



## IT Management Group

Your IT Company!

Training - Advies - Detachering

*Wilt u zich certificeren, professionaliseren, omscholen of wilt u nieuwe kennis opdoen van best practices op het gebied van ICT- of projectmanagement? Dan bent u bij de IT Management Group aan het juiste adres!*

### **Masterclass Agile Servicemanagement met Scrum**

Steeds meer organisaties hebben behoefte aan flexibilisering van hun projecten. Agile systeemontwikkeling geeft hier invulling aan. Een voorbeeld hiervan is Scrum. Door in korte slagen steeds dat te realiseren wat het belangrijkste is voor de klant wordt de kans veel kleiner dat een project mislukt en er niets wordt opgeleverd. Ook het centraal stellen van de mens in het ontwikkelproces en het elimineren van overhead maakt dat Scrum steeds vaker door organisaties wordt ingezet om hun innovatie efficiënter en effectiever te maken. De vraag is echter hoe u deze innovatie op het gebied van systeemontwikkeling inpast in uw service organisatie. Deze training gaat juist in op dit aspectgebied van Scrum. Gezien de vele onderwerpen en interacties ligt het tempo van deze masterclass hoog.

#### **Uw profiel**

Bent u werkzaam in één van de hierna volgende functies of aandachtsgebieden? Dan levert de Masterclass Agile Servicemanagement met Scrum waardevolle informatie voor u op:

- Beheerarchitect
- Servicemanager
- Service Level Manager
- Service Coördinator
- Contractmanager
- Demand Manager
- ICT Manager
- Servicedesk Manager
- Service Coördinator
- Kwaliteitsmanager
- Functioneel beheerder
- Applicatiebeheerder
- Projectmanager
- Programmamanager
- Procesmanager
- Consultant
- Inkoper of een andere verantwoordelijke voor contracten en afspraken

#### **Agenda**

In deze professionele en praktijkgerichte masterclass Agile Servicemanagement met Scrum komen de volgende onderwerpen aan bod:

- Wat betekenen de begrippen Agile ontwikkelen, Scrum, Kanban, DevOps?
- Wat zijn de verschillen en wat zijn de overeenkomsten tussen Scrum en ITIL?
- Welke patronen zijn er om een organisatie vorm te geven?
- Wat betekent Scrum voor mijn beheerprocessen?
- Wat zijn de risico's en wat de tegenmaatregelen?
- Hoe kan ik mijn beheerorganisatie Agile maken met ITIL?

## **Leerdoelen**

Na deze masterclass kunt u:

- aangeven wat de specifieke Scrum termen betekenen;
- aangeven voor welke projecten Scrum wel en niet geschikt is;
- uitleggen welke varianten er zijn om een organisatie met Scrum en ITIL vorm te geven;
- valkuilen benoemen die uw serviceverlening laten degraderen;
- uitleggen welke risico's onderkend moeten worden bij het introduceren van Scrum;
- een plan van aanpak opstellen waarbij u Scrum en ITIL op een wijze positioneert die recht doet aan Agile.

## **Programma dag 1**

Module 1. Introductie Scrum

- Wat is Agile ontwikkelen?
- Wat is Scrum?
- Wat is Kanban?
- Wat is DevOps?
- Wanneer is Scrum zinvol?

Module 2. Advanced begrippen

- Hoe schaal je Scrum?
- Wat is continuous integration?
- Wat is continuous delivery?

Module 3. Varianten van organisatie inrichting

- Welke hoofdvarianten zijn er om scrum in te passen in de service organisatie?
- Wat zijn de voordelen en wat zijn de nadelen?

## **Programma dag 2**

Module 4. Scrum en ITIL

- Is Scrum een vervanging voor ITIL?
- Welke beheerprocessen zijn dan niet meer nodig?
- Of moeten beheerprocessen alleen aangepast worden?
- Hoe maak je beheerprocessen dan Agile?

Module 5. Scrum en Service Operation

- Op welke wijze integreer je de Dev (scrum) en Ops (ITIL operatie) met elkaar?
- Wat is de rol van de service desk in relatie tot Scrum?
- Hoe gaan we om met infrastructuur beheer in relatie tot Scrum?
- Hoe worden incidenten en problemen binnen Scrum opgelost of is Scrum daar niet van?
- Wat zijn de valkuilen bij het toepassen van Scrum in relatie tot de operationele beheerprocessen van ITIL?

Module 6. Scrum en Service Transition

- Hoe relateert change management zich tot Scrum?
- Hoe bestuurt release & deployment management de nieuwe en/of aangepaste deliverables van Scrum?
- Hoe ga je om met configuratie items (CMDB) bij een scrum proces?
- Wat moet je doen met continuous integration en continuous delivery als release manager?
- Wat zegt Scrum over acceptatiecriteria en acceptatietesten?

### **Programma dag 3**

#### Module 7. Scrum en Service Design

- Heb je straks nog wel een SLA nodig?
- Hoe gaat Scrum om met beveiliging, beschikbaarheid, capacity, performance en uitwijk?
- Wie heeft contact met de leverancier, met ondertekent de contracten?
- Wat zegt Scrum over ketenbeheer?
- Wat betekent dit alles per beheerproces?

#### Module 8. Scrum en Service Strategy

- Wat zegt Scrum over architectuur?
- Wat zegt Scrum over service portfolio management?
- Wat zegt Scrum over demand management?

#### Module 9. Scrum en informatiemanagement

- Wat is de relatie van Scrum met informatiemanagement?
- Moet een functioneel beheerder aanwezig zijn in een Scrum team?
- Lost Scrum datafouten op en voeren zij data patches uit?
- Levert Scrum gebruikershandleidingen op?
- Voert het Scrum team ook data migratie en data conversies uit?
- Wie voert de wijzigingen nu uit in de gebruikersorganisatie?
- Wat moet je doen met behoefte management en informative lifecycle management in relatie tot Scrum.

### **Trainingsduur en kosten**

De Masterclass Agile Servicemanagement met Scrum duurt 3 dagen. De kosten voor de masterclass bedragen € 1450,-. Deze prijs is inclusief digitaal lesmateriaal, koffie, thee en lunch en exclusief BTW. Wij vragen u uw eigen device mee te brengen naar de masterclass. Bij deze masterclass zijn de volgende boeken inbegrepen:

- Agile Servicemanagement met Scrum
- Acceptatiecriteria

### **Docenten en locaties**

Deze Masterclass wordt gegeven door Bart de Best. Drs. Ing. Bart de Best RI is vanaf 1985 werkzaam in de ICT. Hij heeft voornamelijk bij de top 100 van het Nederlandse bedrijfsleven en de overheid gewerkt. Ruim twaalf jaar vervulde hij functies in alle fasen van de systeemontwikkeling, inclusief exploitatie en beheer. De laatste 15 jaar heeft hij zich toegelegd op het vakgebied van servicemanagement en vervult hij alle aspecten van de kennislevenscyclus van servicemanagement, zoals het schrijven en geven van trainingen, het adviseren van beheerorganisaties bij de inrichting, het verbeteren of uitbesteden van het beheer, het examineren van servicemanagers en het reviewen en auditen van beheerorganisaties. Hij is op zowel HTS niveau als op universitair niveau afgestudeerd op het beheervakgebied. Deze Masterclass wordt gegeven op centrale en kwalitatief hoogwaardige locaties in Utrecht, Amsterdam en Den Haag. In-company trainingen kunnen op elke gewenste locatie worden verzorgd.

### **Inschrijving en vragen**

U kunt zich online aanmelden voor deze training via [www.itmg.nl](http://www.itmg.nl). Heeft u vragen, neemt u dan contact met ons op via [info@itmg.nl](mailto:info@itmg.nl) of belt u 070-7504127.