

# ITIL a Agile

ITIL, z anglického Information Technology Infrastructure Library (Knižnica infraštruktúry informačných technológií), je súbor postupov IT Service Management, využívaný významnými organizáciami na svete, napríklad HSBC, IBM či NASA. Ide o sériu procesov na vyladenie a zlepšenie životného cyklu IT služieb. ITIL pomáha zvyšovať schopnosti organizácií, procesov a ľudí. V prípade technologických zmien alebo obchodných postupov s nežiaducim dosahom zabezpečí, že sa tieto zložky dokážu rýchlo prispôbiť a zostať na vrchole súťaže.

Nosnú kostru ITIL tvorí životný cyklus služieb v 5 fázach: 1. servisná stratégia (service strategy), 2. návrh služby (service design), 3. prechod služieb (service transition), 4. servisná prevádzka (service operation) a 5. neustále zlepšovanie služieb (continual service improvement).

## ITIL 4

V roku 2019 je posledná verzia ITIL v3 rozšírená a doplnená. ITIL reaguje na rýchle zmeny a spúšťa novú verziu ITIL 4, preformulovanú v širšom kontexte zákazníckych skúseností, hodnotových tokov a digitálnej transformácie. Zahŕňa nové spôsoby práce, ako sú Lean, Agile a DevOps. Agilnosť a agilné prístupy nie sú nové, ale metódy agilného softvérového vývoja boli prvotne koncipované až v roku 2001 sedemnástimi softvérovými vývojármi pod názvom Manifest pre rozvoj agilného softvéru (The Agile Manifesto).

# Agilný tím

Agilný znamená čulý, obratný, rýchlo reagujúci na zmenu. Agile je proces a metodológia, ktorá pomáha tímom rýchlo reagovať na nepredvídateľné zmeny, prichádzajúce od zákazníkov aj počas vývoja produktu či počas projektu. Hodnotenie projektu sa vykonáva v tímoch, jednotlivé stretnutia sa uskutočňujú v pravidelnej iterácii, označovanej aj ako sprint. Agile si osvojili spoločnosti Intel, Motorola, IBM, Microsoft a iné. Je určený firmám, ktoré chcú aktívne spolupracovať so zákazníkom na vývojovom procese. Firmám pomáha zapojiť do procesu vývoja zodpovedných, samostatne organizovaných ľudí s produktovou víziou, ktorí dokážu fungovať v otvorených tímoch. Agile je určený každému, pre koho je vzájomná komunikácia povýšená nad úroveň procesov a nástrojov.

Využitie agilných prístupov v praxi dnes nájdeme vo viacerých tímoch T-Systems Slovakia pri projektoch softvérového vývoja pre interných aj externých zákazníkov. Tímy nastavujú plánovanie, realizáciu a dodanie produktu v dvoj- až štvortýždňových sprintoch v závislosti od požiadaviek klienta a celkovej komplexnosti projektov. Tak sa realizuje aj vývoj rýchleho dodania automatizovaných serverových fariem, cloudových produktov, monitorovacích nástrojov. Dozvedieť sa viac o agile je možné aj prostredníctvom Agile Academy Telekom IT, Agile Experience BarCamp Košice (neštandardná forma konferencie) alebo konferencií Agile v projektovom manažmente Košice, ktoré firma T-Systems Slovakia organizuje minimálne raz ročne.

*Článok pripravila: Mgr. Katarína Kočišová, MBA*