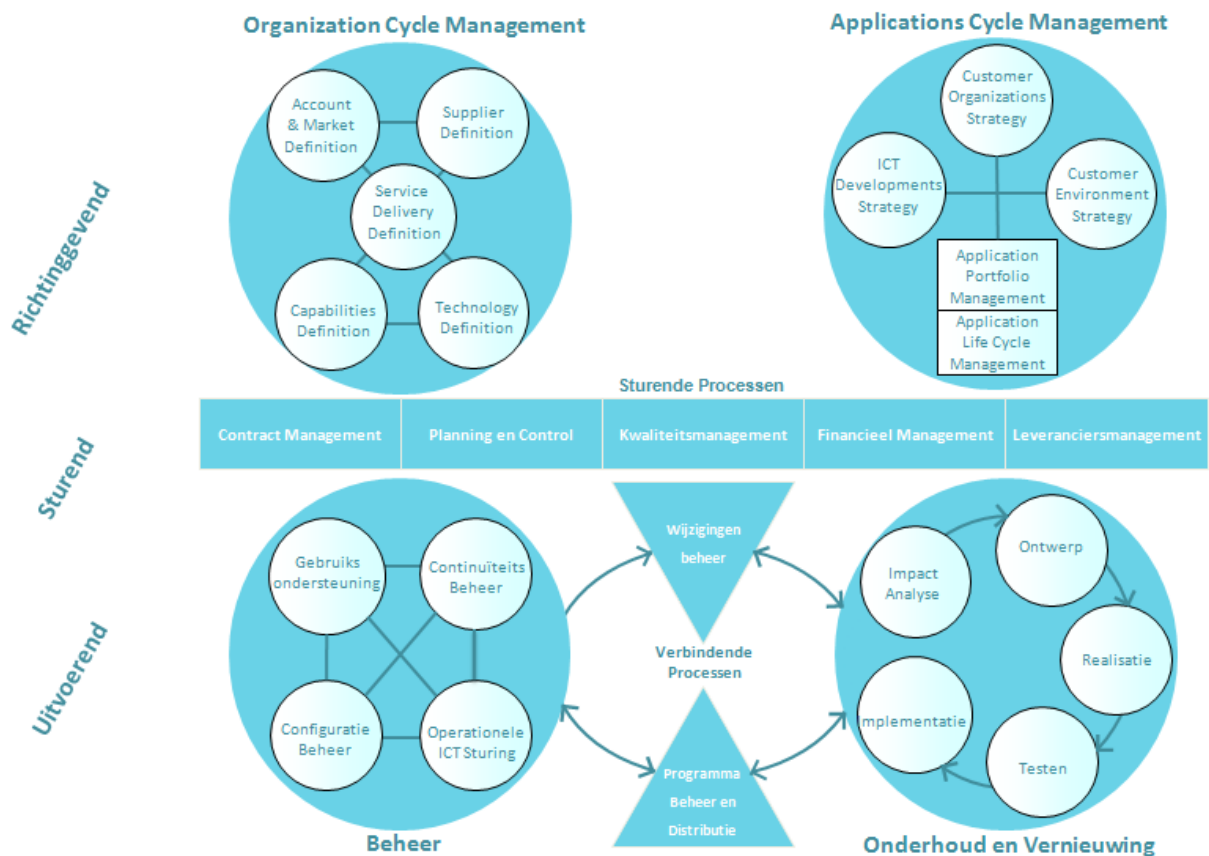


Samenvatting ASL 2

Een Framework voor Applicatiebeheer



Inhoudsopgave

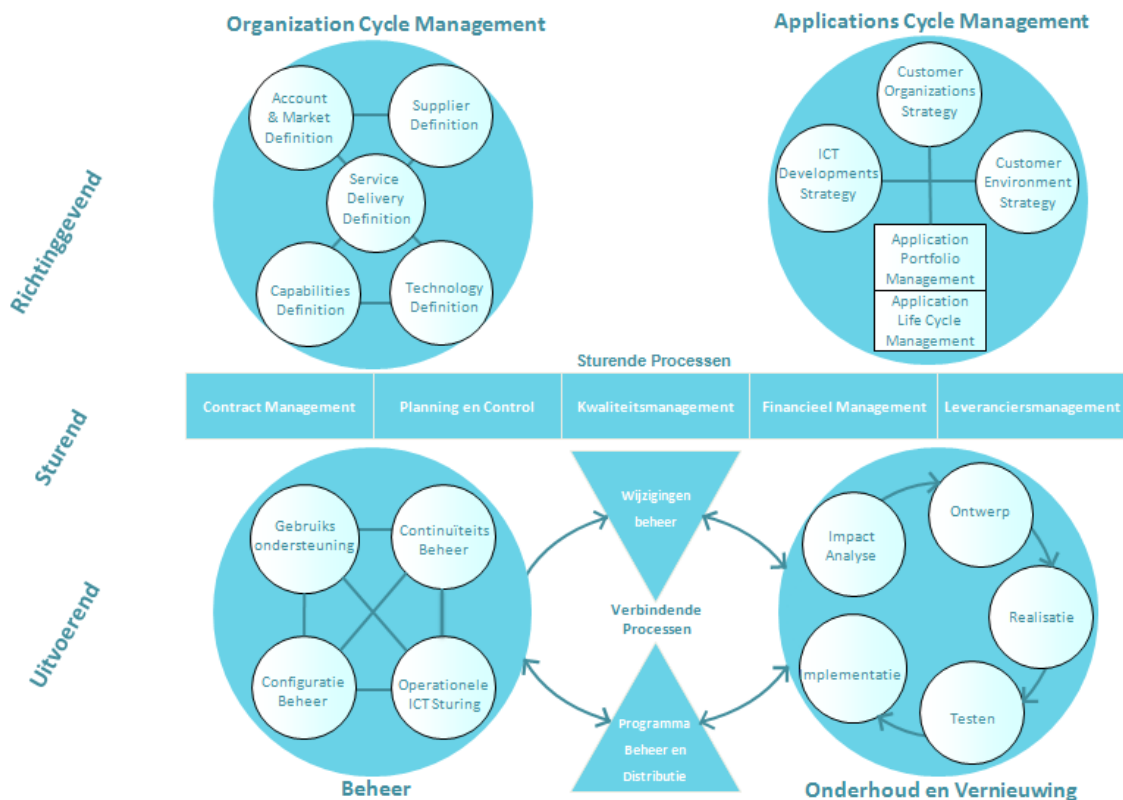
INTRODUCTIE	3
UITVOERENDE PROCESSEN	6
1. DE BEHEERPROCESSEN	6
1.1. GEBRUIKSONDERSTEUNING	6
1.2. CONFIGURATIEBEHEER	7
1.3. OPERATIONELE ICT-STURING	8
1.4. CONTINUÏTEITSBEHEER	9
2. ONDERHOUD EN VERNIEUWING	10
2.1. IMPACTANALYSE	10
2.2. ONTWERP	11
2.3. REALISATIE	12
2.4. TESTEN	13
2.5. IMPLEMENTATIE	14
3. VERBINDENDE PROCESSEN	15
3.1. WIJZIGINGENBEHEER	15
3.2. PROGRAMMABEHEER EN DISTRIBUTIE	16
STURENDE PROCESSEN	18
4.1. CONTRACTMANAGEMENT	18
4.2. PLANNING EN CONTROL	20
4.3. KWALITEITSMANAGEMENT	20
4.4. FINANCIËEL MANAGEMENT	22
4.5. LEVERANCIERSMANAGEMENT	23
RICHTINGGEVENDE PROCESSEN	24
5. ACM	24
5.1. ICT DEVELOPMENTS STRATEGY	25
5.2. CUSTOMER ORGANIZATIONS STRATEGY	26
5.3. CUSTOMER ENVIRONMENT STRATEGY	27
5.4. APPLICATION LIFE CYCLE MANAGEMENT	28
5.5. APPLICATION PORTFOLIO MANAGEMENT	29
6. OCM	30
6.1. ACCOUNT & MARKET DEFINITION	30
6.2. CAPABILITIES DEFINITION	31
6.3. TECHNOLOGY DEFINITION	32
6.4. SUPPLIER DEFINITION	33
6.5. SERVICE DELIVERY DEFINITION	34

Introductie

ASL 2: is bruikbaar als framework voor een aparte servicecomponent, maar ook als framework voor applicatiemanagement dat integratie van achterliggende dienstverlening realiseert. In de ASL-benadering worden processen pragmatisch ingericht als afgeleide van de behoeften van de organisatie en omgeving. ASL kan acteren als framework voor componenten van dienstverlening en als instrument voor integratie van dienstverlening.

Kernveranderingen van ASL 2 t.o.v. ASL 1 zijn:

- Van intern gericht naar extern gericht
- Van mono-leverancier naar multi-leverancier
- Van informatieprocessen naar keteninformatieprocessen
- Van stabiliseren en organiseren naar anticiperen



Ontwikkelingen die afgelopen en komende jaren speelden en gaan spelen:

- Scheiding in beheardomeinen
 - Technisch beheer: instandhouding van technische infrastructuur (ITIL).
 - Applicatie beheer: instandhouding van applicatieprogrammatuur en de gegevensbanken (ASL).
 - Functioneel beheer: instandhouden en sturen van informatievoorziening van een organisatie (BiSL).
- Opsplitsing van de vraagorganisatie binnen de gebruikersorganisatie
- Toenemende componentisering en specialisatie van dienstverlening
 - Hergebruik van bestaande componenten in het ICT-landschap.
 - Gedeeld gebruik maken van nieuwe componenten.
 - Verplaatsing van functionaliteit naar technologie.

- Groeiend aantal vormen van dienstverlening en differentiatie ervan
 - Onderscheid tussen beheer en onderhoud enerzijds en nieuwbouw anderzijds is sterk vervaagd.
 - Strikte scheiding tussen pakketten en maatwerk is door gebruik van standaardcomponenten en platformen verdwenen.
 - Meerdere vormen van delivery
 - Meerdere vormen in sturing en afrekening
- Noodzaak tot specialisatie op drie onderwerpen tegelijk
 - De markt
 - De vorm van dienstverlening
 - De hulpmiddelen en te gebruiken technologie

Impact en consequenties binnen ASL:

- ASL als component voor dienstverlening en als totaal framework
- Scheiding buitenkant en binnenkant
 - Verschil externe en interne kwaliteit
 - Contractmanagement als centraal proces aan de voorkant
 - Kosten en inzichtelijkheid voor de klant
- Integratie van dienstverlening en de serviceteam gedachte
- Proactiviteit: het zelfstandig onderkennen en anticiperen op ontwikkelingen en situaties. Dit moet terugkomen op alle niveaus:
 - OCM: vernieuwing van de dienstverlening
 - ACM: vernieuwing van de applicaties
 - Kwaliteitsmanagement
 - Actieve benadering van gebruik in plaats van reactief
- Kennisdeling

Twee strategieën om het geheel van dienstverleningsprocessen van verschillende leveranciers stuurbaar te maken zijn:

1. Realiseren van uniformering, standaardisering en centralisering.

Consequenties

- Leveranciers worden ingepast in een standaardmodel van een klant/afnemer
- Er ontstaat een sterke machtsconcentratie op het terrein van de informatievoorziening in één (onderdeel van een) organisatie
- Hoge mate van inflexibiliteit
- Aansprakelijkheid en resultaatverantwoordelijkheid van de leverancier vervaagt.

2. De focus van de besturing, op de koppelvlakken. ASL gaat in hoge mate uit van deze strategie.

Consequenties

- Interfaces (koppelvlakken) tussen applicatiemanagement en omgeving worden bepalend. Interfacing
 - wordt sterk functioneel en outputgericht;
 - wordt breder en soms ook irrelevant;
 - -afspraken zijn niet volledig en vast.

- Procesinrichting en besturing van de applicatiemanagementprocessen worden een interne aangelegenheid.
 - Welke uitvoerproducten zijn afgesproken?
 - Welke invoer is afgesproken
 - Welke processen leiden tot welk afgesproken uitvoerproduct?
 - Op basis van welke invoerproducten?
 - Hoe wordt bewaakt dat de daaraan gestelde eisen worden gehaald?
 - Er ontstaat flexibiliteit in leveranciersverhoudingen.
- Het startpunt van de inrichting van processen is de omgeving en de eisen vanuit de omgeving.

Vanzelfsprekende eisen voor applicatiemanagement blijven:

- Inzichtelijkheid
- Stuurbaarheid
- Overdraagbaarheid en vergelijkbaarheid
- Flexibiliteit
- Betrouwbaarheid
- Aansluitbaarheid

Het ASL-framework

Clusteringscriteria

Services-invalshoek en applicatie-invalshoek

Onderscheid tussen richtinggevende, sturende en uitvoerende processen.

- **Beheer, services-invalshoek:**

Het zo optimaal mogelijk inzetten van huidige applicaties ter ondersteuning van het bedrijfsproces met een minimum aan middelen en verstoringen in de operatie.

- **Onderhoud / vernieuwing, applicatie-invalshoek:**

Het aanpassen van de applicaties aan de veranderende wensen en eisen als gevolg van veranderingen in omgeving en proces.

- **Verbindende processen:**

Synchronisatie en afstemming tussen het cluster beheer en het cluster onderhoud / vernieuwing.

- **Sturende processen:**

Het bewaken dat bestaande activiteiten conform doelstellingen, afspraken en gekozen strategie worden uitgevoerd.

- **ACM (Applications Cycle Management), applicatie-invalshoek:**

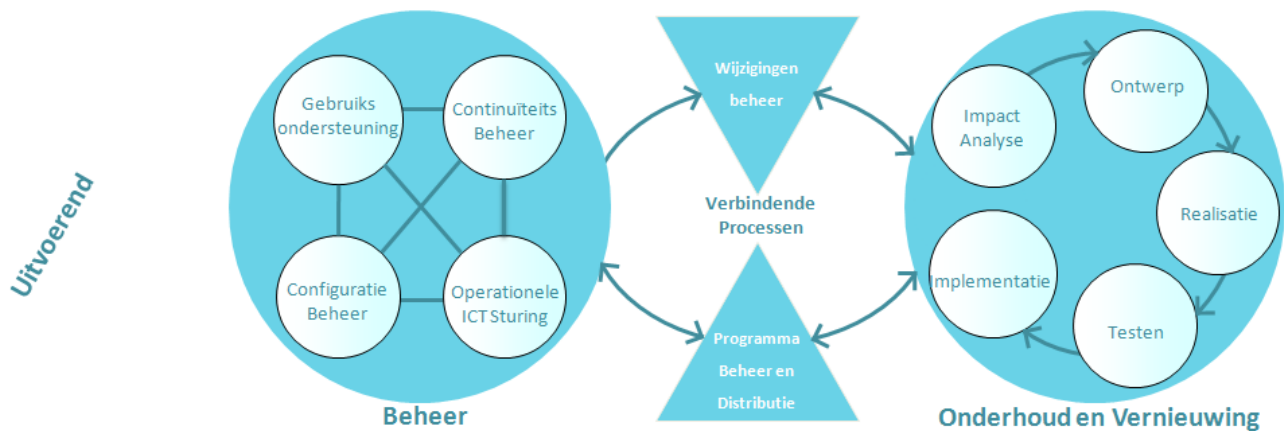
Vormgeven van een langetermijnstrategie voor de verschillende applicatieobjecten in het geheel van de informatievoorziening van één of meerdere organisaties.

- **OCM (Organization Cycle Management), services-invalshoek:**

Zorgdragen dat invulling wordt gegeven aan het beleid en de toekomst van de serviceorganisatie.

ASL ziet deze clusters die samenwerken, informatie delen en afgestemd worden als een keten.

Uitvoerende processen



1. De beheerprocessen

De vier processen die in de cluster beheer voorkomen zijn:

- Gebruiksondersteuning
- Configuratiebeheer
- Operationele ICT-sturing
- Continuïteitsbeheer

De verhouding tussen applicatiemanagement en infrastructuurmanagement is een n-op-m-relatie. Consequenties zijn:

- Processen zijn niet te normaliseren naar één centraal proces.
- Benodigde informatie over beheerdomeinen zijn per domein verschillend.

1.1. Gebruiksondersteuning

Gericht op het realiseren van ondersteuning bij applicatiegebruik door communicatie met afnemers en afhandelen van meldingen over het gebruik en afwijkingen in de dienstverlening conform afspraken.

Tweedeling tussen primaire afhandeling van meldingen en proactieve communicatie.

Onderwerpen

- Doelgroepen en inpassing in de omgeving
- Proactieve communicatie
- Meldingafhandeling

Activiteiten

- Proactieve communicatie naar leveranciers en afnemers
- Meldingafhandeling
- Meldingenrapportage (rapportage en sturing)

Resultaten

- Ontwikkelingen en communicatie
- Meldingenregistratie
- Problemen
- Meldingenrapportage

Relaties

- Afnemer/leverancier (ingaaand en uitgaand)
- Beheerprocessen (ingaaand en uitgaand)
- Wijzigingenbeheer (ingaaand en uitgaand)
- Impactanalyse (uitgaand)
- Sturende processen
 - Planning en control (ingaaand en uitgaand)
 - Kwaliteitsmanagement (ingaaand en uitgaand)
 - Contractmanagement (ingaaand en uitgaand)
 - Financieel management (ingaaand en uitgaand)
 - Leveranciersmanagement (ingaaand en uitgaand)

1.2. Configuratiebeheer

Het in kaart hebben van applicatieobjecten/configuraties en services waarvoor de applicatiemanagementorganisatie verantwoordelijk is. Verstrekken van accurate informatie hierover om andere applicatiemanagementprocessen te ondersteunen.

Onderwerpen

- Configuratie-items
- Dienstverleningsobjecten

Activiteiten

- Registratie configuratie-items
- Registratie dienstverlening
- Informatieverstrekking
- Configuratiesturing en rapportage

Resultaten

- CMDB (Configuration Management DataBase)
- SDDB (Service Delivery DataBase)
- Informatieverstrekking over applicatieconfiguraties en gebruik

Relaties

- Beheerprocessen (uitgaand)
- Programmabeheer en distributie (ingaaand)
- Impactanalyse (uitgaand)
- Sturende processen
 - Planning en control (ingaaand en uitgaand)
 - Contractmanagement (ingaaand en uitgaand)
 - Financieel management (ingaaand en uitgaand)
 - Kwaliteitsmanagement (ingaaand en uitgaand)
 - Leveranciersmanagement (ingaaand en uitgaand)
 - Contract- en leveranciersmanagement (ingaaand)

1.3. Operationele ICT-sturing

Het verzorgen, bewaken en waarborgen dat applicaties het juiste en afgesproken gedrag vertonen in de exploitatiesituatie en dat dit conform afspraken is.

Sturingsonderwerpen zijn betrouwbaarheid, beschikbaarheid en exploitatiecapaciteit.

- Verzekeren dat applicatie voldoen aan de gevraagde operationele kwaliteit
- Zorgen dat applicaties dit niveau (blijven) behalen
- Optimaliseren van den eigenschappen in productie
- Toekomstplannen opstellen
- Beschikbaar maken van informatie of rapportages

Onderwerpen

- Invalshoeken bij operationele ICT-sturing
 - Bedrijfszekerheid
 - Beheersbaarheid
 - Doelmatigheid
- Capaciteitsbeheer
 - Werklastbeheer
 - Resourcebeheer
 - Prestatiebeheer

Activiteiten

- Het opstellen van een operations-plan
- Operations-realisatie: het bepalen van specificaties en maatregelen om eisen te realiseren.
- Operations-bewaking: bewaken van de effectiviteit van maatregelen en resultaten van verwerkingen.
- Capaciteitsbeheer
- Operations-sturing (rapportage en sturing)

Resultaten

- Operations-plan
- Verwerkingsplanning
- Eisen en realisatie
- Capaciteits- en verbruiksoverzichten
- Operations-rapportages

Relaties

- Afnemer/leverancier (ingaaend en uitgaand)
- Gebruiksondersteuning (ingaaend en uitgaand)
- Overige beheersprocessen: configuratie-informatie
- Impactanalyse (ingaaend en uitgaand)
- Sturende processen
 - Planning en control (ingaaend en uitgaand)
 - Contractmanagement (ingaaend en uitgaand)
 - Financieel management (ingaaend en uitgaand)
 - Kwaliteitsmanagement (ingaaend en uitgaand)
 - Leveranciersmanagement (ingaaend en uitgaand)