

Mis à jour le 06/10/2026

S'inscrire

Formation Zscaler Digital Experience (ZDX)

2 jours (14 heures)

Présentation

Zscaler Digital Experience vous accompagne dans la supervision de l'expérience numérique utilisateur et l'analyse des dégradations de service. Avec Zscaler Client Connector, le ZDX Score, les Web Probes et CloudPath, apprenez à explorer les performances des terminaux, du réseau et des applications pour orienter efficacement vos investigations.

Notre formation Zscaler Digital Experience (ZDX) vous permettra de maîtriser le déploiement, la configuration et l'exploitation de la solution dans une démarche autonome, adaptée aux équipes support, réseau, sécurité et exploitation.

Vous apprendrez à configurer la collecte des données, à sélectionner les applications surveillées, à cibler les utilisateurs et à interpréter les scores, les métriques et les tableaux de bord pour repérer les anomalies pertinentes.

À l'issue de la formation, vous serez en mesure de conduire un diagnostic méthodique des lenteurs et indisponibilités, de distinguer une origine terminal, Wi-Fi, réseau, Internet, Zscaler ou application, puis de préparer une escalade documentée.

Cette formation aborde également les alertes, la qualification des incidents et la validation du rétablissement. Des ateliers pratiques fondés sur des incidents réels simulés vous permettront de transformer les observations en décisions opérationnelles argumentées.

Comme toutes nos formations, celle-ci vous présentera **la dernière version stable** de la technologie et ses nouveautés.

Objectifs

- Déployer Zscaler Client Connector et vérifier la collecte des données dans un environnement ZDX de test
- Configurer les applications, les Web Probes et les sondes CloudPath selon les populations surveillées
- Interpréter le ZDX Score et corréler les métriques applicatives, réseau et terminal
- Configurer les dashboards et les alertes pour prioriser les dégradations de service
- Diagnostiquer les lenteurs et indisponibilités en distinguant les domaines de responsabilité
- Documenter les preuves, organiser l'escalade et vérifier le rétablissement de l'expérience utilisateur

Public visé

- Technicien support informatique
- Administrateur réseau
- Ingénieur sécurité
- Administrateur système
- Ingénieur exploitation

Pré-requis

- Connaissance des protocoles TCP/IP et DNS ainsi que des échanges HTTP et HTTPS dans un contexte applicatif
- Compréhension du fonctionnement des réseaux Wi-Fi et des principaux indicateurs de connectivité
- Expérience du support utilisateur ou de l'exploitation de services informatiques
- Pratique de l'administration de postes Windows ou macOS en environnement professionnel

Pré-requis techniques

- Poste de laboratoire sous Windows 11 avec droits d'installation, 8 Go de mémoire vive et accès à une interface Wi-Fi pour les exercices
- Navigateur Microsoft Edge ou Google Chrome dans une version prise en charge par la console de formation
- Logiciel Zscaler Client Connector et module ZDX dans des versions compatibles avec les fonctionnalités étudiées, à installer selon les consignes du laboratoire
- Compte sur un environnement ZDX de formation avec droits de configuration et de diagnostic, abonnement couvrant les fonctionnalités utilisées et applications de test accessibles
- Connexion Internet stable avec autorisations réseau nécessaires aux sondes et à la remontée des données, sur un environnement isolé de la production

Programme de notre formation Zscaler Digital Experience (ZDX)

[Jour 1 - Matin]

Déploiement et collecte des données

- Architecture de ZDX, périmètre de supervision et distinction entre mesures synthétiques et expérience réellement observée
- Déploiement autonome et articulation avec Zscaler Internet Access et Zscaler Private Access lorsqu'ils sont présents
- Préparation des accès administrateur, des autorisations réseau et des compatibilités selon le système et l'abonnement
- Installation de Zscaler Client Connector, activation du service et vérification des utilisateurs et terminaux remontés
- Contrôle de la collecte, des données manquantes et du périmètre d'observation avant généralisation
- Atelier pratique : Déployer un poste pilote, vérifier sa remontée dans ZDX et résoudre une absence de collecte simulée liée à une configuration incorrecte.

[Jour 1 - Après-midi]

Applications, sondes et indicateurs d'expérience

- Organisation des applications prédéfinies et personnalisées dans des collections adaptées aux usages métier
- Configuration des Web Probes, critères de ciblage et fréquence selon les possibilités de l'abonnement
- Association des sondes CloudPath aux applications et choix du protocole de mesure selon le contexte
- Lecture des métriques de disponibilité, de résolution DNS, de réponse serveur et de récupération de page
- Interprétation du ZDX Score, des références de performance et des effets des filtres et périodes d'analyse
- Atelier pratique : Configurer la supervision d'une application de test puis analyser une lenteur DNS et une indisponibilité applicative simulées en confrontant score et métriques.

[Jour 2 - Matin]

Diagnostic du terminal et du chemin réseau

- Qualification d'un incident par utilisateur, terminal, application, localisation et chronologie des symptômes
- Analyse des métriques du terminal, de la charge processeur, de la mémoire et des événements disponibles
- Investigation du Wi-Fi et du réseau local à partir des indicateurs de connexion et des comparaisons entre postes
- Lecture de CloudPath, latence et pertes de paquets sur les segments réseau local, fournisseur Internet, Zscaler et application
- Corrélation des preuves, limites des sondes et utilisation de Diagnostics lorsque les droits et l'abonnement le permettent
- Atelier pratique : Diagnostiquer des lenteurs simulées dues à une saturation du terminal, à une dégradation Wi-Fi et à des pertes sur le réseau du fournisseur Internet, puis justifier chaque conclusion.

[Jour 2 - Après-midi]

Supervision proactive et résolution des incidents

- Exploitation des dashboards de performance, d'applications et de terminaux avec filtres par population et période
- Configuration des alertes, critères de déclenchement, seuils, périmètres et notifications
- Réduction du bruit de supervision et priorisation selon le nombre d'utilisateurs affectés et la criticité métier
- Distinction entre problème d'accès à Zscaler, dégradation du service Zscaler et anomalie de l'application par comparaison des observations
- Construction d'un dossier d'escalade, recommandations de correction et validation du retour à la normale
- Atelier pratique : Traiter des incidents simulés sur le parcours Zscaler et sur l'application, configurer une alerte pertinente et restituer les preuves, l'escalade et les contrôles de rétablissement.

Sociétés concernées

Cette formation s'adresse à la fois aux particuliers ainsi qu'aux entreprises, petites ou grandes, souhaitant former ses équipes à une nouvelle technologie informatique avancée ou bien à acquérir des connaissances métiers spécifiques ou des méthodes modernes.

Positionnement à l'entrée en formation

Le positionnement à l'entrée en formation respecte les critères qualité Qualiopi. Dès son inscription définitive, l'apprenant reçoit un questionnaire d'auto-évaluation nous permettant d'apprécier son niveau estimé sur différents types de technologies, ses attentes et objectifs personnels quant à la formation à venir, dans les limites imposées par le format sélectionné. Ce questionnaire nous permet également d'anticiper certaines difficultés de connexion ou de sécurité interne en entreprise (intraentreprise ou classe virtuelle) qui pourraient être problématiques pour le suivi et le bon déroulement de la session de formation.

Méthodes pédagogiques

Stage Pratique : 60% Pratique, 40% Théorie. Support de la formation distribué au format numérique à tous les participants.

Organisation

Le cours alterne les apports théoriques du formateur soutenus par des exemples et des séances de réflexions, et de travail en groupe.

Validation

À la fin de la session, un questionnaire à choix multiples permet de vérifier l'acquisition correcte des compétences.

Sanction

Une attestation sera remise à chaque stagiaire qui aura suivi la totalité de la formation.

