



DevOps
INSTITUTE



Certified Agile Service Manager®
Guia de Estudo do Exame



DevOps Institute's SKIL Framework

DevOps Institute is dedicated to advancing the human elements of DevOps success through our human-centered SKIL framework of Skills, Knowledge, Ideas and Learning.

We develop, accredit and orchestrate SKIL through certifications, research, learning opportunities, events and community connections.

Visit us at www.devopsinstitute.com to learn more.

Join Us!

Become a member and join the fastest growing global community of DevOps practitioners and professionals.

The DevOps Institute continuous learning community is your go-to hub for all things DevOps, so get ready to learn, engage, and inspire.

Visit <https://www.devopsinstitute.com/membership> to join today.

You belong.





DevOps Institute

DevOps Institute is dedicated to advancing the human elements of DevOps success. We fulfill our mission through our SKIL framework of Skills, Knowledge, Ideas and Learning.

Certification is one means of showcasing your skills. While we strongly support formal training as the best learning experience and method for certification preparation, DevOps Institute also recognizes that humans learn in different ways from different resources and experiences. As the defacto certification body for DevOps, DevOps Institute has now removed the barrier to certification by removing formal training prerequisites and opening our testing program to anyone who believes that they have the topical knowledge and experience to pass one or more of our certification exams.

This examination study guide will help test-takers prepare by defining the scope of the exam and includes the following:

- Course Description
- Examination Requirements
- DevOps Glossary of Terms
- Value Added Resources
- Sample Exam(s) with Answer Key

These assets provide a guideline for the topics, concepts, vocabulary and definitions that the exam candidate is expected to know and understand in order to pass the exam. The knowledge itself will need to be gained on its own or through training by one of our Global Education Partners.

Test-takers who successfully pass the exam will also receive a certificate and digital badge from DevOps Institute, acknowledging their achievement, that can be shared with their professional online networks.

If you have any questions, please contact our DevOps Institute Customer Service team at CustomerService@DevOpsInstitute.com.

Certificação de Gerente de Serviços Ágeis (CASM)® Descrição do curso

DURAÇÃO - 16 Horas

Aprenda a usar a Gestão Ágil de Serviços para aumentar o valor do cliente que seus processos criam e competir em um mundo disruptivo e acelerado. Um Gerente de Serviços Ágeis Certificado é o equivalente a um Scrum Master de desenvolvimento. Juntos, Scrum Masters e Gerentes de Serviços Ágeis podem alavancar o pensamento ágil em toda a organização de TI como base de uma cultura DevOps.

VISÃO GERAL

Este curso fornece uma introdução ao Agile Service Management, a aplicação, e integração do pensamento ágil em processos de gerenciamento de serviços.

Pensamento ágil melhora a eficácia e eficiência da TI e permite que a TI continue a entregar valor em face à mudança de requisitos.

O Gerenciamento de Serviços de TI (ITSM) se concentra em garantir que os serviços de TI forneçam valor compreender e otimizar seus fluxos de valor de ponta a ponta. Este curso cruza as práticas Agile e ITSM para dar suporte à Gestão Ágil de Serviços de ponta a ponta dimensionando para o processo “apenas o suficiente”, levando a um fluxo de trabalho e time to value aprimorados.

O Agile Service Management ajuda a TI a atender aos requisitos do cliente mais rapidamente, melhorar a colaboração entre Dev e Ops, superar restrições nos fluxos de trabalho do processo adotando uma abordagem iterativa para a engenharia de processos que irá melhorar a velocidade de equipes de melhoria de processos para fazer mais.

Este curso apoia os alunos a concluírem com êxito o exame CASM.

Certificação de Gerente de Serviços Ágeis (CASM)® Descrição do curso

OBJETIVOS DO CURSO

Os objetivos de aprendizagem do CASM (Certified Agile Service Manager, Certificação de Gerente de Serviços Ágeis) incluem um entendimento de:

- O que significa "ser ágil"?
- O Manifesto Ágil, seus valores fundamentais e princípios
- Adaptação do pensamento ágil e valores na gestão de serviços
- Conceitos e práticas ágeis, incluindo DevOps, ITIL®, SRE, Lean e Scrum
- Funções, artefatos e eventos de scrum e como que se aplicam aos processos
- Os dois aspectos da Gestão Ágil de Serviços:
 - 1 - Melhoria ágil do processo - garantir que os processos sejam enxutos e ofereçam controle "suficiente"
 - 2- Engenharia ágil de processos - aplicando práticas ágeis para projetos de engenharia de processos

PÚBLICO

O público-alvo do curso casm é:

- Donos da prática e designers de processos
- Desenvolvedores interessados em ajudar a tornar os processos mais ágeis
- Gestores que estão procurando fazer a ponte de múltiplas práticas em um ambiente DevOps
- Colaboradores e gestores responsáveis pela engenharia ou melhoria do processo
- Consultores orientando seus clientes através de melhoria de processos e iniciativas de DevOps
- Qualquer um responsável por:
 - Gerenciamento de requisitos relacionados a processos
 - Garantir a eficiência e eficácia dos processos
 - Maximizar o valor dos processos

Certificação de Gerente de Serviços Ágeis (CASM)® Descrição do curso

MATERIAIS DO ALUNO

- Dezesesseis (16) horas de treinamento liderado por instrutor e facilitação de exercícios
- O Guia de Gestão Ágil de Serviços (recurso pré-classe)
- Manual do Aluno (excelente referência pós-aula)
- Participação em exercícios práticos exclusivos projetados para aplicar conceitos
- Amostra de exames e diretrizes de requisitos de exames
- Acesso a fontes adicionais de informação e comunidades

PRÉ-REQUISITOS

- Alguma familiaridade com os processos ITSM e Scrum é recomendado

EXAME DE CERTIFICAÇÃO

Passar com sucesso (65%) o tempo do exame é de 60 minutos, composto por 40 questões de múltipla escolha, leva à designação do candidato como *Gerente de Serviços Ágeis*. A certificação é regida e mantida pelo Instituto DevOps.

CONTEÚDO DO CURSO

Módulo 1: Por que o Gerenciamento ágil de serviços?

- Desafios Hoje
- O que é gerenciamento de serviços de TI?
- O que é Ágil?
- Manifesto ágil e princípios
- O que é preciso para ser ágil?

Certificação de Gerente de Serviços Ágeis (CASM)® Descrição do curso

Módulo 2: Gerenciamento ágil de serviços

- O que é o Agile Service Management?
- Metas, Objetivos e Benefícios ágeis de gerenciamento de serviços
- Dois Aspectos
 - o Engenharia ágil de processos
 - o Melhoria ágil do processo

Módulo 3: Aproveitando a Orientação Relacionada

- DevOps
- ITIL
- Engenharia de Confiabilidade do Site
- Lean
- Scrum

Módulo 4: Gestão Ágil de Serviços - Papéis

- Relacionamento com papéis de Scrum
- Dono da prática ágil
- Equipe ágil de gerenciamento de serviços
- Gerente de Serviços Ágeis

Módulo 5: Engenharia ágil de processos

- Processos Ágeis
- Como os processos entregam valor
- Engenharia de Processos Waterfall vs Agile
- Relacionamento com Eventos & Artefatos Scrum
- Processo Mínimo Viável
- Arquiteturas de microprocesso
- Arquitetura de gerenciamento de serviços

Certificação de Gerente de Serviços Ágeis (CASM)® Descrição do curso

Módulo 6: Gestão Ágil de Serviços - Artefatos

- Backlog de Prática
- Backlog da Sprint
- Incremento

Módulo 7: Gestão Ágil de Serviços - Eventos

- Planejamento
- O Sprint
- Planejamento de Sprint
- Daily de Processo
- Revisão de sprint
- Retrospectiva de Sprint

Módulo 8: Melhoria ágil do processo

- Por que a melhoria do processo é importante
- Metas de melhoria de processos
- Revisões de melhoria de processos
- Sustentando as Melhorias
- Automação

ITIL® - "ITIL®" é uma marca comercial (registrada) da AXELOS Limited. Todos os direitos reservados.



DevOps Institute

**CASM (Certified Agile
Service Manager,
Certificado de Gerente de
Serviços Ágeis) ®**

Requisitos de exame



Certificação CASM (Certified Agile Service Manager, Certificação de Gerente de Serviços Ágeis)®

Certified Agile Service Manager é uma certificação que é credenciada pelo DevOps Institute. O objetivo desta certificação e de seu curso associado é transmitir, testar e validar conhecimentos do vocabulário, princípios, práticas, automação e valor da Gestão Ágil de Serviços.

Elegibilidade para exame

Embora não existam pré-requisitos formais para o exame, o Instituto DevOps faz a seguinte recomendação para preparar os candidatos para o exame que leva a certificação Agile Service Manager:

- Recomenda-se que os candidatos completem pelo menos 16 horas de contato (instruções e laboratórios) como parte de um curso formal de treinamento aprovado por um parceiro de educação credenciado do Instituto DevOps

Administração de Exames

O exame Certified Agile Service Manager é credenciado, gerenciado e administrado sob os protocolos e padrões rigorosos do DevOps Institute.

Nível de dificuldade

A certificação Certified Agile Service Manager utiliza a Bloom Taxonomy of Educational Objectives na construção tanto do conteúdo de aprendizagem quanto do exame.

- O exame Certified Agile Service Manager contém as perguntas do Bloom 1 que testam o **conhecimento** dos alunos sobre os conceitos e termos de Gestão de Serviços Ágeis
- O exame também contém questões bloom 2 que testam **a compreensão dos alunos** desses conceitos no contexto

Formato do Exame

Os candidatos devem obter uma pontuação de aprovação para obter a Certificação de Gerente de Serviços Ágeis.

Tipo de exame	40 perguntas de múltipla escolha
Duração	60 min.
Pré-requisitos	Recomenda-se que os candidatos completem o curso de Gerente de Serviços Ágeis Certificados a partir de um Parceiro de Educação credenciado do DevOps Institute.
Supervisionado	Não
Com consulta	Sim
Pontuação para passar	65%
Entrega	Baseado na Web
Certificado	Certificação de Gerente de Serviços Ágeis

Áreas de tópicos do exame e ponderação de perguntas

O exame Certified Agile Service Manager requer conhecimento das áreas temáticas especificadas abaixo:

Área de Tópicos	Descrição	Perguntas máximas
CASM – 1 Por que a Gestão Ágil de Serviços?	Necessidade de Gestão Ágil e de Serviços de TI e os valores e princípios do Manifesto Ágil	4
CASM – 2 Gestão ágil de Serviços	Metas, objetivos, benefícios e dois aspectos da Gestão Ágil de Serviços	4
CASM – 3 Aproveitando a Orientação Relacionada	Outras estruturas que suportam Gestão Ágil de Serviços	6
CASM – 4 Gestão Ágil de Serviços - Papéis	Funções e responsabilidades a Gestão Ágil de Serviços	5
CASM – 5 Engenharia Ágil de Processos	Processos ágeis, microprocessos e a relação da engenharia ágil de processos com eventos e artefatos scrum	5
CASM – 6 Gestão Ágil de Serviços - Artefatos	Artefatos de Gestão Ágil de Serviços	5
CASM – 7 Gestão Ágil de Serviços - Eventos	Eventos de Gestão Ágil de Serviços	6
CASM – 8 Melhoria Ágil do Processo	Metas ágeis de melhoria de processos, manutenção de melhorias e automação	5

Lista de Conceito e Terminologia

Espera-se que o candidato conheça e compreenda os seguintes conceitos e vocabulário de Gestão de Serviços Ágeis e DevOps em um Blooms Nível 1 e 2.

- Ágil
- Manifesto Ágil
- Proprietário de prática ágil
- Princípios Ágeis
- Processo Ágil
- Engenharia ágil de processos
- Melhoria ágil do processo
- Gestão ágil de serviços
- Equipe de Gestão Ágil de Serviços
- Gerente de Serviços Ágeis
- Capacidade
- Definição de Done
- DevOps
- Valores de DevOps
- Princípios de DevOps
- Incremento
- ITIL®
- Gerenciamento de serviços de TI
- Princípios Orientadores ITIL ®
- Kanban
- Magro
- Princípios Magros
- Microprocesso
- Arquitetura de microprocessos
- Processo Viável Mínimo
- Prática
- Backlog prática
- Planejamento prático/microprocesso
- Processo
- Revisão de melhoria de processos
- Standup de processo
- Scrum
- Pilares scrum
- Valores de Scrum
- Serviço
- Engenharia de Confiabilidade do Site (SRE)
- O Sprint
- Sprint Backlog
- Meta da Sprint
- Reunião de Planejamento de Sprint
- Retrospectiva de Sprint
- Revisão de sprint
- Sprint Estratégico
- Caixa de tempo
- História do usuário
- Gerenciamento de fluxo de valor
- Mapa do fluxo de valor
- Velocidade
- Desperdício
- Cascata

ITIL® é uma Marca Comercial (**registrada**) da AXELOS Limited. Todos os direitos reservados.

Prazo	Definição
Ágil	Um método de gerenciamento de projetos para projetos complexos que divide tarefas em pequenos pacotes de trabalho (sprints) com revisão frequente e adaptação de planos.
Ágil (adjetivo)	Capaz de se mover de forma rápida e fácil; bem coordenado. Capaz de pensar e entender rapidamente; capaz de resolver problemas e ter novas ideias.
Arquitetura de microprocessos	Uma coleção de microprocessos integrados que realizam coletivamente todas as atividades necessárias para que uma prática de gestão de serviços de ponta a ponta seja bem sucedida.
Backlog da prática	Uma lista priorizada de tudo o que precisa ser projetado ou melhorado para uma prática que inclui requisitos atuais e futuros.
Capacidade	Uma estimativa da quantidade total de tempo de engenharia disponível para um determinado Sprint.
Cascata	Uma abordagem linear e sequencial para o desenvolvimento de Projetos, incluindo os de software.
Daily	Um evento com tempo máximo de 15 minutos para inspecionar o progresso em direção ao objetivo de Sprint e identificar impedimentos o mais rápido possível.
Definição de pronto	Uma compreensão compartilhada das expectativas que um item incremental ou de backlog deve entregar.
Desperdício	Qualquer atividade que não agregue valor a um processo.
DevOps	Um movimento cultural e profissional que enfatiza a comunicação, a colaboração e a integração entre desenvolvedores de software e profissionais de operações de TI.
Dono da prática ágil	Função responsável pela qualidade geral de uma prática de gestão de serviços e dono do Backlog de Prática.

Glossário Gestão Ágil de Serviços

Duração Fixa (Timebox)	A duração máxima de um evento.
Engenharia ágil de processos	Uma abordagem iterativa e incremental para projetar um processo com projetos curtos e iterativos de incrementos ou microprocessos potencialmente transportáveis.
Épico	Uma coleção de histórias de usuários relacionadas que podem precisar ser trabalhadas em vários Sprints.
Equipe ágil de gerenciamento de serviços	Uma equipe de pelo menos 3 pessoas (incluindo um cliente ou praticante) que é responsável por um único microprocesso ou uma prática completa de gerenciamento de serviços.
Gerenciamento de fluxo de valor	Uma abordagem de gestão que se concentra no fluxo de ponta a ponta dos clientes, seus desafios e ideias (como entrada) para direcionar o valor do negócio (como saída) através das melhores práticas e pela eliminação de desperdícios de tempo e recursos.
Gerenciamento de serviços de TI	Adotando uma abordagem de processo para o gerenciamento, focando nas necessidades dos clientes e serviços de TI para os clientes, em vez de sistemas de TI, e enfatizando a melhoria contínua. (Fonte: Wikipedia)
Gerente de Serviços Ágeis	Um especialista em assuntos de Gestão de Serviços Ágeis que é o coach e protetor da Equipe ágil de Gerenciamento de Serviços.
Gestão Ágil de serviços (Agile SM)	A Gestão Ágil de Serviços (Agile SM) garante que os processos de gerenciamento de serviços de TI reflitam valores ágeis e sejam projetados com controle e estrutura "suficientes" para permitir a entrega de serviços que permitam a capacidade de fazer algo quando e como eles são necessários ou desejados.
Guia scrum	A definição de Conceitos e práticas scrum, escrita por Ken Schwaber e Jeff Sutherland.

Glossário Gestão Ágil de Serviços

História do usuário	Uma breve declaração usada para descrever um requisito do ponto de vista de um usuário. As histórias dos usuários são usadas para facilitar as atividades de comunicação, planejamento e negociação entre as partes interessadas e a Equipe Ágil de Gerenciamento de Serviços.
Incremento	Entrega utilizável que é o resultado da Sprint, e que está alinhada a priorização do Backlog da Prática
INVEST	Um mnemônico criado por Bill Wake como um lembrete das características de uma história de usuário de qualidade. (https://en.wikipedia.org/wiki/INVEST_(mnemonic))
ITIL®	Fornecer uma estrutura de práticas recomendadas que as organizações podem adaptar para fornecer e manter serviços de TI para fornecer o valor ideal para todas as partes interessadas, incluindo o cliente.
Kanban	Método de trabalho que puxa o fluxo de trabalho através de um processo em um ritmo gerenciável.
Lean (Enxuto)	Filosofia de produção que se concentra na redução de desperdícios e na melhoria do fluxo de processos para melhorar o valor geral entregue ao cliente.
Manifesto Ágil	Uma proclamação formal de quatro valores-chave e 12 princípios para orientar uma abordagem iterativa e centrada nas pessoas para o desenvolvimento de software.
Mapa do fluxo de valor	Retrata visualmente o fluxo de atividades de ponta a ponta desde a solicitação inicial até a criação de valor para o cliente.
Melhoria ágil do processo	Garante que a agilidade de gerenciamento de serviços de TI introduzida por meio da Engenharia Ágil de Processos seja continuamente revisada e ajustada como parte do compromisso da Gestão de Serviços de TI com a melhoria contínua.
Meta da Sprint	O propósito e o objetivo de uma Sprint, muitas vezes expresso como um problema de negócios que será resolvido.

Glossário Gestão Ágil de Serviços

Microprocesso	Uma atividade distinta que pode ser definida, projetada, implementada e gerenciada de forma independente e geralmente associada a uma prática primária de gerenciamento de serviços. Um microprocesso pode ser integrado a outras práticas de gerenciamento de serviços
Pilares scrum	Pilares que defendem a estrutura scrum que incluem: Transparência, Inspeção e Adaptação.
Plan-Do-Check-Act (Planejar/Fazer/Checar/Agir)	Um ciclo de quatro estágios para gestão e melhoria de processos atribuído a W. Edwards Deming. Às vezes chamado de Ciclo de Deming ou PDCA.
Planejamento da Sprint	Um evento com duração de 4 a 8 horas que define a Meta da Sprint, o incremento do Backlog de Prática que será feito durante a Sprint e como ele será feito.
Planejamento de prática/microprocesso	Um evento de alto nível para definir as metas, objetivos, insumos, resultados, atividades, interessados (stakeholders), ferramentas e outros aspectos de uma prática. Esta reunião não tem tempo fixado.
Prática	Um recurso completo de ponta a ponta para gerenciar um aspecto específico da prestação de serviços (por exemplo: alterações, incidentes, níveis de serviço).
Prática de gerenciamento de serviços	Um recurso completo de ponta a ponta para gerenciar um aspecto específico da prestação de serviços (por exemplo, mudanças, incidentes, níveis de serviço).
Processo	Conjunto estruturado de atividades projetadas para atingir um objetivo específico. Um processo pega entradas e as transforma em saídas definidas.
Processo Ágil	Oferece estrutura e controle "suficientes" para permitir que a organização alcance seus resultados de serviço da maneira mais rápida, eficaz e eficiente possível. É fácil de entender, fácil de seguir e valoriza sua colaboração e resultados mais do que seus artefatos.

Glossário Gestão Ágil de Serviços

Processo Viável Mínimo	A menor quantidade necessária para que este processo ou microprocesso atenda à sua Definição de Pronto.
Retrospectiva da Sprint	Um evento de 1,5 a 3 horas durante o qual a Equipe revisa o último Sprint e identifica e prioriza melhorias para o próximo Sprint.
Revisão da sprint	Um evento com Timebox de 4 horas ou menos onde a Equipe e as partes interessadas inspecionam o trabalho resultante do Sprint e atualizam o Backlog de Práticas.
Scrum	Uma estrutura simples para uma colaboração de equipe eficaz em projetos complexos. O Scrum fornece um pequeno conjunto de regras que criam estrutura "apenas o suficiente" para que as equipes possam focar sua inovação na resolução do que poderia ser um desafio insuperável.
Serviço	Habilita a capacidade de fazer algo quando e como ele é necessário ou desejado. Permite que seus clientes alcancem seus objetivos de forma mais eficiente e/ou mais eficaz do que poderiam sem o serviço.
Sprint	São eventos de duração fixa de um mês ou menos para criar consistência. Uma nova Sprint começa imediatamente após a conclusão da Sprint anterior
Sprint Backlog	É composto pela Meta da Sprint (por que), o conjunto de itens do Backlog de Prática selecionados para a Sprint (o que), bem como um plano de ação para entregar o Incremento (como).
Sprint Estratégico	Um Sprint inferior a 4 semanas durante a qual elementos estratégicos que foram definidos durante o Planejamento de Prática são concluídos, para que a Equipe passe a projetar as atividades do processo.
Valores Scrum	Um conjunto de valores e qualidades fundamentais que sustentam o Scrum: compromisso, foco, abertura, respeito e coragem.

Glossário Gestão Ágil de Serviços

Velocidade	Medida da quantidade de trabalho feito em intervalo pré-definido. A quantidade de trabalho que um indivíduo ou equipe pode completar em um determinado período de tempo.
------------	--

ITIL® é uma marca registrada da AXELOS Limited. Todos os direitos reservados.

Curso de gerente de serviços ágeis certificado: Recursos de valor agregado

Este documento fornece links para artigos e vídeos relacionados ao curso de Certificação de Gerente de Serviços Ágeis do DevOps Institute. Essas informações são fornecidas para melhorar sua compreensão dos conceitos e termos relacionados a Gestão Ágil de Serviços e não é examinável. Claro, há uma riqueza de outros vídeos, blogs e estudos de caso na web. Recebemos sugestões de adições.

Vídeos Apresentados no Curso

Módulo	Título e Descrição	Link
1: Por que a Gestão Ágil de Serviços?	5 Valores & Princípios Organizações Ágeis têm em Comum	https://youtu.be/TleHv-mlnXo
2: Gestão ágil de serviços	4 dicas para oferecer gerenciamento ágil de serviços de TI	https://youtu.be/rM-3L7Bllh8
3: Aproveitando a Orientação Relacionada	Introdução ao Quadro scrum	https://youtu.be/ZiEca9uvi4Y
4: Gestão Ágil de Serviços - Papéis	O que é liderança de servo	https://www.youtube.com/watch?v=7mml-cwgUdQ
5: Engenharia Ágil de Processos	Eu quero executar um projeto ágil	https://youtu.be/4u5N00ApR_k
5: Engenharia Ágil de Processos	Arquitetura de microprocesso com Jayne Groll	https://devopsinstitute.wistia.com/medias/9j0h4o6mp6
6: Gestão Ágil de Serviços – Artefatos	Histórias ágeis de usuários	https://youtu.be/apOvF9NVguA
7: Gestão Ágil de Serviços – Eventos	Tipos de sprint de gerenciamento de serviços ágeis com Jayne Groll	https://devopsinstitute.wistia.com/medias/miyayZmlrp
8: Melhoria Ágil do Processo	Pit Stops de Fórmula 1	https://youtu.be/RRy_73ivcms

Relatórios DevOps

Relatório & Link	Escritores/Editores
O Relatório Estado de DevOps 2021	Puppet
Relatório Estado de DevOps 2020	Puppet, CirceCI e Splunk
O Relatório Estado acelerado dos DevOps 2019	Dr. Nicole Forsgren, Gene Kim & Jez Humble em colaboração com o Google Cloud Platform (GCP)
Upskilling: Enterprise DevOps Skills Report	Instituto DevOps

Artigos de DevOps

Módulo Relevante	Artigo & Link
1: Por que a Gestão Ágil de Serviços?	Veja por que precisamos de gerenciamento de fluxo de valor do Instituto DevOps
1: Por que a Gestão Ágil de Serviços?	Gerenciamento de fluxo de valor: conectando entrega de software ao valor de negócios do Instituto DevOps
1: Por que a Gestão Ágil de Serviços?	Fluxos de valor – o que você precisa saber a partir de ferramentas ITSM
3: Aproveitando a Orientação Relacionada	Ben Treynor Sloss Entrevista no site Engenharia de Confiabilidade do Google
3: Aproveitando a Orientação Relacionada	Como ITIL4 e SRE se alinham com DevOps da TechBeacon
3: Aproveitando a Orientação Relacionada	Kanban Explicado para Iniciantes de Kanbanize
3: Aproveitando a Orientação Relacionada	SRE é a abordagem mais inovadora do ITSM desde ITIL® DevOps.co m

Curso de gerente de serviços ágeis certificado: Recursos de valor agregado

3: Aproveitando a Orientação Relacionada	Confie em mim: O Movimento DevOps se encaixa perfeitamente com o ITSM da Revisão ITSM
3: Aproveitando a Orientação Relacionada	O que é o mapeamento do fluxo de valor? (E por que os Profissionais de DevOps precisam entendê-lo?) do Instituto DevOps
4: Gestão Ágil de Serviços – Papéis	Gestão ágil de serviços – Funções e Responsabilidades do Professor ITSM
4: Gestão Ágil de Serviços – Papéis	Gerente de Serviços Ágeis do Professor ITSM
5: Engenharia Ágil de Processos	Shifting Sands – Mínimo Viável – O que é realmente? do PROFESSOR ITSM
6: Gestão Ágil de Serviços - Artefatos	Vantagens do modelo de história de usuário "Como usuário, eu quero" do Mountain Goat Software
6: Gestão Ágil de Serviços - Artefatos	INVISTA em Boas Histórias e Tarefas INTELIGENTES do XP123
6: Gestão Ágil de Serviços - Artefatos	Histórias de usuários with Exemplos e Modelo da Atlassian
7: Gestão Ágil de Serviços - Eventos	Um guia bastante completo para entender Velocity vs Capacity do Clubhouse
8: Melhoria Ágil do Processo	Automação robótica de processos da UiPath
8: Melhoria Ágil do Processo	O que é o Ciclo de Plano-Do-Check-Act (PDCA)? De Kanbanize

WebSites

Título	Link
Agile Alliance	www.agilealliance.org
Manifesto Ágil	www.agilemanifesto.org

Curso de gerente de serviços ágeis certificado: Recursos de valor agregado

Instituto DevOps	www.devopsinstitute.com
DevOps.com	www.devops.com
Revolução de TI	itrevolution.com
ITIL®	www.axelos.com/best-practice-solutions/itil
Lean Enterprise Institute	www.lean.org/WhatsLean
Scrum Alliance	www.scrumalliance.org
Scrum.org	www.scrum.org
Engenharia de Confiabilidade do Site	sre.google
Consórcio de Gestão de Fluxo de Valor	www.vsmconsortium.org

DevOps & BLOGS de Gerenciamento de Serviços de TI

Blogue	Link
Devops Institute	https://www.devopsinstitute.com/blog/
ITSM Professor	https://www.itsmprofessor.net

Vídeos adicionais de interesse

Módulo Relevante	Título	Link
2: Gestão ágil de Serviços	Tudo sobre gestão ágil de serviços	https://www.youtube.com/watch?v=LRRWZDqahA

2: Gestão ágil de Serviços	Trazendo agilidade para sua equipe/processo de gerenciamento de serviços	https://www.youtube.com/watch?v=5fqIUHqUOns
2: Gestão ágil de Serviços	Como fazer do ITSM seu novo melhor amigo	https://www.youtube.com/watch?v=zYb5oMaQb1E
2: Gestão ágil de Serviços	Aprenda gerenciamento ágil de serviços	https://www.youtube.com/watch?v=hawOz0_D0vM
2: Gestão ágil de Serviços	O que é gestão ágil de serviços	https://www.devopsinstitute.com/skilup-minute-what-is-a-gile-service-management/
2: Gestão ágil de Serviços	Onde itil encontra ágil	https://www.youtube.com/watch?v=8jN7ZmZUj1U
3: Aproveitando a Orientação Relacionada	Ágil ou ITIL?	https://www.youtube.com/watch?v=gqnuwEHdSxE
3: Aproveitando a Orientação Relacionada	Terapia de casais para DevOps e ITIL	https://www.youtube.com/watch?v=hle2Ff0oWHQ
3: Aproveitando a Orientação Relacionada	Aprenda scrum em menos de 8 minutos	https://www.youtube.com/watch?v=_QfFu-YQfK4
4: Gestão Ágil de Serviços - Papéis	ItsM Papéis em um Mundo Ágil de DevOps	https://www.youtube.com/watch?v=PAyJAVERzoM

Livros e Guias

Título	Autor	Link
O Guia de gestão ágil de serviços	Jayne Groll	https://bit.ly/ASMGuide2021
Fundamentos ITIL [®]	AXELOS	https://www.amazon.com/ITIL-foundation-Axelos/dp/0113316070/

Curso de gerente de serviços ágeis certificado: Recursos de valor agregado

Lean IT	Steven C Bell & Michael A Orzen	https://www.amazon.com/Lean-Enabling-Sustaining-Your-Transformation/dp/1439817561
Engenharia de Confiabilidade do Site	Betsy Beyer, Chris Jones, Jennifer Petoff & Niall Richard Murphy	https://www.amazon.com/Site-Reliability-Engineering-Production-Systems/dp/149192912X
Engenharia de Confiabilidade do Site –DevOps Institute SKILbook	Eveline Oehrlich	https://www.devopsinstitute.com/skilbooks/site-reliability-engineering-skilbook/
Reflexões de SKILup 2020	Embaixadores do Instituto DevOps	https://info.devopsinstitute.com/reflections-ebook-2020
O Manual de DevOps	Gene Kim, Jez Humble, Patrick Debois & John Willis	https://itrevolution.com/book/the-devops-handbook/
A Jornada de DevOps – A DevOps Institute SKILbook	Eveline Oehrlich	https://www.devopsinstitute.com/skilbooks/devops-journey/
O Projeto Phoenix	Gene Kim, Kevin Behr & George Spafford	https://itrevolution.com/the-phoenix-project/
O Scrum ^{Guide™}	Jeff Sutherland & Ken Schwaber	https://www.scrumguides.org/

Casos de uso em destaque no curso

Companhia	Módulo	Link
Austrália Post	1: Por que a Gestão Ágil de Serviços?	<ul style="list-style-type: none"> https://auspostenterprise.com.au/insights/digitising-services/australia-psts-agile-approach-digital-transformation
Exército Britânico	2: Gestão ágil de Serviços	<ul style="list-style-type: none"> https://www.computerweekly.com/news/450421266/British-Army-draws-on-infrastructure-refresh-and-automation-to-power-DevOps-drive



Curso de gerente de serviços ágeis certificado: Recursos de valor agregado

Nike	3: Aproveitando a Orientação Relacionada	<ul style="list-style-type: none">• https://www.theserverside.com/feature/Trying-to-make-DevOps-work-Learn-how-Nike-just-did-i• https://www.youtube.com/watch?v=ZEN-1hsbKG8
------	---	---



DevOps Institute

Gerente de Serviços Ágeis Certificado

Exame exemplo com resposta

1. Quais saídas do evento incluem os próximos itens de Backlog de prática a serem concluídos, como esses itens serão concluídos e a Meta da Sprint?

- A. Revisão de sprint
- B. Planejamento prático
- C. Planejamento de Sprint
- D. Retrospectiva de Sprint

2. De acordo com o Manifesto Ágil, quais dos seguintes itens NÃO devem ser supervalorizados no desenvolvimento de software?

- A. Software funcionando
- B. Documentação abrangente
- C. Responder à mudança
- D. Indivíduos e interações

3. Qual dos seguintes NÃO é um benefício da Gestão Ágil de Serviços?

- A. Otimizar o uso da automação para serviços
- B. Aumentar a eficiência e a eficácia dos processos
- C. Obter mais "itens feitos"
- D. Melhorar a colaboração entre Dev, Ops e Business

4. Qual dos seguintes NÃO é um tipo básico de Sprint?

- A. Prática
- B. Estratégico
- C. Incremento de processos
- D. Melhoria contínua do serviço

5. Qual dos seguintes é realizado pelo Dono da Prática Ágil?

- A. Esclarecendo a definição de pronto para cada incremento
- B. Identificar oportunidades para otimizar a automação e reduzir atividades manuais
- C. Priorizando itens no Backlog da Prática
- D. Todos os acima

6. Qual das seguintes NÃO é fornecida a uma Equipe ágil de gerenciamento de serviços para cada Sprint?

- A. Uma data de conclusão
- B. Histórias de usuários
- C. Backlog prática
- D. Definição de Done

7. Qual dos seguintes papéis é equivalente ao Scrum Master?

- A. Dono da prática ágil
- B. Gerente de Serviços Ágeis
- C. Scrum Master de Gerenciamento de Serviços
- D. Gerente de Projetos

8. Quando uma revisão de melhoria de processos deve ser conduzida?

- A. Trimestralmente para microprocessos, anualmente para práticas
- B. Quando a automação está sendo considerada
- C. Imediatamente após uma liberação de microprocesso
- D. Tanto A quanto B

9. O que é ITIL®?

- A. Biblioteca de Infraestrutura de TI para entrega de serviços
- B. Um padrão para gerenciamento de serviços de TI
- C. Uma filosofia de produção para melhorar o valor geral do cliente
- D. Uma estrutura para fornecer e manter serviços de TI para fornecer o valor ideal

10. Qual dos seguintes é a melhor definição de capacidade?

- A. A habilidade de fazer algo
- B. A quantidade de trabalho que uma equipe pode completar em um determinado período de tempo
- C. Uma estimativa da quantidade total de tempo de engenharia disponível para um determinado Sprint
- D. A quantidade máxima que algo pode conter

11. O que NÃO é um artefato Scrum?

- A. Incremento
- B. Backlog do produto
- C. Gráfico de Progresso
- D. Sprint Backlog

12. Quem facilita uma Revisão da Sprint?

- A. O Gerente de Serviços Ágeis
- B. O Dono da Prática
- C. Os membros da Equipe se revezam
- D. O Gerente de Projetos

- 13. Qual dos seguintes NÃO é um objetivo da Gestão Ágil de Serviços?**
- A. Equilíbrio entre um modelo de governança de gestão de serviços e um sistema de auto-regulação
 - B. Otimizar processos nos fluxos de valor da organização
 - C. Permitindo um fluxo mais rápido de entrega de software
 - D. Garantindo que haja o menor controle de processos para a maior quantidade de velocidade, qualidade e conformidade
- 14. Qual declaração se aplica à Engenharia ágil de processos?**
- A. Tem feedback curto e loops de feed-forward
 - B. Tem uma abordagem linear e sequencial
 - C. Todos os requisitos são definidos antecipadamente
 - D. Documentação robusta é necessária
- 15. Qual declaração sobre o Backlog de prática é VERDADEIRA?**
- A. Contém requisitos para todos os processos
 - B. Seu conteúdo é limitado a requisitos funcionais
 - C. Ele inventaria e avalia ferramentas atuais
 - D. É visível para todas as partes interessadas
- 16. Por que os itens do Backlog de prática são expressos como histórias de usuário?**
- A. As histórias dos usuários descrevem um requisito da perspectiva de um usuário
 - B. As histórias dos usuários não são destinadas a incluir todos os detalhes
 - C. As histórias dos usuários são usadas para facilitar a comunicação
 - D. Todos os acima

17. Qual dos seguintes NÃO é uma característica ágil do processo?

- A. Tem um dono responsável
- B. Premia colaboração e resultados mais do que seus artefatos
- C. Permite a autorregulação, com consequências
- D. Benchmarks versus princípios lean

18. O que é um Processo Mínimo Viável?

- A. O menor número de etapas para o processo ter sucesso
- B. A parte de um processo que é testado e pronto para ser lançado
- C. A menor quantidade necessária para um processo para atender à sua definição de Done
- D. A parte de um processo que atende aos requisitos de maior prioridade

19. Qual MELHOR descreve uma arquitetura de gerenciamento de serviços?

- A. Um conjunto de processos de gestão de serviços que, juntos, garantem que os serviços atendam às expectativas dos clientes
- B. Uma matriz de práticas integradas que garantem que os serviços ofereçam o valor esperado
- C. Uma matriz de práticas integradas para o gerenciamento com sucesso de serviços de TI
- D. Um conjunto de processos de gestão de serviços para prestação de serviços de valor

20. O que é valor?

- A. Quanto alguém está disposto a pagar por algo
- B. O custo de um serviço de TI
- C. O preço de um serviço de TI
- D. A importância, o valor ou a utilidade de algo

21. Qual dos seguintes NÃO é uma razão para a melhoria do processo ser importante?

- A. Se não forem verificados, os processos podem se tornar complexos e burocráticos
- B. Para garantir um desempenho perfeito do processo de ponta a ponta
- C. O salto de "apenas o suficiente" para "complexo demais" pode acontecer rapidamente
- D. Há o risco de as pessoas voltarem à velha maneira de fazer as coisas

22. Qual declaração sobre a Engenharia de Confiabilidade do Site está incorreta?

- A. O objetivo é criar sistemas de software distribuídos escaláveis e confiáveis
- B. O que acontece quando um engenheiro de hardware é encarregado de melhorar a confiabilidade?
- C. Os engenheiros de confiabilidade do site gastam 50% do seu tempo no desenvolvimento de software
- D. Google considera a Engenharia de Confiabilidade do Site sua abordagem para o gerenciamento de serviços

23. O objetivo do Refinamento de Backlog da Prática é

- A. Adicionar ou remover itens de/para o backlog da prática
- B. Adicionar ou remover itens de/para o backlog da sprint
- C. Adicione detalhes, estimativas e priorização aos itens de Backlog da prática
- D. Subdividir o Backlog de prática para que possa ser trabalhado por várias equipes

24. Quais são os exemplos de automação ágil de gerenciamento de serviços?

- A. Monitoramento, observância (observability) e gestão de eventos
- B. Dashboards, métricas e análises
- C. Automação robótica de processos
- D. Todos os acima

25. Qual dos seguintes NÃO é um Princípio Lean?

- A. Definir valor
- B. Mapeie o fluxo de valor
- C. Criar fluxo
- D. Estabeleça o Push

26. O que é um processo?

- A. Um conjunto estruturado de atividades projetadas para atingir um objetivo específico
- B. Uma atividade distinta que pode ser definida, projetada, implementada e gerenciada de forma independente
- C. Todas as atividades desde uma solicitação do cliente até um produto ou serviço entregue
- D. Um conjunto de atividades para a prestação de um serviço de TI

27. Qual é de tempo definido para o Planejamento da Sprint?

- A. 1,5-3 horas
- B. 2-4 horas
- C. 4-8 horas
- D. Não é cronometrado

28. Quem é responsável pelo planejamento de Revisões de Melhoria de Processos?

- A. O Gerente de Serviços Ágeis
- B. A Equipe
- C. O Dono da Prática Ágil
- D. O Gerente de Projetos

29. Qual não é um dos princípios subjacentes do Manifesto Ágil?

- A. Mudanças são aceitas no final do desenvolvimento
- B. A maior prioridade é o software funcionando
- C. Os melhores serviços emergem de equipes auto-organizadas
- D. Promover atividades sustentáveis e um ritmo consistente indefinidamente

- 30. Qual dos seguintes NÃO faz parte de como o Gerente de Serviços Ágeis serve a Equipe?**
- A. Treiná-los para serem autogerenciáveis.
 - B. Auxiliando-os a adotar e adaptar Scrum
 - C. Ajudar quem está fora da Equipe a entender como interagir com a Equipe
 - D. Garantir que a Equipe se concentre na produção dos artefatos esperados
- 31. Qual dos seguintes estão incluídos em um Sprint Backlog?**
- A. Subconjunto do Backlog de Prática
 - B. Meta da Sprint
 - C. Planejamento de Sprint
 - D. Tanto A quanto B
- 32. Qual declaração sobre DevOps está incorreta?**
- A. DevOps é um conjunto documentado de práticas recomendadas
 - B. DevOps é um movimento cultural
 - C. DevOps tem três princípios
 - D. O DevOps aplica o pensamento dos sistemas em todo o fluxo de valor
- 33. Para melhor atender às necessidades dos clientes, uma organização quer se tornar mais Ágil. Qual é a maneira de alcançar esse objetivo?**
- A. Foque principalmente em ferramentas e aplicativos
 - B. Seja mais adaptável
 - C. Seja mais agressivo
 - D. Todos os acima

- 34. Qual é a diferença entre a Engenharia ágil de processos e o design de processos tradicionais?**
- A. Design de processo tradicional leva mais tempo para implantar todo um processo
 - B. Engenharia de Processos Ágeis requer menos stakeholders
 - C. Engenharia de Processos Ágeis projeta e implementa um processo em incrementos menores e frequentes
 - D. Design de processo tradicional tem mais loops de feedback
- 35. Qual artefato scrum mostra quais itens serão trabalhados nesta Sprint?**
- A. Incremento
 - B. Backlog do produto
 - C. Sprint Backlog
 - D. Gráfico de Progresso
- 36. Qual é a principal responsabilidade de um Dono de Prática Ágil?**
- A. Gerenciar o backlog de prática
 - B. Garantir que os valores ágeis sejam incorporados na prática
 - C. Avaliando a qualidade e o valor da prática
 - D. Comunicar a visão e o objetivo da prática
- 37. Qual dos seguintes é a melhor definição de agilidade?**
- A. Ser capaz de mudar de direção rapidamente
 - B. Centros em torno de velocidade, colaboração e adaptabilidade
 - C. Realizar um objetivo para um cliente em tempo hábil
 - D. Ser eficiente com o número mínimo de etapas

- 38. O que acontece com qualquer item de sprint backlog não concluído no final de uma Sprint?**
- A. Repriorizado com os novos itens de Sprint Backlog
 - B. Repriorizado com outros itens de backlog de prática
 - C. Dada maior prioridade para a próxima Sprint
 - D. Dada menor prioridade para a próxima Sprint
- 39. O que é descrito como uma inspeção do progresso em direção à Meta da Sprint?**
- A. Revisão de sprint
 - B. Daily de processo
 - C. Retrospectiva de Sprint
 - D. Praticar refinamento de backlog
- 40. Qual dos seguintes é um benefício do uso da automação com o Gestão Ágil de Serviços?**
- A. Menos erros
 - B. Recuperação mais rápida
 - C. Satisfação dos negócios e clientes
 - D. Todos os acima

RESPOSTAS

Pergunta	Responde r	Área de Tópicos
1	C	7: Gestão Ágil de Serviços - Eventos
2	B	1: Por que gestão ágil de serviços?
3	A	2: Gestão ágil de serviços
4	A	7: Gestão Ágil de Serviços - Eventos
5	D	4: Gestão Ágil de Serviços - Papéis
6	C	5: Engenharia ágil de processos
7	B	4: Gestão Ágil de Serviços - Papéis
8	D	8: Melhoria ágil do processo
9	D	3: Aproveitando a Orientação Relacionada
10	C	7: Gestão Ágil de Serviços - Eventos
11	C	3: Aproveitando a Orientação Relacionada
12	A	7: Gestão Ágil de Serviços - Eventos
13	D	2: Gestão ágil de serviços
14	A	5: Engenharia ágil de processos
15	D	6: Gestão Ágil de Serviços - Artefatos
16	D	6: Gestão Ágil de Serviços - Artefatos
17	A	5: Engenharia ágil de processos
18	C	4: Gestão Ágil de Serviços - Papéis
19	B	5: Engenharia ágil de processos

20	D	1: Por que gestão ágil de serviços?
21	B	8: Melhoria ágil do processo
22	B	3: Aproveitando a Orientação Relacionada
23	C	6: Gestão Ágil de Serviços - Artefatos
24	D	8: Melhoria ágil do processo
25	D	3: Aproveitando a Orientação Relacionada
26	A	2: Gestão ágil de serviços
27	C	7: Gestão Ágil de Serviços - Eventos
28	C	8: Melhoria ágil do processo
29	B	1: Por que gestão ágil de serviços?
30	D	4: Gestão Ágil de Serviços - Papéis
31	D	6: Gestão Ágil de Serviços - Artefatos
32	Um	3: Aproveitando a Orientação Relacionada
33	B	1: Por que gestão ágil de serviços?
34	C	2: Gestão ágil de serviços
35	C	3: Aproveitando a Orientação Relacionada
36	A	4: Gestão Ágil de Serviços - Papéis
37	B	5: Engenharia ágil de processos
38	B	6: Gestão Ágil de Serviços - Artefatos
39	B	7: Gestão Ágil de Serviços - Eventos
40	D	8: Melhoria ágil do processo



Your Path to DevOps Success

DevOps Institute is dedicated to advancing the human elements of DevOps success. Our goal is to help advance careers and support emerging practices using a role-based approach to certification which focuses on the most modern competencies and hireable skills required by today's organizations adopting DevOps.

Take the next steps in your learning and certification journey to DevOps success.

Click on a certification or visit www.devopsinstitute.com/certifications to learn more.

Become a Member

Join the fastest growing global community of DevOps practitioners and professionals and gain access to invaluable learning content, the latest news, events, emerging practices, develop your network and advance your career.

You belong.

www.devopsinstitute.com/membership

