

## Formation Certified Agile Service Manager (CASM)

<b>Durée :</b>	3 jours
<b>Public :</b>	Toute personne intéressée à en savoir plus sur Agile et Scrum du point de vue des produits et des processus - Propriétaires de processus et concepteurs de processus - Les développeurs souhaitant contribuer à rendre les processus plus agiles - Les managers qui cherchent à intégrer plusieurs pratiques dans un environnement DevOps - Employés et gestionnaires responsables de la conception, de la réingénierie ou de l'amélioration des processus - Des consultants accompagnant leurs clients dans l'amélioration des processus et les initiatives DevOps - Fournisseurs internes et externes Parties prenantes du processus
<b>Pré-requis :</b>	La connaissance des processus de gestion des services informatiques et ITIL est recommandée
<b>Objectifs :</b>	Comprendre ce que signifie être agile - Maîtriser les concepts et pratiques agiles, notamment ITSM, Kanban, Lean et DevOps - En savoir plus sur SCRUM d'un point de vue produit et processus - Comprendre la pensée et valeurs agiles dans la gestion des services - Découvrir les Rôles, artefacts et événements Scrum tels qu'ils s'appliquent aux produits et aux processus - Apprendre les deux aspects de la gestion agile des services
<b>Sanction :</b>	Attestation de fin de stage mentionnant le résultat des acquis
<b>Taux de retour à l'emploi:</b>	Aucune donnée disponible
<b>Référence:</b>	DEV101340-F
<b>Note de satisfaction des participants:</b>	Pas de données disponibles
<b>Certifications :</b>	DevOps Institute : Agile Service Manager Pas de données disponibles au 01/04/2024

### Pourquoi Agile ?

Le défi informatique aujourd'hui

### Que signifie être agile ?

Pourquoi est Agile ?  
Le Manifeste Agile  
Principes agiles  
Que faut-il pour être agile ?  
Exercice: Revoir les valeurs Agile

## **Pratiques agiles**

Scrum  
Kanban  
Lean  
ITIL / ITSM  
DevOps  
Intégration continue  
Livraison continue  
Exercice: tirer parti de plusieurs cadres

## **Qu'est-ce que Agile Service Management (Agile SM)?**

Définition et valeur  
Deux aspects de la SM Agile :  
- Conception de processus agile  
- Amélioration des processus agiles

## **Principes de base de la conception de processus**

Les éléments d'un processus  
Les 10 étapes de la conception des processus

## **Une approche Agile de la conception de processus**

Caractéristiques d'un processus Agile  
Combien est «juste assez»?  
Produit minimum viable

## **Bases de Scrum**

Piliers, valeurs et composants Scrum  
Termes importants

## **Rôles Scrum**

Propriétaire du produit  
ScrumMaster  
Équipe

## **Artefacts Scrum**

Backlog produit : Créer des user stories  
Incrément  
Amélioration du backlog produit  
Backlog de sprint  
Tableau de combustion

## **Artefacts Agile Service Management**

Backlog de processus : User stories et processus ITSM  
Incrément de processus  
Backlog Sprint (contexte Agile SM)

Burndown chart (contexte Agile SM)  
Exercice: rédiger une user story significative

### **Événements Scrum**

Boîtes de temps  
Réunion de planification de la sortie  
Réunion de planification de sprint  
Scrum quotidien  
Revue de sprint  
Rétrospective Sprint  
Définition de Terminé

### **Événements de gestion des services agiles**

Réunion de planification des processus  
Réunion de planification de sprint :  
- Sprints d'activités stratégiques et de processus  
La définition de Terminé pour les sprints de processus  
Daily Scrum (contexte Agile SM)  
Rétrospective Sprint (contexte Agile SM)

### **Amélioration des processus agiles**

Audits d'amélioration des processus agiles  
Le backlog de processus en tant que registre CSI  
Sprints CSI et Plan-Do-Check-Act  
Exercice: évaluer l'agilité des processus

### **Technologies de gestion des services agiles**

### **Aligner le développement logiciel Agile SM et Agile**

### **Premiers pas avec Agile Service Management**

### **Préparation et passage de la certification**

Qcm de 40 questions  
Durée : 60mn  
Score minimal à atteindre pour obtenir la certification : 65%