

# DE ESSENTIALS VAN ASL

door: René Sieders

## Waarom is ASL er?

ASL, Application Services Library, is de Public Domain-standaard voor applicatiebeheer. ASL biedt een handvat voor het beheer en gestructureerd beheren en onderhouden van applicaties, wat voor de gebruiker leidt tot grotere voorspelbaarheid van de kwaliteit van de dienstverlening. Levering en dienstverlening vinden plaats volgens afspraak, er is sprake van proactief handelen in plaats van reactief waardoor bijvoorbeeld verstoringen voorkomen worden en applicaties afgestemd blijven op de toekomstige wensen en eisen.

## Wat is ASL precies?

ASL bestaat uit een model, een theoretisch kader, vastgelegd in boeken en publicaties, en een brede verzameling best practices. Het model is opgebouwd uit zes procesclusters met daarin vijftwintig processen, waarbij de uitvoerende en de richtinggevende processen zijn verdeeld in twee deelgebieden: services en applicaties. In *figuur 1* is de verdeling van de processen over de deelgebieden (beheer, onderhoud en vernieuwing, verbindende processen, sturende processen, Applications Cycle Management

(ACM), Organization Cycle Management (OCM)) weergegeven.

### De zes procesclusters:

*Beheer.* De beheerprocessen zorgen voor een optimale inzet van de huidige in gebruik zijnde applicaties ter ondersteuning van het bedrijfsproces. Dit met een minimum aan middelen en verstoring in de operatie. Dit betekent het in de lucht houden van de applicaties en zorgen dat deze de dagelijkse werkzaamheden van een organisatie ondersteunen. In praktijk vormen deze activiteiten in omvang al snel twintig à veertig procent van de activiteiten binnen het applicatiebeheer.

*Onderhoud en vernieuwing.* De onderhouds- en vernieuwingsprocessen zorgen ervoor dat de applicaties aangepast worden aan nieuwe wensen en eisen als gevolg van veranderingen in de organisatie en haar omgeving. In de gegevensmodellen, de programmatuur en de documentatie worden de noodzakelijke bijstellingen aangebracht.

*Verbindende processen.* De processen wijzigingenbeheer en programmabeheer & distributie vormen de verbindende elementen tussen de beide clusters uitvoerende processen. Wijzigingenbeheer

vormt de ingaande sluis richting onderhoud en programmabeheer de ingaande sluis richting beheer. Wijzigingenbeheer verzorgt de logistiek van de wijzigingen en programmabeheer die van de (fysieke) objecten van het informatiesysteem.

*Sturende processen.* De beheer- en onderhoudsactiviteiten moeten gestuurd worden, het liefst in relatie met elkaar.

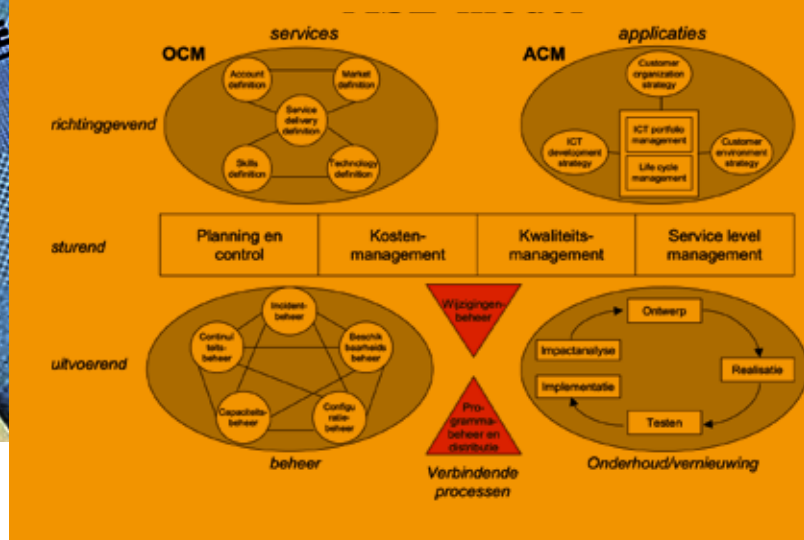
Daar zijn de sturende processen voor. Zowel het richtinggevende als het uitvoerende niveau voeden de sturende processen en worden op hun beurt door de sturende processen gevoed. Daardoor zijn zowel de toekomst als de dagelijkse realiteit verankerd in deze processen.

*Applications Cycle Management (ACM).* ACM is de cluster van processen die zorgt voor de vormgeving van een lange termijnstrategie voor de verschillende applicaties. Daarnaast draagt ACM bij aan een samenhangend beleid over het geheel van alle applicaties in relatie tot het lange termijnbeleid van de gebruikers-/klantorganisatie. In dit cluster van processen staat de behoefte aan geautomatiseerde procesondersteuning bij de gebruikersorganisatie centraal.

*Organization Cycle Management (OCM).* OCM is de cluster van processen die



Figuur 1. Het ASL-model



zich richt op de ontwikkeling van een toekomstvisie van de applicatieservice-organisatie zelf. Deze toekomstvisie wordt vervolgens vertaald naar beleid voor innovatie in dienstverlening van de applicatieserviceorganisatie. In praktijk blijkt dat organisaties vaak onvoldoende nadenken over de toekomst en de diensten die zij wensen te gaan leveren, maar ook over de partnerships die nodig zijn om het geheel aan gewenste dienstverlening aan de klanten te leveren. In dit cluster van processen staat de ontwikkeling van de eigen applicatiebeheerorganisatie centraal.

In de literatuur is nader beschreven wat de processen inhouden en welke relaties er zijn. De best practices bevatten voorbeelden van onder andere procesbeschrijvingen, functiebeschrijvingen, voorbeeldrapporten et cetera.

**ASL is relevant voor..?**

Er zijn twee aanleidingen voor het ontstaan van ASL: het bedrijfskundig belang van goed beheer en onderhoud en het financieel belang. Applicaties vormen voor steeds meer organisaties een bedrijfskritisch hulpmiddel voor

het uitvoeren van bedrijfsprocessen. Voor veel organisaties geldt: Ligt de applicatie stil, dan ligt het bedrijfsproces stil. Applicatiebeheer is dus essentieel. Bovendien wordt gedurende de levenscyclus van applicaties zeker vier maal zoveel geld besteed aan beheer en onderhoud dan aan de initiële ontwikkeling. Applicaties bestaan veel langer dan menigeen denkt. Investeren in beheer en onderhoud is dus investeren in een groot deel van de levenscyclus van applicaties. Door goed en proactief beheer en onderhoud kan bovendien de levensduur van applicaties aanmerkelijk verlengd worden

met inbegrip van goede business – ict-alignment. In het ASL-model en de ASL-theorie is veel aandacht voor het monitoren van ontwikkelingen in de business en de vertaling daarvan richting de ict-de applicaties.

**Waarom is ASL nodig/handig?**

ASL biedt een overzicht van alle verantwoordelijkheden op het gebied van applicatiebeheer: Het vormt een kapstok, een theoretische basis voor het inrichten van de beheer- en onderhoudsprocessen. ASL biedt een eenduidig taalgebruik: Medewerkers herkennen hun activitei-

ten en herkennen hun rol in onderhoud en beheer. Door het onderkennen van (sub-)processen en door het aanbod van theorie en de beschikbaarheid van best practices ontstaat de mogelijkheid om op de relevante processen verbeteringen door te voeren en ict-diensten en -producten te leveren volgens vooraf bepaalde kwaliteitsniveaus (servicelevels). Daarbij leidt inzichtelijkheid in de activiteiten van beheer en onderhoud tot inzichtelijkheid tot de kosten van dat beheer en onderhoud. Tenslotte bieden zich ook mogelijkheden aan tot benchmarking, doordat men organisaties en processen beter met elkaar kan vergelijken.

ASL is zelf geen volwassenheidsmodel, maar kent wel een volwassenheidsmodel, uitgewerkt in de ASL-zelfevaluatie. De zelfevaluatie vormde vervolgens de basis voor de NEN-norm 3434 voor applicatiemanagement. Binnen Nederland geldt ASL inmiddels als standaard. Buiten Nederland is ASL minder bekend, hoewel er bij de Stichting ASL BiSL Foundation belangstelling is getoond uit landen als India, Duitsland, Finland, de Verenigde Staten en het Verenigd Koninkrijk. In een internationaal onderzoek onder 370 cio's in veertien landen in vijf continenten wordt ASL vaker genoemd dan CMMI, ISO en Prince2 als instrument om de effectiviteit van ict te verbeteren. De meeste organisaties die ASL gebruiken, hebben vooral ervaring op het gebied van de uitvoerende en sturende processen. De richtinggevende processen bevinden zich doorgaans op een lager volwassenheidsniveau.

#### Hoe werkt het?

ASL is ontwikkeld binnen PinkRocade. Remko van der Pols heeft, gebaseerd op zijn ervaringen en op ervaringen van tal van collega's, het ASL-boek geschreven. Vertrekpunt daarbij was dat de theorie slechts de (essentiële) kapstok is, waaraan volgens de praktijk wordt opgehangen. Er is om die reden energie gestopt in een theoretisch kader van beperkte omvang: het ASL-boek. Vervolgens is ASL ondergebracht bij de ASL Foundation (thans ASL BiSL Foundation), een stichting waarin diverse organisaties participeren zoals Ordina, Getronics PinkRocade, Politie, Defensie, Achmea en Fortis. Daarnaast zijn er een twintigtal kennispartners zoals Atos Origin, CapGemini, Quint, Sogeti, ISES, EXIN en tientallen individuele leden.

In de ASL BiSL Foundation zijn verschillende werkgroepen actief, bijvoorbeeld op het gebied van certificering, implementatie en best practices. Belangrijke activiteiten van de ASL BiSL Foundation zijn het verzamelen, redigeren en verspreiden van best practices, het organiseren van discussiefora en presentaties waarin het gedachtegoed

# ASL geeft houvast voor het beheren en onderhouden van applicaties

wordt gedeeld, het stimuleren van artikelen en boeken, het verdiepen en verbeteren van het theoretisch model.

Daarmee kent ASL de volgende pijlers: het theoretisch kader, de zich uitbreidende verzameling best practices, de groeiende interest group en de volwassenheidsmodellen.

#### Hoe implementeer je ASL?

Op deze vraag is geen eenduidig antwoord te geven. De voorliggende vraag is: waarom wil je met ASL aan de slag? Als er geen aanleiding is om iets te veranderen, dan moet je in principe niet willen veranderen. Aanleidingen om te veranderen kunnen zeer divers zijn: de kwaliteit van de producten blijft achter, er zijn veel verstoringen, klachten, de kosten zijn hoog. Maar de aanleiding kan ook indirect zijn: we zijn te weinig concurrerend, te weinig toegerust op de toekomst, de medewerkers willen professionaliseren, het is lastig om mensen in te werken, de omgeving vraagt het. De wijze van implementatie hangt enerzijds af van onder meer de urgentie, het belang, de bedreigingen (pull) en anderzijds van onder meer de beschikbare ruimte, de volwassenheid van de medewerkers, de kansen (push). Invoeren van ASL gaat eigenlijk over procesinrichting. Leuk om te lezen is in dat kader het artikel van Yvette Backer en Remko van der Pols 'De tien valkuilen van procesinrichting'. Verder verwijst ik naar het boek van Remko van der Pols over Strategisch Beheer, waarin een hoofdstuk is opgenomen over invoerings- en professionaliseringsstrategieën.

#### Nieuwe ontwikkelingen

Momenteel wordt gewerkt aan ASL versie 1.1. Tot nu wordt gedacht aan de volgende wijzigingen:

- Beschikbaarheidsbeheer en capaciteitsbeheer worden samengevoegd. Deze processen hebben belangrijke raakvlakken: Gebrek aan capaciteit zal in veel gevallen leiden tot beschikbaarheidsproblemen;
- De inhoud van het proces configuratiebeheer wordt beperkt. Daarmee wordt de grens met softwarecontrol & distributie duidelijker;

- Er wordt meer duidelijkheid gegeven over het verschil tussen ontwerp (taak van applicatiebeheer) en specificeren (taak van functioneel beheer);
- De processen implementatie en programabeheer & distributie zullen mogelijk een andere naam krijgen;
- Servicelevelmanagement krijgt een bredere inhoud, een andere naam (contractmanagement) en een andere positie in de sturende laag;
- Er komt een nieuw sturend proces: sub-contractormanagement. Dit betreft het bewaken van de afspraken met onderaannemers.

Over de auteur: De Essentials is geschreven door **René Sieders**, The Lifecycle Company. Hij is medeauteur van de ASL zelfevaluatie, is een lid van de NEN 3434 Normcommissie en de werkgroep Certificering van de ASL-BiSL Foundation.

#### Literatuurlijst

- Remko van der Pols 2001, ASL een framework voor applicatiebeheer, Ten Hagen Stam, ISBN 90 440 0266X
- Kees Deurloo, Remko van der Pols en René Sieders, ASL Zelfevaluatie: zelfdiagnose voor organisaties, Ten Hagen & Stam 2003
- NEN. NEN 3434 Eisen aan applicatiemanagement, 2007
- Remko van der Pols 2005. Strategisch beheer van informatievoorziening met ASL en BiSL Academic Service, ISBN 90 395 2210 3
- Yvette Backer en Remko van der Pols 2007. De tien valkuilen van procesinrichting
- Artikel in IT Service Management Best Practices deel 4
- Een overzicht van verdere literatuur, artikelen, best practices etc. is te vinden op: [www.asl-bisfoundation.org](http://www.asl-bisfoundation.org)