

Zscaler Digital Experience

Offrez des expériences numériques optimales à vos utilisateurs



FICHE TECHNIQUE

Zscaler Digital Experience permet aux équipes chargées du réseau et du service d'assistance de surveiller les expériences numériques dans la perspective de l'utilisateur final afin d'optimiser les performances et de résoudre rapidement les problèmes liés aux applications, aux réseaux et aux appareils.

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 VVI-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 de la sécurité, du réseau et du service d'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.

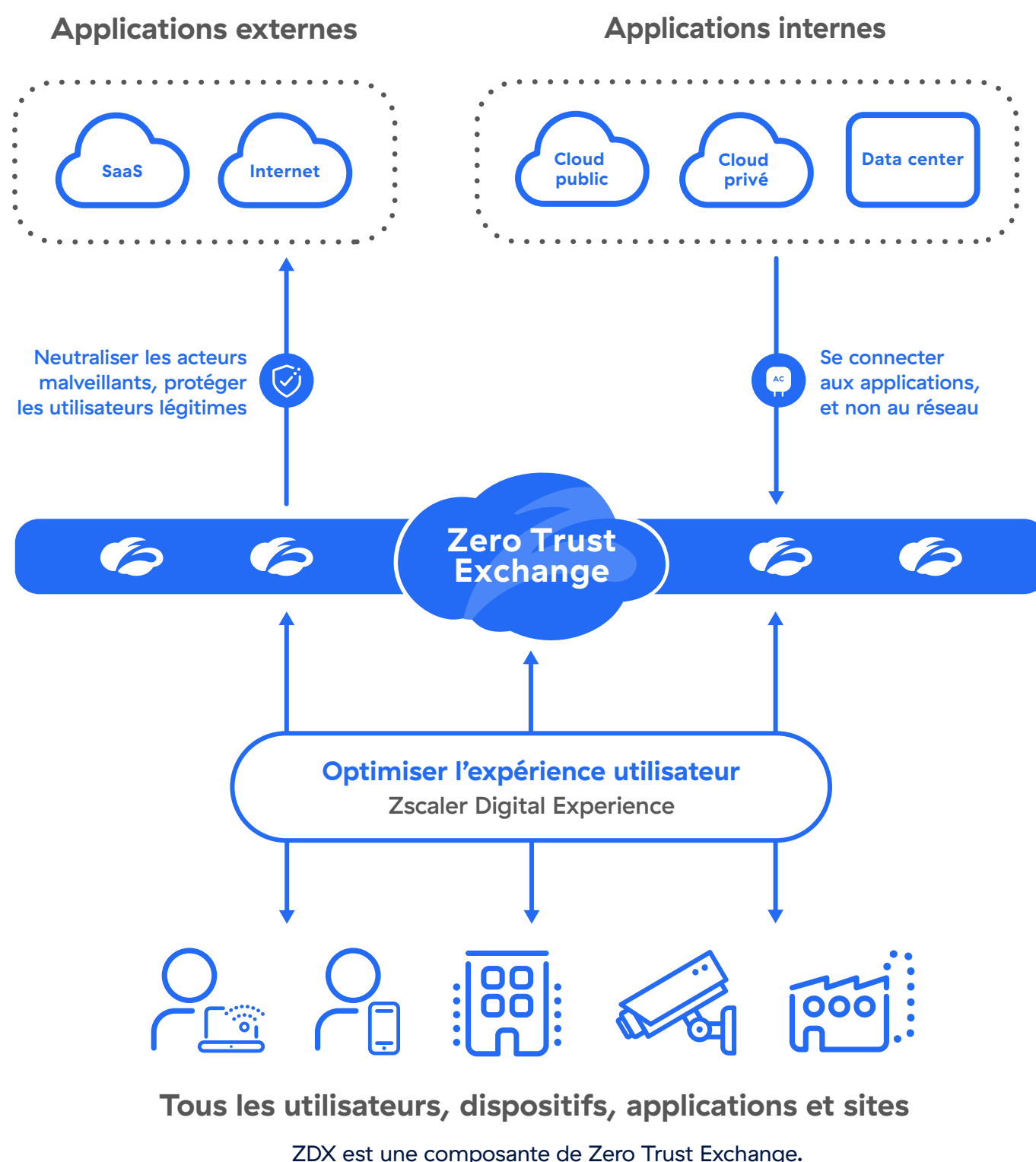


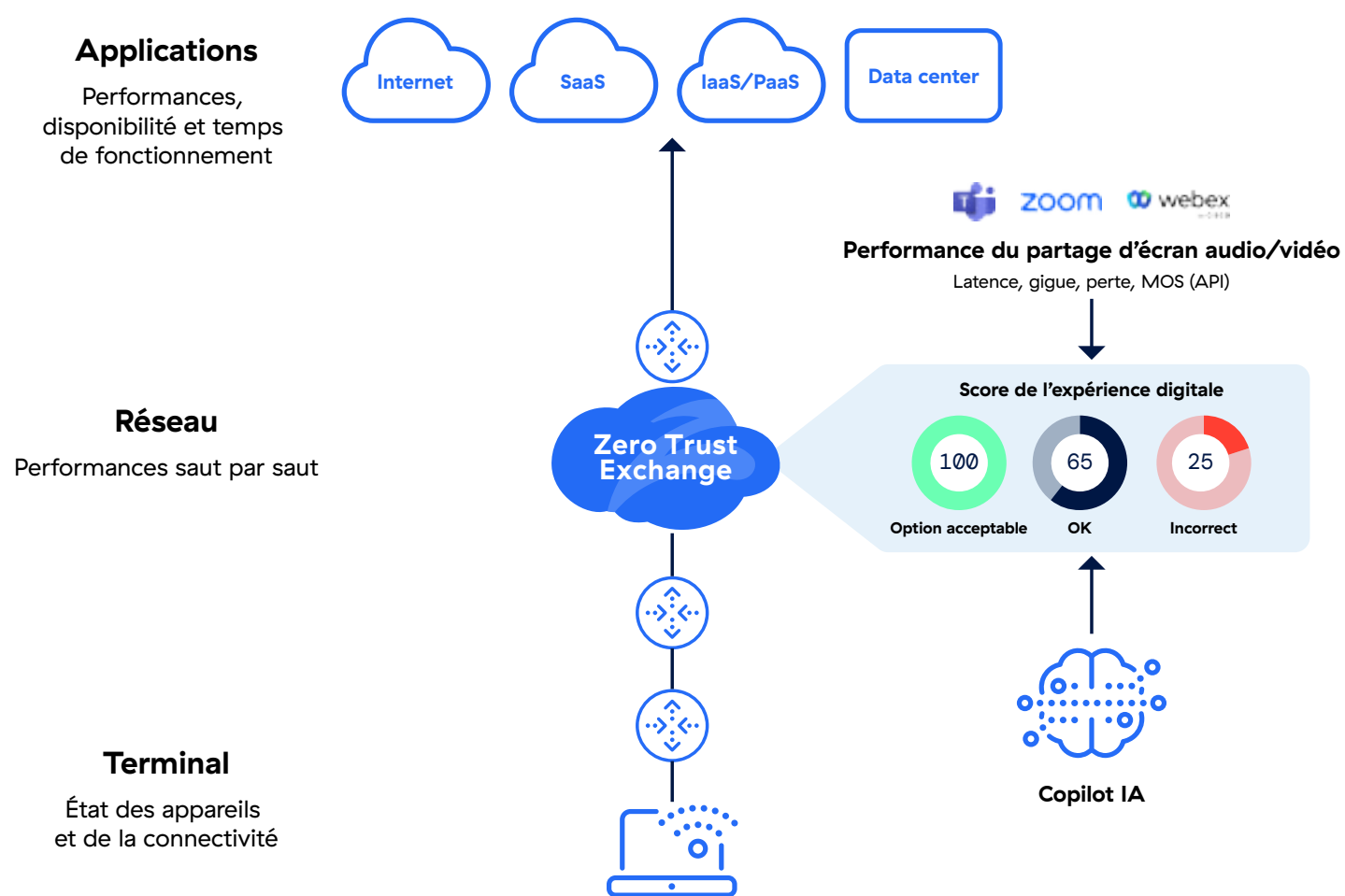
La surveillance de l'expérience numérique d'un personnel hybride requiert une approche moderne et dynamique. Les équipes informatiques doivent surveiller et mesurer en permanence l'expérience numérique de chaque utilisateur du point de vue de l'utilisateur, indépendamment de son emplacement. Les outils 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 de surveillance de l'expérience numérique optimisée par l'IA et fournie sous forme de service depuis le cloud de Zscaler. 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 et du service d'assistance de surveiller en permanence les problèmes de performances des appareils, du réseau et des applications des utilisateurs finaux.

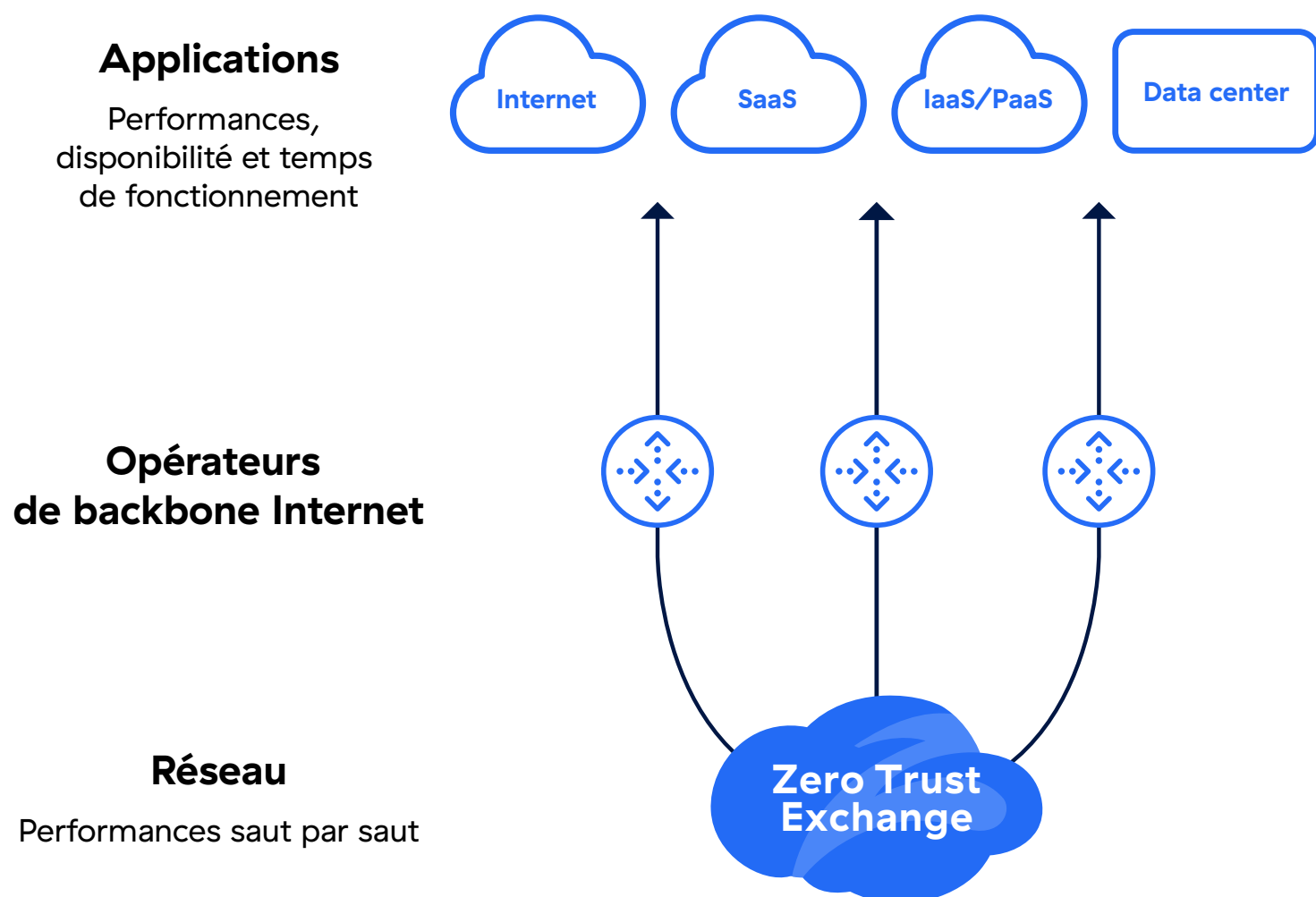
ZDX s'appuie sur Zscaler Client Connector et Zscaler Zero Trust Exchange pour surveiller activement les applications du point de vue de l'utilisateur final ou du client. Cette solution collecte et analyse en permanence divers indicateurs de performances, notamment la disponibilité des applications, les temps de réponse, les indicateurs de performances du réseau saut par saut et les indicateurs liés 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 chargées du réseau et du service d'assistance 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 permet une surveillance décloisonnée.

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.



Surveillez la disponibilité et les performances des applications depuis les data centers gérés par Zscaler.

1. Activez la surveillance gérée par Zscaler.
2. Sélectionnez des applications ou des services à surveiller.
3. Surveillez de manière proactive la disponibilité et les performances des applications sans nécessiter l'utilisation d'appareils pour les utilisateurs finaux.



Principaux 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 (COMMUNICATIONS UNIFIÉES EN TANT QUE SERVICE)

D'ici 2030, plus de 75 % des entreprises utiliseront les solutions UCaaS pour leurs besoins en matière d'appels, de réunions et de messagerie, selon une étude de Metrigy. Assurer des expériences optimales grâce à une vue intégrée de l'état des applications, du réseau et des appareils, mais également de la qualité audio, vidéo et de partage des appels Microsoft Teams, Zoom et WebEx représente un aspect crucial en matière de productivité des employés.

VISIBILITÉ ZERO TRUST

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 LORSQUE L'EXPÉRIENCE UTILISATEUR SE DÉGRADE

Gardez une longueur d'avance sur les problèmes liés à l'expérience utilisateur grâce à une visibilité en temps réel sur l'expérience numérique de chaque utilisateur à travers les applications, les réseaux et les appareils. Détectez et localisez les problèmes liés au Wi-Fi, aux fournisseurs d'accès Internet, aux terminaux et aux data centers avant qu'ils ne s'aggravent. Obtenez une visibilité approfondie sur des indicateurs clés tels que la latence du réseau, la perte de paquets et le nombre d'utilisateurs impactés afin de quantifier la gravité et l'étendue des problèmes. Recevez des alertes opportunes et exploitables par e-mail ou via des outils comme PagerDuty lorsque la satisfaction des utilisateurs diminue, ce qui permet un dépannage proactif et une efficacité opérationnelle accrue. Obtenez des vues globales et filtrées des scores de satisfaction des utilisateurs, sans négliger aucun utilisateur, et développez une compréhension précise des causes profondes des mauvaises expériences pour garantir une résolution rapide.

RÉSOLVRE RAPIDEMENT LES PROBLÈMES DE PERFORMANCES

Optimisez la résolution des problèmes de performances grâce à des diagnostics basés sur l'IA afin de garantir une expérience utilisateur fluide et de minimiser les temps d'arrêt. Analysez instantanément les performances des applications, du réseau, des appareils, du Wi-Fi et des services de sécurité grâce à l'isolation des causes profondes basée sur des algorithmes avancés. Réduisez le volume des tickets d'assistance en permettant aux utilisateurs finaux de résoudre eux-mêmes leurs problèmes et en fournissant des informations détaillées sur les indicateurs de l'expérience numérique. Accélérez la résolution des problèmes grâce à des données de diagnostic unifiées couvrant les relations entre appareils et applications, et rationalisez les flux de travail grâce à des intégrations avec des outils comme ServiceNow ou des API publiques pour la récupération et la correction automatisées des informations.



ASSURER LES PERFORMANCES DES APPLICATIONS

Surveillez les performances des applications SaaS telles que Outlook Online, Slack et Salesforce ; des applications privées telles que Jira, SAP et autres outils d'entreprise ; et des applications UCaaS, notamment Teams, Zoom et Webex. Bénéficiez d'une visibilité complète sur les indicateurs clés tels que les temps de réponse des applications, la disponibilité, la latence, la perte de paquets, la gigue et l'état général dans divers environnements. Diagnostiquez et résolvez les problèmes affectant les terminaux, les réseaux, les fournisseurs d'accès Internet et les infrastructures cloud afin de garantir une expérience utilisateur ininterrompue, des flux de travail rationalisés et des performances optimales pour toutes les applications métier critiques.

OBTENEZ DES INFORMATIONS COMPLÈTES SUR LE RÉSEAU

Exploitez le composant Network Intelligence pour établir une base de référence des performances Internet et analyser visuellement la connectivité multi-chemins, en identifiant les FAI les plus et les moins performants. Obtenez des informations exploitables sur les tendances de performances des FAI afin de détecter les goulots d'étranglement ou les pannes ayant un impact sur l'expérience utilisateur. Grâce à une analyse multi-chemins complète, identifiez précisément les problèmes de FAI intermédiaires et de dernier kilomètre qui affectent les utilisateurs au bureau et à distance. Optimisez les expériences numériques en traitant de manière proactive les perturbations du réseau et en guidant le trafic par les chemins les plus efficaces, garantissant ainsi des performances fiables des applications et des services sur divers réseaux.

OBTENEZ DES INFORMATIONS DÉTAILLÉES SUR LES APPAREILS

Résolvez proactivement les problèmes liés aux appareils grâce à une vue consolidée des appareils défaillants au sein de votre entreprise, en tirant parti du score de santé des appareils. Obtenez une visibilité instantanée sur les principaux indicateurs de santé tels que le processeur, la mémoire et le Wi-Fi. Bénéficiez d'une détection d'événements améliorée pour Windows et Mac, ainsi que des tableaux de bord dédiés aux événements critiques.

Analysez en détail les données d'inventaire, notamment les fabricants d'appareils, les modèles et les versions logicielles, afin de garantir la compatibilité, de rationaliser les déploiements et de maintenir la conformité. Pour les appareils Microsoft, consultez les statistiques de plantage, les temps de démarrage et les performances au démarrage, et résolvez les problèmes directement via ZDX pour une correction plus rapide. Grâce à une visibilité centralisée et à des informations exploitables, optimisez les performances des appareils, minimisez les temps d'arrêt et gardez le contrôle sur tous les terminaux de votre entreprise.

MAXIMISER LES EXPÉRIENCES NUMÉRIQUES GRÂCE À DES INFORMATIONS GLOBALES

Visualisez l'environnement numérique de votre entreprise grâce aux fonctionnalités combinées du rapport d'activité trimestriel (QBR) et du composant Data Explorer. Le rapport QBR fournit des informations de haut niveau sur l'expérience numérique de vos utilisateurs finaux, en mettant en évidence les tendances de performances des applications, des réseaux et des appareils. Explorez ces données plus en détail grâce au composant Data Explorer, où des filtres personnalisables et des visualisations dynamiques permettent une analyse approfondie des indicateurs de performances. Identifiez les causes profondes des goulots d'étranglement, repérez les opportunités d'optimisation et créez des rapports personnalisés à partager avec la direction. Le rapport QBR et le composant Data Explorer fournissent des informations exploitables qui facilitent la prise de décision éclairée, améliorent l'efficacité informatique et optimisent l'expérience numérique au sein de votre entreprise.



Abonnements Zscaler Digital Experience

Zscaler Digital Experience est disponible dans les trois éditions suivantes :

ZDX offre une visibilité ininterrompue sur l'expérience « utilisateur vers application cloud ». Les clients de Zscaler peuvent isoler rapidement les problèmes de connexion « utilisateur vers application » et mieux appréhender les problèmes de performances mondiaux et régionaux. Grâce à une instrumentation continue provenant de l'agent endpoint Zscaler,

Zscaler Client Connector et au cloud Zscaler, les équipes informatiques bénéficient d'une vue complète et réaliste des expériences utilisateur avec 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.

Avec ZDX, lorsqu'un utilisateur nous contacte pour un problème de connectivité, nous pouvons immédiatement voir s'il s'agit d'un problème lié à son fournisseur d'accès Internet, à son signal Wi-Fi ou à une application.

JÉRÉMY BAUER

Directeur principal de la sécurité de l'information, RSSI, Molson Coors



Comparaison des fonctionnalités des versions de Zscaler Digital Experience

	CAPACITÉS	DESCRIPTION	ZDX - VERSION STANDARD (PLATEFORME ZS, PLATEFORME ZS-ZPA)	ZDX - VERSION ADVANCED	ZDX - VERSION ADVANCED PLUS
Surveillance des applications	Applications SaaS sur Internet	Surveiller les applications SaaS basées sur Internet telles que Microsoft SharePoint, Box et Salesforce	✓	✓	✓
	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 gérée par Zscaler	Analyse des performances Web et réseau à partir des emplacements Zscaler	✗	✗	1 analyse pour 1 000 utilisateurs, 1 emplacement
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	✗	✓	✓
	Tableaux de bord des événements des appareils	Tableaux de bord dédiés aux événements critiques tels que les plantages logiciels et les plantages système (y compris l'écran bleu de la mort ou BSoD)	✗	✓	✓
	Surveillance des processus logiciels	Surveiller les principaux processus au fil du temps	✗	✗	✓



	CAPACITÉS	DESCRIPTION	ZDX – VERSION STANDARD (PLATEFORME ZS, PLATEFORME ZS-ZPA)	ZDX – VERSION ADVANCED	ZDX – VERSION ADVANCED PLUS
Surveillance des appareils	Analyses des processus logiciels	Principales analyses des processus au fil du temps	⊗	⊗	✓
	Score de santé de l'appareil	Vue d'ensemble des appareils en difficulté au sein d'une entreprise, d'un département, d'un groupe d'utilisateurs ou d'un site	⊗	⊗	✓
	Analyse de l'utilisation du matériel	Le tableau de bord d'analyse de l'utilisation du matériel permet d'optimiser l'allocation des ressources et de réduire les coûts en analysant l'utilisation des appareils en temps réel et le profilage matériel (pris en charge pour les appareils Windows et Mac).	⊗	⊗	✓
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	✓	✓	✓
	Renseignements sur les réseaux	Surveille en permanence et identifie les problèmes du FAI qui affectent les performances	⊗	⊗	✓
	Assistance SIPA	Permet à vos applications de voir votre adresse IP source d'origine	✓	✓	✓



	CAPACITÉS	DESCRIPTION	ZDX – VERSION STANDARD (PLATEFORME ZS, PLATEFORME ZS-ZPA)	ZDX – VERSION ADVANCED	ZDX – VERSION ADVANCED PLUS
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 surveillance des 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
	Webhooks	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	⊗	☑	☑
Dépannage	Score ZDX	Indicateurs de performances cumulés de l'expérience utilisateur, répertoriés dans le temps au niveau de l'utilisateur, de l'application, de l'emplacement, du service et de l'entreprise	☑	☑	☑
	Deep Tracing	<p>Nombre de sessions actives de dépannage de l'appareil utilisateur pour collecter les données telles que</p> <ul style="list-style-type: none"> • Chemin Web, indicateurs de santé de l'appareil • Données au niveau des processus du système d'exploitation à intervalles de 60 secondes, capture de paquets à distance 	⊗	25	100



	CAPACITÉS	DESCRIPTION	ZDX – VERSION STANDARD (PLATEFORME ZS, PLATEFORME ZS-ZPA)	ZDX – VERSION ADVANCED	ZDX – VERSION ADVANCED PLUS
Dépannage	Analyse des causes profondes optimisée par l'IA	Identifier automatiquement les causes profondes des problèmes de performances (analyse, comparaison)			
	Tableau de bord des incidents	Liste des incidents sur les applications, les data centers de Zscaler, les FAI du dernier kilomètre, les infrastructures intermédiaires et le 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	Notifie de manière proactive les utilisateurs finaux des problèmes liés au Wi-Fi et au processeur			

	CAPACITÉS	DESCRIPTION	ZDX – VERSION STANDARD (PLATEFORME ZS, PLATEFORME ZS-ZPA)	ZDX – VERSION ADVANCED	ZDX – VERSION ADVANCED PLUS
Analytics	Copilot	Moteur d'IA utilisant le langage naturel pour identifier l'impact sur les performances des dispositifs, 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

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 la perte de données, en connectant de manière sécurisée les utilisateurs, les dispositifs et les applications, quel que soit leur emplacement. Adossé à plus de 160 data centers dans le monde, Zero Trust Exchange™, basé sur SSE, constitue la plus vaste plateforme de sécurité cloud inline au monde. Pour en savoir plus, rendez-vous sur www.zscaler.com/fr ou suivez-nous sur X (ex-Twitter) @zscaler.

© 2025 Zscaler, Inc. Tous droits réservés. Zscaler™ 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.



**Zero Trust
Everywhere**