Formation : ITIL v4 – Surveillance et Gestion des Événements

Module 1 : Comprendre les Fondements de la Surveillance et de la Gestion des Événements

- Définition et rôle stratégique de la surveillance et de la gestion des événements
- Différence entre un événement, un incident et une alerte
- Place de la gestion des événements dans le Système de Valeur des Services (SVS)
- Connexion avec d'autres pratiques ITIL (Gestion des incidents, Gestion des problèmes, Gestion des changements)

Module 2 : Objectifs et Enjeux de la Surveillance IT

- Assurer une détection proactive des anomalies et menaces
- Optimiser la disponibilité et la performance des services IT
- Réduire le temps de réponse face aux incidents et dégradations de service
- Automatiser la collecte et le traitement des événements

Module 3 : Structuration d'un Processus de Surveillance et de Gestion des Événements

- Étapes clés du cycle de vie d'un événement :
  - Détection et enregistrement
  - Filtrage et catégorisation
  - Priorisation et corrélation avec d'autres événements
  - Notification et escalade
  - Clôture et analyse post-événement
- Définition des seuils et règles d'alerte pour éviter les faux positifs
- Développement de modèles d'événements récurrents

Module 4 : Rôles et Responsabilités dans la Surveillance et la Gestion des Événements

- Les acteurs clés impliqués :
  - Équipes d'exploitation et administrateurs systèmes
  - Centre d'opérations réseau (NOC) et Centre d'opérations de sécurité (SOC)
  - Gestionnaires ITSM et Service Desk
  - Partenaires et fournisseurs de services externes
- Compétences requises pour une gestion efficace des événements

- Bonnes pratiques pour améliorer la collaboration entre les équipes

Module 5 : Technologies et Outils au Service de la Surveillance IT

- Présentation des outils de supervision et monitoring (Nagios, Zabbix, Splunk, SolarWinds, Prometheus, etc.)
- Intégration des systèmes d'intelligence artificielle et d'automatisation pour la détection d'anomalies
- Corrélation des événements à l'aide de solutions avancées
- Visualisation des événements et tableaux de bord en temps réel

Module 6 : Gestion des Événements et Collaboration avec les Partenaires

- Implication des fournisseurs et partenaires dans la gestion des événements
- Optimisation des processus de gestion des escalades et des responsabilités externes
- Mise en place d'accords de services (SLA) pour garantir une réponse rapide aux événements critiques
- Utilisation du modèle RACI pour clarifier les rôles et responsabilités

Module 7 : Développer la Maturité de la Surveillance et de la Gestion des Événements

- Application des quatre dimensions de la gestion des services ITIL
- Utilisation du modèle de capacités ITIL pour structurer et améliorer les processus de surveillance
- Définition d'une approche évolutive pour une gestion des événements plus proactive et prédictive
- Alignement des pratiques de gestion des événements avec les objectifs métier

Module 8 : Stratégies pour une Surveillance IT Optimisée et Durable

- Facteurs clés de succès pour une gestion efficace des événements
- Méthodes d'amélioration continue et intégration du retour d'expérience
- Automatisation et intelligence artificielle pour anticiper les incidents
- Alignement avec les objectifs IT et métier pour maximiser la valeur des services