

Zscaler Digital Experience

Descubra experiencias digitales superiores para sus usuarios finales

Zscaler Digital Experience ayuda a los equipos de TI a supervisar las experiencias digitales desde la perspectiva del usuario final para optimizar el rendimiento y corregir rápidamente las aplicaciones, redes y dispositivos con problemas.

Los requisitos de supervisión han cambiado en el mundo de la nube y lo móvil

La rápida adopción de la nube y las iniciativas de movilidad en las organizaciones, junto con el cambio al trabajo desde cualquier lugar, ha introducido nuevos retos de supervisión para los equipos de TI. Las aplicaciones están saliendo del centro de datos y entrando en la nube. El personal híbrido remoto accede a ellas, lo que significa que los equipos de TI ya no controlan la infraestructura y la pila tecnológica subyacentes, y pierden visibilidad integral de la experiencia del usuario. Los problemas de rendimiento de los usuarios finales que surgen de la disponibilidad de aplicaciones SaaS o en la nube, los problemas de wifi domésticas, las interrupciones de la ruta de la red o la congestión de la red no se aíslan y diagnostican fácilmente.

La mayoría de las empresas tienen hoy en día múltiples herramientas de supervisión de puntos adquiridas y gestionadas por diferentes equipos de TI. Estas herramientas crean silos de información y no comparten ningún contexto entre sí, lo que genera una visibilidad fragmentada de la experiencia del usuario y un tiempo de resolución de problemas prolongado. Las herramientas de supervisión de puntos optimizadas para centros de datos dejan brechas de visibilidad para detectar, diagnosticar y solucionar problemas de rendimiento de los usuarios finales en Internet.

Ventajas para la organización

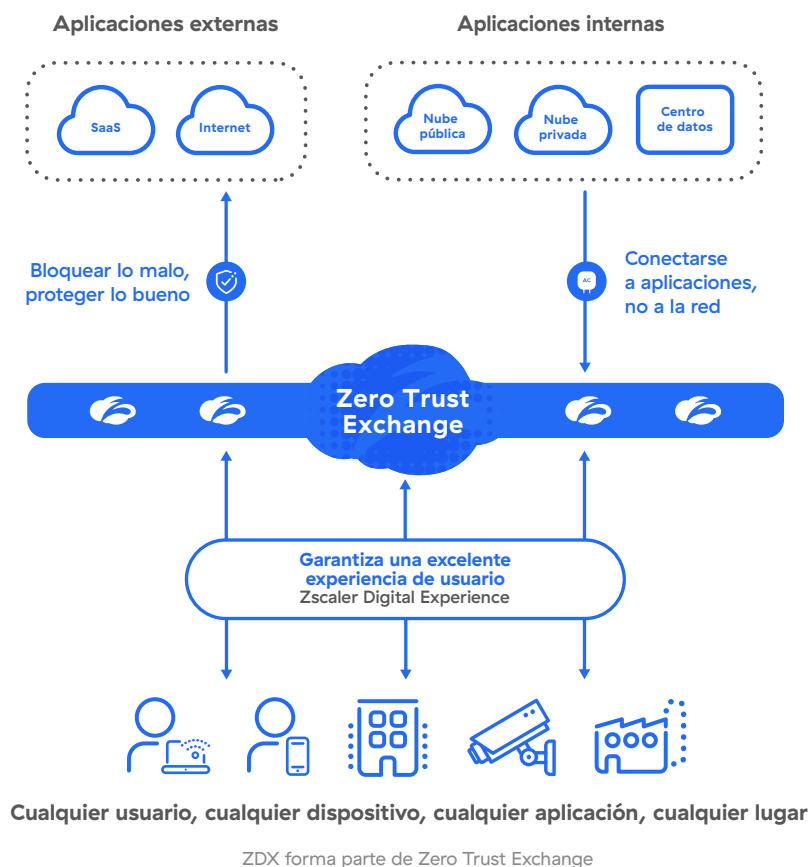
- Aumente la agilidad y la colaboración entre los equipos de escritorio, seguridad, red y servicio de asistencia técnica mientras evalúa y resuelve los problemas de la experiencia del usuario.
- Mejore la productividad con una mejor experiencia de usuario y conectividad rápida, segura y fiable a través de la nube de Zscaler.
- Reduzca la complejidad y el coste de las soluciones de supervisión puntual.
- Simplifique las operaciones utilizando el mismo agente ligero para todos los servicios de Zscaler.

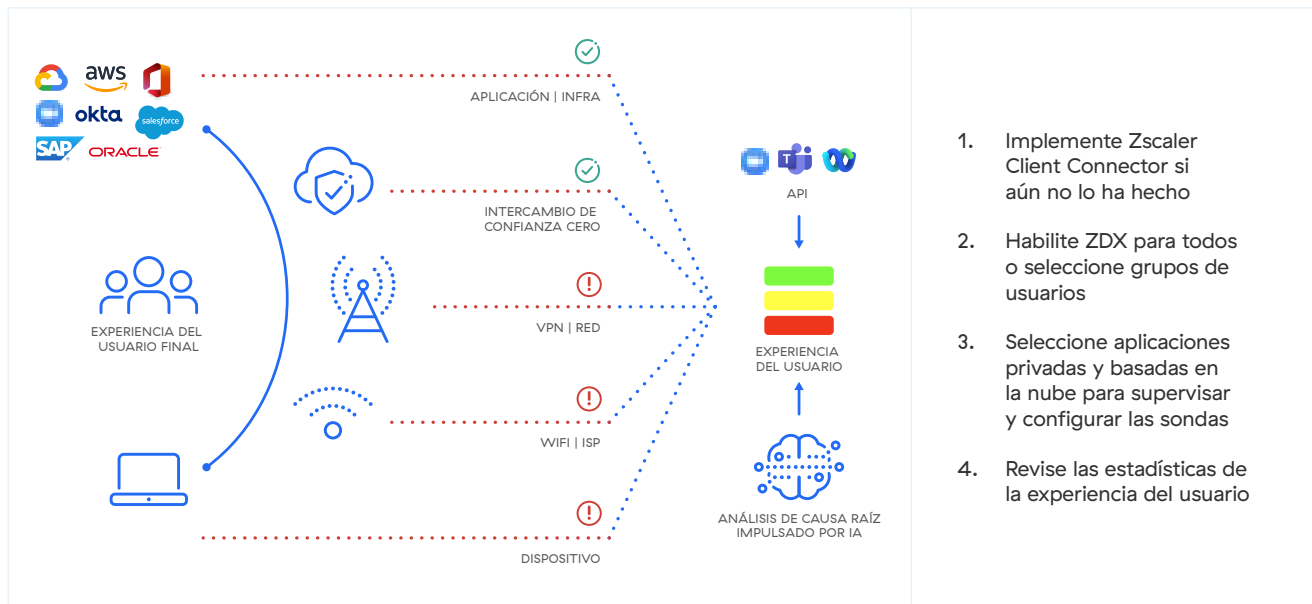
La supervisión de la experiencia digital para una plantilla híbrida requiere un enfoque moderno y dinámico. Los equipos de TI deben supervisar y medir continuamente la experiencia digital de cada usuario desde la perspectiva de este, independientemente de su ubicación. Las herramientas de supervisión tradicionales adoptan un enfoque centrado en el centro de datos para la supervisión y recopilan las métricas desde ubicaciones fijas en lugar de hacerlo directamente desde el dispositivo del usuario. Este enfoque no proporciona una visión unificada del rendimiento en función del dispositivo del usuario, la ruta de red o la aplicación.

Hágase la luz con Zscaler Digital Experience

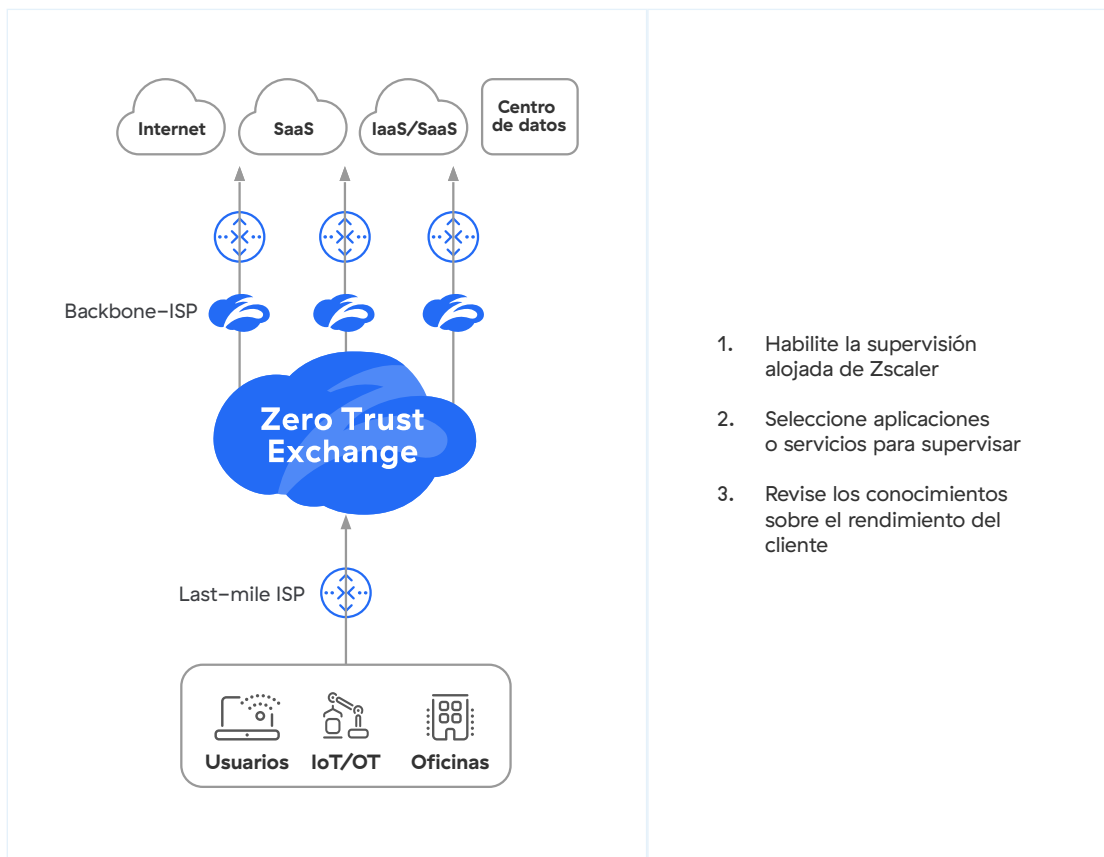
Zscaler Digital Experience (ZDX) es una solución de supervisión de la experiencia digital proporcionada como servicio desde la nube de Zscaler. ZDX proporciona visibilidad y soluciones integrales de los problemas de rendimiento del usuario final para cualquier usuario o aplicación, independientemente de la ubicación. Además, permite la supervisión continua de los equipos de red, seguridad, aplicación y servicio de asistencia técnica con información sobre los problemas de rendimiento de los dispositivos, la red y las aplicaciones de los usuarios finales.

ZDX aprovecha Zscaler Client Connector y Zscaler Zero Trust Exchange para supervisar activamente las aplicaciones desde la perspectiva del usuario final. Recopila y analiza continuamente varias métricas de rendimiento, incluidas la disponibilidad de las aplicaciones, los tiempos de respuesta, las métricas de rendimiento de la red en todo momento y las métricas de estado del dispositivo del usuario final, como la configuración del dispositivo, la CPU, el uso de la memoria, la información de procesos y los eventos del dispositivo. Como resultado, los equipos de TI obtienen una visibilidad ininterrumpida y ahorran tiempo con la identificación y resolución proactiva de los problemas de la experiencia del usuario final.





ZDX unifica los silos de supervisión



Supervise el rendimiento de la aplicación desde ubicaciones administradas por Zscaler

Casos de uso

Supervisión de la experiencia del personal híbrido

El trabajo híbrido ha aumentado el tiempo de resolución de tickets en un 30 %. Detecte problemas que afectan a la experiencia del usuario, reduzca el tiempo medio de resolución y consiga que los empleados sigan siendo productivos sin importar dónde se encuentren.

Supervisión de UCaaS (Comunicaciones Unificadas como Servicio)

Para 2030, más del 75 % de las empresas utilizarán UCaaS para satisfacer sus necesidades de llamadas, reuniones y mensajería, según una investigación de Metrigy. Garantizar experiencias óptimas con una vista integrada del estado de las aplicaciones, la red y los dispositivos, así como la calidad de audio, vídeo y uso compartido de las llamadas de Microsoft Teams, Zoom y Cisco Webex es clave para mantener la productividad de los empleados.

Visibilidad de ZTNA (Zero Trust Network Architectures)

Según una encuesta de ESG, el 66 % de las organizaciones invirtieron en supervisión de experiencia digital (DEM) para lograr de manera efectiva sus objetivos de Zero Trust, y el 92 % considera que DEM es fundamental para ser proactivo con una visibilidad completa extremo a extremo.

Supervisión de SLA para aplicaciones SaaS

La productividad de los empleados y la continuidad operativa dependen del rendimiento y la disponibilidad de aplicaciones críticas como Microsoft 365 o Salesforce. Garantizar que los proveedores de SaaS sigan cumpliendo con los SLA mantiene a la organización funcionando sin problemas y elimina los costes de los servicios que no se entregan según lo prometido. Además, las empresas que brindan servicios digitales a los clientes deben cumplir con los puntos de referencia de rendimiento y disponibilidad descritos en los SLA.

Ventajas

Sea el primero en conocer cuando se degrada la experiencia del usuario

Comprenda la experiencia digital de sus aplicaciones y servicios desde la perspectiva de sus usuarios, sin importar dónde se encuentren, qué dispositivos utilicen o las redes en las que confían.

Ayude proactivamente a los usuarios	No deje atrás a ningún usuario	Obtenga alertas precisas y oportunas	Vea detalles de la experiencia de cada usuario
			
Detecte problemas en aplicaciones, conexiones wifi, centros de datos Zscaler, ISP y puntos finales.	Obtenga vistas globales y filtradas de sus usuarios y sus puntuaciones de satisfacción.	Reciba alertas por correo electrónico, mensajería instantánea o herramientas como PagerDuty cuando la experiencia del usuario no sea la esperada.	Revise la puntuación de cada usuario y las causas subyacentes de las malas experiencias.

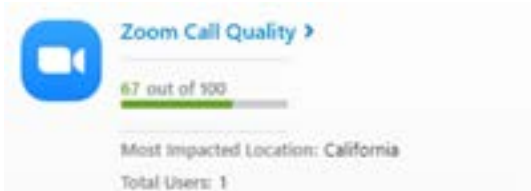
Resuelva rápidamente problemas de rendimiento

Garantice experiencias de usuario fluidas y permita que los usuarios vuelvan a trabajar más rápido.

Respuestas instantáneas a preguntas sobre el rendimiento de aplicaciones, redes y dispositivos  Solucione y resuelva problemas de rendimiento digital al instante y obtenga información haciendo preguntas.	Exposición de la causa raíz con análisis impulsado por IA  Aísle rápidamente las causas principales en dispositivos, wifi, servicios de seguridad, redes o aplicaciones.	Reducción de solicitudes de asistencia capacitando a los usuarios finales  Reduzca las solicitudes de asistencia permitiendo a los usuarios finales solucionar problemas que afectan a su experiencia digital	Aceleración de correcciones con información consolidada  Elimine los análisis que requieren mucho tiempo con detalles de diagnóstico de dispositivo a aplicación.	Integración para optimizar la resolución de problemas  Integración a través de ServiceNow Store. Solicite información, diagnósticos detallados y mucho más a través de la API pública.
---	--	---	--	--

Garantice el rendimiento de las aplicaciones

Supervise las aplicaciones para garantizar que sus usuarios experimenten un servicio ininterrumpido.

Supervise todas las aplicaciones Observe las aplicaciones seguras que se ejecutan en su centro de datos o nube, y SaaS como Microsoft 365. Comprenda los tiempos de obtención de la página y del DNS. 	Garantice unas fantásticas reuniones virtuales Analice las experiencias de los usuarios para cada reunión de Zoom, Teams o WebEx para identificar las causas raíz de la mala calidad de las llamadas. 
--	---

Obtenga información sobre la red

Aproveche la visibilidad de la red que necesita, incluso de lo que no controla, para apoyar a los usuarios que trabajan desde oficinas y hogares.

Obtenga información sobre la red por saltos  Realice un seguimiento de la pérdida de paquetes y la latencia para cada salto, e inicie de forma remota capturas de paquetes para una solución de problemas de red más profunda.	Comprenda el impacto de los ISP  Vea cómo los problemas del ISP, como los apagones, las caídas de tensión y el aumento de la latencia, afectan a la experiencia del usuario. Visite ISP Insights.
--	--

Obtenga información sobre los dispositivos

Comprenda la variedad de dispositivos y software de su organización.

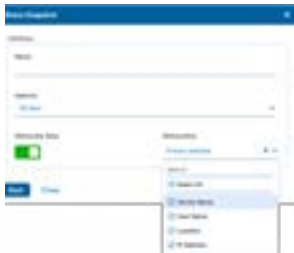
Obtenga información detallada sobre cada dispositivo, sin importar dónde se encuentre.

Tenga todos los dispositivos al alcance de la mano  Acceda instantáneamente a métricas de estado del dispositivo como CPU, memoria, E/S del disco y wifi, procesos activos, etc. para solucionar problemas.	Revise el inventario  Comprenda la variedad de dispositivos por fabricante y modelo, y de software por versión e implantación.	Obtenga información sobre dispositivos de Microsoft  Revise las estadísticas de errores, los tiempos de inicio y arranque en los dispositivos de Microsoft, y solucione los problemas desde ZDX.
---	--	--

Maximice las experiencias digitales con conocimientos globales

Revise el impacto de las iniciativas de experiencias digitales en la productividad de los empleados.

Vea tendencias y busque oportunidades de optimización.

Perspectivas para revisar la productividad  Comprenda el estado de la experiencia digital en aplicaciones, redes y dispositivos.	Revise las tendencias de rendimiento  Optimize el rendimiento de aplicaciones, redes y dispositivos para usar informes integrados.	Comparta información detallada  Reduzca las solicitudes de asistencia compartiendo paneles esenciales e instantáneas de informes.
--	--	---

Funcionalidades

Supervisión de aplicaciones

Supervisión activa de la disponibilidad y el tiempo de actividad de las aplicaciones desde el dispositivo del usuario final. Realice un seguimiento de las métricas de rendimiento críticas, incluido el tiempo de recuperación de la página (PFT) y el tiempo de respuesta del servidor.

Supervisión de red

Obtenga información granular basada en proxy sobre cada salto de red entre el dispositivo del usuario y la aplicación, incluidos los servicios de Zscaler como ZIA (incluido proxy de terceros y compatibilidad con rutas no predeterminadas) y ZPA (VPN).

Supervisión de terminales

Realice un seguimiento de las métricas de estado del dispositivo, incluida la intensidad de la señal wifi, la CPU, el uso de la memoria y el uso del ancho de banda de la red para cada usuario. Analice eventos y métricas de dispositivos para obtener información sobre el estado general y el rendimiento de los dispositivos de los usuarios finales.

Puntuación ZDX

Aproveche las métricas agregadas de rendimiento de la experiencia del usuario rastreadas a lo largo del tiempo a nivel de usuario, aplicación, ubicación, departamento y organización. Obtenga información sobre el estado actual de la experiencia del usuario final para tomar decisiones mejor informadas.

Panel de incidentes

Detecte problemas en aplicaciones, wifi, centros de datos Zscaler, ISP de última milla e intermedio, y terminales finales con la correlación automatizada impulsada por IA.

ZDX Copilot

Solucione y resuelva instantáneamente problemas de rendimiento digital en aplicaciones, redes y dispositivos, y obtenga información haciendo preguntas.

Análisis de Causa Raíz con IA

Aísle automáticamente las causas raíz de los problemas de rendimiento. La comparación con un solo clic resalta la diferencia entre una buena y una mala experiencia de usuario. Dedique menos tiempo a la resolución de problemas, elimine las acusaciones y permita que los usuarios vuelvan al trabajo más rápido.

Autoservicio

Capacite a los usuarios finales para solucionar problemas que afectan a su experiencia digital (si la solución está bajo su control). Un motor de IA ligero que se ejecuta en Zscaler Client Connector notifica a los usuarios sobre problemas como errores de wifi o una alta utilización de recursos, y luego ofrece sugerencias sobre cómo los usuarios pueden resolver esos problemas por sí mismos.

Inventario de software y hardware

Entienda perfectamente su cartera de software y hardware, y las versiones implementadas en su organización y en cada dispositivo. Solucione rápidamente problemas con los dispositivos del usuario final sin tener que intervenir de forma remota y manténgalos en cumplimiento.

Supervisión alojada en Zscaler

Supervise continuamente la disponibilidad y el rendimiento de aplicaciones y servicios desde ubicaciones distribuidas globalmente.

ISP Insights

Supervise el correcto estado de Internet. Sea el primero en detectar los incidentes de los ISP en todo el mundo, según su gravedad. Elija ISP de alto rendimiento para optimizar la experiencia del usuario. [Vaya a ISP Insights](#)

Seguimiento profundo

Clasifique los problemas de rendimiento del usuario casi en tiempo real e identifique la causa raíz en el dispositivo del usuario final, la ruta de red o la aplicación en la nube. Apoye a todos los empleados, incluso a aquellos que no están en la red corporativa, con capturas remotas de paquetes.

Alertas dinámicas

Configure alertas dinámicas y personalícelas para satisfacer sus necesidades de rendimiento, permitiendo la detección automática de anomalías. Disfrute de una fácil integración con sus herramientas de administración de servicios, como ServiceNow, y envíe notificaciones a través de webhook o correo electrónico.

Plantillas predefinidas

Utilice plantillas predefinidas de supervisión de aplicaciones como SharePoint Online, Outlook Online, MS Teams, Zoom, Salesforce y ServiceNow para una rápida implementación y recopilación de datos de telemetría.

Sólidas integraciones de API

Integre la información sobre la experiencia digital de ZDX con herramientas ITSM populares como ServiceNow para proporcionar datos adicionales y desencadenar flujos de trabajo de corrección. El personal de soporte de ServiceNow puede ejecutar un análisis automatizado de la causa raíz basado en IA para identificar fácilmente los problemas.

Instantáneas ZDX

Comparta paneles o informes críticos con administradores/no administradores, empleados o personas ajenas a su organización con la capacidad de ocultar datos privados.

ZDX Data Explorer

Gestione fácilmente sus datos para crear informes relevantes para su organización.

Planes de experiencia digital Zscaler

Zscaler Digital Experience está disponible en las siguientes cuatro ediciones: ZDX proporciona visibilidad ininterrumpida de la experiencia con la aplicación desde el usuario hasta la nube. Los clientes de Zscaler pueden aislar rápidamente los problemas en la conexión entre el usuario y la aplicación, y comprender en profundidad los problemas de rendimiento globales y regionales. Con la instrumentación continua del agente de terminal de Zscaler, Zscaler Client Connector, y la nube de Zscaler, los equipos de TI obtienen una visión completa y realista de las experiencias del usuario final con la nube.

ZDX Standard: perfecto para organizaciones que están comenzando a supervisar las experiencias digitales de los usuarios y la supervisión del rendimiento de las aplicaciones.

ZDX Advanced: solución integral de supervisión de la experiencia digital para empresas con necesidades avanzadas de soporte informático y que incluye todo, desde planes estándar, M365, etc.

ZDX Advanced Plus: la mejor solución de supervisión de experiencia digital con capacidades máximas de visibilidad, alertas y resolución de problemas.

Comparación de funciones de los planes de Zscaler Digital Experience

	Capacidades	Descripción	Estándar ZDX	ZDX Advanced	ZDX Advanced Plus
Supervisión de aplicaciones	Aplicaciones SaaS basadas en Internet	Supervise las aplicaciones SaaS basadas en Internet, como Box, Salesforce, etc.	✓	✓	✓
	Sitios web/ aplicaciones personalizadas basados en Internet	Supervise los destinos personalizados basados en Internet (p. ej., sitios web, aplicaciones basadas en web, proxy de terceros, compatibilidad con NDR)	✓	✓	✓
	Aplicaciones privadas (a través de ZPA)	Supervise aplicaciones privadas en su centro de datos e IaaS/PaaS a las que se accede a través de ZPA (VPN)	✓	✓	✓
Supervisión de dispositivos	Supervisión básica de dispositivos	Supervise el estado del dispositivo del usuario final (como la CPU y la memoria) y los eventos del dispositivo	✓	✓	✓
	Inventario de dispositivos y software	Conozca su cartera de software y las versiones desplegadas en su organización y en cada dispositivo	✗	✓	✓
	Supervisión de nivel de proceso de software	Supervise los principales procesos a lo largo del tiempo	✗	✗	✓
	Análisis de procesos de software	Principales análisis de procesos a lo largo del tiempo	✗	✗	✓
Supervisión de la red	CloudPath y sondeos web	Número de sondeos activos de supervisión de red o web configurados para supervisar aplicaciones	6	30 sondeos +N*	100 sondeos
	Sondeos básicos de CloudPath	Seguimiento de la ruta de red para el usuario, la puerta de enlace, Zscaler Cloud/Direct, la aplicación	✓	✓	✓
	Sondeos avanzados de CloudPath	Seguimiento de la ruta de red con análisis salto a salto, número de ISP/AS y detalles de geolocalización de todos los saltos internos y externos en cada sondeo	✓	✓	✓
	Supervisión alojada	Análisis de rendimiento web y de red desde ubicaciones alojadas en Zscaler	✗	✗	1 sondeo por cada 1000 usuarios, 1 ubicación*
UCaaS	Supervisión de UCaaS (Teams, Zoom, Webex)	Supervisión de voz para llamadas de Microsoft Teams, Zoom y WebEx	✗	✓	✓
Intervalo de tiempo de sondeo	Cloudpath	Granularidad del tiempo de sondeo para la red (CloudPath)	15 minutos	5 minutos	5 minutos
	Supervisión de la web	Granularidad del tiempo de sondeo para la supervisión de la web	15 minutos	5 minutos	5 minutos
	Estado del dispositivo	Granularidad del tiempo de sondeo para la recopilación de estadísticas del dispositivo	15 minutos	5 minutos	5 minutos
Integraciones y retención de datos	Conservación de los datos	Número de días, se conservan para la búsqueda y el análisis	2 días	14 días	14 días
	Integraciones de webhooks	Integraciones activas de webhooks configurables para alertas en tiempo real	✗	10	10
	API	La API pública ZDX proporciona acceso programático a los datos ZDX	✗	✓	✓

	Capacidades	Descripción	Estándar ZDX	ZDX Advanced	ZDX Advanced Plus
Resolución de problemas	Seguimiento detallado	Número de sesiones activas de resolución de problemas de dispositivos de usuarios finales para recopilar - Métricas de web, ruta, estado del dispositivo - Datos a nivel de proceso del sistema operativo en intervalos de 60 segundos Captura remota de paquetes	✗	25	100
	Análisis automatizado de la causa raíz	Aísle automáticamente las causas raíz de los problemas de rendimiento (analice, compare)	✗	✓	✓
	Panel de incidentes	Enumere los incidentes entre aplicaciones, centros de datos de Zscaler, ISP de último tramo y wifi.	✗	✗	✓
	Normas de alerta	Número de reglas activas configuradas para alertas en tiempo real por correo electrónico o webhooks	Hasta 3	25	100
	Alertas dinámicas	Establezca alertas inteligentes basadas en desviaciones en las métricas observadas	✗	✓	✓
	Instantáneas	Cree una instantánea de URL de solo lectura que se pueda compartir	✗	✓	✓
	Autoservicio	Notifique proactivamente a los usuarios finales problemas de wifi y de ISP	✗	✗	✓
Analítica	Copilot	Motor de IA que utiliza lenguaje natural para identificar el impacto en el rendimiento en dispositivos, redes y aplicaciones.	✗	✗	✓
	Explorador de datos	Vea el impacto en el rendimiento analizando aplicaciones específicas o datos de usuario	✗	1 aplicación, 1 métrica	4 aplicaciones, 4 métricas
	Informe de revisión comercial trimestral (QBR)	Información resumida sobre la experiencia del usuario y el rendimiento, revisión de incidentes disruptivos	✓	✓	✓
	Informes generados por el sistema	Tendencias en aplicaciones, ubicaciones, dispositivos y métricas de red	✗	✓	✓

*sondeos adicionales disponibles en un SKU separado



Acerca de Zscaler
Zscaler (NASDAQ: ZS) acelera la transformación digital para que los clientes puedan ser más ágiles, eficientes, resistentes y seguros. Zscaler Zero Trust Exchange protege a miles de clientes de los ciberataques y la pérdida de datos mediante la conexión segura de usuarios, dispositivos y aplicaciones en cualquier lugar. Distribuida en más de 150 centros de datos en todo el mundo, Zero Trust Exchange basada en SASE es la mayor plataforma de seguridad en la nube en línea del mundo. Obtenga más información en zscaler.com/es o síganos en Twitter [@zscaler](https://twitter.com/zscaler).

© 2025 Zscaler, Inc. Todos los derechos reservados. Zscaler™, Zero Trust Exchange™, Zscaler Internet Access™, ZIA™, Zscaler Private Access™, ZPA™ y otras marcas comerciales mencionadas en zscaler.com/es/legal/trademarks son (i) marcas comerciales o marcas de servicio registradas o (ii) marcas comerciales o marcas de servicio de Zscaler, Inc. en los Estados Unidos y/o en otros países. Cualquier otra marca registrada es propiedad de sus respectivos dueños.