FICHE TECHNIQUE

Zscaler Digital Experience

Offrez des expériences numériques optimales à vos utilisateurs

Avec Zscaler Digital Experience, les équipes informatiques surveillent les expériences numériques dans la perspective de l'utilisateur final afin d'optimiser les performances et de restaurer rapidement les problèmes liés aux applications, aux réseaux et aux applications.

Les besoins en matière de surveillance ont évolué dans un monde axé sur le cloud et la mobilité

L'adoption rapide du cloud et les projets de mobilité au sein des entreprises, ainsi que l'adoption du télétravail, ont créé de nouveaux défis de surveillance pour les équipes informatiques. Les applications migrent du data center vers le cloud. Elles sont accessibles par un personnel hybride, ce qui signifie que les équipes informatiques ne contrôlent plus l'infrastructure sous-jacente et la pile technologique, et ne disposent plus d'une visibilité de bout en bout sur l'expérience utilisateur. Il est difficile de diagnostiquer les problèmes de performances subis par les utilisateurs finaux et liés à la disponibilité des applications SaaS ou cloud, au Wi-Fi à domicile, aux dysfonctionnements du chemin d'accès au réseau ou à la congestion de réseau.

La plupart des entreprises disposent aujourd'hui de plusieurs outils de surveillance autonomes et distincts, gérés par différentes équipes informatiques. Ces outils cloisonnent les informations et ne partagent aucun élément de contexte entre eux, provoquant une visibilité partielle sur l'expérience utilisateur et prolongeant les délais de dépannage. Les outils de surveillance ponctuels optimisés pour les data centers présentent des lacunes de visibilité en ce qui concerne la détection, le dépannage et le diagnostic des problèmes de performances de l'utilisateur final sur Internet.

Avantages pour l'entreprise

- Améliorez l'agilité et la collaboration entre les équipes chargées des ordinateurs, de la sécurité, du réseau et de l'assistance, tout en traitant les problèmes liés à l'expérience utilisateur.
- Améliorez la productivité grâce à une meilleure expérience utilisateur et à une connectivité rapide, sécurisée et fiable via Zscaler Cloud.
- Maîtrisez la complexité et les coûts associés aux multiples solutions autonomes de surveillance.
- Simplifiez les opérations en utilisant un seul et même agent léger pour tous les services Zscaler.

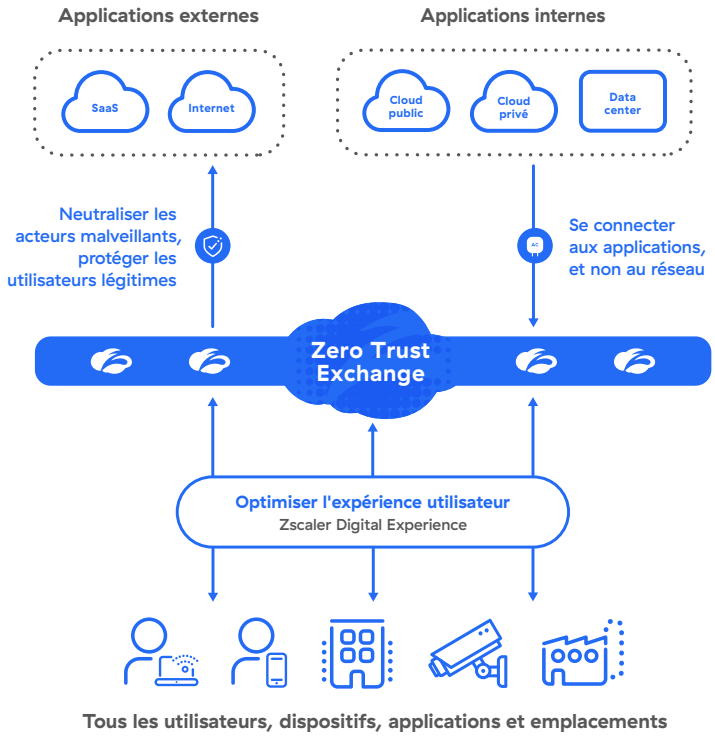
©2025 Zscaler, Inc. Tous droits réservés.

La surveillance de l'expérience numérique d'un personnel hybride requiert une approche moderne et dynamique. Les équipes informatiques doivent surveiller et mesurer en permanence l'expérience numérique de chaque utilisateur du point de vue de l'utilisateur, indépendamment de son emplacement. Les outils de surveillance traditionnels adoptent une approche de surveillance centrée sur le data center et une collecte des mesures à partir d'emplacements fixes, plutôt que directement à partir de l'appareil de l'utilisateur. Cette approche ne fournit pas une vue unifiée des performances basée sur l'appareil de l'utilisateur, le chemin d'accès au réseau ou l'application.

Bénéficiez d'une visibilité complète grâce à Zscaler Digital Experience

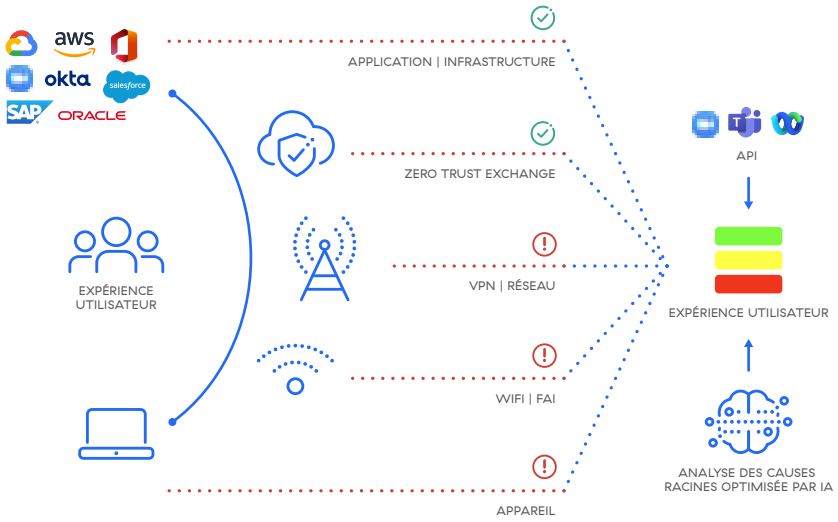
Zscaler Digital Experience (ZDX) est une solution intelligente de surveillance de l'expérience numérique fournie sous forme de service depuis Zscaler Cloud. ZDX assure une visibilité de bout en bout et un dépannage des problèmes de performances du client, quels que soit l'utilisateur ou l'application, indépendamment de l'emplacement. Cette solution permet en outre aux équipes chargées du réseau, de la sécurité, des applications et du service d'assistance de surveiller en permanence les problèmes de performances des appareils, du réseau et des applications des utilisateurs finaux.

ZDX s'appuie sur Zscaler Client Connector et Zscaler Zero Trust Exchange pour surveiller activement les applications du point de vue de l'utilisateur final ou du client. Cette solution collecte et analyse en permanence diverses mesures de performances, notamment la disponibilité des applications, les temps de réponse, les mesures de performances du réseau saut par saut et les mesures liées à l'état de l'appareil de l'utilisateur final, telles que la configuration de l'appareil, le processeur, l'utilisation de la mémoire, les informations sur les processus et les événements de l'appareil. Les équipes informatiques bénéficient ainsi d'une visibilité ininterrompue et gagnent du temps grâce à l'identification et à la résolution proactives des problèmes liés à l'expérience de l'utilisateur final, aux applications ou aux services.



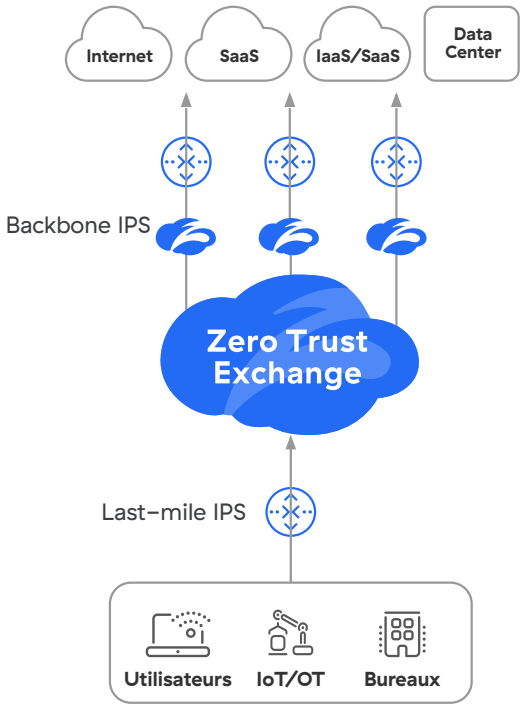
ZDX est une composante de Zero Trust Exchange.

©2025 Zscaler, Inc. Tous droits réservés.



1. Déployez Zscaler Client Connector si vous ne l'avez déjà fait.
2. Activez ZDX pour tous les groupes d'utilisateurs ou pour certains d'entre eux.
3. Sélectionnez des applications privées et basées sur le cloud pour surveiller et configurer les analyses.
4. Examinez les informations relatives à l'expérience utilisateur.

ZDX permet une surveillance décloisonnée.



1. Activez la surveillance hébergée par Zscaler.
2. Sélectionnez des applications ou des services à surveiller.
3. Examinez des informations sur les performances des clients.

Surveillance des performances des applications à partir des sites gérés par Zscaler

©2025 Zscaler, Inc. Tous droits réservés.

Cas d'utilisation

Surveillance de l'expérience du personnel hybride
Le travail hybride a amélioré de 30 % le temps de résolution des demandes d'assistance. Déterminez les problèmes qui ont un impact sur l'expérience utilisateur, réduisez le temps moyen de résolution et maintenez la productivité des employés, où qu'ils se trouvent.

Surveillance UCaaS (Unified Communications-as-a-Service)
Selon une étude de Metrigy, d'ici 2030, plus de 75 % des entreprises utiliseront les communications unifiées en tant que service (UCaaS) pour leurs besoins d'appels, de réunions et de messagerie. Garantir des expériences optimales avec une vue intégrée sur l'état des applications, du réseau et des appareils, ainsi que de la qualité audio, vidéo et de partage des appels Microsoft Teams, Zoom et Cisco Webex, est essentiel pour maintenir la productivité des employés.

Visibilité ZTNA (Zero Trust Network Architectures)
Selon une enquête d'ESG, 66 % des entreprises ont investi dans la surveillance de l'expérience numérique (DEM) pour atteindre leurs objectifs Zero Trust, et 92 % d'entre elles considèrent la DEM comme un composant essentiel pour adopter une attitude proactive et garantir une visibilité complète de bout en bout.

Surveillance des SLA pour les applications SaaS
La productivité des employés et la continuité des opérations dépendent des performances et de la disponibilité des applications critiques telles que Microsoft 365 ou Salesforce. Veiller à ce que les fournisseurs SaaS respectent les SLA garantit le bon fonctionnement de l'entreprise et élimine les coûts liés aux services qui ne sont pas fournis comme convenu. De plus, les entreprises qui fournissent des services numériques à leurs clients sont tenues de respecter les critères de performances et de disponibilité décrits dans les SLA.

Avantages

Être le premier informé en cas de dégradation de l'expérience utilisateur

Comprenez le comportement numérique de vos applications et services du point de vue de vos utilisateurs, où qu'ils soient, quels que soient les appareils qu'ils utilisent ou les réseaux dont ils se servent.

Aider les utilisateurs de manière proactive

Détectez les problèmes liés aux applications, au Wi-Fi, aux data centers de Zscaler, aux FAI et aux terminaux.

Prendre en charge tous les utilisateurs

Obtenez des perspectives globales ou individuelles sur vos utilisateurs et leurs scores de satisfaction.

Obtenir des alertes précises et pertinentes

Recevez des alertes par e-mail, messagerie instantanée ou via des outils tels que PagerDuty en cas de dégradation de l'expérience utilisateur.

Afficher les détails de l'expérience de chaque utilisateur

Analysez le score de chaque utilisateur et les causes sous-jacentes des expériences médiocres.

©2025 Zscaler, Inc. Tous droits réservés.

Résoudre rapidement les problèmes de performances

Garantissez des expériences utilisateur fluides et permettez aux utilisateurs de reprendre le travail plus rapidement.

Obtenir des réponses instantanées aux questions concernant les performances des applications, du réseau et des appareils

Dépannez et résolvez instantanément les problèmes de performances numériques, et obtenez des informations en posant des questions.

Identifier la cause profonde grâce à une analyse optimisée par l'IA

Isolez rapidement les causes profondes au niveau des appareils, du Wi-Fi, des services de sécurité, des réseaux ou des applications.

Réduire les demandes d'assistance en responsabilisant les utilisateurs finaux

Réduisez les demandes d'assistance en permettant aux utilisateurs finaux de résoudre les problèmes qui affectent leur expérience numérique.

Accélérer les corrections grâce à des informations regroupées

Éliminez les analyses fastidieuses grâce aux détails du diagnostic de l'appareil vers l'application.

Intégrer pour rationaliser la résolution des problèmes

servicenow

Intégrez via le ServiceNow Store. Obtenez des informations, des diagnostics détaillés et davantage via une API publique.

Garantir les performances des applications

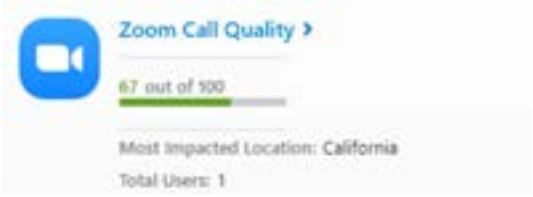
Surveillez les applications pour vous assurer que vos utilisateurs bénéficient d'un service ininterrompu.

Surveiller toutes les applications

Surveillez les applications sécurisées exécutées dans votre data center ou votre cloud, et les SaaS comme Microsoft 365. Comprenez les temps de récupération des pages et DNS.

Assurer des réunions virtuelles de qualité

Analysez les expériences utilisateur pour chaque réunion Zoom, Teams ou WebEx afin d'identifier l'origine des appels de mauvaise qualité.



Obtenez des informations complètes sur le réseau

Bénéficiez de la visibilité sur le réseau dont vous avez besoin, même sur ceux dont vous n'avez pas le contrôle, pour prendre en charge les utilisateurs qui travaillent depuis leur bureau ou à domicile.

Obtenir des informations sur le réseau par saut

Identifiez les pertes de paquets et la latence pour chaque saut, et lancez à distance des captures de paquets pour un dépannage plus approfondi du réseau.

Comprendre l'impact des FAI

Découvrez comment les problèmes de FAI tels que les pannes totales, les baisses de la qualité de service réseau et l'augmentation de la latence ont un impact sur l'expérience utilisateur. Accédez à ISP Insights.

©2025 Zscaler, Inc. Tous droits réservés.

Accéder à des renseignements détaillés concernant les appareils

Appréhendez la diversité des appareils et des logiciels dont dispose votre entreprise. Accédez à des informations détaillées sur chaque appareil, où qu'il se trouve.

Garder un œil sur chaque appareil

Accédez instantanément aux mesures liées à l'état des appareils comme le processeur, la mémoire, les E/S de disque et le Wi-Fi, les processus actifs, et plus encore à des fins de dépannage.

Vérifier l'inventaire

Appréhendez la diversité des appareils par fabricant et modèle, et celle des logiciels par version et déploiement.

Obtenir des informations sur les appareils Microsoft

Analysez les statistiques de pannes, de temps de démarrage et de mise en route des appareils Microsoft, et corrigez les problèmes depuis ZDX.

Maximiser les expériences numériques avec des informations globales

Évaluez l'impact des initiatives d'expérience numérique sur la productivité des employés. Identifiez les tendances et recherchez des opportunités d'optimisation.

Obtenir des perspectives sur la productivité

Évaluez l'expérience numérique sur les applications, les réseaux et les appareils.

Analyser les tendances de performances

Optimisez les performances des applications, des réseaux et des appareils grâce à des rapports intégrés.

Partager des informations détaillées

Réduisez les demandes d'assistance en partageant des tableaux de bord critiques et des instantanés de rapports.

©2025 Zscaler, Inc. Tous droits réservés.

Fonctionnalités

Surveillance des applications
Bénéficiez de la surveillance active de la disponibilité et du temps de fonctionnement des applications à partir de l'appareil de l'utilisateur final. Suivez les mesures de performances critiques, notamment le temps de récupération des pages (PFT) et le temps de réponse du serveur.

Surveillance du réseau
Obtenez des informations granulaires basées sur les proxys sur chaque saut de réseau entre l'appareil de l'utilisateur et l'application, notamment via les services Zscaler tels que ZIA (y compris la prise en charge des proxys tiers et du routage autre que celui défini par défaut) et ZPA (VPN).

Surveillance des terminaux
Suivez les mesures liées à l'état de l'appareil, notamment la puissance du signal Wi-Fi, le processeur, l'utilisation de la mémoire et de la bande passante réseau pour chaque utilisateur. Analysez les événements et les mesures des appareils pour obtenir des informations concernant l'état et les performances globales des appareils des utilisateurs finaux.

Score ZDX
Exploitez les mesures de performances agrégées de l'expérience utilisateur suivies au fil du temps au niveau de l'utilisateur, de l'application, de l'emplacement, du service et de l'entreprise. Bénéficiez d'un aperçu de l'état actuel de l'expérience de l'utilisateur final pour des prises de décisions plus éclairées.

Tableau de bord des incidents
Détectez les problèmes liés aux applications, au Wi-Fi, aux data centers de Zscaler, aux FAI du dernier kilomètre et intermédiaires, ainsi qu'aux terminaux, grâce à une corrélation automatisée optimisée par l'IA.

ZDX Copilot
Dépannez et résolvez instantanément les problèmes de performances numériques sur les applications, les réseaux et les appareils, et obtenez des informations en posant des questions.

Analyse des causes profondes optimisée par l'IA
Isolez automatiquement les causes profondes des problèmes de performances. Une comparaison en un clic met en évidence la différence entre une expérience utilisateur positive ou négative. Consacrez moins de temps au dépannage, éliminez la recherche de responsables et permettez à vos utilisateurs de se remettre au travail au plus vite.

Libre-service
Donnez aux utilisateurs finaux les moyens de résoudre les problèmes qui affectent leur expérience numérique, si un correctif est sous leur contrôle. Un moteur d'IA léger exécuté dans Zscaler Client Connector informe les utilisateurs de problèmes tels qu'une mauvaise qualité du Wi-Fi ou une utilisation trop élevée des ressources, puis leur suggère des moyens de résoudre ces problèmes par eux-mêmes.

Inventaire logiciel et matériel
Soyez parfaitement au fait de votre portefeuille de logiciels et de matériel, ainsi que des versions déployées dans votre entreprise et sur chaque appareil. Dépannez et corrigez rapidement les problèmes affectant les appareils des utilisateurs finaux sans avoir à vous connecter à distance, et maintenez-les en conformité.

Surveillance hébergée par Zscaler
Surveillez en permanence la disponibilité et les performances des applications et des services à partir d'emplacements répartis dans le monde entier.

ISP Insights
Surveillez l'état d'Internet. Soyez le premier à repérer les incidents liés aux FAI dans le monde entier, en fonction de leur gravité. Choisissez les FAI les plus performants pour optimiser l'expérience utilisateur. Découvrez ISP Insights.

©2025 Zscaler, Inc. Tous droits réservés.

Deep Tracing
Triez les problèmes de performances des utilisateurs en temps quasi réel et identifiez la cause première au niveau de l'appareil de l'utilisateur final, du chemin d'accès au réseau ou de l'application cloud. Soutenez tous les employés, même ceux qui ne sont pas sur le réseau de l'entreprise, grâce aux captures de paquets à distance.

Alertes dynamiques
Configurez des alertes dynamiques et personnalisez-les pour répondre à vos besoins de performances, pour une détection automatique des anomalies. Intégrez facilement vos outils de gestion de services tels que ServiceNow et envoyez des notifications push via webhook ou par e-mail.

Modèles prédéfinis
Utilisez des modèles prédéfinis de surveillance d'applications telles que SharePoint Online, Outlook Online, MS Teams, Zoom, Salesforce et ServiceNow pour un déploiement et une collecte rapides des données de télémétrie.

Intégrations d'API robustes
Intégrez des renseignements sur l'expérience numérique de ZDX avec des outils ITSM populaires tels que ServiceNow pour fournir des informations supplémentaires et déclencher des flux de travail de correction. Le personnel d'assistance de ServiceNow peut exécuter une analyse automatisée des causes profondes optimisée par l'IA pour identifier facilement les problèmes.

Instantanés ZDX
Partagez des tableaux de bord ou des rapports critiques avec des administrateurs/non-administrateurs, des employés ou des personnes extérieures à votre entreprise avec la possibilité d'obscurcir les données privées.

Explorateur de données ZDX
Manipulez facilement vos données pour créer des rapports pertinents à votre entreprise.

Abonnements Zscaler Digital Experience

Zscaler Digital Experience est disponible en trois éditions : ZDX offre une visibilité ininterrompue sur l'expérience de l'application utilisateur vers le cloud. Les clients de Zscaler peuvent isoler rapidement les problèmes liés à la connexion utilisateur-application et mieux appréhender les problèmes de performances mondiaux et régionaux. Grâce à l'instrumentation continue de l'agent de terminal Zscaler, du Zscaler Client Connector et du Zscaler Cloud, les équipes informatiques bénéficient d'une vue complète et réaliste des expériences des utilisateurs finaux dans le cloud.

ZDX Standard : cette solution est adaptée aux entreprises qui commencent à surveiller les expériences numériques des utilisateurs et les performances des applications.

ZDX Advanced : cette solution complète de surveillance de l'expérience numérique est destinée aux entreprises ayant des exigences élevées en matière d'assistance informatique, et intègre toutes les fonctionnalités des abonnements Standard et plus.

ZDX Advanced Plus : cette solution ultime de surveillance de l'expérience numérique propose des capacités optimales en matière de visibilité, d'alertes et de dépannage.

©2025 Zscaler, Inc. Tous droits réservés.

Comparaison des fonctionnalités des versions de Zscaler Digital Experience

	Capacités	Description	ZDX – Version Standard	ZDX – Version Advanced	ZDX – Version Advanced Plus
Surveillance des applications	Applications SaaS sur Internet	Surveiller les applications SaaS telles que Box, Salesforce, etc.	✓	✓	✓
	Sites Web et applications personnalisées sur Internet	Surveiller les destinations Internet personnalisées (par exemple, sites Web, applications Web, proxy tiers, prise en charge du routage autre que celui défini par défaut)	✓	✓	✓
	Applications privées (via ZPA)	Surveiller les applications privées dans votre data center et les accès via ZPA aux environnements IaaS/PaaS	✓	✓	✓
Surveillance des appareils	Surveillance de base des appareils	Surveiller l'état des appareils des utilisateurs finaux (processeur, mémoire, etc.) et les événements sur ces appareils	✓	✓	✓
	Inventaire des appareils et des logiciels	Connaître votre parc de logiciels et les versions déployées dans l'ensemble de votre entreprise et sur chaque appareil	✗	✓	✓
	Surveillance des processus logiciels	Surveiller les principaux processus au fil du temps	✗	✗	✓
	Analyses des processus logiciels	Principales analyses des processus au fil du temps	✗	✗	✓
Surveillance du réseau	Analyses CloudPath et Web	Nombre d'analyses de surveillance réseau ou Web actives configurées pour surveiller les applications	6	30 +N analyses*	100 analyses
	Analyses CloudPath de base	Traçage du chemin d'accès au réseau pour l'utilisateur, la passerelle, Zscaler Cloud/Direct, l'application	✓	✓	✓
	Analyses CloudPath avancées	Traçage du chemin d'accès au réseau avec analyse saut par saut, numéro ISP/AS et détails de géolocalisation de tous les sauts internes et externes sur chaque analyse	✓	✓	✓
	Surveillance hébergée	Analyse des performances Web et réseau à partir des emplacements hébergés par Zscaler	✗	✗	1 analyse pour 1 000 utilisateurs, 1 emplacement*
UCaaS	Surveillance UCaaS (Teams, Zoom et WebEx)	Surveillance des appels via Microsoft Teams, Zoom et WebEx	✗	✓	✓
Intervalle de temps d'interrogation	CloudPath	Granularité du temps d'interrogation pour le réseau (CloudPath)	15 min	5 min	5 min
	Surveillance Web	Granularité du temps d'interrogation pour la surveillance Web	15 min	5 min	5 min
	État de l'appareil	Granularité du temps d'interrogation pour la collecte de statistiques sur les appareils	15 min	5 min	5 min
Intégrations et conservation des données	Conservation des données	Nombre de jours pendant lesquels les données sont conservées à des fins de recherche et d'analyse	2 jours	14 jours	14 jours
	Intégrations de webhook	Intégrations actives de webhook configurables pour des alertes en temps réel	✗	10	10
	API	Accès automatisé aux données ZDX via l'API publique de ZDX	✗	✓	✓

©2025 Zscaler, Inc. Tous droits réservés.

	Capacités	Description	ZDX – Version Standard	ZDX – Version Advanced	ZDX – Version Advanced Plus
Dépannage	Deep Tracing	Nombre de sessions actives de dépannage de l'appareil utilisateur pour collecter : • Données Web, chemin d'accès, indicateurs d'état de l'appareil • Données au niveau des processus OS, toutes les 60 secondes | Capture de paquets à distance	✗	25	100
	Analyse automatisée des causes profondes	Identifier automatiquement les causes profondes des problèmes de performances (analyse, comparaison)	✗	✓	✓
	Tableau de bord des incidents	Répertorier les incidents liés aux applications, aux data centers de Zscaler, aux FAI du dernier kilomètre et au Wi-Fi	✗	✗	✓
	Règles d'alerte	Nombre de règles actives configurées pour les alertes en temps réel par e-mail ou par webhooks	Jusqu'à 3	25	100
	Alertes dynamiques	Définir des alertes intelligentes basées sur les écarts des mesures observées	✗	✓	✓
	Instantanés	Créer un instantané URL partageable en lecture seule	✗	✓	✓
	Libre-service	Notifier de manière proactive les utilisateurs finaux des problèmes liés au Wi-Fi et au FAI	✗	✗	✓
Analytics	Copilot	Moteur d'IA utilisant le langage naturel pour identifier l'impact sur les performances des appareils, des réseaux et des applications	✗	✗	✓
	Explorateur de données	Afficher l'impact sur les performances via l'analyse des données d'une application ou d'un utilisateur spécifique	✗	1 application, 1 mesure	4 applications, 4 mesures
	Rapport d'activité trimestriel	Synthèse de l'expérience utilisateur et des performances, examen des incidents perturbateurs	✓	✓	✓
	Rapports générés au niveau du système	Tendances relatives aux applications, aux emplacements, aux appareils et aux mesures du réseau	✗	✓	✓

*analyses supplémentaires disponibles dans une UGS distincte

zscaler™ | Experience your world, secured.™

À propos de Zscaler
Zscaler (NASDAQ : ZS) accélère la transformation numérique pour améliorer l'agilité, l'efficacité, la résilience et la sécurité de ses clients. La plateforme Zscaler Zero Trust Exchange protège des milliers de clients contre les cyberattaques et les pertes des données, en connectant de manière sécurisée les utilisateurs, les dispositifs et les applications, quel que soit leur emplacement. Distribué dans plus de 150 data centers dans le monde, Zero Trust Exchange, basé sur le SASE, constitue la plus grande plateforme de sécurité cloud inline au monde. Pour en savoir plus, rendez-vous sur **zscaler.com/fr** ou suivez-nous sur Twitter **@zscaler**.

© 2025 Zscaler, Inc. Tous droits réservés. Zscaler™, Zero Trust Exchange™, Zscaler Internet Access™, ZIA™, Zscaler Private Access™, ZPA™ et les autres marques commerciales répertoriées sur **zscaler.com/fr/legal/trademarks** sont soit 1) des marques déposées ou marques de service, soit 2) des marques commerciales ou marques de service de Zscaler, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. Toutes les autres marques commerciales appartiennent à leurs propriétaires respectifs.

+1 408 533 0288 Zscaler, Inc. (siège) • 120 Holger Way • San Jose, CA 95134 zscaler.com/fr