

Zscaler Digital Experience

エンドユーザーに優れたデジタル エクスペリエンスを

Zscaler Digital Experience™ (ZDX) は、IT 部門がエンドユーザーの視点からデジタル エクスペリエンスを監視できるようにし、パフォーマンスの最適化とアプリ、ネットワーク、デバイスの問題の迅速な解決を可能にします。

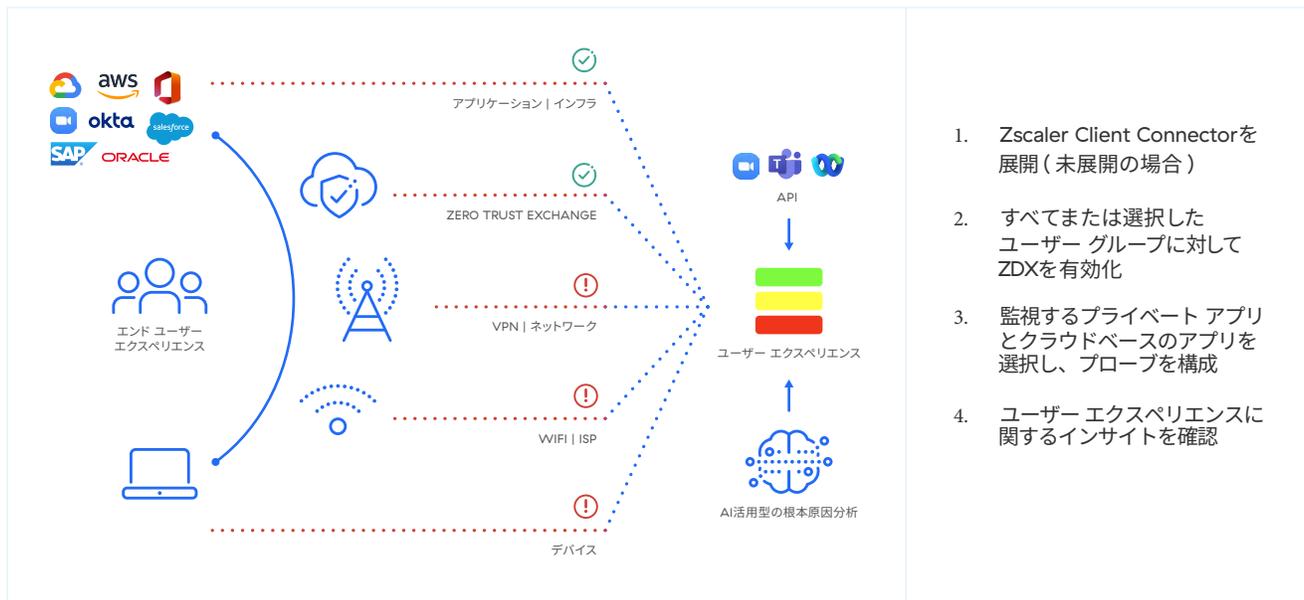
クラウド化とモバイル化で変化したモニタリングの要件

クラウドやモビリティへの取り組みが組織で急速に進められ、場所を問わない働き方が普及したことで、IT 部門はモニタリングの新たな課題に直面しています。アプリケーションはデータセンターからクラウドに移行し、ハイブリッド リモート ワークによってさまざまな場所からアクセスされるようになってきました。その結果、IT 部門は基盤となるインフラやテクノロジー スタックを制御できなくなり、ユーザー エクスペリエンスに対するエンドツーエンドの可視性が失われつつあります。しかし、SaaS やクラウドアプリケーションの可用性、自宅の Wi-Fi 問題、ネットワークパスの機能停止、ネットワークの輻輳などから生じるエンドユーザーのパフォーマンス問題を特定し、診断することは決して簡単ではありません。

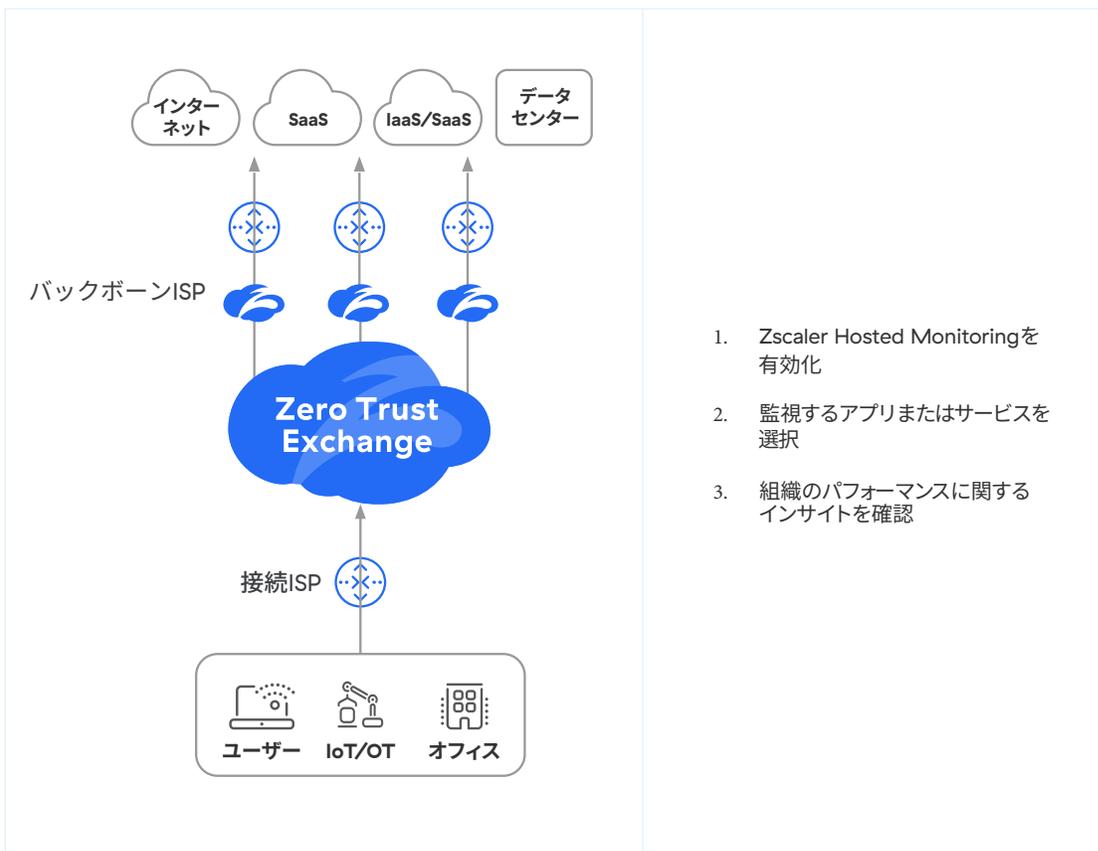
現在多くの組織で見受けられるのが、監視ツールをそれぞれ別の IT 部門が調達して管理するというケースです。こうした個別ツールの増加は情報のサイロ化を生み出すばかりか、ツール間でコンテキストが共有されないため、ユーザー エクスペリエンスを断片的にしか可視化できません。また、トラブルシューティングに要する時間も長くなります。他にも、データセンター用に最適化された個別の監視ツールは、インターネット全体にわたるエンドユーザーのパフォーマンス問題を検出、トラブルシューティング、診断するうえで可視性のギャップを引き起こします。

組織にもたらすメリット

- デスクトップ、セキュリティ、ネットワーク、ヘルプデスクの各部門間のアジリティとコラボレーションを強化するとともに、ユーザー エクスペリエンスの問題をトリアージして解決します。
- Zscaler クラウドが提供するより優れたユーザー エクスペリエンスと高速かつセキュアで信頼性の高い接続により、生産性が向上します。
- 個別の監視ソリューションの複雑さとコストを削減します。
- すべての Zscaler サービスに対して同一の軽量エージェントを用いることで、運用を簡素化します。



サイロ化した監視を統合する ZDX



Zscaler が管理する拠点からアプリのパフォーマンスを監視

ユース ケース

ハイブリッド ワーク エクスペリエンスの監視

ハイブリッドワークの普及により、チケット解決までの所要時間が30%増加しています。ユーザーエクスペリエンスに影響を与える問題を検出し、平均解決時間を短縮することで、作業場所を問わず従業員の生産性を維持できます。

UCaaS (Unified Communications as a Service) の監視

Metrigy の調査によると、2030年までに75%以上の企業がUCaaSを使用して通話や会議、メッセージのやり取りに対応できるようになります。アプリケーション、ネットワーク、デバイスの正常性のほか、Microsoft Teams、Zoom、Cisco Webexでの音声、動画、共有の品質を統合的に把握して最適なエクスペリエンスを確保することが、従業員の生産性を維持する鍵となります。

ZTNA (ゼロトラスト ネットワーク アーキテクチャー) の可視性

ESG の調査によると、組織の66%がゼロトラストの目標を効果的に達成するためにデジタルエクスペリエンスモニタリング(DEM)に投資しており、92%がエンドツーエンドの完全な可視性を備えた事前予防的な対応にはDEMが不可欠であると考えています。

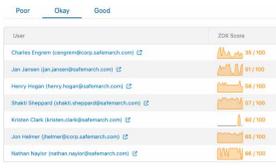
SaaS アプリケーションのSLA監視

従業員の生産性と業務の継続性を確保するうえで重要な要素となるのが、Microsoft 365やSalesforceなどのビジネスに不可欠なアプリのパフォーマンスと可用性です。SaaSベンダーにSLA遵守を徹底させることで、組織の運営が円滑になり、サービスが契約通りに提供されないことで生じる損失を回避できます。さらに、デジタルサービスを提供する企業には、SLAに記載されたパフォーマンスと可用性のベンチマークを満たすことが求められます。

主なメリット

ユーザーエクスペリエンスの低下をいち早くキャッチ

ユーザーの場所やデバイス、ネットワークに関係なく、アプリやサービスのデジタルエクスペリエンスを「ユーザーの視点から」確認できます。

<h4>ユーザーをプロアクティブにサポート</h4>  <p>アプリ、Wi-Fi、Zscaler のデータセンター、ISP、エンドポイントにおける問題を検出します。</p>	<h4>すべてのユーザーをカバー</h4>  <p>世界各地のユーザーやその満足度に関するスコアをフィルター処理した状態で表示します。</p>	<h4>正確でタイムリーなアラートを受信</h4>  <p>ユーザーエクスペリエンスに問題が発生した際、メール、IM、PagerDutyなどのツールでアラートを受信します。</p>	<h4>ユーザーごとのエクスペリエンスを詳細に把握</h4>  <table border="1"><thead><tr><th>User</th><th>ZDX Score</th></tr></thead><tbody><tr><td>Charles Englem (cenglem@staffmetriq.com) E2</td><td>98 / 100</td></tr><tr><td>Jan Jensen (jan.jensen@staffmetriq.com) E2</td><td>91 / 100</td></tr><tr><td>Henry Hogan (henry.hogan@staffmetriq.com) E2</td><td>94 / 100</td></tr><tr><td>Shakti Sheppard (shakti.sheppard@staffmetriq.com) E2</td><td>97 / 100</td></tr><tr><td>Kristen Clark (kristen.clark@staffmetriq.com) E2</td><td>89 / 100</td></tr><tr><td>Jan Hahner (jan.hahner@corp.staffmetriq.com) E2</td><td>88 / 100</td></tr><tr><td>Nathan Naylor (nathan.naylor@staffmetriq.com) E2</td><td>88 / 100</td></tr></tbody></table> <p>各ユーザーのスコアやエクスペリエンス低下の根本的な原因を確認します。</p>	User	ZDX Score	Charles Englem (cenglem@staffmetriq.com) E2	98 / 100	Jan Jensen (jan.jensen@staffmetriq.com) E2	91 / 100	Henry Hogan (henry.hogan@staffmetriq.com) E2	94 / 100	Shakti Sheppard (shakti.sheppard@staffmetriq.com) E2	97 / 100	Kristen Clark (kristen.clark@staffmetriq.com) E2	89 / 100	Jan Hahner (jan.hahner@corp.staffmetriq.com) E2	88 / 100	Nathan Naylor (nathan.naylor@staffmetriq.com) E2	88 / 100
User	ZDX Score																		
Charles Englem (cenglem@staffmetriq.com) E2	98 / 100																		
Jan Jensen (jan.jensen@staffmetriq.com) E2	91 / 100																		
Henry Hogan (henry.hogan@staffmetriq.com) E2	94 / 100																		
Shakti Sheppard (shakti.sheppard@staffmetriq.com) E2	97 / 100																		
Kristen Clark (kristen.clark@staffmetriq.com) E2	89 / 100																		
Jan Hahner (jan.hahner@corp.staffmetriq.com) E2	88 / 100																		
Nathan Naylor (nathan.naylor@staffmetriq.com) E2	88 / 100																		

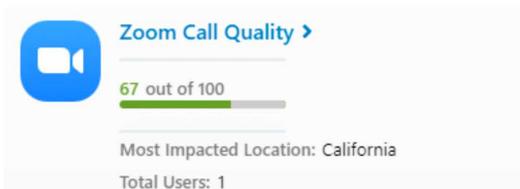
パフォーマンス問題を速やかに解決

シームレスなユーザー エクスペリエンスを確保し、ユーザーがすぐに業務を再開できるようにします。

<p>アプリ、ネットワーク、デバイスのパフォーマンスに関する質問に即座に回答</p> <p>Configure Alert Retrieve Insights</p> <p>About Page Fetch Time</p> <p>Enter your question here...</p> <p>質問することで、デジタルパフォーマンスの問題を即座にトラブルシューティングして解決し、インサイトを取得します。</p>	<p>AI 活用型の分析で根本原因を特定</p>  <p>デバイス、Wi-Fi、セキュリティ サービス、ネットワーク、アプリの根本原因を迅速に特定します。</p>	<p>エンド ユーザーによる問題解決をサポートしてチケット発行数を削減</p>  <p>デジタル エクスペリエンスに影響を与える問題をエンド ユーザーが解決できるようにすることでチケット発行数を削減します。</p>	<p>統合されたインサイトで迅速に修正</p>  <p>デバイスとアプリ間の詳細な診断を活用し、時間のかかる分析を排除します。</p>	<p>統合で問題解決を合理化</p>  <p>ServiceNow ストア経由で統合し、パブリック API を介してインサイトや詳細な診断などをリクエストします。</p>
---	---	---	--	---

アプリケーションのパフォーマンスを維持

アプリを監視して、ユーザーに中断のないサービスを提供します。

<p>すべてのアプリを監視</p> <p>データ センターまたはクラウドで実行中の保護されたアプリと Microsoft 365 などの SaaS を観察し、ページ フェッチと DNS の時間を把握します。</p> 	<p>スムーズなバーチャル会議を確保</p> <p>すべての Zoom、Teams、WebEx ミーティングのユーザー エクスペリエンスを分析して、通話品質低下の根本原因を特定します。</p> 
--	--

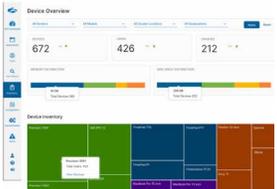
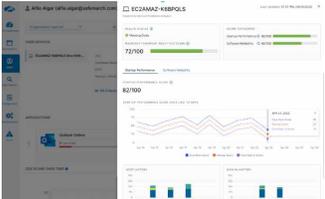
ネットワークに関する包括的なインサイトを入手

必要なネットワーク (制御対象外のネットワークも含む) の可視性を確保し、オフィスや自宅で作業するユーザーをサポートします。

<p>ホップごとのネットワークに関するインサイトを入手</p>  <p>各ホップに対するパケット ロスと遅延を追跡して、より詳細なネットワークトラブルシューティングを目的としたパケット キャプチャーをリモートで開始します。</p>	<p>ISP の影響を把握</p>  <p>ブラックアウト、ブラウナウト、遅延の増加などの ISP の問題がどのようにユーザー エクスペリエンスに影響するのかが確認できます。詳細は、ISP インサイトをご覧ください。</p>
---	---

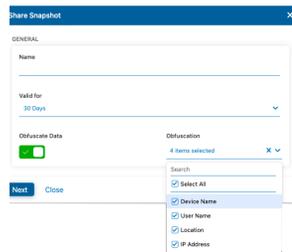
デバイスに関する詳細なインサイトを入手

組織で使用されているさまざまなデバイスやソフトウェアを把握し、デバイスの場所に関わらず詳細なインサイトを入手できます。

<h3>すべてのデバイスの状態を可視化</h3>  <p>CPU Usage</p> <p>100% 75% 50% 25%</p> <p>CPU、メモリー、ディスク I/O や Wi-Fi、アクティブなプロセスなどのデバイス正常性のメトリクスに即座にアクセスし、トラブルシューティングに活用します。</p>	<h3>インベントリを把握</h3>  <p>672 426 212</p> <p>デバイスは製造元やモデルごとに、ソフトウェアはバージョンや展開ごとに把握します。</p>	<h3>Microsoft のデバイスに関するインサイトを入手</h3>  <p>Microsoft のデバイス全体のクラッシュ統計や起動時間を確認して、ZDX から問題を修正します。</p>
---	---	---

グローバル インサイトでデジタル エクスペリエンスを最大化

デジタル エクスペリエンスへの取り組みが従業員の生産性に与える影響を確認しながら、傾向を把握して最適化の機会を特定します。

<h3>生産性向上のためのインサイト</h3>  <p>Applications Average ZDX Score</p> <p>Network Average Latencies to Zscaler 30.27 ms</p> <p>Users # of users monitored 5,725</p> <p>アプリケーション、ネットワーク、デバイスにおけるデジタル エクスペリエンスの正常性を把握します。</p>	<h3>パフォーマンスの傾向を確認</h3>  <p>End-End Latency by ZIA Locations</p> <p>Departments include All Zscaler Locations include All Active Geolocation</p> <p>Arg. End-End Latency - Sharepoint</p> <p>パフォーマンスの傾向を確認し、最適化します。</p>	<h3>詳細なインサイトを共有</h3>  <p>Share Snapshot</p> <p>GENERAL</p> <p>Name</p> <p>Valid for 30 Days</p> <p>Obfuscate Data</p> <p>Obfuscation 4 items selected</p> <p>Select All</p> <p>Device Name</p> <p>User Name</p> <p>Location</p> <p>IP Address</p> <p>重要なダッシュボードまたはレポートのスナップショットを共有することでチケット発行件数を削減します。</p>
--	---	---

機能

アプリケーションの監視

エンド ユーザー デバイスからのアプリケーションの可用性と稼働時間を監視し、ページ取得時間 (PFT) やサーバー応答時間などの重要なパフォーマンス メトリクスを追跡します。

ネットワークの監視

ZIA (サード パーティのプロキシやデフォルト以外のルート サポートなど) や ZPA (VPN) などの Zscaler のサービスを含む、ユーザー デバイスとアプリケーションの間の各ネットワーク ホップについて、プロキシ対応のきめ細かいインサイトを取得できます。

エンドポイントの監視

各ユーザーの Wi-Fi の電波強度、CPU、メモリー使用量、ネットワーク帯域幅使用量などのデバイスの正常性メトリクスを追跡します。デバイス イベントとデバイス メトリクスを分析することで、エンド ユーザー デバイスの全体的な正常性とパフォーマンスに関するインサイトを取得できます。

ZDX スコア

ユーザー、アプリ、場所、部門、組織のレベルで長期にわたって追跡されたユーザー エクスペリエンスのパフォーマンス メトリクスを集約します。これを活用することで、エンド ユーザー エクスペリエンスの現状を把握し、より多くの情報に基づいた意思決定を行うことができます。

インシデント ダッシュボード

AI を活用した自動的な関連付けによって、アプリケーション、Wi-Fi、Zscaler のデータ センター、接続 ISP および中間 ISP、エンドポイントの問題を検出します。

ZDX Copilot

質問することで、アプリケーション、ネットワーク、デバイスのデジタル パフォーマンス問題を即座にトラブルシューティングして解決し、インサイトを取得できます。

AI を活用した根本原因分析

パフォーマンス問題の根本原因を自動的に特定します。ワンクリックでユーザー エクスペリエンスの状態を比較検証できるため、部門間の責任転嫁などの問題を発生させることなく、トラブルシューティングに費やす時間を短縮すると同時に、ユーザーはすぐに業務を再開できるようになります。

セルフ サービス

デジタル エクスペリエンスに影響を与える問題をエンド ユーザー自身で修正できる場合は、それをサポートします。Zscaler Client Connector で実行される軽量の AI エンジンは、Wi-Fi 接続の質が低い、リソース使用率が高いなどといった問題をユーザーに通知し、自力で解決する方法を提示します。

ソフトウェアとハードウェアのインベントリ

組織全体と各デバイスに展開されているソフトウェアとハードウェアのポートフォリオとバージョンを完全に把握します。リモート接続することなくエンド ユーザーのデバイスの問題を迅速にトラブルシューティングして修正し、コンプライアンスを維持します。

Zscaler Hosted Monitoring

世界各地の拠点からアプリケーションとサービスの可用性とパフォーマンスを継続的に監視します。

ISP に関するインサイト

インターネットの正常性を監視し、世界中の ISP インシデントを重大度別に速やかに検出します。パフォーマンスの高い ISP を選択して、ユーザー エクスペリエンスを最適化できます。ISP に関するインサイトの詳細は、[こちらをご覧ください](#)。

Deep Tracing

ユーザーのパフォーマンス問題をほぼリアルタイムでトリアージし、エンド ユーザー デバイス、ネットワーク パス、クラウド アプリケーションで根本原因を特定します。リモート パケット キャプチャーを使用して、企業ネットワークに接続していない従業員も含め、すべての従業員をサポートします。

動的なアラート

リアルタイムまたは動的なアラートを設定し、パフォーマンスのニーズに合わせてカスタマイズして異常を自動検出します。ServiceNow などのサービス管理ツールと簡単に統合でき、Webhook またはメールを介して通知します。

定義済みテンプレート

Sharepoint Online、Outlook Online、MS Teams、Zoom、Salesforce、ServiceNow などの定義済みのアプリケーション モニタリング テンプレートを利用することで、スピーディーな展開とテレメトリー データの収集が可能になります。

堅牢な API 統合

ZDX のデジタル エクスペリエンスに関するインサイトを ServiceNow などの主要な ITSM ツールと統合することで、さらなるインサイトの提供と修復ワークフローの実行が可能になります。ServiceNow のサポート担当者は AI を活用した自動根本原因分析を実行して、問題を簡単に特定できます。

ZDX スナップショット

個人データの難読化機能を活用して、重要なダッシュボードまたはレポートを管理者 / 非管理者、従業員、組織外のユーザーと共有できます。

ZDX データ エクスプローラー

データを簡単に操作して、組織に関連するレポートを作成できます。

Zscaler Digital Experience プラン

Zscaler Digital Experience の 4 つのエディション：

ZDX は、ユーザーとクラウド間のアプリ エクスペリエンスを継続的に可視化することで、ユーザーとアプリ間の接続で発生している問題を迅速に特定し、世界各地や地域のパフォーマンス問題を詳細に把握できるようにします。Zscaler のエンドポイント エージェントや Zscaler Client Connector、Zscaler クラウドからの継続的な測定により、IT 部門はクラウドでのエンドユーザー エクスペリエンスに関する完全かつ実用的なデータを取得できます。

ZDX Standard — ユーザーのデジタル エクスペリエンスやアプリのパフォーマンスの監視をこれから始める組織に最適なエディションです。

ZDX M365 — Microsoft Teams を含む、M365 スイートに大規模な投資を行っている組織に最適なエディションです。

ZDX Advanced — 高度な IT サポートが必要な組織向けの包括的なデジタル エクスペリエンス モニタリング ソリューションで、Standard プラン、M365 プランのすべての機能を搭載しています。

ZDX Advanced Plus — 最大限の可視性、アラート、AI によるトラブルシューティング機能を備えた、究極のデジタル エクスペリエンス モニタリング ソリューションです。

Zscaler Digital Experience の各プランの機能比較

	機能	詳細	ZDX Standard	ZDX M365	ZDX Advanced	ZDX Advanced Plus
アプリケーションの監視	インターネットベースの SaaS アプリ	インターネットベースの SaaS アプリケーション (Box、Salesforce など) の監視	✓	✓ (M365)	✓	✓
	インターネットベースの Web サイト / カスタム アプリ	インターネットベースのカスタム宛先 (Web サイト、Web ベースのアプリ、サードパーティーのプロキシ、NDR サポート など) の監視	✓	✓	✓	✓
	プライベート アプリ (ZPA 経由)	データセンターのプライベート アプリや、ZPA や VPN 経由でアクセスする IaaS/PaaS の監視	✓	✓	✓	✓
デバイスの監視	基本的なデバイスの監視	CPU、メモリーなどを含むエンドユーザーのデバイスの正常性やデバイス イベントの監視	✓	✓	✓	✓
	デバイスとソフトウェアのインベントリ	組織全体と各デバイスに展開されているすべてのソフトウェアとバージョンの把握	✗	✗	✓	✓
	ソフトウェア プロセス レベルの監視	上位プロセスに対する経時的なモニタリング	✗	✗	✗	✓
	ソフトウェア プロセスの分析	上位プロセスに対する経時的な分析	✗	✗	✗	✓
ネットワークの監視	CloudPath/Web プロープ	アプリケーションを監視するように構成されたアクティブなネットワークまたは Web 監視プロープの数	6	定義済み + 2 プロープ	30 + N プロープ*	100 プロープ
	基本的な CloudPath プロープ	ユーザー、ゲートウェイ、Zscaler クラウド / ダイレクト、アプリのネットワーク経路のトレース	✓	✓	✓	✓
	高度な CloudPath プロープ	ネットワーク経路のトレース (すべてのプロープのすべての内部 / 外部ホップのホップごとの分析、ISP/AS 番号、およびジオロケーションの詳細を含む)	✗	✓	✓	✓
	ホスト型モニタリング	Zscaler がホストされるロケーションからの Web およびネットワークのパフォーマンス分析	✗	✗	✗	1,000 ユーザー、1 ロケーションにつき 1 プロープ*
UCaaS	UCaaS の監視 (Teams、Zoom、Webex)	Microsoft Teams、Zoom、WebEx 通話の音声監視	✗	Teams のみ	✓	✓
ポーリング間隔	Cloudpath	ネットワーク (CloudPath) のポーリング間隔	15 分	5 分	5 分	5 分
	Web 監視	Web 監視のポーリング間隔	15 分	5 分	5 分	5 分
	デバイスの正常性	デバイス統計収集のポーリング間隔	15 分	5 分	5 分	5 分
統合とデータ保持	データ保持	検索と分析のためにデータが保持される日数	2 日	14 日	14 日	14 日
	Webhook 統合	リアルタイムのアラート用に構成可能なアクティブな Webhook 統合	✗	10	10	10
	API	ZDX パブリック API は ZDX データへのプログラムによるアクセスを提供	✗	✓ (M365 イベント)	✓	✓

	機能	詳細	ZDX Standard	ZDX M365	ZDX Advanced	ZDX Advanced Plus
トラブルシューティング	Deep Tracing	以下を収集するためのアクティブなエンドユーザー デバイスのトラブルシューティング セッションの数 • Web、経路、デバイスの正常性メトリクス • 60 秒間隔の OS プロセスレベルのデータ リモート パケット キャプチャ	×	25	25	100
	根本原因の自動分析	パフォーマンス問題の根本原因を自動的に特定 (分析、比較)	×	×	✓	✓
	インシデント ダッシュボード	アプリケーション、Zscaler のデータ センター、接続 ISP、Wi-Fi にわたるインシデントをリストアップ	×	×	×	✓
	アラート ルール	メールまたは Webhooks を介したリアルタイムのアラート用に構成されたアクティブなルールの数	最大 3	10	25	100
	動的なアラート	観測されたメトリクスの偏差に基づいてインテリジェントなアラートを設定	×	×	✓	✓
	スナップショット	読み取り専用の共有可能な URL スナップショットを作成	×	×	✓	✓
	セルフ サービス	エンドユーザーに Wi-Fi と ISP の問題をプロアクティブに通知	×	×	×	✓
解析	Copilot	自然言語を使用して、デバイス、ネットワーク、アプリケーションにわたりパフォーマンスへの影響を特定する AI エンジン	×	×	×	✓
	データ エクスプローラー	特定のアプリやユーザーのデータを分析してパフォーマンスへの影響を表示	×	×	1 アプリ、1 メトリクス	4 アプリ、4 メトリクス
	四半期ごとのビジネス レビュー (QBR) レポート	ユーザー エクスペリエンスやパフォーマンスに関するインサイトおよび重大なインシデントに関するレビューのまとめ	✓	✓	✓	✓
	システム生成レポート	アプリケーション、ロケーション、デバイス、ネットワーク全体のメトリクスの傾向	×	×	✓	✓

* 追加のプロープは別の SKU で利用可能



Zscaler について

Zscaler (NASDAQ: ZS) は、より効率的で、俊敏性や回復性に優れたセキュアなデジタル トランスフォーメーションを加速しています。Zscaler Zero Trust Exchange は、ユーザー、デバイス、アプリケーションをどこからでも安全に接続させることで、数多くのお客様をサイバー攻撃や情報漏洩から保護しています。世界 150 拠点以上のデータ センターに分散された SASE ベースの Zero Trust Exchange は、世界最大のインライン型クラウド セキュリティ プラットフォームです。詳細は、zscaler.jp をご覧いただくか、Twitter で [@zscaler](https://twitter.com/zscaler) をフォローしてください。

© 2024 Zscaler, Inc. All rights reserved. Zscaler™, Zero Trust Exchange™, Zscaler Internet Access™, ZIA™, Zscaler Private Access™, ZPA™, zscaler.jp/legal/trademarks に記載されたその他の商標は、米国および/または各国の Zscaler, Inc. における (i) 登録商標またはサービスマーク、(ii) 商標またはサービスマークです。その他の商標はすべて、それぞれの所有者に帰属します。