Organisme de formation professionnelle continue
Numero agrément 91 30 03332 30
France : +33 (0)188 24 70 33 / 34
Site : www.oo2.fr
Mail : contact@oo2.fr

Certified Agile Service Manager ® : devenez manager agile certifié

Date et durée

Code formation : CASM
Durée : 2 jours
Nombre d'heures : 16 heures

Formation avec certification

Agile Service Manager ®

Description

Dans une entreprise de services numériques, le **management agile** permet aux services informatiques de traiter plus vite les attentes des utilisateurs, de renforcer la synergie entre les **équipes DeVOps** et de lever les difficultés dans la modélisation des processus. La mise en œuvre du cadre DevOps et des pratiques agiles garantit aux organisations un niveau de **productivité bien plus efficace et efficient** pour être compétitif sur le marché. Notre formation Certified Agile Service Manager a pour objectif de vous enseigner les principes de la gestion agile des services informatiques et du développement logiciel, de sa mise en œuvre jusqu'à **l'intégration de la pensée agile** dans les processus de gestion des services et dans les projets de conception de processus. Le contenu du programme comprend des travaux pratiques sur la gestion agile des services, des systèmes de suivi et d'ITSM afin de favoriser le **développement agile des services de bout en bout**.
Au terme de cette formation intensive de 2 jours, vous serez également préparé pour le passage de l'**examen Certified Agile Service Manager** du DeVops Institute. Celui-ci se déroule lors de la dernière demi-journée et il est inclus dans notre offre. **Devenir manager agile** de services informatiques certifié est un métier qui s'apparente à un Scrum Master sur le plan opérationnel.

Objectifs

À la fin de la **formation** Certified Agile Service Manager, vous serez capable de valider les objectifs d'apprentissages suivants :

- comprendre la signification du terme « être Agile » ;
- connaître les 4 valeurs et les 12 principes du manifeste agile ;
- assimiler les notions et les pratiques agiles telles que l'approche ITSM, la méthode Kanban, la méthode Lean et la méthode DevOps ;
- maîtriser les principes de SCRUM en termes de produits et de processus ;
- comprendre ce que signifie « pensée agile » et quelles sont les valeurs dans la gestion des services informatiques (ITSM) ;
- assimiler les rôles, les artefacts et les évènements de SCRUM du point de vue des produits et des processus ;
- intégrer les 2 éléments qui composent la gestion des services agiles (amélioration des processus agiles et conception de processus agiles) ;
- passer l'examen officiel et obtenir votre qualification « Certified Agile Service Manager » du DevOps Institute®.

Points forts

Un formateur certifié DevOps; une préparation à l’examen CASM®; le guide Agile Service Management + le guide SCRUM 2020; des travaux pratiques; passage de l’examen de certification compris dans le prix de la formation.

Certification

La formation Certified Agile Service Manager® comprend le passage de l’examen officiel du DevOps Institute
e la dernière demi-journée et vous permet d’obtenir une qualification reconnue à
et une version numérique sécurisée de votre certification.

Oo2 est accrédité par DevOps Institute pour délivrer les formations et faire

passer les examens de certification DevOps.
La démarche DevOps Institute consiste à créer un environnement et une culture dans lesquels, la conception, les tests et la diffusion de logiciels se feront dans les conditions les plus optimales.

Modalités d'évaluation

Quiz / QCM
Travaux Pratiques

Pré-requis

Suivre la **formation** Certified Agile Service Manager, nécessite les prérequis suivants :

- comprendre l’anglais pour la lecture des supports de cours officiel et le passage de l’examen CASM® ;
- une connaissance générale de Scrum et des services informatiques.

Public

Cette formation s'adresse aux publics suivants :

- les personnes qui souhaitent se former aux principes de l'agilité et de Scrum sur le plan des produits logiciel et des processus ;
- les développeurs intéressés par l'amélioration des processus agile ;
- les managers qui veulent découvrir les différentes méthodes agiles de travail dans un cadre DevOps ;
- les collaborateurs et les cadres supérieurs chargés de la conception, de la réingénierie ou de l'amélioration des processus ;
- les consultants qui accompagnent les entreprises dans leurs démarches d'amélioration des processus ;
- les acteurs internes et externes qui délivrent des processus pour les parties prenantes ;
- les professionnels de la gestion des services IT qui désirent se préparer à la certification « Certified Agile Service Manager (CASM)® ».

Cette formation s'adresse aux profils suivants

Chef de projet / Responsable de projet
Ingénieur logiciel
Ingénieur système

Programme

À propos d’agilité

- Le défi que représente l'agilité dans les technologies de l'information pour une entreprise.

« Être Agile »

- La raison de l'agilité.
- Le manifeste pour le développement agile de logiciels.
- Les 12 principes de l'agilité.
- Les conditions pour « être agile ».

Travaux pratiques :

- Revue sur les 4 valeurs de l'agilité.

Frameworks agiles

- Le cadre de développement Scrum.
- La méthodologie Kanban.
- La méthodologie Lean.
- La gestion des services informatiques (ITSM) et ITIL.
- La méthodologie DevOps.
- Les pratiques de l'intégration continue.
- L'approche de la livraison continue.

Travaux pratiques

- Exploiter les multiples méthodes agiles.

Service management Agile

- La définition du service management agile et ses valeurs.
- Les 2 éléments d'une gestion agile pour une organisation.

Fondamentaux de la conception de processus

- Les différents composants d'un processus.
- Les 10 phases de conception d'un processus.
- Approche agile de la conception de processus.
- Les propriétés d'un processus agile.
- Le coût d'une politique "just enough".
- Le produit minimum viable (MVP).

Fondamentaux de la méthodologie Scrum

- Les 3 piliers de Scrum.
- Les 5 valeurs de Scrum.
- Les 7 événements de Scrum.
- Le jargon technique général de Scrum.

Rôles et responsabilité Scrum

- Le propriétaire du produit (product owner).
- Le Scrum Master.
- L'équipe Scrum.

Artefacts de Scrum

- Le backlog de produits.
- La rédaction de l'user story agile.
- L'incrémentation.
- La product backlog refinement.
- Le sprint Backlog.
- Le scrum burndown.

Artefacts de gestion de services agiles

- Le traitement des processus en retard (user story et l'ITSM).
- L'incrémentation des processus agiles.
- Le sprint Backlog dans la gestion de services agiles.
- Le scrum burndown dans la gestion de services agiles.

Travaux pratiques :

- Rédiger une user story pertinente.

Événements de Scrum

- Le time-boxes.
- Le plan de releases.
- La planification du sprint.
- Le daily scrum meeting.
- La revue de sprint.
- La rétrospective de sprint.
- La Definition of Done (DOD).

Événements de la gestion de services agiles

- La réunion de planification du processus.
- La réunion de planification du sprint.
- La definition of Done pour les sprints de processus.
- Le daily scrum meeting dans la gestion de services agiles.
- La rétrospective de sprint dans la gestion de services agiles.

Amélioration des processus agiles

- Les audits d'amélioration des processus agiles.
- L'amélioration continue du product backlog.
- L'amélioration continue des sprints.
- La Roue de Deming (PDCA).

Travaux pratiques :

- Évaluation d'un processus agile.

À propos du management de service agile

- Les technologies de gestion de services agiles.

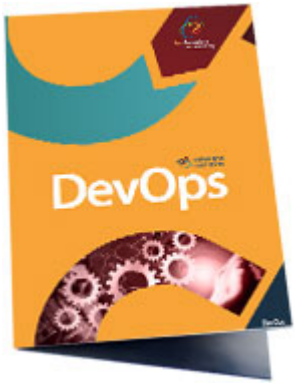
- La conciliation de l'agilité dans le développement de logiciels agiles.
- Les éléments de démarrage pour mettre en place une gestion de services agiles.

Préparation à l’examen (CASM)

- Les prérequis pour le passage de l’examen.
- Synthèse sur les termes techniques utilisés.
- Tour de table afin de répondre à vos questions.
- Aperçu d’un exemple d’examen avec mise en commun des réponses.

Passage de l’examen officiel Certified Agile Service Manager®

- Type d’examen : 40 questions à choix multiples.
- Durée : 1 heure.
- Disponibilité : en ligne.
- Livre ouvert : oui.
- Langue : anglais.
- Attribution : 65 % de bonnes réponses.



Découvrir notre brochure
DevOps Institute
cliquer ici