



Calcular el valor financiero de Zscaler Digital Experience (ZDX)

Resumen ejecutivo

En el competitivo clima empresarial actual, es esencial mantener al personal satisfecho y productivo. Para lograr esto, es necesario contar con la estrategia tecnológica adecuada, una que garantice que los usuarios finales experimenten una frustración mínima, puedan colaborar de manera efectiva y puedan realizar un "trabajo profundo", es decir, lograr estados de flujo altamente productivos con la mayor frecuencia posible. Una estrategia tecnológica de este tipo puede mejorar las tasas de retención, ayudar a que el negocio crezca, aumentar la rentabilidad y mejorar la resiliencia organizacional, sin importar cómo sean las condiciones generales del mercado.

La tecnología está cada vez más entrelazada con los procesos comerciales centrales y las operaciones esenciales. Si bien el tiempo de inactividad de las aplicaciones podría haber sido una molestia en el pasado, hoy en día puede causar pérdidas de productividad perjudiciales y costosas rápidamente. Esto significa que maximizar la productividad de los equipos de red y del centro de asistencia es vital para la salud general de la empresa. Es especialmente importante en los lugares de trabajo modernos, donde el personal híbrido y remoto depende de la tecnología para conectarse y colaborar con otros, así como para todas las formas de productividad. Y solo será

más importante a medida que las organizaciones implementen nuevas herramientas como la IA generativa, y estas se integren en los flujos de trabajo del día a día.

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

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

Resumen de beneficios de ZDX*



Ahorro de costos

\$7.4M

ahorro anual

330 %

de retorno de la
inversión en 3 años



Beneficios de productividad

20 %

menos de horas perdidas por
tiempo de inactividad

\$4.5M

en beneficio anual de mayor productividad



Operaciones mejoradas

MTTR **52 %**

más rápido

\$4M

en beneficio de una mayor
eficiencia de TI

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

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

- **Productividad del empleado.** ¿Cuántas horas al año pierde actualmente el personal de su organización debido a un rendimiento deficiente de las aplicaciones o de la red o al tiempo de inactividad?
- **Asistencia técnica y costos operativos.** ¿Cuál es el tiempo medio de resolución (MTTR por sus siglas en inglés) actual de su organización para incidentes que afectan al personal? ¿Cuánto se está gastando por incidente? ¿Cuál es el impacto en estos costos si es necesario derivar el incidente a un técnico de soporte de Nivel 2 o Nivel 3?
- **Herramientas de supervisión del rendimiento de redes, aplicaciones y dispositivos.** ¿Cuántas soluciones puntuales con capacidades superpuestas podría reemplazar su organización adoptando un enfoque integral? ¿Cuánto ahorrará esto en costos de licencia? ¿En qué medida aumentarán las operaciones optimizadas la eficacia de sus equipos de TI?

” ZDX es ahora el punto de partida para los problemas de rendimiento de los usuarios en Ciena. Y localizamos la causa raíz el 95 % de las veces”.

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

Ahorro de costos con la experiencia digital de Zscaler

Categoría de valor	Beneficio cuantitativo promedio	Valor anual promedio calculado
Aumentos netos de productividad del usuario	3 min. de tiempo improductivo por usuario, por día sin ZDX; \$38.20 salario medio por hora; mejora del 20 %	\$4,469,400
Costo reducido del soporte de N1	7 min. de tiempo promedio de resolución de incidentes sin ZDX; reducción del 25 %	\$26,695
Costo reducido del soporte de N2	120 min. de tiempo promedio de resolución de incidentes sin ZDX; reducción del 45 %	\$897,960
Costo reducido del soporte de N3	360 min. de tiempo promedio de resolución de incidentes sin ZDX; reducción del 50 %	\$3,089,116
Ahorro de costos de consolidación de herramientas	Costo por usuario de las herramientas de supervisión del rendimiento de redes, aplicaciones y dispositivos	\$1,198,000
Beneficios anuales totales obtenidos con Zscaler Digital Experience	\$7.4M en ahorros anuales	

El valor empresarial de las buenas experiencias del usuario final

Aunque las tasas récord de abandono de empleo de 2021 y 2022 han disminuido un poco,¹ las lecciones que los líderes empresariales han aprendido de la llamada "Gran Dimisión" siguen siendo muy relevantes en la actualidad. Está claro que el personal de alto rendimiento es el motor que impulsa la rentabilidad, el crecimiento de los ingresos y el éxito empresarial en casi todos los sectores. Las cuestiones relativas a la fuerza de trabajo, como la retención y la contratación de talentos, seguirán estando entre las principales áreas estratégicas de prioridad empresarial de los directores ejecutivos en los próximos años.²

De hecho, una investigación reciente realizada por Accenture demostró que las organizaciones que se centraron en desbloquear todo el potencial de los datos, la tecnología y las personas e hicieron de estos elementos básicos de su estrategia comercial experimentaron un aumento de la productividad de primera línea del 11 % en comparación con aquellas que no lo hicieron. Estas organizaciones tienen el doble de probabilidades de invertir en el desarrollo de habilidades de próxima generación (incluida la capacitación en tecnologías emergentes) y más probabilidades que el promedio de aprovechar la automatización como trampolín para una planificación eficaz de la fuerza de trabajo.³

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

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

- 1 verse y escucharse claramente
- 2 interactuar fácilmente con el contenido compartido en la reunión, y
- 3 participar sin problemas en diferentes sistemas operativos y dispositivos⁴

Los líderes empresariales entienden que estas experiencias en el lugar de trabajo son de vital importancia; sin embargo, cuando se trata de brindarlas, muchas organizaciones se quedan atrás. Según una investigación de Gartner®, solo el 13 % del personal está completamente satisfecho con su experiencia en el trabajo, y la mayoría de las razones de estas percepciones negativas son "factores de sentimiento", incluida la frustración constante con las herramientas y sistemas tecnológicos que no funcionan como deberían.⁵

Por lo tanto, es vital que los líderes organizacionales y de recursos humanos piensen detenidamente sobre cómo permiten y respaldan experiencias digitales fluidas y sin fricciones en el lugar de trabajo. La calidad de las experiencias digitales en el trabajo afectará las tasas de satisfacción del personal a corto plazo, las tasas de retención de empleados a mediano plazo y la reputación y capacidad de la organización para atraer a los mejores talentos en el futuro previsible. Dado que el costo de reemplazar a un empleado saliente suele oscilar entre 1.5 y dos veces el salario anual de esa persona y probablemente aumente aún más con la inflación,⁶ la mayoría de las organizaciones no puede permitirse el lujo de ofrecer experiencias digitales de baja calidad en el lugar de trabajo, ya que esto supondría un riesgo a nivel de recursos humanos.

¹ Fuente: Comunicado de prensa de la Oficina de Estadísticas Laborales, Ofertas de Empleo y Rotación Laboral de los EE. UU., febrero de 2023.

² Fuente: "CEOs Turn a Sharp Eye to Workforce Issues and Sustainability in 2022-23," *Gartner® Insights*, abril de 2022.

³ Fuente: Accenture Research Report: The CHRO as a growth executive, enero de 2023.

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

⁵ Fuente: 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 de 2019.

Presentamos Zscaler Digital Experience (ZDX)

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

ZDX es parte de Zscaler Zero Trust Exchange (ZTE), la plataforma de seguridad en la nube entre usuarios a escala digital más grande del mundo. La plataforma Zscaler procesa más de 300 mil millones de transacciones diarias para usuarios, dispositivos de Internet de las cosas (IoT) y tecnología operativa (OT), cargas de trabajo y comunicaciones de empresa a empresa. Siempre que los usuarios y las cargas de trabajo se conectan a través de Zscaler Zero Trust Exchange, Zscaler recopila automáticamente información del dispositivo, estadísticas de red salto a salto y datos de rendimiento de la aplicación de la máquina de cada usuario. ZDX aprovecha esta información, junto con el aprendizaje automático y la inteligencia artificial, para ayudar a los equipos de red y de centro de asistencia a aislar y solucionar problemas de rendimiento. Esto permite a TI adoptar un enfoque proactivo y resolver los problemas antes de que los usuarios finales tomen conocimiento.

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

Sus aspectos cuantificables incluyen ahorros de costos, eficiencias operativas mejoradas y mejores experiencias para el usuario final, que tienen un impacto mensurable en la productividad, pero la organización también experimentará beneficios "blandos", como una mayor satisfacción del personal y una mayor resiliencia de los flujos de trabajo vitales para la empresa.

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

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

JEREMY BAUER, CISO, Molson Coors

Sopesamos los costos y beneficios

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

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

Licencia



Consiste en el costo anual por usuario, por año, que usted paga al proveedor de software. Los costos de licencia se pueden reducir o consolidar si elige una solución de un solo proveedor en lugar de varios productos específicos.

Hardware



Esto incluye los costos iniciales de cualquier dispositivo que necesite implementar, así como los costos de mantenimiento (como la mano de obra para mantener la conectividad, realizar actualizaciones periódicas y garantizar que los dispositivos funcionen como se espera), además de la energía, la refrigeración y los costos asociados con el espacio del centro de datos.

Para una solución basada en SaaS como ZDX, los costos de hardware son CERO.

Trabajo y Gestión



Estos costos se pueden reducir significativamente si una solución como ZDX hace posible que empleados no especializados realicen tareas que antes requerían experiencia especializada de mayor nivel, o si la cantidad de horas que los equipos de red y de centro de asistencia dedican a la resolución de incidentes en general puede reducirse significativamente.

Implementación



Esta categoría incluye costos laborales y de servicios profesionales asociados con la implementación de software. Agregar ZDX a una implementación de Zscaler existente no requiere ningún esfuerzo: simplemente hay que activarlo.

Para los clientes actuales de Zscaler, los costos de implementación de ZDX son mínimos.

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

- **Experiencia del usuario final.** Desde ejecutivos hasta trabajadores de primera línea, cada empleado dentro de la organización pierde tiempo que de otro modo dedicaría a producir valor para el negocio cuando no puede acceder a las aplicaciones que necesita para realizar su trabajo.
- **Eficiencias operativas.** La implementación de ZDX aumentará la eficacia y productividad de los miembros del equipo de operaciones de TI, redes y servicios de atención al cliente. Experimentarán lo siguiente:
 - Reducción de la fatiga causada por alertas excesivas
 - Procesos acelerados de resolución de incidentes
 - Menos escaladas a especialistas de servicio de nivel superior
 - Ganancias generales de eficiencia y optimización de la capacidad
 - Mayor capacidad para satisfacer las demandas de los usuarios, incluso con una organización de soporte eficiente
- **Costos de tecnología del tamaño adecuado.** Elimine múltiples soluciones puntuales que puedan estar mal integradas o que requieran que los equipos de red y de centro de asistencia naveguen entre múltiples paneles. Esto resulta en un ahorro de costos inmediato y puede mejorar la facilidad de uso.

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

Optimización de costos: productividad del personal

En el mundo actual, el rendimiento tecnológico y la productividad del personal están indiscutiblemente entrelazados. Ya se trate de equipos de desarrolladores que crean servicios de cara al cliente, de ejecutivos que dirigen la empresa hacia el éxito o de profesionales de la salud que impulsan la mejora de los resultados de los pacientes e incluso salvan vidas, es evidente que todo el personal depende de sistemas de TI de alta disponibilidad, conectados y con un rendimiento confiable para realizar su trabajo.

Independientemente de si sus empleados son asalariados o trabajan por horas, cada minuto de tiempo de inactividad en el que esperan a que se restablezca el servicio representa un desperdicio de costos laborales. A escala empresarial, estos costos se acumulan rápidamente y representan un gasto significativo para la empresa.

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

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

Para nuestra organización de ejemplo con 45,000 empleados, supongamos que se les paga el salario medio por hora correspondiente a los trabajadores estadounidenses, con una compensación que incluye las prestaciones. Esto suma un total de 38.20 \$/hora.⁷ Si los empleados de esta organización experimentaban anteriormente tres minutos diarios de pérdida de productividad, la implementación de la ZDX ahorrará a la organización más de 4.4 millones de dólares al año.

Ganancias de productividad con ZDX

Número de empleados	45,000
Tiempo improductivo promedio por empleado, por día	3 minutos
Costo laboral promedio por hora	\$38.20
Costo anual promedio de la pérdida de productividad para la organización (en base a 260 días laborales/año)	\$22,347,000
Mejora con ZDX	20 %
Beneficio anual con ZDX	\$4,469,400

Cambiemos un poco el escenario. Imaginemos que los empleados experimentan seis minutos de pérdida de productividad al día sin ZDX. En este escenario, se beneficiarían de más \$8.9 millones en ganancias anuales de productividad de los empleados mediante la implementación de ZDX.

Número de empleados	45,000
Tiempo improductivo promedio por empleado, por día	6 minutos
Costo laboral promedio por hora	\$38.20
Costo anual promedio de la pérdida de productividad ejecutiva para la organización (en base a 260 días laborales/año)	\$44,694,000
Mejora con ZDX	20 %
Beneficio anual con ZDX	\$8,938,800

Echemos un vistazo a un escenario más. ¿Qué pasa si el equipo ejecutivo de la organización experimenta diez minutos de inactividad al día? Este grupo comprende solo el cinco por ciento de la base total de usuarios de la organización, pero sus salarios son mucho más altos, con un promedio de \$145,000 por año, o \$72.50 por hora.

Número de ejecutivos	2,250
Tiempo improductivo promedio por empleado, por día	10 minutos
Costo laboral promedio por hora	\$72.50
Costo anual promedio de la pérdida de productividad ejecutiva para la organización (en base a 260 días laborales/año)	\$7,068,750
Mejora con ZDX	20 %
Beneficio anual con ZDX (para la productividad ejecutiva)	\$1,413,750

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

En este caso, también tendremos que tener en cuenta la pérdida de productividad de los empleados restantes de la organización, cuyos salarios están en línea con el promedio nacional. Sumando los beneficios totales de las ganancias de productividad, vemos que esta organización podría ahorrar más de \$15.5 millones por año mediante la implementación de una solución de supervisión de experiencia digital como ZDX que puede reducir significativamente el tiempo de inactividad.

Número de empleados	42,750
Tiempo improductivo promedio por empleado, por día	10 minutos
Costo laboral promedio por hora	\$38.20
Costo anual promedio de la pérdida de productividad del personal para la organización (en base a 260 días laborales/año)	\$70,765,500
Mejora con ZDX	20 %
Beneficio anual con ZDX (para la productividad de los empleados)	\$14,153,100
Beneficio total anual de ZDX	\$15,566,850

Escenario A

\$4.4M
por año

~281 Empleados
a tiempo
completo

585 mil horas anuales

Suponiendo que 45,000 usuarios experimentan **3 minutos** de pérdida de productividad por día.

 **Mejora del**
20 % con Zscaler

Escenario B

\$8.9M
por año

~562 Empleados
a tiempo
completo

1.1 millones de horas anuales

Se supone que 45,000 usuarios experimentan **6 minutos** de pérdida de productividad por día.

 **Mejora del**
20 % con Zscaler

Escenario C

\$15.5M
por año

~938 Empleados
a tiempo
completo

1.9 millones de horas anuales

Suponiendo que 45,000 usuarios experimentan **10 minutos** de pérdida de productividad por día.

 **Mejora del**
20 % con Zscaler

Optimización de costos: eficiencias operativas

Cada incidente que sus equipos de red y de centro de asistencia deban gestionar conlleva costos inherentes para la organización. Estos incluyen los costos laborales por hora, que son relativamente fáciles de estimar. En los niveles inferiores, habrá costos de oportunidades perdidas asociados con el hecho de que los empleados más experimentados y altamente calificados necesitarán dedicar su tiempo a solucionar incidentes en lugar de promover iniciativas que tengan un valor estratégico para el negocio. Estos costos son significativos para la empresa, por supuesto, pero es más difícil estimar su alcance e impacto.

ZDX puede proporcionar visibilidad inmediata de las causas fundamentales de la mayoría de los problemas a todo el personal de soporte y atención al cliente.

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

ZDX puede proporcionar visibilidad inmediata de las causas fundamentales de la mayoría de los problemas a todo el personal de soporte y atención al cliente. Sin dicha visibilidad, los técnicos de soporte N1 solo pueden resolver los problemas más simples y responder solo las solicitudes de servicio más básicas. Cualquier cosa que sea menos rutinaria o que requiera más conocimientos de resolución de problemas deberá derivarse a un técnico N2 o N3. Esto lleva tiempo (las investigaciones pueden ser lentas si los tickets se pasan entre varios equipos antes de que finalmente se resuelvan) y no hay manera de que los usuarios obtengan respuestas rápidas cuando presentan quejas.

Cuando el análisis de la causa raíz se automatiza con ZDX, es posible identificar y aislar rápidamente lo que causa los problemas. De esta manera, los tickets se pueden enviar directamente al personal adecuado para su resolución. Esto no solo acelera la resolución, sino que también permite una asignación de recursos más eficiente. Los técnicos N1 y N2 pueden resolver una mayor cantidad de problemas, lo que deja al personal más experimentado y con más experiencia con más tiempo para dedicarse a ser proactivo (evitando que surjan problemas futuros y mejorando el rendimiento dentro del entorno) en lugar de responder reactivamente a los tickets de soporte. Además, cuando los equipos de centro de asistencia y de la red (en todos los niveles) pueden dedicar menos tiempo a solucionar problemas correlacionando datos manualmente, la organización puede ser más innovadora y dedicar más recursos a proyectos de alto valor.

Con cada escalada (de N1 a N2, y de N2 a N3), el incidente se vuelve más caro en términos de costos laborales. En los EE. UU., el salario medio por hora para la asistencia técnica de nivel 1 es de entre \$12–\$25, mientras que el salario medio por hora del soporte de TI de nivel 2 se sitúa entre \$25–\$35, y los salarios por hora para los ingenieros de soporte N3 pueden superar \$45.⁸

La implementación de ZDX da como resultado **tasas de resolución de incidentes en los niveles de soporte N1 y N2 que mejoran en un promedio de 15 %**. En una organización con 45,000 puestos, esto dará como resultado aproximadamente 5164 escaladas menos de N1 a N2 por año y 1781 escaladas menos por encima de N2. Además, aproximadamente **el 15 % de los incidentes, en promedio, se evitarán por completo** porque ZDX permite mitigar los problemas de rendimiento antes de que afecten a los usuarios finales y notificar proactivamente a los empleados para que sepan qué esperar.

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

Examinemos cómo estas mejoras afectarían a la organización en el mundo real con los 45,000 empleados que estábamos considerando en la sección anterior.

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

Aumente las tasas de resolución de incidentes en cada nivel				
Nivel 1	45 % de los incidentes resueltos en N1	+ 15 %	52 % de los incidentes resueltos en N1	5164 tickets más resueltos en N1
Nivel 2	30 % de los incidentes resueltos en N2	+ 15 %	35 % de los incidentes resueltos en N2	1781 tickets más resueltos en N2

Para calcular los ahorros en costos laborales que experimentará esta empresa al implementar ZDX, necesitaremos observar la disminución en el MTTR y cómo esto afecta la eficiencia operativa de los equipos de soporte. Asumiendo que:

- La tarifa de N1 es \$12.83/hora
- La tarifa de N2 es \$26.39/hora, y
- La tarifa N3 es \$39.71/hora

Podemos ver que una organización que experimente la reducción en el tiempo de resolución de incidentes que es típica en nuestra base de clientes vería un ahorro anual en costos de mano de obra de TI superior a 1.2 millones de dólares.

Reducir el MTTR

	SIN ZDX	REDUCCIÓN	CON ZDX	AHORRO DE TIEMPO	AHORROS EN COSTOS LABORALES
Nivel 1	7.0 minutos promedio de tiempo de resolución	25 %	5.3 min promedio de tiempo de resolución	1.8 min/incidente	\$26,695
Nivel 2	120 minutos promedio de tiempo de resolución	45 %	66 minutos promedio de tiempo de resolución	54 min/incidente	\$897,960
Nivel 3	360 minutos promedio de tiempo de resolución	50 %	180 minutos promedio de tiempo de resolución	180 min/incidente	\$3,089,116
Costo laboral de TI	\$8,280,478	52 %	\$4,266,707	---	\$4,013,771



Respuesta proactiva a incidentes

[# de incidentes/año]

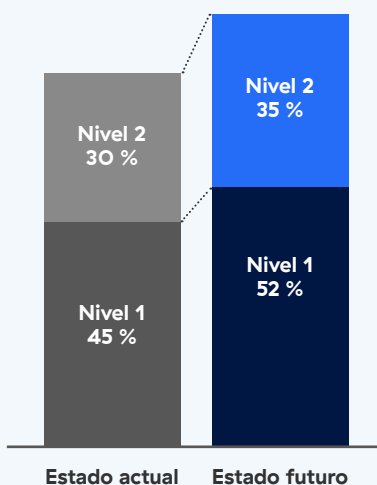


- Identifique los problemas de rendimiento de los usuarios finales antes de ocurran y notifíquelos y asesore de manera proactiva
- Prevenga proactivamente el 15 % de los incidentes con Zscaler Digital Experience (# de tickets)
- 13,500 incidentes menos al año



Minimizar las escaladas de soporte

[% de incidentes resueltos]

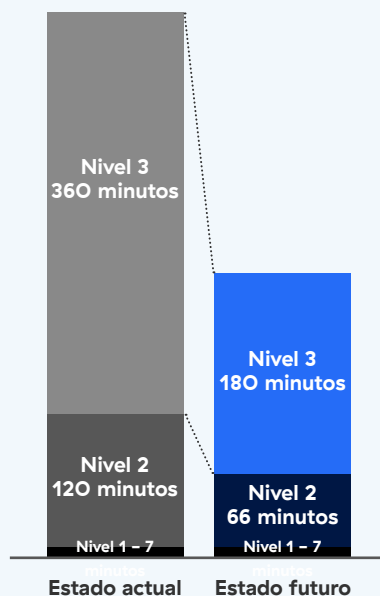


- Identificar rápidamente y aislar la causa raíz y asignar a los grupos de resolución adecuados
- Mejora de nivel 2 en las tasas de resolución de incidentes de N1 y N2 que resultan en:
 - 5164 incidentes menos desde N1 → N2 (↓15 %)
 - 1781 incidentes menos de N2 → N3 (↓15 %)



Resuelva incidentes más rápido

[minutos/incidente @ nivel]



- Identificar y correlacionar problemas más rápido reduce la carga operativa de TI
- Mejora del 25 % en el MTTR de incidentes N1–N3, lo que resulta en:
 - 113,905 horas ahorradas por el soporte de TI N1–N3

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

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

En los últimos años, muchas organizaciones han estado implementando un número cada vez mayor de soluciones puntuales en sus conjuntos de operaciones de ciberseguridad, hardware, redes y TI. Las investigaciones demuestran que existe un punto de rendimiento decreciente cuando se trata de implementar más soluciones, no solo en términos de

costo, sino también de eficacia. De hecho, cuando se trata de supervisar la experiencia digital, una amplia gama de herramientas mal integradas funcionarán mucho peor que una plataforma única y consolidada.

Si bien los ahorros de costos de su organización variarán según las herramientas que su organización esté reemplazando, pueden exceder varios cientos de miles de dólares por año, especialmente para organizaciones más grandes.

Echemos un vistazo a cómo se vería esto a escala empresarial.

Herramientas de supervisión para evitar costos

SOLUCIÓN		COSTO ANUAL SIN ZDX	AHORRO DE COSTOS ANUALES
Herramienta de supervisión del rendimiento de la red	Herramienta de supervisión de red @ \$6.56 por usuario por año, 45,000 usuarios	\$295,000	\$295,000
Herramienta de supervisión del rendimiento de aplicaciones	Herramienta de supervisión de aplicaciones @ \$7.51 por usuario por año, 45,000 usuarios	\$338,000	\$338,000
Herramienta de supervisión del rendimiento del dispositivo	Herramienta de supervisión de dispositivos @ \$12.56 por usuario por año, 45,000 usuarios	\$565,000	\$565,000
Costo total anual y beneficio		\$1,198,000	\$1,198,000

Haga más con ZDX: consolidación de herramientas



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

ZDX, la mejor solución unificada de su clase

En el fondo, las complejidades de gestión que ocurren naturalmente dentro de un entorno de múltiples proveedores a menudo pueden multiplicar los costos evidentes. Estos costos visibles incluyen licencias, tarifas de suscripción y costos de soporte para cada solución, pero el uso de múltiples herramientas para supervisar las experiencias digitales requerirá que los equipos de TI estén capacitados en cada solución individual dentro de la combinación. También requerirá que los equipos inviertan más tiempo y esfuerzo en crear y mantener integraciones y gestionar relaciones con múltiples proveedores. Esto hace que las adquisiciones sean más complejas, la gestión de SLA más complicada y el precio por unidad más difícil de determinar.

Haga más con ZDX: El costo de administrar múltiples proveedores



Zscaler Digital Experience (ZDX) impulsa equipos de red y centro de asistencia de alto rendimiento para impulsar la productividad de los empleados y la satisfacción laboral

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

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

Los mayores costos para su negocio asociados con experiencias digitales de mala calidad son aquellos que no se pueden medir: perder la capacidad de innovar si los empleados con mejor desempeño abandonan la empresa por frustración y perder las sinergias que surgen de la colaboración en tiempo real que son impulsadas por una conectividad perfecta, o quedarse atrás con respecto a los competidores que son capaces de lograr estas cosas de manera rentable. Dado el panorama económico incierto de la actualidad y en el competitivo clima empresarial del futuro, se trata de pérdidas que su empresa no puede permitirse.

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



Acerca de Zscaler

Zscaler (NASDAQ: ZS) acelera la transformación digital para que los clientes puedan ser más ágiles, eficientes, resilientes y seguros. Zscaler Zero Trust Exchange protege a miles de clientes de ataques cibernéticos y pérdida de datos al conectar de manera segura usuarios, dispositivos y aplicaciones en cualquier ubicación. Distribuido en más de 150 centros de datos en todo el mundo, Zero Trust Exchange basado en SASE es la plataforma de seguridad en la nube en línea más grande del mundo. Obtenga más información en zscaler.com.mx o siganos en Twitter [@zscaler](https://twitter.com/zscaler).

© 2024 Zscaler, Inc. Todos los derechos reservados. Zscaler™, Zero Trust Exchange™, Zscaler Internet Access™, ZIA™, Zscaler Private Access™, ZPA™, Zscaler Digital Experience y ZDX™ y otras marcas registradas listadas en zscaler.com.mx/legal/trademarks son (i) marcas registradas o marcas de servicio o (ii) marcas registradas o marcas de servicio de Zscaler, Inc. en los Estados Unidos y otros países. Cualquier otra marca comercial pertenece a sus respectivos propietarios.