

ITIL v3 en ASL, een Latrelatie

Verwantschap is groot, maar filosofieën erachter verschillen

In de nieuwe versie van ITIL is vrij veel veranderd. Aspecten van applicatiebeheer komen in alle vijf kernboeken voor en de raakvlakken met ASL lijken nadrukkelijker aanwezig dan in de vorige versie. Toch zijn er op diverse gebieden verschillende opvattingen binnen ITIL en ASL over wat applicatiebeheer is en hoe dat wordt ingevuld. Dit artikel schetst de voornaamste overeenkomsten en verschillen tussen ITIL v3 en ASL.

Machteld Meijer en Mark Smalley

ITIL v3

Voorafgaand aan de uitleg over de plaats van applicatiebeheer binnen ITIL v3 geven we in het kort aan wat ITIL v3 inhoudt en noemen we wat opvallende zaken.

ITIL v3 in hoofdlijnen

ITIL biedt richtlijnen voor het inrichten van processen voor servicemanagement. Eigenlijk voor het inrichten van nieuwe IT-diensten: het begrip 'service' staat in ITIL centraal. Een dienst wordt opgebouwd uit dienstverlening rondom producten die door interne en externe partijen buiten het gebied van servicemanagement worden aangeleverd.

ITIL v3 vertelt in vijf boeken dat je:

- moet nadenken over welke diensten je wilt aanbieden (Service Strategy);
- dan een nieuwe dienst moet ontwerpen (Service Design);
- vervolgens ervoor moet zorgen dat de nieuwe dienst in gebruik kan worden genomen (Service Transition);
- en dan ook nog eens de dienst goed moet uitvoeren (Service Operation).

Ten slotte is het belangrijk dat je regelmatig aandacht besteedt aan het vernieuwen/verbeteren van je diensten (Continual Service Improvement).

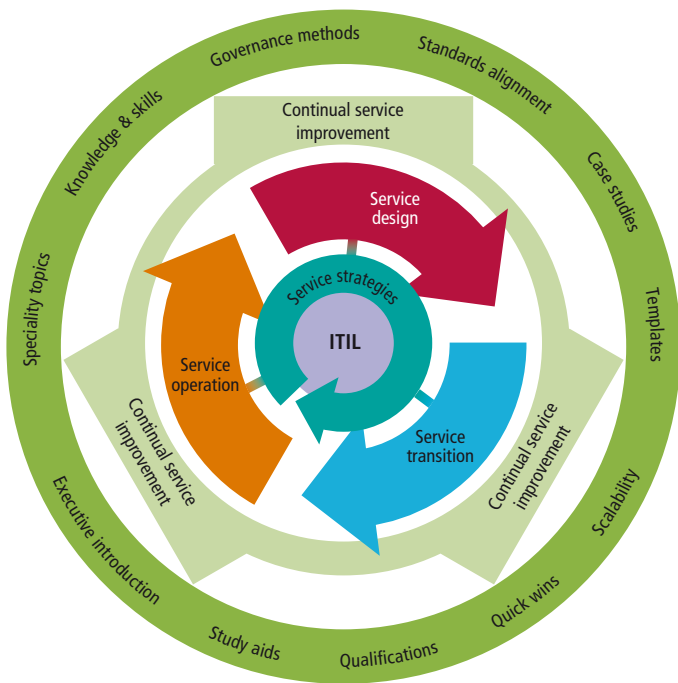
De vijf boeken komen overeen met de vijf fasen in de levenscyclus van een dienst.

De oude bekende ITIL Service Support en Service Delivery processen uit versie 2 zijn zo goed mogelijk verdeeld over deze nieuwe boeken, maar enkele processen komen in meerdere boeken aan de orde omdat ze zowel tactische als operationele elementen bevatten. Voorbeelden hiervan zijn Capacity Management en Availability Management.

Het aantal processen in ITIL is sterk uitgebreid. Er zijn er nu ongeveer 25; ongeveer, omdat bepaalde processen niet consistent als proces worden gedefinieerd, zoals Demand Management en Service Measurement. ITIL v2 bevat 10 processen. Het is goed om te beseffen dat ITIL niet alleen processen gebruikt om servicemanagement te beschrijven. Aanvullend daarop tref je activiteiten, functies, principes enzovoorts, die het beeld completeren. Door alleen op de processen te focussen krijg je dus een gedeeltelijk beeld.

Klant – leverancier – toeleverancier

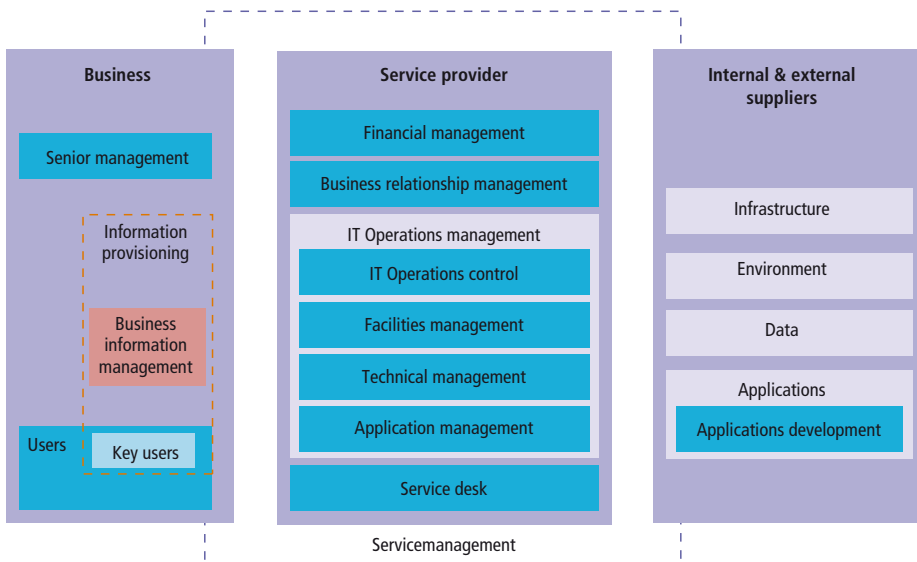
In de ITIL-boeken wordt geen erg duidelijk onderscheid gemaakt in processen bij de leverancier van de diensten (de IT-serviceprovider) en processen bij de



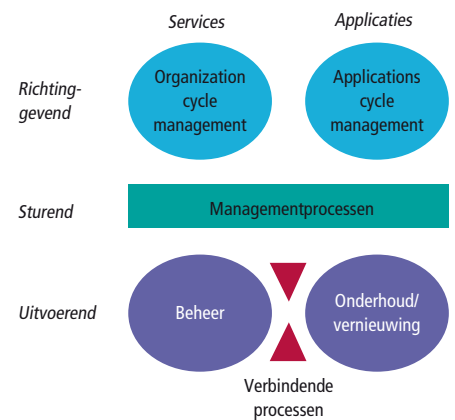
Figuur 1 ITIL v3 levenscyclusfasen met onderlinge relaties. (Bron: OGC)

klant. Een enkel proces loopt over de klantorganisatie heen. Binnen die processen zijn de verantwoordelijkheden niet duidelijk verdeeld. De meeste processen spelen zich alleen af binnen IT. De klant-leverancierrelatie is dus niet helder. Daarbij valt het op dat informatiema-

nagement en functioneel beheer aan klantzijde niet expliciet worden onderkend. Mensen die vertrouwd zijn met het drieliuk van Looijen – functioneel beheer, applicatiebeheer en technisch beheer – moeten genoeg nemen met een globale en soms wat vage benadering.



Figuur 2 Servicemanagement en de omgeving



Figuur 3 Het ASL-framework op hoofdlijnen

Duidelijker is de relatie met de leveranciers van componenten die door ITIL als bouwstenen van een dienst worden beschouwd. ITIL deelt deze componenten in in vier categorieën: applicaties, gegevens, infrastructuur en omgeving (ruimte, stroom enzovoorts). ITIL richt zich primair op diensten, maar ook op producten. In die zin dat daaraan eisen worden gesteld, maar ITIL bemoeit zich nauwelijks met de vervaardiging en het onderhoud van producten.

ASL

ASL heeft zich ten doel gesteld om applicatiebeheer te professionaliseren. ASL bestaat uit een framework van processen en een library van best practices op het gebied van applicatiebeheer. Applicatiebeheer wordt hier gezien in brede zin: het omvat alle processen en activiteiten die nodig zijn voor het up-to-date houden van de functionaliteit en de werking van de applicatie (de software) voor de levensduur van de ondersteunde bedrijfsprocessen.

In het framework (zie figuur 3), dat ergens anders al uitgebreid is beschreven [Meijer-Veldman, 2001] worden zes procesclusters onderscheiden:

- de beheerprocessen die er voor zorgen dat de applicaties dagelijks dat doen wat ze moeten doen;

- de onderhouds-/vernieuwingsprocessen, waar de applicaties worden aangepast naar aanleiding van verstoringen en op basis van nieuwe eisen en wensen;
- de verbindende processen die onder andere de overdracht van dagelijks beheer naar onderhoud en vice versa regelen;
- de sturende managementprocessen;
- de twee richtinggevende procesclusters, waarin enerzijds de strategie ten aanzien van de ondersteuning van de bedrijfsprocessen door IT wordt bepaald (Applications Cycle Management) en anderzijds de toekomstvisie van de IT-serviceorganisatie zelf (Organization Cycle Management).

De toepassingsgebieden voor ASL (applicatiebeheer), maar ook BiSL (functioneel beheer) zijn gebaseerd op de driedeling van beheer van Looyen. Het onderscheid tussen klant en leverancier en het belang hiervan is een uitgangspunt voor deze beide modellen.

ITIL over applicatiebeheer

In ITIL v3 wordt de wereld van applicaties opgedeeld in Application Management en Application Development. Application Management heeft vooral het karakter van het monitoren en managen van applicaties die in beheer zijn. Ook borgt Application Management dat applicaties die door Application Development worden gebouwd (nieuwbouw) of verbouwd (onderhoud), aan eisen vanuit servicemanagement voldoen. Dit gebeurt door vooraf eisen aan Application Development te stellen, deel te nemen aan de vervaardiging van releases en betrokken te worden bij de acceptatie ervan. Hiermee wijkt ITIL v3 af van ITIL v2, waarin Application Management werd beschreven als een superset van Application Development en Service Management. Deze afbakening wijkt ook af van de definitie van applicatiebeheer in de con-

text van het drieluik van Looijen: functioneel beheer, applicatiebeheer en technisch beheer. Waar in applicatiebeheer volgens Looijen en ASL onderhoud een prominente plaats inneemt, zit onderhoud bij ITIL in Application Development. Samen met nieuwbouw dus. Voor het goed interpreteren van ITIL v3 vanuit het

ASL beschrijft de richtinggevende aspecten en voegt daarmee duidelijk wat toe aan ITIL

applicatiedomein is het essentieel om dit te weten.

In het Service Design-boek wordt het meeste beschreven over applicatiemanagement-gerelateerde activiteiten. Application Management wordt gezien als een Function, oftewel een functionele eenheid die applicaties beheert net als Technical Management binnen ITIL de Infrastructuur beheert:

“Application Management is verantwoordelijk voor het management van applicaties gedurende hun levenscyclus. De Application Management functie ondersteunt en onderhoudt de operationele applicaties en speelt een belangrijke rol in het ontwerpen, testen en verbeteren van applicaties die deel uitmaken van de IT-diensten. Application Management is over het algemeen verdeeld over verschillende afdelingen, gebaseerd op de applicatieportfolio van de organisatie,

waardoor je eenvoudiger kunt specialiseren en een beter aansluitende ondersteuning kunt verlenen. In veel organisaties hebben Application Management afdelingen medewerkers die de dagelijkse operatie voor die applicaties verzorgen. Net als Technical Management maken deze medewerkers deel uit van de IT Operations Management-functie”.

ITIL en ASL

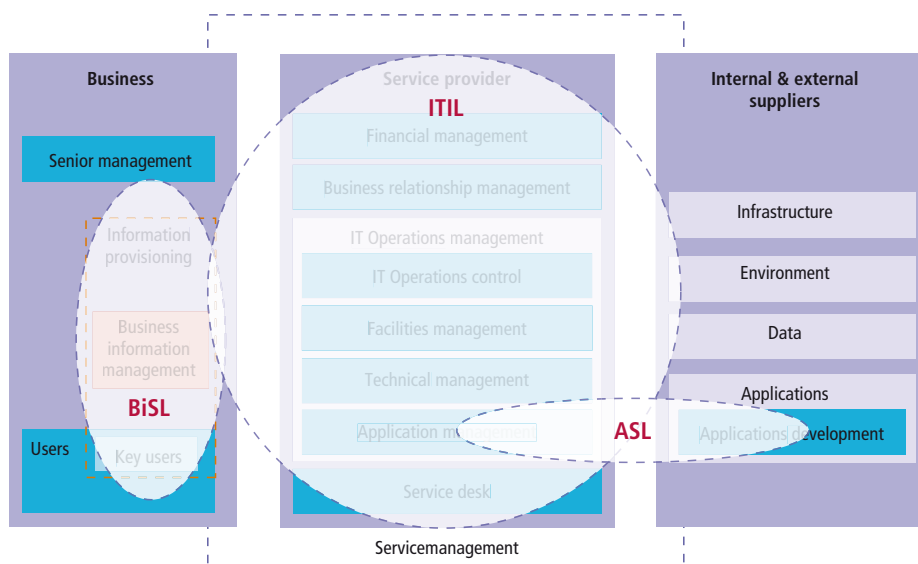
Voortbordurend op de vorige paragraaf kan ASL dus worden geplot op Application Management en op het gedeelte van Application Development dat over onderhoud van bestaande applicaties gaat.

Welke ASL-activiteiten zitten wel en niet in ITIL v3? Aan de hand van de procesclusters van het ASL model wordt dit kort toegelicht. De belangrijkste verschillen en overeenkomsten tussen ASL en ITIL v2 zijn al eerder beschreven [Meijer c.s., 2005].

Richtinggevende processen

ASL onderscheidt de procesclusters Organization Cycle Management en Applications Cycle Management. De OCM-activiteiten komen bij ITIL vooral tot uitdrukking in Service Strategy, waar de Service Portfolio van de IT-serviceprovider centraal staat. Deze omvat de diensten die momenteel worden geleverd (de Service Catalogue), diensten in ontwikkeling (Pipeline) en diensten die niet meer worden geleverd (Retired Services). In Continual Service Improvement wordt een sterke relatie met de strategische verbeteringen beschreven, op basis van periodieke overleggen met de opdrachtgever over toekomstige ontwikkelingen in en rondom de (business)organisatie en het bepalen van de gevolgen ervan voor de IT-Service. Dit heeft aspecten van ACM in zich.

ASL beschrijft de richtinggevende aspecten in tien processen en voegt daarmee duidelijk wat toe aan ITIL.



Figuur 4 ASL geplot op de functies binnen ITIL v3

Onderhoud en vernieuwingsprocessen

De wijze waarop de nieuwe producten die worden opgenomen in de nieuwe diensten tot stand komen, wordt niet in de IT-servicemanagement processen beschreven. Niet voor infrastructuren (zoals netwerken) en ook niet voor applicaties. De processen uit Onderhoud en vernieuwing van ASL worden dan ook maar voor een deel afgedekt door de ITIL-processen. Toch wordt aan een aantal aspecten van het ontwikkelen van nieuwe producten wel degelijk aandacht besteed in de ITIL boeken. De Design-fase uit de Application Management Lifecycle, bijvoorbeeld, is in Service Design goed beschreven, met een accent op hoe het moet passen binnen de infrastructuur. Verder wordt uitgebreid stilgestaan bij Requirements Engineering (meer dan in de basisboeken over ASL en BiSL) en bij Data and Information Management. Dit laatste onderdeel bevat ook functioneel-beheeractiviteiten, zoals het opstellen van het bedrijfsgegevensmodel. Het kan dus worden beschouwd als een nadere invulling van ASL en BiSL.

In Service Transition is aandacht voor allerlei activiteiten die nodig zijn om

de nieuwe producten op te nemen in de nieuwe diensten, dat wil zeggen: (acceptatie)testen, ervoor zorgen dat alles wat gedaan moet worden voor de daadwerkelijke transitie inderdaad is uitgevoerd, en dergelijke. Hier ligt een duidelijke relatie naar het proces Implementatie van ASL.

De activiteiten binnen de ASL-processen Realisatie en Testen komen in ITIL nagevoel niet aan bod.

(Dagelijks) beheerprocessen

Het aantal processen binnen ITIL dat soortgelijke activiteiten heeft als de vijf ASL-beheerprocessen is in het nieuwe ITIL vergroot. Het oude ITIL-proces Incident Management gaat alleen nog over de afhandeling van echte verstoringen. Meldingen vanuit de hardware en logging-software worden afgehandeld in Event management. Standaard Changes, die aangemeld kunnen worden bij de Service Desk, worden afgehandeld in het proces Request Fulfillment en niet in Change Management of Incident Management. Ook andere Service Requests komen in dit proces aan de orde. Binnen ASL omvat het proces Incidentbeheer alle typen meldingen.

Het tactische deel van Capacity Management heet nu Demand Management. Dit proces richt zich niet op de volledige behoefte van klantorganisaties, alleen op hun capaciteitsbehoefte. Wat dat betreft is Demand Management een potentieel verwarrende term, omdat dit vaak geassocieerd wordt met het aansturen van de IT-functie vanuit de vraagzijde: de *business*. Binnen ASL zitten de tactische en operationele elementen nog steeds in een proces: capaciteitsbeheer.

Over beveiliging en dergelijke gaan nu drie processen: IT Service Continuity Management, Information Security Management (beveiliging van de informatie) en Access Management (autorisaties enzovoorts). Deze aspecten komen alle terug in het proces Continuïteitsbeheer van ASL.

Het proces Availability Management is nog steeds de evenknie van het proces Beschikbaarheidsbeheer binnen ASL.

Configuration Management is uitgebreid tot Service Asset and Configuration Management. Het bevat (nog steeds) elementen vanuit Versiebeheer (onderdeel van het ASL-proces Programmabeheer en distributie) en heeft dus relaties met dit ASL-proces en met Configuratiebeheer.

De genoemde processen zijn in ITIL heel uitgebreid beschreven en regelmatig alleen in algemene termen, waardoor ze niet alleen van toepassing kunnen zijn voor infrastructuur en infrastructuurdiensten maar ook voor applicatiediensten. Het kan voor applicatiebeheerders duidelijke toegevoegde waarde hebben ten opzichte van de procesbeschrijvingen en de huidige best practices binnen ASL.

Verbindende processen

In Service Transition wordt aandacht gegeven aan de processen voor het in gebruik nemen van nieuwe diensten. Naast Change Management zijn dat Release & Deployment Management

dossier SOA- en applicatiebeheer

ASL-cluster ITIL-fase	(Dagelijks) Beheer	Verbindende processen	Onderhoud & vernieuwing	Sturing	Applications cycle management	Organization cycle management
Service strategy	<ul style="list-style-type: none"> • Demand management 			<ul style="list-style-type: none"> • Financial management 	<ul style="list-style-type: none"> • Service Portfolio management • Financial management 	<ul style="list-style-type: none"> • Service portfolio management • Financial management
Service design	<ul style="list-style-type: none"> • Availability management • Capacity management • Information Security management • IT Service Continuity management 			<ul style="list-style-type: none"> • Service level management • Service catalogue management • Supplier management 		<ul style="list-style-type: none"> • Supplier management
Service transition	<ul style="list-style-type: none"> • Service asset and configuration management • Knowledge management 	<ul style="list-style-type: none"> • Change management • Transition planning and support • Release and deployment management • Service asset and configuration management • Knowledge management 	<ul style="list-style-type: none"> • Transition planning and support • Release and Deployment management • Service validation and testing • Knowledge management 	<ul style="list-style-type: none"> • Knowledge management • Evaluation 		
Service operation	<ul style="list-style-type: none"> • Incident management • Request fulfilment • Event management • Access management • Problem management 			<ul style="list-style-type: none"> • Problem management 		
Continual service improvement	<ul style="list-style-type: none"> • Service measurement 	<ul style="list-style-type: none"> • Service measurement 	<ul style="list-style-type: none"> • Service measurement 	<ul style="list-style-type: none"> • The 7-Step improvement process • Service Reporting • Service Measurement 	<ul style="list-style-type: none"> • The 7-Step improvement process 	<ul style="list-style-type: none"> • The 7-Step improvement process
ASL-processen	<ul style="list-style-type: none"> • Beschikbaarheidsbeheer • Capaciteitsbeheer • Continuïteitsbeheer • Configuratiebeheer • Incidentbeheer 	<ul style="list-style-type: none"> • Wijzigingenbeheer • Programmabeheer en -distributie 	<ul style="list-style-type: none"> • Impactanalyse • Ontwerp • Realisatie • Testen • Implementatie 	<ul style="list-style-type: none"> • Planning & control • Kostenmanagement • Kwaliteitsmanagement • Service level management 	<ul style="list-style-type: none"> • Customer organization strategy • Customer environment strategy • ICT developments strategy • ICT portfolio management • Life cycle management 	<ul style="list-style-type: none"> • Account definition • Market definition • Technology definition • Skills definition • Service delivery definition

Figuur 7 ITIL en ASL in relatie tot elkaar

en Transition Planning and Support. Er is niet duidelijk aangegeven waar de verantwoordelijkheidsscheiding ligt tussen die drie processen.

Change Management gaat over *alle* veranderingen, ook veranderingen in de aard van de diensten et cetera. Bij ASL (en BiSL) gaat Wijzigingenbeheer uitsluitend over veranderingen in de functionaliteit van de applicaties (respectievelijk informatievoorziening). Dus het verzorgen van een extra productie-run is bij ASL geen wijziging, maar bij ITIL wel.

Sturende processen

Financial Management binnen ITIL gaat over de grens van het IT-domein heen, en heeft dus zowel raakvlakken met Kostenmanagement binnen ASL, als met Financieel Management binnen BiSL. Baten aan de businesskant krijgen echter nagenoeg geen aandacht.

ITIL heeft nu meer processen gedefinieerd over de aard en het niveau van de diensten, dan alleen het Service Level Management. Toegevoegd zijn het Service Catalogue Management waarin de catalogus wordt beheerd, waarin de diensten worden beschreven voor een specifieke klant (bij ASL onderdeel van SLM) en Supplier Management, waarin wordt beschreven hoe je er voor zorgt dat toeleveranciers de goede dingen doen. Dit laatste aspect is in ASL onderbelicht.

ITIL onderkent geen afzonderlijke processen voor Kwaliteitsmanagement en Planning & Control. In Continual Service Improvement wordt echter wel veel aandacht geschonken aan de continue verbetering van de diensten en de klanttevredenheid en daardoor heeft het een belangrijke relatie met het Kwaliteitsmanagement van ASL.

Conclusie

Het nieuwe ITIL is in de kern een fasenmodel, het beschrijft de fasen die je moet

doorlopen in de service lifecycle. Binnen die fasen (en over enkele fasen heen) worden processen onderkend en in de boeken beschreven. ASL is vooral een procesmodel.

ITIL is een fasenmodel, ASL een procesmodel

Applicatiedienstverlening doorloopt in principe dezelfde fasen als infrastructuurdienstverlening. Daarom zijn veel principes in beide domeinen toepasbaar. In de boeken van ITIL staan véél meer voorbeelden dan in de standaard ASL-boeken, waardoor het meer praktische boeken zijn. Op de ASL-website¹ worden echter veel voorbeelden in de vorm van best practices ter beschikking gesteld. Veel tekst in ITIL is erg algemeen gehouden, daar staat dan veel in over de principes, maar er komen geen specifieke voorbeelden over applicatiebeheer en nauwelijks infrastructuurvoorbeelden in voor. Daardoor verschuift het oude beeld dat ITIL zich alleen richt op technisch beheer nog meer naar het beeld dat het toepasbaar is voor alle IT-services. Belangrijk onderscheid is dat ITIL het vervaardigen van het product (software bijvoorbeeld) niet beschrijft. De filosofie van service en product verschilt dus. De scheiding tussen klant en leverancier is in ASL veel explicieter dan in ITIL. De manier waarop naar de wereld wordt gekeken is dus een andere. Vanuit die andere view geeft ASL meerwaarde en

uiteraard ook doordat andere processen voor applicatiebeheer daarin worden behandeld en de taal van de applicatiebeheerder en -ontwikkelaar beter wordt gesproken.

Living Apart Together is wel een samenvatting van de verhouding tussen ITIL v3 en ASL. Ze hebben wat samen en trekken vaak met elkaar op maar vinden het toch erg fijn om een eigen thuishonk te hebben.

Noten/literatuur

1 www.aslbfoundation.org

- Looijen, M., *Beheer van Informatiesystemen*, ten Hagen & Stam, 2004
- Meijer, M., Zwaal M. en Koppens S., *ASL en ITIL, samen sterk*, in: IT-servicemanagement best practices deel 2, ITSMF, 2005
- Meijer-Veldman, M.E.E. en Pols, R. van der, *ASL, de volgende generatie applicatiebeheer*, in IT Beheer Jaarboek 2001, ten Hagen & Stam, 2001
- OGC, *ITIL: Service Strategy*, in: TSO, 2007
- OGC, *ITIL: Service Transition*, in: TSO, 2007
- OGC, *ITIL: Service Operation*, in: TSO, 2007
- OGC, *ITIL: Service Design*, in: TSO, 2007
- OGC, *ITIL: Continual Service Improvement*, in: TSO, 2007
- Pols, R. van der, *ASL: een framework voor applicatiebeheer*, ten Hagen & Stam, 2001
- Pols, R. van der, Donatz R., Outvorst, F. van, *BiSL, een framework voor functioneel beheer en informatie-management*, Van Haren Publishing, 2005

Dr. Machteld Meijer is zelfstandig senior consultant, trainer en lid van enkele werkgroepen van de Stichting ASL BiSL Foundation. Mark Smalley is consultant applicatiebeheer bij Getronics PinkRocade en bij de ASL BiSL Foundation belast met internationale zaken. Opmerkingen, suggesties en best practices met betrekking tot dit onderwerp zijn van harte welkom op: machteld.meijer@tiscali.nl of mark.smalley@getronics.com.