Fiche Technique:Formation ITSM au Sénégal

Objectifs de la formation

> Résultats visés: réduire le MTTR, accroître la satisfaction des utilisateurs, stabiliser les mises en production.

- Aligner IT et métiers avec des objectifs, SLA et KPI clairs.
- Concevoir un catalogue de services et structurer la gestion de la demande.
- Instaurer des processus robustes d’incident, de problème et de changement.
- Mettre en place une CMDB utile, reliée aux actifs critiques et aux services.
- Déployer l’amélioration continue (CSI) et piloter la valeur perçue.
- Préparer les certifications (ITIL 4) et structurer une démarche ISO/IEC 20000.

Population cible

- DSI, responsables IT/production, managers d’équipes support.
- Chefs de projet, analystes, Product Owners.
- Responsables qualité, risk managers, auditeurs internes (ISO/IEC 20000).
- Directions opérationnelles (énergie, logistique, transport) avec exigences de SLA.
- Secteur public: responsables de modernisation et guichets numériques.
- ESN/SSII, opérateurs télécoms, intégrateurs (centres de services, catalogues, relation métiers).

Durée de la formation

Format	Durée	Modalités
Bootcamp intensif	2–3 jours	Cadrage rapide des processus; présentiel ou à distance.
Parcours modulaire	4–6 semaines	Alternance théorie/ateliers et chantiers pilotes.
Intra-entreprise	Durée adaptée	Personnalisation selon vos SLA, outils et contexte (sur site ou hybride).
Classes virtuelles	Selon planning	Ateliers collaboratifs pour équipes multi-sites.

Programme de la formation

Vision et gouvernance du service

- Aligner stratégie IT et objectifs métiers; cadrer la valeur. Durée: 1/2 journée.

Catalogue de services et gestion de la demande

- Définir l’offre; structurer la prise en charge et la priorisation. Durée: 1 journée.

Gestion des incidents et des problèmes

- Rétablir vite, éradiquer les causes racines, réduire le MTTR. Durée: 1 journée.

Gestion des changements et mises en production

- Sécuriser les releases; fluidifier les déploiements. Durée: 1 journée.

Gestion des actifs et configuration (CMDB)

- Fiabiliser les dépendances; maîtriser l’impact et le risque. Durée: 1/2 journée.

Amélioration continue et pilotage par la valeur

- Instaurer des boucles d’apprentissage et de priorisation. Durée: 1/2 journée.
