZDX è la possibilità di sostituire diverse soluzioni indipendenti e non integrate con un'unica piattaforma, ottenendo una visibilità trasversale all'interno dell'organizzazione tramite un pannello di controllo centralizzato.

Negli ultimi anni, molte organizzazioni tendono a distribuire sempre più soluzioni indipendenti nei propri stack di hardware e di prodotti per la sicurezza informatica, la rete e le operazioni IT. Le ricerche mostrano che i rendimenti tendono a diminuire quando vengono implementate più soluzioni distinte, non solo

in termini di costi, ma anche di efficienza. Infatti, quando si tratta di monitorare l'esperienza digitale, una moltitudine di strumenti scarsamente integrati tra loro risulterà meno efficiente di una singola piattaforma consolidata.

Anche se i risparmi sui costi variano a seconda degli strumenti che l'organizzazione andrà a sostituire, il relativo ammontare può superare diverse centinaia di migliaia di dollari all'anno, soprattutto per le realtà di dimensioni maggiori.

Diamo un'occhiata a questi dati su scala aziendale.

Riduzione dei costi grazie agli strumenti di monitoraggio

SOLUZIONE		COSTO ANNUO SENZA ZDX	RISPARMIO ANNUO SUI COSTI
Strumento di monitoraggio delle prestazioni di rete	Strumento di monitoraggio della rete a 6,56 USD per utente all'anno, 45.000 utenti	295.000 USD	295.000 USD
Strumento di monitoraggio delle prestazioni delle applicazioni	Strumento di monitoraggio delle applicazioni a 7,51 USD per utente all'anno, 45.000 utenti	338.000 USD	338.000 USD
Strumento di monitoraggio delle prestazioni dei dispositivi	Strumento di monitoraggio dei dispositivi a 12,56 USD per utente all'anno, 45.000 utenti	565.000 USD	565.000 USD
Costo annuo totale e beneficio		1.198.000 USD	1.198.000 USD

Fai di più con ZDX: consolidamento degli strumenti



Ambiente attuale



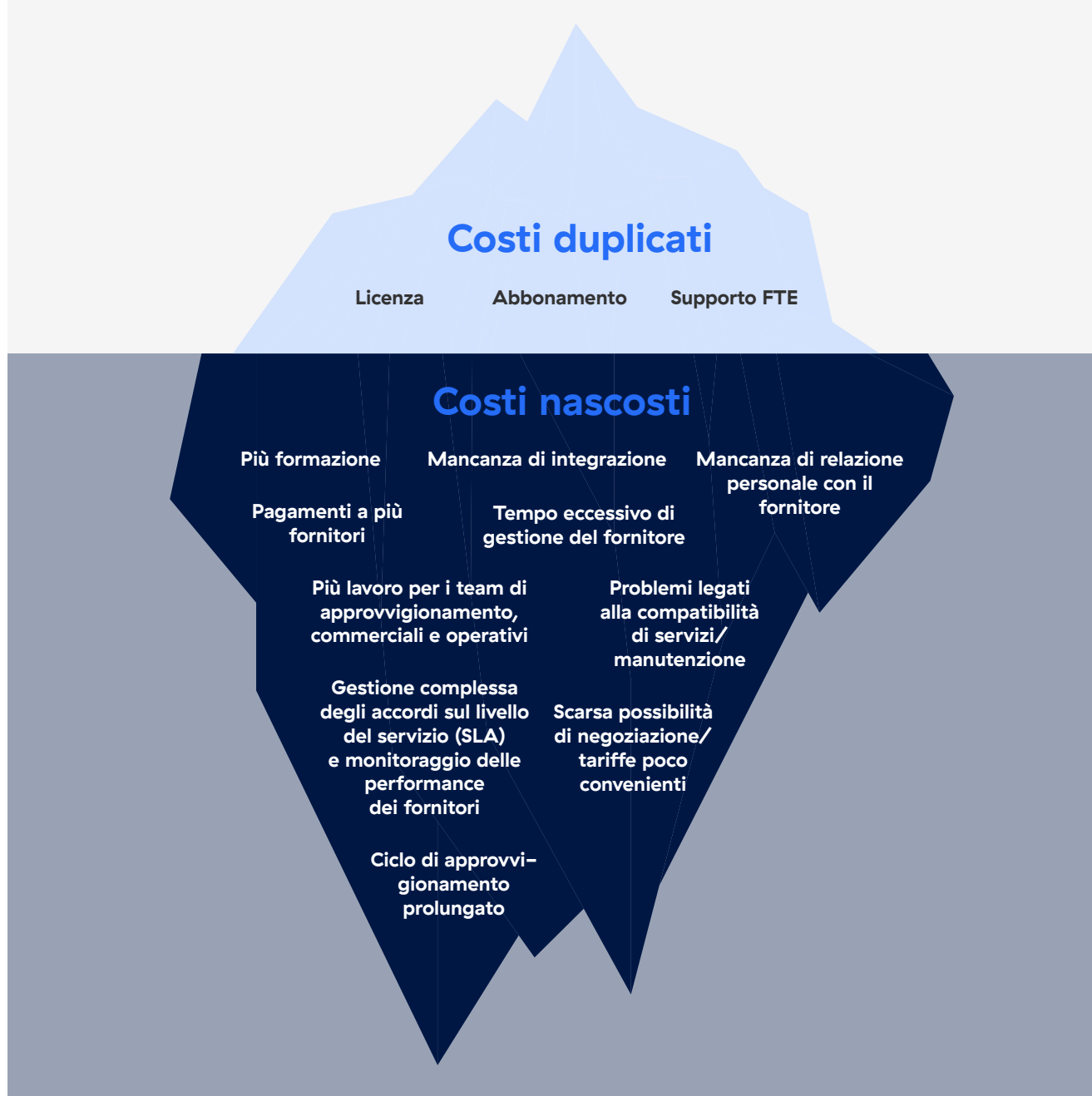
Futuro

Tra 10 e 40 soluzioni diverse per il monitoraggio delle prestazioni di dispositivi, reti e applicazioni, ciascuna delle quali copre solo una parte dell'esperienza digitale degli utenti finali e richiede un'integrazione complessa e una gestione manuale.

ZDX, la migliore soluzione unificata della categoria

Con un'analisi più approfondita è possibile riscontrare che le complessità gestionali intrinsecamente presenti in un ambiente con soluzioni di più fornitori possono spesso moltiplicare i costi più facilmente rilevabili. I costi più evidenti includono le spese per le licenze, i canoni di abbonamento e il supporto di ciascuna soluzione; inoltre, l'utilizzo di più strumenti diversi per monitorare le esperienze digitali richiederà la formazione di team IT per ogni singola soluzione all'interno dell'insieme. I team dovranno inoltre investire più tempo e impegno nella creazione e nel mantenimento delle integrazioni e nella gestione delle relazioni con più fornitori distinti. Tutto questo rende l'approvvigionamento molto più complesso, la gestione degli accordi SLA sul servizio più difficoltosa e il prezzo unitario più difficile da calcolare.

Fai di più con ZDX: il costo della gestione di più fornitori diversi



Zscaler Digital Experience (ZDX) potenzia i team responsabili di rete e assistenza tecnica, per accrescere la produttività dei dipendenti e la soddisfazione sul lavoro

Gli stakeholder delle organizzazioni alla ricerca di una soluzione in grado di fornire un'unica fonte affidabile di dati che sia anche un punto di partenza da cui risolvere tutti i problemi prestazionali di dispositivi, applicazioni e reti, spesso considerano questo aspetto come un problema tecnologico. Sebbene non abbiano torto, le implicazioni legate alla connettività e alle prestazioni di rete di alto livello si estendono ben oltre il reparto IT e riguardano l'intera azienda.

Quando considerano i vantaggi e gli svantaggi delle varie soluzioni per il monitoraggio dell'esperienza digitale, la maggior parte delle volte i responsabili delle decisioni partono dal confrontare i costi per la licenza. Si tratta di un dato sicuramente rilevante, ma è solo la punta dell'iceberg quando si tratta di considerare i costi totali associati a un set di strumenti per il monitoraggio di rete, dispositivi e applicazioni. Il consolidamento di più soluzioni diverse in un'unica piattaforma come ZDX non solo può ridurre il costo per il software, ma anche generare un valore di gran lunga maggiore e accelerare il ROI, se la soluzione che si implementa ha un impatto misurabile sulla produttività dei dipendenti dell'organizzazione.

I costi più significativi per l'azienda associati a esperienze digitali di scarsa qualità sono quelli non misurabili: perdita della capacità di innovare se i dipendenti migliori lasciano l'azienda a causa della frustrazione, perdita delle sinergie che emergono dalla collaborazione in tempo reale grazie a una connettività senza interruzioni o perdita del vantaggio rispetto alla concorrenza che è in grado di realizzare tutto questo in modo economicamente vantaggioso. Nel clima economico incerto di oggi e altamente concorrenziale di domani, si tratta di perdite che un'azienda non può permettersi.

Decidere di investire in una soluzione per il monitoraggio dell'esperienza digitale richiede di valutare attentamente sia i costi indiretti che quelli diretti, oltre ai rischi e alle potenziali perdite non facilmente quantificabili. L'accelerazione della tempistica di risoluzione degli incidenti attraverso il miglioramento della visibilità consentirà di ridurre i costi per il supporto e le spese operative, e offrirà alla dirigenza la certezza che i dipendenti più talentuosi dell'organizzazione disporranno degli strumenti necessari per esprimere il loro massimo potenziale, giorno dopo giorno, durante tutto l'anno.



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 dei dati grazie alla connessione sicura di utenti, dispositivi e applicazioni in qualsiasi luogo. Distribuita in più di 150 data center nel mondo, Zero Trust Exchange, basata sul framework SASE, è la più grande piattaforma di cloud security inline del mondo. Scopri di più su [zscaler.it](https://www.zscaler.it) o seguici su X (precedentemente Twitter) @zscaler.

©2024 Zscaler, Inc. Tutti i diritti riservati. Zscaler™, Zero Trust Exchange™, Zscaler Internet Access™, ZIA™, Zscaler Private Access™, ZPA™, Zscaler Digital Experience, ZDX™ e gli altri marchi commerciali indicati su [zscaler.it/legal/trademarks](https://www.zscaler.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.