

# AGSC-12 - DOI CERTIFIED AGILE SERVICE MANAGER

Categoria: **Agile & Scrum**

## INFORMAZIONI SUL CORSO



Durata:  
2 Giorni



Categoria:  
Agile & Scrum



Qualifica Istruttore:  
Docente accreditato  
PeopleCert



Dedicato a:  
Manager



Produttore:  
DOI

## OBIETTIVI

L'obiettivo del Corso Certified Agile Service Manager Online è di scoprire come applicare il mindset agile ad ITSM (ITIL) per rendere più efficienti, flessibili e veloci i nostri processi. Un Certified Agile Service Manager è l'equivalente lato processi ITSM di uno Scrum Master nel contesto dello sviluppo software. Insieme, Scrum Master e Agile Service Manager possono instillare un pensiero agile nell'intera organizzazione IT come base di una cultura DevOps.

## PREREQUISITI

Si consiglia un'esperienza maturata nel contesto IT/ITSM e la familiarità con i principi agili.

## CONTENUTI

### WHY AGILE?

- The IT challenge today

### WHAT DOES IT MEAN TO "BE AGILE"?

- Why is Agile?
- The Agile Manifesto
- Agile principles
- What does it take to "be agile"?
- Exercise: Reviewing Agile values

### AGILE PRACTICES

- Scrum
- Kanban
- Lean
- ITIL/ITSM
- DevOps
- Continuous Integration
- Continuous Delivery
- Exercise: Leveraging multiple frameworks

### WHAT IS AGILE SERVICE MANAGEMENT (AGILE SM)?

- Definition and value
- Two aspects of Agile SM:
- Agile Process Design
- Agile Process Improvement

## **PROCESS DESIGN BASICS**

- The elements of a process
- The 10 steps of process design

## **AN AGILE APPROACH TO PROCESS DESIGN**

- Characteristics of an Agile Process
- How much is “just enough”?
- Minimum Viable Product

## **SCRUM BASICS**

- Scrum pillars, values, and components
- Important terms

## **SCRUM ROLES**

- Product owner
- Scrum Master
- Team

## **SCRUM ARTIFACTS**

- Product Backlog – Creating user stories
- Increment
- Product backlog refinement
- Sprint Backlog
- Burndown chart

## **AGILE SERVICE MANAGEMENT ARTIFACTS**

- Process Backlog – User stories and ITSM processes
- Process increment
- Sprint Backlog (Agile SM context)
- Burndown chart (Agile SM context)
- Exercise: Writing a meaningful user story

## **INFO**

**Esame:** CASM - Certified Agile Service Manager, erogato da PeopleCert, costo incluso nel prezzo del corso a Calendario.

**Materiale didattico:** Materiale didattico ufficiale

**Costo materiale didattico:** incluso nel prezzo del corso a Calendario

**Natura del corso:** Teorico Metodologico