

ASL en Iso 9001:2000

ASL ondersteunt groot deel van de eisen van Iso 9001:2000

Iso 9001:2000 is een norm voor kwaliteitsmanagementsystemen, het is de opvolger van de Iso-9001:1994-norm. De belangrijkste eisen in de Iso-9001:2000-norm aan een kwaliteitsmanagement-systeem zijn de volgende (Bergenhengouwen, 2001).

De Iso-9001:2000-norm vereist dat de directie de verantwoordelijkheid neemt voor de kwaliteit van het kwaliteitsmanagementsysteem en dat zij de inhoud ervan uitdraagt. Een tweede eis is dat de organisatie de processen vaststelt die van belang zijn voor het kwaliteitsmanagementsysteem. Ook de (basis)processen en de samenhang hiertussen moeten beschreven worden: wat zijn de criteria en de methodes die nodig zijn om de goede werking en beheersing van die processen te bewerkstelligen. Verder moet een organisatie de informatie verspreiden die nodig is om de werking en de beheersing van de processen te bewerkstelli-

De Iso-9001:2000-norm draait om kwaliteit en procesmanagement en stelt eisen aan een kwaliteitsmanagementsysteem. ASL geeft aan hoe je de processen in een applicatiebeheeromgeving kunt inrichten. Met de implementatie van ASL wordt grotendeels aan de Iso-9001:2000-norm voldaan.

Machteld E.E. Meijer-Veldman

gen, en zij moet bewerkstelligen dat ingezette medewerkers voldoende competent zijn. Ook moeten de overige middelen aanwezig zijn om de processen te kunnen uitvoeren.

Een organisatie moet haar processen verbeteren en moet dit meten, opvolgen, analyseren en corrigeren. Wat hierbij in ieder geval aan de orde komt is klanttevredenheid en de effectiviteit van het kwaliteitsmanagementsysteem. En een organisatie moet de eisen identificeren die klanten aan producten en diensten stellen, en bepalen of hieraan is voldaan (klantgerichtheid).

ASL

ASL, de Application Services Library (Meijer-Veldman & Van der Pols,

2001; Van der Pols, 2001) is ontwikkeld voor het professioneel inrichten van de processen van een applicatiebeheerorganisatie. Het bestaat uit een framework en een library van *best practices* op het gebied van applicatiebeheer en kan daarmee gezien worden als een kwaliteitssysteem voor applicatiebeheer. Hierbij is applicatiebeheer de partij die de functionaliteit en werking van de applicatie (de software) onderhoudt. Het sluit onder meer aan op ITIL dat zich vooral focust op de professionalisering van een technischbeheerorganisatie. ASL heeft ten doel bedrijfsprocessen optimaal met informatiesystemen te ondersteunen, gedurende de gehele levenscyclus van die processen.

Samenvatting

Een applicatiebeheerorganisatie waar ASL in ruime mate is geïmplementeerd voldoet voor het overgrote deel aan de Iso-9001:2000-norm voor kwaliteitsmanagementsystemen, doordat zowel ASL als de Iso-norm een procesmatige en een klant- en verbetergerichte opzet hebben. De meeste, maar niet alle eisen worden door ASL afgedekt.

In het framework worden zes procesclusters onderscheiden. De eerste cluster bestaat uit de beheerprocessen die ervoor zorgen dat de applicaties dagelijks dat doen wat ze moeten doen. De tweede wordt gevormd door de onderhouds/vernieuwingsprocessen, waar de applicaties worden aangepast na verstoringen en op basis van nieuwe eisen en wensen. De verbindende processen die onder meer de overdracht van dagelijks beheer naar onderhoud en vice versa regelen zijn de derde cluster. Ten slotte zijn er de sturende managementprocessen en de twee richtinggevendende procesclusters waarin enerzijds de strategie voor de ondersteuning van de bedrijfsprocessen door ICT wordt bepaald (applications cycle management) en anderzijds de toekomstvisie van de ICT-serviceorganisatie zelf (organization cycle management). Zie voor een figuur met het ASL-framework Sieders (2002).

Voor het merendeel van de ASL-processen is een aantal best practices verzameld, waarin voorbeelden staan van hoe bepaalde documenten eruit kunnen zien, naast checklists en voorbeeldformulieren. Deze best practices worden beschikbaar gesteld aan de leden van de ASL-foundation, de stichting die ASL beheert.

Eisen Iso 9001:2000

Zonder al te veel in te gaan op de details, kan worden gesteld dat door de toepassing van ASL in een applicatiebeheeromgeving op de volgende manier aan de Iso-

9001:2000-eisen wordt voldaan.

Directieverantwoordelijkheid: de communicatie over het kwaliteitsmanagementsysteem wordt niet door ASL gedekt; invoering van ASL levert een belangrijke bijdrage aan de kwaliteit ervan.

Stel de processen vast: in een organisatie die applicatiebeheer als belangrijkste vorm van dienstverlening heeft, komen de processen uit het ASL-framework voor een zeer belangrijk deel overeen met de basisprocessen.

Beschrijf de samenhang: de samenhang tussen de primaire processen van een applicatiebeheerorganisatie, de ASL-processen, is weergegeven in de uitwerking van het ASL-framework in het ASL-boek en een aantal best practices van ASL.

Beschrijf de basisprocessen: hiervoor kunnen op hoog niveau de beschrijvingen in het ASL-boek en op meer gedetailleerd niveau een aantal best practices worden gebruikt.

Verspreid de informatie: de vastlegging wordt gedekt door ASL, de wijze van verspreiding (bijvoorbeeld via intranetten, handboeken, opleidingen, werkbeprekingen) moet de organisatie zelf bepalen.

Zorg voor competente medewerkers: het facet competentie management komt naar voren op strategisch niveau in *skills definition*. *Planning & control* moet ervoor zorgen dat de juiste mensen met de juiste competenties op de juiste klussen worden ingezet. Het onderwerp *kwaliteit van de organisatie* maakt deel uit van het proces *quality management*.

Zorg voor de overige middelen: inkoop van kantoorbenodigdheden, werkplek-

faciliteiten en dergelijke die het werk in algemene zin veraangemen valt niet onder ASL.

Verbeter de processen: voor de belangrijke ASL-processen worden bij een ASL-implementatie proceseigenaren aangewezen; continue verbetering van de werkwijze wordt verder nog bewerkstelligd door het proces *planning & control*, dat gebaseerd is op het *plan-do-check-act*-principe, en door probleembeheer (onderdeel van quality management) waarin structurele oorzaken van verstoringen of te verwachten verstoringen worden weggenomen.

Klantgerichtheid: een belangrijk ASL-proces is *service level management*, dat wil zeggen het maken van duidelijk afspraken met de klanten over de te verlenen diensten en het meten van en rapporteren over de prestaties. Ook de applications cycle management-processen zijn erop gericht om in een vroegtijdig stadium al met de klant mee te denken over de toekomst van zijn ICT.

Niveau 3

Wanneer een applicatiebeheerorganisatie ASL behoorlijk goed heeft ingevoerd en zich in het ASL-assessment (Meijer-Veldman, 2001b) op volwassenheidsniveau 3 bevindt (gedefinieerd en gemanaged), wordt op veel punten voldaan aan de Iso-9001:2000-norm. Punten die niet geheel worden afgedekt zijn bijvoorbeeld de manier waarop de organisatie zijn kwaliteitsbeleid bekend maakt bij de medewerkers, het beschikbaar stellen van faciliteiten, de inkoop van middelen en mensen, de direc-

tieverantwoordelijkheid en het uitvoeren van managementreviews. De verantwoordelijkheden binnen de applicatiebeheerteams en de kwaliteitsmaatregelen op dat niveau worden wel door ASL gedekt.

Iso 9001:2000 is, zoals gezegd, een norm voor een kwaliteitsmanagementsysteem. Het is dus niet verwonderlijk dat door het ASL-model aan veel van de eisen uit de norm wordt voldaan. Enerzijds door quality management, dat zich bezighoudt met de interne kwaliteit van een applicatiebeheerorganisatie, en anderzijds door service level management, dat de externe kwaliteit als belangrijk aandachtsgebied heeft. Het maken van, sturen op en rapporteren over de afspraken met de klant zijn de voornaamste onderwerpen binnen service level management. Daarnaast wordt vooral met planning & control en testing voor een belangrijk deel voldaan aan de eisen uit de norm.

Matrix
In een op het internet beschikbare publicatie (M.E.E. Meijer-Veldman, 2001a – www.aslfoundation.org) is per Iso-9001:2000-normpunt in een matrix uitgewerkt waar en hoe met ASL aan de betreffende eis kan worden voldaan. Een deel van deze informatie is afkomstig uit de best practices van ASL. Voor applicatiebeheerorganisaties die willen voldoen aan de Iso-9001:2000-norm geeft deze matrix concrete aanknopingspunt hoe ASL daarbij kan ondersteunen.

Literatuur

- Bergenhengouwen, L. (2001). Overstappen op de nieuwe ISO 9000-serie. Delft: NNI.
- Meijer-Veldman, M. (2002). ASL en CMM, wanneer gebruik je wat?. Informatie, 2002, 10. Den Haag, ten Hagen & Stam.
- Meijer-Veldman, M.E.E. (2001a). Application Services Library en ISO 9001:2000. www.aslfoundation.org.
- Meijer-Veldman, M.E.E. (2001b) ASL, Software CMM en IT Service CMM : een vergelijking van drie modellen, www.aslfoundation.org.
- Meijer-Veldman, M.E.E. & R. van der Pols (2001). ASL, de volgende generatie applicatiebeheer. IT Beheer Jaarboek 2001. Den Haag: ten Hagen & Stam.
- Pols, R. van der (2001). ASL: een framework voor applicatiebeheer. Den Haag: ten Hagen & Stam.
- Sieders, R. & R. van der Pols (2002). Application Services Library. Informatie, 2002, 6. Den Haag: ten Hagen & Stam.

Link

ASL: www.aslfoundation.org

Dr Machteld E.E. Meijer-Veldman
is senior consultant bij PinkRocade.
E-mail: m.meijerveldman@pinkroccade.com.

Reviewer Arjan van Dijk