

Agile werken: ook een kickstart voor infrastructuur teams

Agile werken bij ICT-infrastructuren; het is nog geen gemeengoed. Onterecht, want agile bewijst zijn waarde al bij de marktleiders op het gebied van ICT-infrastructuren. Zij besparen tot 40% op ICT-kosten alleen al doordat ze standaardonderdelen automatisch en foutloos opleveren.

Het verleden: waterval is beter voor infrastructuren



Vanuit de bestaande (waterval) manier van werken stellen veel organisaties dat je infrastructuren altijd in zijn geheel moet opleveren. Scrum ontstond vanuit software-ontwikkeling, en vaak hoor je dat infrastructuur wijzigingen daarmee niet te vergelijken zijn. Infrastructuur teams en hun managers hechten vaak aan hun ITIL-processen en willen dat niet zomaar opgeven. Als argument gebruiken zij vaak dat er een strikte scheiding moet zijn tussen wijzigingen (change) en productief gebruik (run).



De toekomst: agile is effectiever



Maar deze critici gaan voorbij aan het feit dat je met een agile aanpak uitsluitend onderdelen in productie brengt die helemaal gereed zijn. De aanpak is alleen anders. Daarnaast automatiseert agile werken de controles op het correct werken van de productieomgeving. Ga maar na, cloudleveranciers bieden ook flexibel schaalbare infrastructuren. Er is geen enkele reden waarom je dit niet zelf zou kunnen doen. Andere organisaties gingen je al voor:

- ✓ Een grote zakelijke dienstverlener migreerde binnen 6 maanden zijn complete datacenter. Operations werd in diezelfde periode toegevoegd aan ontwikkelteams.
Gevolg:
 - Afname van het aantal storingen bij piekbelasting.
- ✓ Bij een organisatie in de publieke sector zorgde de overstap naar agile werken in 3 sprints al tot een significante kwaliteitsverbetering binnen de teams:
 - Efficiënter werken door Kanban
 - Verbeterplannen versterken de teams
 - Aparte capaciteit voor incidenten bleek gouden greep
- ✓ Bij een semi-publieke organisatie zorgde een agile migratie van de infrastructuur voor een doorbraak. Waar ze jarenlang worstelden met de oplevering, maakte de overgang naar agile werken het al in de eerste sprints mogelijk een groot deel van de kritieke aanvragen op te leveren.

Voordelen van agile werken bij infrastructuur teams

Het belangrijkste wat je wil is dat er geen (of in elk geval zo min mogelijk) storingen optreden. Zodat je team ook meer tijd heeft om uitbreidingen en changes op te leveren. En als er al een storing optreedt, moet die zo snel mogelijk worden verholpen. Je zult zien



dat de agile aanpak dan beter werkt. Deze voordelen liggen allemaal voor het grijpen.

- ✓ Je werkt in kleinere stappen - dus met minder risico - naar het eindresultaat
- ✓ Je kunt de infrastructuur wijzigingen beter aan laten sluiten op je andere businessprocessen. Je organisatie wordt daardoor flexibeler
- ✓ Door deze extra flexibiliteit kun je sneller inspelen op de veranderende wensen van klanten en medewerkers
- ✓ Je bent niet overgeleverd aan de kennis van een kleine groep specialisten. Die kennis wordt namelijk gedeeld en vastgelegd in scripts en configuratie instellingen (repositories)
- ✓ De wijzigingen aan je infrastructuur lever je geautomatiseerd op. Daarmee bespaar je op managementkosten
- ✓ Je budget komt ten goede aan werkende systemen en niet aan overleg en plannenmakerij
- ✓ Je automatiseert de tests die storingen helpen te voorkomen
- ✓ Elk team weet waarvoor het verantwoordelijk is. Dat zorgt voor grotere betrokkenheid en bevordert de kwaliteit bij oplevering. Die kwaliteitsimpuls verkleint het aantal storingen

Agile: geen droom maar bittere noodzaak

Stel je eens een wereld voor waarin IT-operations net zo snel en flexibel werken als de business operations? Dat je je concurrenten een stapje voor bent omdat je veel sneller kunt inspelen op veranderingen. Jij lanceert al nieuwe producten en diensten, terwijl je concurrent nog bezig is met het implementeren van achterhaalde veranderingen. Ook als je gebruik maakt van eigen infrastructuren.

Je wil het toch niet meemaken dat je marketingmachine straks op volle toeren draait, maar je klanten de webshop of app niet kunnen bereiken omdat het te druk is?

- ! Agile werken is een basisvoorwaarde voor organisaties in de digitale economie. Dat bleek al bij softwareontwikkeling, maar dat gaat verder bij je IT-infrastructuur. Nu is de tijd om over te stappen. Niet alleen door naar de cloud te migreren maar ook door changes op de eigen infrastructuur agile aan te pakken.

Zet de eerste stap op weg naar een agile infrastructuur en doorloop het stappenplan:



Stappenplan agile werken bij infrastructuur teams

Breng de projecten (*changes* of in dit geval de infrastructuur veranderingen) en het oplossen van productiestoringen (*de run*) onder in hetzelfde team. Zorg ervoor dat dit team alle kennis en rechten in huis heeft om de activiteiten uit te voeren

Reserveer een vast deel van de team capaciteit voor het oplossen van de incidenten. Productiestoringen krijgen altijd voorrang en zodra ze zich voordoen moet je oorzaak en gevolg direct achterhalen en wegnemen. Via geautomatiseerde tests kun je vanaf dan vaststellen of het incident zich niet nog eens voordoet

Bepaal per sprint wie *storingsdienst* heeft zodat de anderen kunnen doorwerken aan de changes

Plan met het team welke projecten en changes tijdens de komende sprint prioriteit krijgen

Pak de prioriteiten op en zorg ervoor dat ze ook worden ontworpen, gerealiseerd, getest en in beheer genomen

Wat klaar is kan direct in productie (kanban)

Evalueer per sprint hoe het team zich verder kan verbeteren:

- Spreek een verbeterplan af
- Ga na hoe je incidenten structureel kunt oplossen
- Realiseer automatische tests om incidenten in de toekomst te voorkomen

Automatiseer repeterend handmatig werk zoals:

- Het registreren van configuraties
- Het opleveren van standaard onderdelen
- Het uitvoeren van tests
- Het opstellen van documentatie en architectuurplaten

Door dit stappenplan te volgen kunnen infrastructuur teams al snel steeds kortcyclischer opleveren en een steeds groter deel van hun tijd besteden aan structurele verbeteringen.

