Fiche Technique:Formation ITSM à Casablanca

Objectifs de la formation

- Standardiser les processus clés: Incident, Problème, Changement, Mise en production, Connaissance.
- Réduire les délais de résolution (MTTR) et améliorer la satisfaction des utilisateurs.
- Renforcer la collaboration IT–métiers avec une gouvernance claire et des rôles définis.
- Définir et piloter des KPI utiles: SLA, OLA, MTTR, backlog, taux de changements urgents.
- Établir une feuille de route d'amélioration continue, priorisée et mesurable.

> Mise en pratique renforcée: simulations CAB, ateliers de catégorisation d'incidents, cartographie des dépendances et création d'un catalogue de services.

Population cible

- Responsables IT/Exploitation, PMO, responsables de production et support (N1 à N3).
- Chefs de projet, Product Owners et responsables applicatifs.
- Directeurs des opérations, Qualité et Risques; équipes Sécurité.
- Décideurs métiers recherchant un langage commun avec l'IT.
- PME/ETI en croissance, ETI, grands groupes et scale-ups digitalisées.
- Secteurs: industrie/maintenance, logistique/transport, BTP, énergie, services, secteur public.

Durée de la formation

Parcours	Durée	Points clés
Condensé	2 jours	Fondamentaux + processus prioritaires.
Standard	3 jours	Gouvernance, processus, KPI, catalogue de services.
Étendu + coaching	5 jours	Ateliers d'implémentation et accompagnement terrain.

Modalités: présentiel, distanciel synchronisé ou format mixte. Intra-entreprise possible avec horaires adaptés (y compris en mode décalé).

Programme de la formation

> Ateliers et études de cas locaux: pics d'activité logistique, maintenance industrielle, disponibilité des services publics.

Fondamentaux et gouvernance de service

- Principes directeurs, chaîne de valeur, rôles et responsabilités.
- Cadrage commun et gouvernance claire.

Processus opérationnels essentiels

- Incident, Problème, Changement, Mise en production, CMDB, Connaissance.
- Canevas et rituels orientés efficacité et mesure.

Outils ITSM et intégrations

- Critères de sélection, intégrations (supervision, assets, automatisation).
- Limiter la dette de configuration; CMDB exploitable.

Catalogue de services et SLA orientés valeur

- Traduire applications en services lisibles pour le métier.
- Relier SLA/OLA/XLA à la valeur perçue et à la résilience.

Tableau de bord et amélioration continue

- KPI pour arbitrages de capacité, planification des changements, priorisation des problèmes.
- Boucle d’amélioration continue et rituels simples.

Modules sectoriels (optionnels)

- Industrie/maintenance, logistique/transport, services financiers, secteur public.
- Atelier d’alignement Sécurité/ITSM (gestion des risques et continuité).