Certified Agile Service Manager (CASM)

ID CASM **Preis** CHF 1'290.– (exkl. MwSt.) **Dauer** 2 Tage

Zielgruppe

Der CASM-Kurs richtet sich an folgende Zielgruppe:

- Praxisinhaber und Prozessgestalter
- Entwickler, die daran interessiert sind, die Prozesse agiler zu gestalten
- Manager, die mehrere Praktiken in eine DevOps-Umgebung integrieren möchten
- Mitarbeiter und Führungskräfte, die für die Entwicklung oder Verbesserung von Prozessen verantwortlich sind
- Berater, die ihre Kunden bei Prozessverbesserungen und DevOps-Initiativen begleiten
- Jeder, der verantwortlich ist für:
    - Verwaltung prozessbezogener Anforderungen
    - Sicherstellung der Effizienz und Effektivität der Prozesse
    - Maximierung des Wertes von Prozessen

Voraussetzungen

Eine gewisse Vertrautheit mit ITSM-Prozessen und Scrum wird empfohlen.

Kursinhalt

Modul 1: Warum agiles Service Management?

- Herausforderungen heute
- Was ist IT-Service-Management?
- Was ist Agile?
- Agiles Manifest und Prinzipien
- Was braucht es, um agil zu sein?

Modul 2: Agile Service Management

- Was ist agiles Dienstleistungsmanagement?
- Agiles Servicemanagement - Ziele und Vorteile
- Zwei Aspekte
- Agile Verfahrenstechnik
- Agile Prozessverbesserung

Modul 3: Nutzung verwandter Leitlinien

- DevOps
- ITIL
- Standortzuverlässigkeitstechnik
- Schlank
- Scrum

Modul 4: Agile Service Management Roles

- Beziehung zu Scrum-Rollen
- Eigentümer der agilen Praxis
- Agile Service Management Team
- Agile Service Manager

Modul 5: Agile Verfahrenstechnik

- Agile Prozesse
- Wie Prozesse Wert schaffen
- Wasserfall vs. Agile Verfahrenstechnik
- Beziehung zu Scrum-Ereignissen und Artefakten
- Minimum Viable Process
- Mikroprozessor-Architekturen
- Service Management Architecture

Modul 6: Agile Service Management Artifacts

- Rückstand in der Praxis
- Rückstand im Frühjahr
- Inkrement

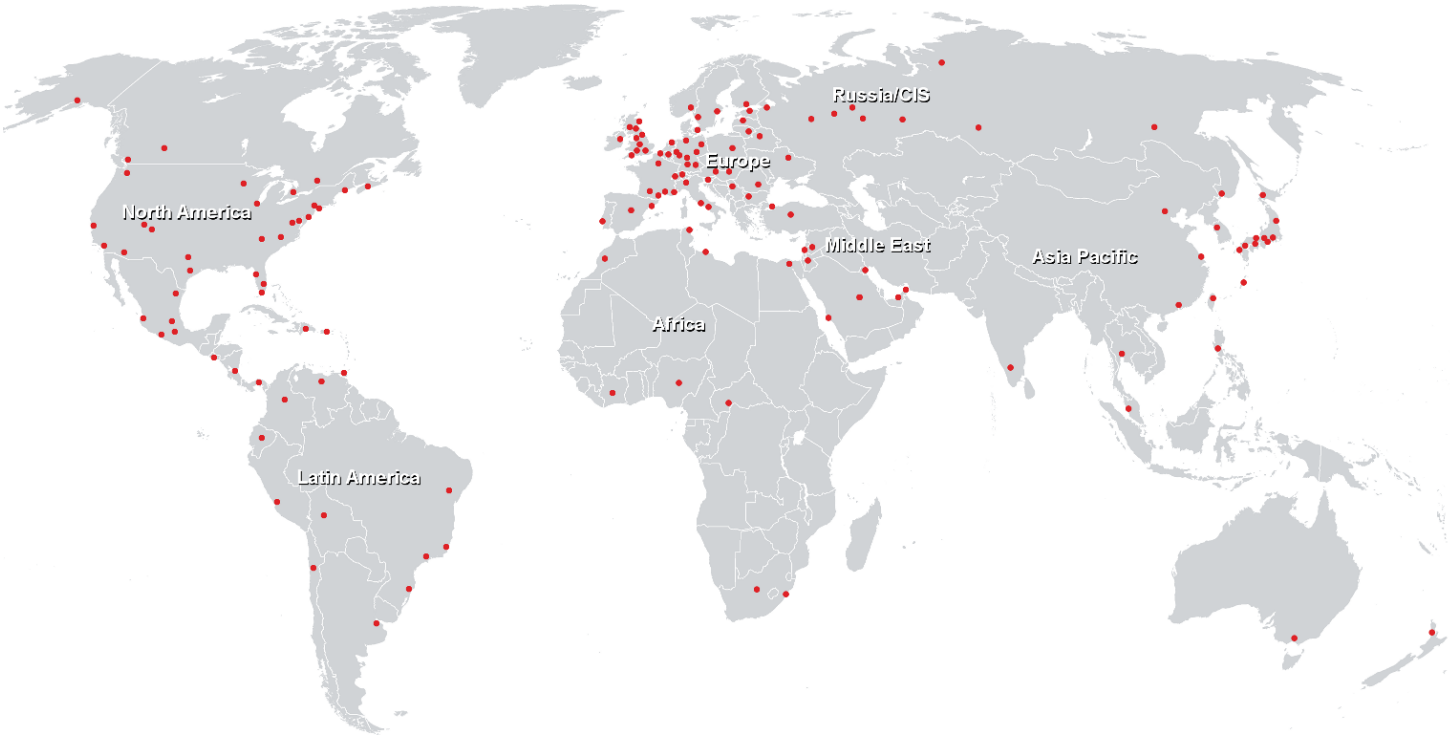
Modul 7: Agile Service Management Ereignisse

- Planung
- Der Sprint
- Sprint-Planung
- Prozess-Standups
- Sprint Rückblick
- Rückblick auf den Sprint

Modul 8: Agile Prozessverbesserung

- Warum Prozessverbesserung wichtig ist
- Ziele zur Prozessverbesserung
- Reviews zur Prozessverbesserung
- Nachhaltige Verbesserungen
- Automatisierung

Weltweite Trainingscenter



Fast Lane Institute for Knowledge Transfer (Switzerland) AG

Husacherstrasse 3
CH-8304 Wallisellen
Tel. +41 44 832 50 80

info@flane.ch, https://www.flane.ch