Fiche Technique:Formation ITSM à Tanger

Objectifs de la formation

- Concevoir le portefeuille et le catalogue de services; définir SLA/OLAs.
- Déployer les processus clés: incidents, problèmes, changements, configuration.
- Structurer un service desk orienté expérience utilisateur et workflows mesurables.
- Standardiser le change management pour réduire les échecs et accélérer les déploiements.
- Créer une CMDB exploitable et maîtriser les actifs.
- Installer des KPI et une gouvernance pragmatique (MTTR, disponibilité, réussite des changements, coût par ticket) avec une boucle d'amélioration continue.

> Livrables concrets fournis: modèles de documents, canevas d'indicateurs, formats de comités et pratiques de facilitation pour un déploiement immédiat.

Population cible

- DSI, responsables de production et managers IT (industrie, logistique).
- Chefs de projet SI (BTP, énergie, transport, agro-industrie).
- Responsables service desk, support et exploitation (ESN et équipes internes).
- Directeurs qualité, process owners, responsables conformité.
- Consultants et chefs de programme en transformation digitale.
- Cadres du secteur public dédiés à la continuité et à la relation usager.

Durée de la formation

Formats modulables pour limiter l'impact opérationnel, adaptés aux plannings serrés et équipes multi-sites.

Format	Présentiel (intra sur site), distanciel synchrone, ou hybride
Rythme	Sessions intensives ou séquences étalées avec travaux intersessions
Durée totale	3 à 5 jours effectifs
Suivi	Accompagnement post-formation avec points à J+30 et J+60

Programme de la formation

Parcours ancré dans les réalités de Tanger: diagnostic de maturité, apports méthodologiques, ateliers d'application et cas réels.

1. Fondations ITSM et valeur de service (1 jour)

- Aligner IT-métiers; clarifier portefeuille et catalogue.

- Livrables: carte des services, canevas SLA/OLAs, rôles.

2. Service desk et expérience utilisateur (1 jour)

- Structurer la prise en charge; réduire les temps de rétablissement.
- Livrables: flux incidents, scripts de qualification, tableaux de bord.

3. Gestion des changements (1 jour)

- Sécuriser et accélérer les mises en production.
- Livrables: politique de changements, CAB, modèles standard/emergency.

4. Problèmes, connaissances, continuité (1 jour)

- Éliminer les causes racines et capitaliser.
- Livrables: fiches RCA, base de connaissances, plan de continuité.

5. CMDB et gestion des actifs (0,5 jour)

- Fiabiliser les dépendances; anticiper l’impact.
- Livrables: modèle CMDB, référentiel CI, processus de mise à jour.

6. Amélioration continue et gouvernance (0,5 jour)

- Installer des revues utiles et des KPI décisionnels.
- Livrables: plan d’amélioration, format de comité, matrice KPI.
