Agile Service Management Eğitimi

Süre: **2 Gün**

BİLGİNÇ IT Academy
info@bilginc.com
bilginc.com

Overview

Agile Service Management eğitimi, organizasyonların hizmet tasarımı, sunumu ve sürekli iyileştirme süreçlerini daha çevik hale getirmesine yardımcı olan kapsamlı bir programdır. Günümüzde müşteri beklentilerinin hızla değiştiği ve dijital hizmetlerin sürekli geliştiği bir ortamda, çeviklik artık bir seçenek değil, bir gerekliliktir.

Bu eğitim, Agile prensiplerini sadece yazılım geliştirme ile sınırlı tutmayarak, servis yönetimi süreçlerine nasıl entegre edileceğini öğretir. Katılımcılar, değer akışlarını optimize etmeyi, ekipler arası iş birliğini artırmayı ve müşteri odaklı hizmetler geliştirmeyi öğrenir.

Gerçek hayat senaryoları, uygulamalı çalışmalar ve interaktif simülasyonlar sayesinde katılımcılar daha hızlı, kaliteli ve sürdürülebilir hizmetler sunma becerisi kazanır.

Prerequisites

Bu eğitim için herhangi bir zorunlu ön koşul bulunmamaktadır.

Ancak aşağıdaki konularda temel bilgiye sahip olmak faydalı olacaktır:

- Servis yönetimi (ITSM)
- IT operasyonları
- Dijital hizmet süreçleri
- Sürekli iyileştirme yaklaşımları

Who Should Attend

Bu eğitim aşağıdaki roller için uygundur:

- ITSM ve servis yönetimi profesyonelleri
- Scrum Master ve Agile uzmanları
- DevOps ve platform mühendisleri
- Reliability (SRE) ekipleri
- Sürekli iyileştirme ve dönüşüm liderleri
- Service Value Owner ve Agile Service Coach rollerinde çalışanlar

Agile Service Management Eğitimi

Süre: **2 Gün**

BİLGİNÇ IT Academy
info@bilginc.com
bilginc.com

What You Will Learn

Eğitim sonunda katılımcılar:

- Agile yaklaşımının servis yönetimindeki önemini anlayabilir
- Agile, Lean ve servis yönetimi framework'lerini birlikte kullanabilir
- İş birliğine dayalı, sürekli gelişen ekipler oluşturabilir
- Servis süreçlerinde Agile teknikleri uygulayabilir
- Service backlog, user story ve definition of done gibi artefact'lar oluşturabilir
- Stand-up, review ve retrospective gibi Agile etkinlikleri kullanabilir
- Performans, akış ve güvenilirlik metriklerini analiz edebilir

Agile Service Management Eğitimi

Süre: **2 Gün**

BİLGİNÇ IT Academy
info@bilginc.com
bilginc.com

Outline

Modern Çeviklik Yaklaşımı

- Agile değerler ve prensipler
- Servis ortamlarında Agile yaklaşımı
- Çevik mindset geliştirme

Servis Süreçlerini Çevik Hale Getirme

- Value stream mapping
- İsrafın azaltılması (Lean yaklaşımı)
- Iteratif hizmet tasarımı

Ekipler ve Roller

- Agile Service Coach rolü
- Service Value Owner sorumlulukları
- Cross-functional ekip yapıları

Agile Araçlar ve Teknikler

- Backlog oluşturma
- User story yazımı
- İş tahminleme (estimation)
- Flow takibi ve görselleştirme

Akış ve Güvenilirlik Yönetimi

- Flow metrikleri
- Timeboxing
- SRE yaklaşımı ve error budget
- Süreklilik ve performans iyileştirme

Uygulamalı Öğrenme

- Grup çalışmaları
- Simülasyonlar
- Gerçek senaryo uygulamaları