ITSM for DevOps Eğitimi

BİLGİNÇ
IT Academy
info@bilginc.com
bilginc.com

Süre: **2 Gün**

DevOps, hız ve çevikliği artırmayı hedeflerken kontrol, uyumluluk ve veri yönetimi ihtiyacını ortadan kaldırmaz. Düzenleyici gereksinimler, denetimler, riskler ve iş etkileri hâlâ yönetilmek zorundadır. **DevOps için ITSM** eğitimi, IT değer zinciri boyunca hız ile kontrol arasında daha dengeli bir yapı kurmayı ve aynı zamanda iş değerini artırmayı ele alır.

Program özellikle olgun ITSM uygulamalarına sahip ancak DevOps'u desteklemek amacıyla bu uygulamaları hızlandırmak ve modernleştirmekte zorlanan organizasyonlara yöneliktir.

Bu eğitim, IT service management süreçlerinin DevOps ortamına nasıl uyarlanabileceğini açıklar. Katılımcılar mevcut ITSM süreçlerini sadeleştirme, otomatikleştirme ve daha hızlı hâle getirme konusunda pratik yaklaşımlar üzerinde çalışır. Ayrıca compliance as code yaklaşımı da ele alınır.

Eğitimin temel amacı, kurumların yalnızca mevcut süreçlerini değiştirmesi değil, DevOps'u destekleyecek yeni düşünme ve çalışma biçimlerini benimsemesidir.

Eğitim Materyalleri ve Uygulama Yapısı

Program kapsamında:

- 16 saat eğitmen liderliğinde eğitim ve uygulama,
- Value Stream Mapping yaklaşımını uygulamaya yönelik egzersizler,
- Örnek dokümanlar,
- Templates,
- Araçlar ve teknikler,
- Ek referans kaynaklarına erişim

sunulur.

Non-Certification DrillDown

Bu program, DevOps Institute tarafından akredite edilmiş **non-certification DrillDown** formatında bir eğitimdir.

DrillDown eğitimleri, DevOps alanındaki belirli bir uygulamayı daha derinlemesine ele alır. Bu nedenle DevOps Foundation veya DevOps Practitioner serisindeki diğer skill-based certification programlarını tamamlayan katılımcılar için tamamlayıcı bir eğitim olarak değerlendirilebilir.

Önkoşullar

Bu eğitime katılım için resmi bir ön koşul bulunmamaktadır.

Ancak katılımcıların aşağıdaki konulara aşina olmaları önerilir:

- DevOps temel kavramları,
- IT Service Management,
- ITIL® süreçleri ve uygulamaları.

ITSM for DevOps Eğitimi

BİLGİNÇ IT Academy
info@bilginc.com
bilginc.com

Süre: **2 Gün**

Kimler Katılmalı

Bu eğitim özellikle aşağıdaki katılımcılar için uygundur:

- DevOps veya Digital Transformation girişimlerini desteklemek için ITSM süreçlerini modernleştirmek isteyen profesyoneller,
- ITSM process owners,
- Process managers,
- ITSM paydaşları,
- IT transformation leaders,
- DevOps ve dönüşüm koçları,
- Yöneticiler,
- Müşterilerine DevOps bağlantılı süreç iyileştirme çalışmalarında danışmanlık veren profesyoneller.

Neler Öğreneceksiniz

Bu eğitimin sonunda katılımcılar:

- DevOps transformation yaklaşımını açıklayabilecek,
- ITSM'in neden bazı organizasyonlarda bir constraint olarak algılandığını değerlendirebilecek,
- DevOps'un getirdiği yeni düşünme ve çalışma biçimlerini anlayabilecek,
- ITSM süreçlerini DevOps'u destekleyecek şekilde uyarlayabilecek,
- ITSM process integration ve automation yaklaşımlarını kullanabilecek,
- Lean ve Agile yöntemlerini kullanarak süreçlerdeki israfı azaltabilecek,
- Süreç ve hizmetlerin hem maliyet hem de kalite performansını iyileştirecek yöntemleri değerlendirebilecek,
- ITSM süreçlerini daha hızlı, entegre ve otomasyona uygun hâle getirebilecek.

Eğitim İçeriği

Course Introduction

- Eğitimin amaçları
- Programın genel akışı
- Katılımcı beklentilerinin ve öğrenme hedeflerinin netleştirilmesi

Introduction

- The Promise of DevOps
- The Reality of DevOps
- DevOps ve Digital Transformation
- ITSM'in DevOps içerisindeki rolü
- ITSM neden bir constraint olarak görülür?
- Assignment: ITSM'in neden kısıt olarak algılandığını değerlendirme

Accelerating ITSM for DevOps

- New Ways of Thinking

ITSM for DevOps Eğitimi

BİLGİNÇ
IT Academy
info@bilginc.com
bilginc.com

Süre: **2 Gün**

- DevOps ortamında farklı düşünme biçimleri
- Assignment: Temel prensiplerin belirlenmesi
- New Ways of Working
- Daha çevik ve değer odaklı çalışma modelleri
- New Ways of Communicating and Collaborating
- Dev, Ops ve ITSM ekipleri arasında daha güçlü iş birliği

ITSM, DevOps ve IT Value Chain

- ITSM ve DevOps'un IT Value Chain içerisindeki ilişkisi
- Assignment: ITSM ve DevOps entegrasyonu
- Process Acceleration Techniques
- Değer akışını yavaşlatan süreç adımlarının belirlenmesi
- Kontrol kaybı yaratmadan süreçlerin hızlandırılması

Change Management'i DevOps'a Uyarlamak

- Change Management neden gereklidir?
- ITSM ve DevOps bakış açıları
- Assignment: Hangi problemleri çözmemiz gerekiyor?
- Change süreçlerini hızlandırma teknikleri
- Automation kullanımı
- Daha hızlı ve kontrollü değişiklik yönetimi

Release Management'i DevOps'a Uyarlamak

- Release Management'in amacı
- ITSM ve DevOps perspektifleri
- Assignment: Mevcut problemleri belirleme
- Release süreçlerini hızlandırma yöntemleri
- Automation'dan yararlanma
- Daha sık ve güvenilir release gerçekleştirme

Configuration Management'i DevOps'a Uyarlamak

- Configuration Management'in rolü
- ITSM ve DevOps perspektifleri
- Süreç hızlandırma teknikleri
- Automation kullanımı
- Assignment: Change, Release ve Configuration Management'in gelişmesi için gereken kültür değişikliklerini belirleme

Event Management'i DevOps'a Uyarlamak

- Event Management'in amacı
- ITSM ve DevOps bakış açıları
- Event süreçlerinin hızlandırılması
- Automation kullanımı
- Daha hızlı event detection ve response yaklaşımları

Incident Management'i DevOps'a Uyarlamak

- Incident Management neden önemlidir?

ITSM for DevOps Eğitimi

BİLGİNÇ IT Academy
info@bilginc.com
bilginc.com

Süre: **2 Gün**

- ITSM ve DevOps perspektifleri
- Assignment: Development ve Operations arasındaki bilgi akışını geliştirme
- Incident süreçlerini hızlandırma teknikleri
- Automation kullanımı
- Daha hızlı recovery ve daha güçlü collaboration

Problem Management'i DevOps'a Uyarlamak

- Problem Management'in amacı
- ITSM ve DevOps perspektifleri
- Süreç hızlandırma yaklaşımları
- Assignment: Problem Management'de ustalaşma
- Automation kullanımı
- Tekrarlanan problemleri daha sistematik biçimde ele alma

Knowledge Management'i DevOps'a Uyarlamak

- Knowledge Management neden önemlidir?
- ITSM ve DevOps perspektifleri
- Bilgi akışını hızlandırma teknikleri
- Automation kullanımı
- Bilgiyi ekipler arasında daha erişilebilir hâle getirme

Service Desk'i DevOps'a Uyarlamak

- DevOps'un Service Desk üzerindeki etkisi
- Service Desk'in dönüşümü
- Automation'dan yararlanma
- Assignment: Planned ve Unplanned Work arasında denge kurmak için Kanban kullanımı
- Daha hızlı ve şeffaf hizmet desteği

Yeni Gerçekliğe Uyum Sağlamak

- DevOps ortamında değişen ITSM beklentileri
- Daha hızlı hizmet sunumu ile yönetişim arasında denge
- Yeni roller, davranışlar ve süreç yaklaşımları

Continuous Improvement'da Yetkinleşmek

- Continuous Improvement yaklaşımının DevOps içerisindeki rolü
- Improvement initiatives'in önceliklendirilmesi
- Assignment: Farklı iyileştirme girişimlerini koordine etme
- Sürekli geri bildirim ve ölçüm

Agile Service Management'dan Yararlanmak

- Agile prensiplerini ITSM süreçlerine uygulama
- Süreçlerde küçük ve sık iyileştirmeler
- Assignment: ITSM ve DevOps'un sağladığı değeri göstermek
- Değer odaklı hizmet yönetimi

Continuous Learning'i Desteklemek

BİLGİNÇ IT Academy

info@bilginc.com

bilginc.com

- Öğrenme kültürü oluşturma
- Feedback loops
- Deneyimlerden ve hatalardan öğrenme
- Bilginin ekipler arasında sürekli paylaşılması

Taking Action

- Eğitim boyunca öğrenilenlerin gözden geçirilmesi
- Kurum için öncelikli ITSM modernizasyon alanlarının belirlenmesi
- DevOps'u destekleyecek ilk aksiyonların planlanması
- Uygulanabilir bir sonraki adım listesi oluşturma