



2015.8.18

ITIL® とアジャイル

～顧客の変化するビジネス要件に対応させる～

今回は 5 つのコアプロセスの中から、みなさんの業務で常に関係のある「**変更管理**」とそれをサポートするプロセスについてお話します。

「変更管理」のプロセス達成目標には以下のものが含まれています。

- ・**顧客の変化するビジネス要件に対応**ると同時に、価値を最大化し、インシデント、中断、手直しを削減する
- ・**サービスとビジネス・ニーズを整合させる**ような、ビジネスと IT の変更要求に対応する

そして、それをサポートする「**変更評価**」というプロセスは、変更管理と連携して**リスクを後工程に持ち込まないようにする**重要なプロセスです。

その他には、「**リリース管理および展開管理**」「**サービスの妥当性確認およびテスト**」「**サービス資産管理および構成管理**」などが「変更管理」と連携して活動する主要なプロセスです。その中で「**リリース管理および展開管理**」の基本概念にある“**リリース・ユニット**”について考えてみます。

タイトルにある**アジャイル**では、**顧客／ビジネスにタイムリーに価値を提供**するために、反復（イテレーション）と呼ばれる短い期間単位を採用してアジャイルに展開（デプロイ）します。ITIL® では、“**リリース・ユニット**”の適切なレベルを決定する際の考慮事項として、以下のことが書かれています。

“**リリース・ユニットの構築、テスト、配布、導入に必要なリソースと時間**”

つまり、**展開（デプロイ）の間隔が長いと顧客／ビジネスに価値をタイムリーに提供できなくなってしまう**。そこで“**リリース・ユニット**”を決定する際には、**必要なリソースと時間を考えて、顧客にタイムリーにリリースを展開（デプロイ）できるように考慮**する必要があります。アジャイル開発におけるイテレーションとリリース・ユニットを整合させて考えればよいですね。

また、タイムリーに展開（デプロイ）するためには、**コントロールされた環境**（構築環境やテスト環境など）が不可欠ですが、コントロールされた環境の必要性についても、「**リリース**

2015.8.18

ePlugOne

Accelerate your services

管理および展開管理」に書かれています。

このように「変更管理」の達成目標にあるように「**変化するビジネス要件に対応し、サービスとビジネス・ニーズを統合させる**」ために、そして現在のように**ビジネスの変化のスピード**がとても早い状況では、**タイムリーに変更を行う必要があります**、そのためには**リリースを展開（デプロイ）するタイミングも高速にしていく必要があります**。

ITIL® のコアプロセスである「**変更管理**」とそれをサポートするプロセスにより**アジャイルにデプロイする仕組みを実装する必要がある**という訳ですね。