

Organization Cycle Management

MARKET DEFINITION

inventariseren ontwikkelingen in markt applicatiebeheerder
definiëren kansen en bedreigingen
definiëren markt (klanten, dienstverl., samenwerk.verbanden)
opstellen marktstrategie

ACCOUNT DEFINITION

inventariseren bestaande positie bij eigen klanten
definiëren kansen en bedreigingen
definiëren diensten / account
bepalen accountstrategie

SKILLS DEFINITION

inventariseren bestaande kennis en vaardigheden
definiëren kansen en bedreigingen
definiëren benodigde vaardigheden
opstellen strategie

TECHNOLOGY DEFINITION

inventariseren huidige technologie, ontwikkelingen en nieuwe eisen
definiëren kansen en bedreigingen
definiëren toekomstige technologie
opstellen strategie

SERVICE DELIVERY DEFINITION

bepalen missie en doelstellingen ICT organisatie (2-3 jaar)
bepalen gewenste klanten, diensten, vaardigheden
bepalen strategie en weg
bepalen middelen

Sturende processen

PLANNING EN CONTROL

plannen werkzaamheden en human resources
bewaken en bijstellen planningen
reviewen planningen

KOSTENMANAGEMENT

budgetteren
bewaken en bijstellen budgetten
reviewen budgetten, financiële performance

KWALITEITSMANAGEMENT

plannen kwaliteitsbeleid, -niveau, -maatregelen, -systeem
bewaken en bijstellen
reviewen kwaliteit product en proces

SERVICE LEVEL MANAGEMENT

vaststellen afspraken en service levels met opdrachtgever
bewaken en bijstellen
reviewen resultaten versus afgesproken service levels

Applications Cycle Management

ICT DEVELOPMENTS STRATEGY

inventariseren relevante en interessante technologische ontwikkelingen
bepalen impact voor applicatie(portfolio)

CUSTOMER ENVIRONMENT STRATEGY

inventariseren relevante ontwikkelingen in bedrijfsproces incl. keten,
informatiestromen, gegevens en functies, infrastructuur
bepalen impact voor ketenprocessen

CUSTOMER ORGANIZATION STRATEGY

inventariseren veranderingen in beleid, bedrijfsproces, infrastructuur, enz.
bepalen impact voor bestaande en nieuwe informatiesystemen

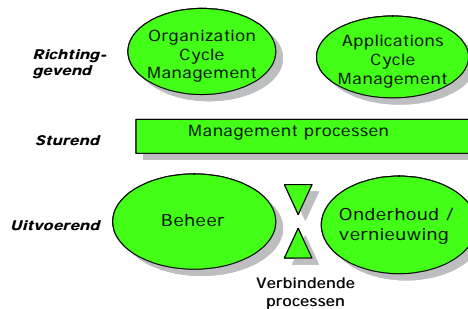
LIFE CYCLE MANAGEMENT

bepalen status applicatie
in kaart brengen beleid en ontwikkelingen
opstellen technologische mogelijkheden
opstellen strategie voor de applicatie

ICT PORTFOLIO MANAGEMENT

bepalen status applicatieportfolio
in kaart brengen gewenste veranderingen vanuit beleid en ontwikkelingen
inventariseren toepasbaarheid nieuwe technologieën
opstellen strategie voor de portfolio

ASL-framework



Beheer

INCIDENTBEHEER

afhandelen incidenten (reactief)
pro-actieve communicatie naar gebruikers over bestaande dienstverlening
rapporteren en sturen

CONFIGURATIEBEHEER

opstellen en aanpassen naamgevingstandaards
registreren configuratie-items (CI's)
registreren dienstverlenings-items
verstrekken informatie over CI's
rapporteren en sturen

BESCHIKBAARHEIDSBEBEER

opstellen beschikbaarheidsplan
realiseren beschikbaarheid
bewaken beschikbaarheid
rapporteren en sturen

CAPACITEITSBEBEER

plannen capaciteit (werklust, middelen, prestaties)
realiseren capaciteit
bewaken capaciteit
rapporteren en sturen

CONTINUÏTEITSBEBEER

plannen continuïteit (bijv. K&A-analyse)
realiseren continuïteit (implementeren maatregelen)
bewaken continuïteit

Verbindende processen

WIJZIGINGENBEHEER

registreren (beheren) wijzigingen / wijzigingsverzoeken
voorbereiden / inplannen releases
bijstellen en bewaken releases
rapporteren en sturen

PROGRAMMABEBEER EN DISTRIBUTIE

registreren objecten in onderhoudsproces
uitgeven objecten
verstrekken informatie naar onderhoudsproces
overzetten naar productieomgeving

Onderhoud en vernieuwing

IMPACTANALYSE

in kaart brengen wijziging
inschatten verandering en consequenties
verifiëren en terugkoppelen resultaten
besturen voortgang en proces

ONTWERP

nader uitwerken vraagstelling
bepalen oplossingsrichting
uitwerken oplossingsrichting
valideren ontwerp
besturen

REALISATIE

plannen en bepalen technische impact
ontwerpen technische oplossing
realiseren gewenste opzet
testen programma's
besturen

TESTEN

uitvoeren technische systeemtest
uitvoeren functionele (logische) systeemtest
ondersteunen productietest
besturen

IMPLEMENTATIE

voorbereiden exploitatie, gebruikers organisatie, releaseafroning
ondersteunen gebruikerstest
afronen opdracht
besturen