



**“CERTIFIED AGILE IT SERVICE  
MANAGER (CAITSM)” EĞİTİMİ  
2 GÜN**



**Digital Vizyon**  
Akademi

[www.digitalvizyon.net](http://www.digitalvizyon.net)



## İçindekiler

Eğitim Hakkında.....	3
Neler Öğreneceksiniz? .....	3
Ön Koşullar .....	4
Kimler Katılmalı.....	4
Outline .....	4
Introduction.....	4
Exploring Elements of Agile.....	5
Service Management Framework .....	5
By the end of the course, you will: .....	5

## Eğitim Hakkında

“Certified Agile IT Service Manager (CAITSM)” eğitimi, IT hizmet yönetiminde (ITSM) agil metodolojilerin nasıl uygulanabileceğini öğrenmek isteyen profesyoneller için tasarlanmış bir programdır. Ayrıca Bu eğitim, katılımcıların agil prensipleri, uygulamaları ve araçları kullanarak IT hizmetlerini daha etkili ve verimli bir şekilde yönetmelerine yardımcı olmayı amaçlar.

Eğitim genellikle aşağıdaki anahtar konulara odaklanır

1. Agile ve Lean prensipleri: Eğitim, Agile ve Lean metodolojilerinin temel prensiplerini ve pratiklerini kapsar. Bu, ayrıca katılımcılara, IT hizmet yönetimi çerçevesinde bu prensipleri nasıl uygulayacakları konusunda bilgi sağlar.
2. Agile ITSM: Katılımcılar, hizmet yönetiminde agil ve esnek uygulamaların nasıl kullanılacağını öğrenirler. Bu, ayrıca hizmet tasarımı, hizmet geçişi, hizmet işletme ve sürekli hizmet iyileştirme gibi ITSM yaşam döngüsünün çeşitli aşamalarını içerir.
3. Agile Araçlar ve Teknikler: Eğitim, Scrum, Kanban, DevOps ve Continuous Integration/Continuous Delivery (CI/CD) gibi agil araçlar ve teknikler üzerinde durur. Katılımcılar, bu araçları ve teknikleri IT hizmet yönetimi içinde nasıl uygulayacaklarını öğrenirler.

Eğitim genellikle, katılımcıların öğrendikleri konuları test eden bir sınavla sona erer. Sınavı başarıyla tamamlayanlar, “Certified Agile IT Service Manager (CAITSM)” sertifikasını alırlar. Bu sertifika, bireyin Agile prensiplerini ve uygulamalarını IT hizmet yönetiminde nasıl kullanabileceğini belgeler.

Bu sertifika, katılımcının IT hizmet yönetimini agil prensipler ve uygulamalar doğrultusunda daha etkin bir şekilde yönetme becerisini gösterir. Sertifikasyon, hem geleneksel hem de agil çevrelerde hizmet yönetimini anlamak ve uygulamak için gereken bilgi ve becerilere sahip olduğunu gösterir.

## Neler Öğreneceksiniz?

CAITSM eğitimi sırasında, aşağıdaki konuları öğrenebilirsiniz:

- Agile yönetim felsefesi ve prensiplerini
- IT hizmet yönetimi süreçleri ve uygulamalarını
- Agile yapısı içinde hizmet yönetimini
- Hizmet kalitesinin ölçülmesi ve iyileştirilmesini
- Agile metodolojilerin hizmet yönetimi süreçlerine uygulanmasını
- Proje yönetimi ve Agile metodolojilerini
- Agile liderlik ve takım yönetimini
- Hizmet yönetimi ve Agile bütünleşmesini öğreneceksiniz.

CAITSM eğitimi, bu konuları teorik ve uygulamalı olarak ele alır ve katılımcıların bu konuları pratik olarak uygulamalarına yardımcı olur. Eğitim sırasında katılımcılar, Agile yönetim felsefesi ve uygulamaları hakkında deneyim kazanacak ve CAITSM sertifikasına sahip olacaklar.

## Ön Koşullar

CAITSM eğitimi için genel olarak şu ön koşullar bulunabilir:

- IT hizmet yönetimi veya benzer bir alanda çalışma deneyimi: CAITSM eğitimi, IT hizmet yönetimi veya benzer bir alanda deneyimli profesyoneller için tasarlandı.
- Agile eğitimi ve deneyimi: CAITSM eğitimi, Agile yönetim felsefesi ve uygulamalarının anlaşılmasını ve uygulanmasını gerektirir. Bu nedenle, Agile eğitimi ve deneyimi olanlar için daha faydalı olabilir.
- İngilizce bilgi: CAITSM eğitimi genellikle İngilizce dilinde verilir ve bu dilin iyi bir seviyede bilinmesi gerekir.

Bunlar genel olarak CAITSM eğitimi için gerekli olan ön koşullardır. Ancak, her eğitim kurumu ve programı farklı şartlar belirleyebilir, bu nedenle öncelikle eğitim veren kurumun ön koşullarını incelemelisiniz.

## Kimler Katılmalı

CAITSM eğitimi, aşağıdaki profesyonel gruplar için uygun olabilir:

- IT hizmet yöneticileri: IT hizmet yönetimi süreçlerini optimize etmek ve Agile prensiplerine göre uygulamak isteyen IT hizmet yöneticileri için faydalı olabilir.
- Agile yöneticiler: Agile yönetim metodolojilerini IT hizmet yönetimi süreçlerine uygulamak isteyen Agile yöneticiler için faydalı olabilir.
- IT proje yöneticileri: IT proje yönetimi süreçlerini Agile prensiplerine göre optimize etmek isteyen IT proje yöneticileri için faydalı olabilir.
- IT hizmet yönetimi profesyonelleri: IT hizmet yönetimi süreçlerini geliştirmek ve Agile prensiplerine göre uygulamak isteyen IT hizmet yönetimi profesyonelleri için faydalı olabilir.

Bu profesyonel gruplar, CAITSM eğitimi ile Agile yönetim metodolojilerini IT hizmet yönetimi süreçlerine uygulama konularını öğrenerek kariyerlerini geliştirebilir ve CAITSM sertifikasına sahip olabilirler.

## Outline

Introduction

Defining Agile



Agile Practices and Approaches

The Benefits of Agile IT Service Management

Implementing Agile IT Service Management

### Exploring Elements of Agile

- Lean
- Kanban
- DevOps
- ITSM
- Scrum

### Service Management Framework

- The Service Management Life Cycle
- Developing Agile Processes
- Agile Process Design

### By the end of the course, you will:

- Understand how the Service Management Framework can be used to improve the effectiveness of IT provision throughout the organisation
- Be familiar with each component of the framework and the processes that form and support them
- Recognise the scope, value, and characteristics of each stage of the Service Lifecycle