Oo2 Formations & Consulting

Devenez manager agile certifié en gestion de services informatiques (CASM®)

Date et durée

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

Formation avec certification

Agile Service Manager®

Description

La **gestion agile des services IT** permet aux entreprises de répondre plus rapidement aux besoins de leurs clients, d'améliorer la collaboration entre les équipes DevOps et d'optimiser leurs processus. En adoptant une approche agile, vous pouvez **augmenter votre productivité jusqu'à 30%** et réduire significativement vos délais de mise sur le marché.
Cette formation vous permettra de maîtriser les méthodes agiles pour transformer vos services IT. Vous apprendrez à **concevoir, mettre en œuvre et optimiser des processus agiles**, tout en intégrant des outils de suivi pour une gestion efficace de vos projets. Grâce à des exercices pratiques et des études de cas, vous serez **un manager agile prêt à favoriser l'innovation** au sein de votre entreprise.
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 (*en savoir plus dans l'onglet certification*).

Objectifs

À la fin de cette formation CASM® vous serez en mesure d'atteindre les objectifs de compétences suivants :

- comprendre ce que signifie « être agile » et les principes fondamentaux de l'agilité.
- expliquer la philosophie du manifeste agile et ses valeurs ;
- appliquer les concepts de l'agilité au contexte spécifique des services informatiques ;
- identifier les liens entre l'agilité et les autres approches (DevOps, ITIL, SRE, Lean, Scrum) ;
- mettre en œuvre des pratiques agiles dans la gestion des services ;
- utiliser les outils et techniques agiles (Scrum et Kanban) ;
- comprendre et appliquer les rôles, les artefacts et les événements Scrum ;
- concevoir et optimiser des processus agiles ;
- mettre en œuvre des processus agiles efficaces et appropriés ;
- identifier et mettre en œuvre des opportunités d'amélioration ;
- adopter une culture d'amélioration continue ;
- passer l'examen CASM® et obtenir le titre de Certified Agile Service Manager.

Points forts

Un formateur certifié DevOps ; le guide Agile Service Management du DevOps Institute ; des travaux pratiques; des études de cas et le passage de l'examen CASM® compris dans le prix de la formation, avec la possibilité de le repasser une seconde fois gratuitement en cas d'échec.

Certification

Cette formation vous permet d'obtenir la certification professionnelle Certified Agile Service Manager CASM®. Un code coupon vous sera fourni à la fin du cours afin que vous puissiez programmer votre examen via notre partenaire PeopleCert.

Informations sur l'examen *CASM®*

L'examen CASM® est un **QCM de 40 questions, accessible en ligne** et disponible en anglais et en portugais. Il évalue vos connaissances sur les principes agiles, les méthodes Scrum et Kanban, ainsi que votre capacité à appliquer ces concepts dans un contexte de services IT. Vous disposerez de 1 heure maximum et vous devrez **obtenir de 65% de bonnes réponses**. Une fois réussi, le titre professionnel de Certified Agile Service Manager vous sera remis.
Bon à savoir : *la certification CASM® est valable 3 ans. Pour maintenir votre expertise, vous pouvez suivre des formations complémentaires et participer à des événements de la communauté agile.*

Notre offre inclut la possibilité de repasser l'examen, sans frais supplémentaires, en cas d'échec au premier passage.

Modalités d'évaluation

Travaux Pratiques
Etude de cas

Pré-requis

Suivre cette formation 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 professionnels de la gestion des processus comme les propriétaires de pratiques (practice owners), les concepteurs de processus ou encore les développeurs.
- les managers de projets ou les responsables d'équipes qui souhaitent améliorer l'efficacité et la performance en adoptant une approche plus agile.
- les professionnels de l'amélioration continue comme les consultants qui accompagnent des entreprises dans leurs projets de transformation agile et devops.
- tous professionnelle de l'informatique qui souhaite :
    - optimiser des processus et gagner en efficacité ;
    - favoriser une culture devops au sein de leur organisation ;
    - aligner des processus avec des objectifs stratégiques ;
    - développer des compétences en ingénierie des processus ;
    - accompagner des organisations dans leur transformation agile.

Cette formation s'adresse aux profils suivants

Chef de projet / Responsable de projet
Ingénieur logiciel
Ingénieur système
Administrateur système

Programme

Module 1 : pourquoi la gestion agile des services ?

- Les principes agiles et leurs origines.
- Les différences entre les approches traditionnelles et agiles.
- Les raisons d'adopter l'agilité dans la gestion des services IT.
- Les bénéfices et les défis de la transformation agile.

Module 2 : les rôles et responsabilités du manager agile des services

- Le rôle du manager agile dans un contexte IT.
- Les compétences clés d'un manager agile (leadership, communication, résolution de problèmes, etc.).
- Les différences entre un manager traditionnel et un manager agile.
- Les qualités personnelles nécessaires pour réussir dans ce rôle.

Module 3 : les méthodes agiles et leurs applications dans l'ITSM

- Présentation des principales méthodes agiles (Scrum, Kanban, XP, etc.).
- Le choix de la méthode adaptée à son contexte.
- L'intégration des méthodes agiles dans les processus ITIL™.

Module 4 : les outils et techniques agiles pour la gestion des services

- Les outils de gestion de projet agiles (outils de suivi, de planification, de collaboration).
- Les techniques de visualisation (kanban board, burndown chart, etc.).
- Les pratiques de collaboration (réunions, rétrospectives, etc.).

Module 5 : l'ingénierie des processus agiles dans l'ITSM

- La modélisation des processus IT avec une approche agile.
- L'optimisation des processus existants.
- L'automatisation des tâches répétitives.

Module 6 : les artéfacts clés de la gestion agile des services

- Les user stories, les epics et les critères d'acceptation.
- Le product backlog et le sprint backlog.
- La documentation agile.

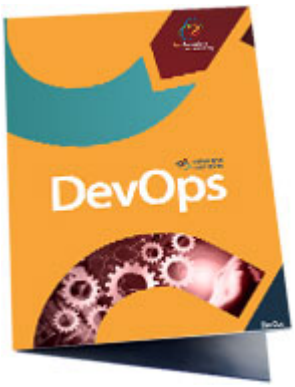
Module 7 : les événements clés de la gestion agile des services

- Les cérémonies agiles (daily scrum, sprint planning, review, rétrospective).
- La gestion des risques et des incidents.
- La communication efficace au sein d'une équipe agile.

Module 8 : l'amélioration continue et la transformation agile

- Les métriques et les indicateurs de performance.
- Les rétrospectives et les leçons apprises.
- La culture d'amélioration continue.
- La transformation agile à grande échelle.

Certified Agile Service Manager® (CASM) est une marque déposée du DevOps Institute.
ITIL™ est une marque déposée d'AXELOS Limited.



Découvrir notre brochure
DevOps Institute
cliquer ici