

## ASL 2: het model is volwassener geworden

Onlangs is de nieuwe versie van ASL verschenen. Machteld Meijer bekeek het nieuwe framework voor applicatiemanagement kritisch. In hoeverre houdt het rekening met nieuwe ontwikkelingen? Hoe groot zijn de veranderingen? Moeten alle oude ASL-implementaties nu dunnetjes worden overgedaan? Is ASL 2 er alleen maar om weer wat portemonnees van consultants te spekken of voegt het echt iets toe?

**Machteld Meijer**

Na acht jaar was er wel behoefte aan een nieuwe versie Application Services Library (ASL). De IT-wereld zit immers niet stil. In die tijd hebben we twee nieuwe ITIL's mogen verwelkomen, is CMM CMMI geworden en zijn er nieuwe ISO-normen verschenen. Ook hebben SOA en SaaS hun intrede gedaan. Systemontwikkelmethoden zijn nog meer verschoven van waterval naar iteratief. Daarnaast zie je dat de IT-dienstverlening van een bedrijf door steeds meer leveranciers wordt ingevuld en dat de regievoering over al die activiteiten een steeds belangrijkere rol krijgt. Daardoor wordt ook een goede aansluiting tussen de diverse door de verschillende beheerpartijen gehanteerde beheermethoden steeds belangrijker.

### Veranderingen

De grootste veranderingen zijn in het boek *ASL 2* netjes op een rij gezet. De meeste vinden hun oorsprong in veranderingen in de wereld om ons heen. Die achtergronden worden in het boek uitgebreid beschreven.

### Modelmatig

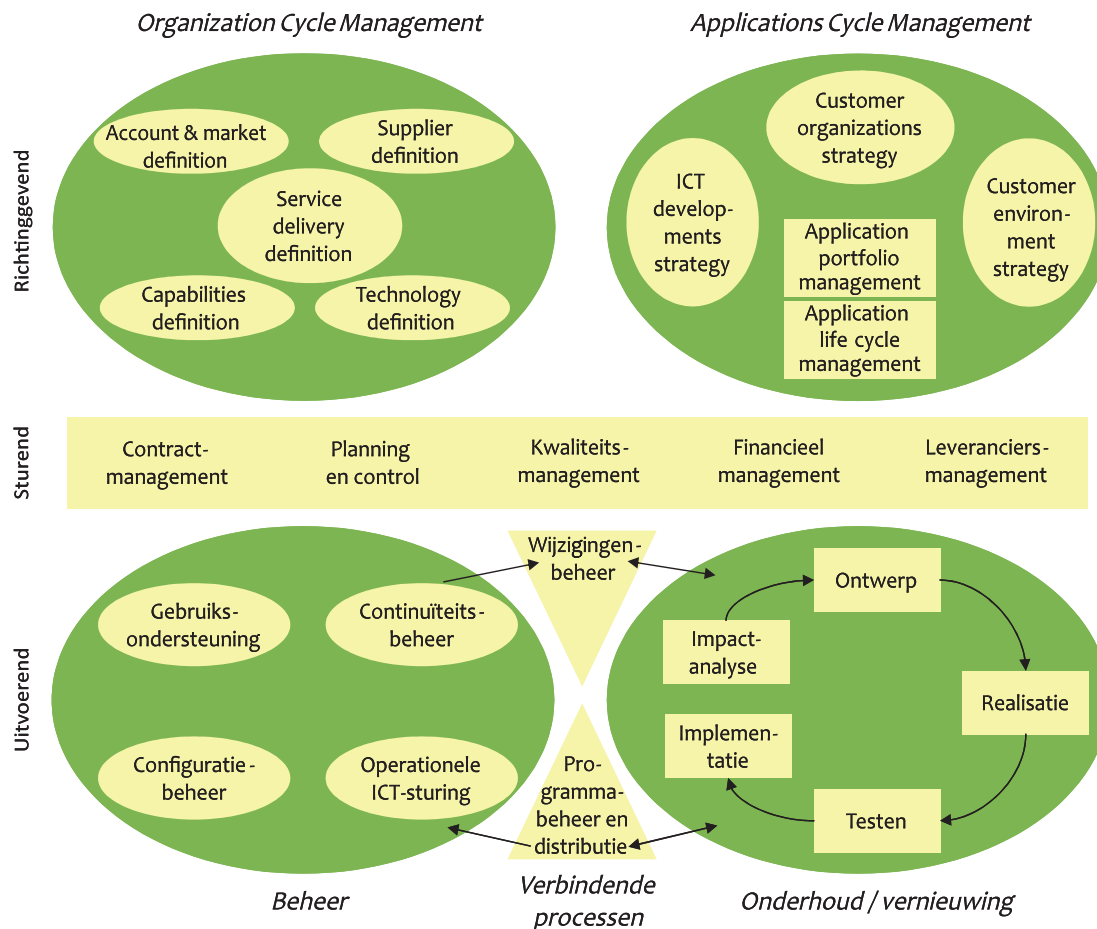
De meest in het oog springende modelmatige veranderingen zijn:

- 'beschikbaarheidsbeheer' en 'capaciteitsbeheer' zijn samengevoegd tot 'operationele ICT-sturing';
- 'incidentbeheer' heet nu 'gebruiksondersteuning';
- op sturend niveau is het proces 'leveranciersmanagement' toegevoegd;

- de tekenvolgorde van de sturende processen is veranderd;
- 'service level management' heet nu 'contractmanagement';
- 'kostenmanagement' heet nu 'financieel management';
- op richtinggevend niveau is het proces 'supplier definition' toegevoegd;
- 'skills definition' heet nu 'capabilities definition';
- 'account definition' en 'market definition' zijn samengevoegd.

Daarnaast zijn wat procesnamen minimaal veranderd. Door alle wijzigingen lijken de namen van de processen meer op de namen die binnen BiSL worden gehanteerd. Daarentegen lijken ze minder op de procesnamen binnen ITIL. Sommige naamsveranderingen hebben te maken met een veranderde inhoud van een proces (financieel management omdat er niet alleen op kosten wordt gestuurd maar ook op baten) of met het verschuiven van de aandacht binnen een proces (de communicatie met de afnemers binnen het proces 'gebruiksondersteuning' wordt belangrijker dan het afhandelen van meldingen/incidenten). De processen 'supplier definition' en 'leveranciersmanagement' zijn toegevoegd omdat organisaties voor applicatiemanagement steeds meer te maken hebben met onderaannemers, die mede het resultaat van de dienstverlening aan de afnemers bepalen. Omdat dit een van de belangrijke ontwikkelingen van de laatste tijd is, is het toevoegen van deze

# service management



**Figuur 1** Het ASL 2-procesmodel

processen een belangrijke verbetering in ASL. Het boek gebruikt nog steeds Engelse en Nederlandse procesnamen door elkaar. Dat was in ASL 1 al vrij jammerlijk, en is in deze versie niet opgelost. Een tweede verandering die voor de hand had gelegen maar niet is doorgevoerd, is het wijzigen van de procesnaam 'implementatie' in 'implementatieondersteuning' of 'voorbereiden implementatie'. Voor veel bedrijven is 'implementatie' immers synoniem met 'ingebruik- of beheersnaam'; ofwel het moment van transitie, ofwel de uitrol, ofwel een onderdeel van programmabeheer en distributie. In het proces 'implementatie' wordt nu meer aandacht besteed aan

wat je moet regelen om een applicatie goed in beheer te kunnen nemen. Dit is een welkome uitbreiding, maar is voor mij geen argument om de naam van het proces niet aan te passen. Ik zou graag een uitgebreide checklist inbeheersnaam in het boek hebben gezien. Dat type checklisten is volop aanwezig in ITIL, en geeft daar voor mij ook meerwaarde aan. Het boek zal hier waarschijnlijk niet voor bedoeld zijn. Bij de best practices op de site van de ASL BiSL Foundation zijn ze overigens wel te vinden.

### **Niet-modelmatig**

Ook andere, niet-modelmatige veranderingen zijn duidelijk merkbaar:

- De beschrijving van het model is volwassen geworden. Het is duidelijker waarom het model en de processen eruitzien zoals ze eruitzien.
- Het boek is wat meer toegeschreven naar de managers. In het vorige boek ging 93 procent van de bladzijden over het model en de processen, in deze versie 81 procent. Er staat meer achtergrondinformatie in over de keuzes.
- Er is meer aandacht besteed aan de sturende processen; deze zijn ook het ingrijpendst veranderd.
- Er staan meer voorbeelden in het boek.

- Er is duidelijk gestreefd naar een consistentere aansluiting op het BiSL-model.
- De opsommingen van de activiteiten, resultaten en relaties per proces zijn uitgebreider en consistent.
- Applicatiebeheer wordt nu aangeduid met de minder verwarrende term 'applicatiemanagement'.

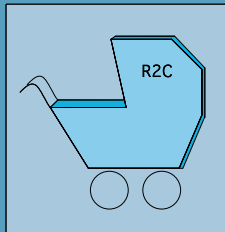
De voorbeelden in het boek vind ik helaas niet altijd even helder. De aansluiting op BiSL is uitgebreider beschreven dan in ASL 1, maar toch wordt een aantal zaken niet duidelijk. Met name de rol- en taakverdeling van wijzigingenbeheer (ASL en BiSL), impactanalyse (ASL) en specificeren (BiSL) komen niet lekker uit de verf. Net als bijvoorbeeld de verantwoordelijkheidsverdeling binnen het testen (wie test waarop?). Misschien komt een en ander terug in het boek over de inrichting van applicatiemanagement dat tussen de regels door wordt aangekondigd.

Hoe staat het met de leesbaarheid van het boek? Het blijft taaie stof die niet in het toegankelijkste Nederlands is beschreven. Wat dat betreft is er niet veel veranderd ten opzichte van ASL 1. Toch geeft het boek (nog) meer houvast, omdat er meer voorbeelden in staan en de procesbeschrijvingen wat consistent en uitgebreider zijn.

### Drie domeinen, drie modellen

Heeft ASL nog bestaansrecht? Er is toch het vernieuwde ITIL, dat veel minder infrastructuurgericht is dan vroeger? En sinds kort is er CMMI voor Services, naast CMMI voor Development. Dan hebben we nog de ISO 20000-norm en andere, meer aan applicatieonderhoud en -ontwikkeling gerelateerde normen. En RUP biedt ook veel handvatten. De discussie, ook in de media, over hoe lastig het bestaan van drie domeinen met drie modellen is, is ook nog steeds gaande. Wat dat laatste betreft heeft BiSL het veel makkelijker. Want ASL en ITIL (en CMMI et cetera) zijn alle geschreven voor de IT-dienstverlener. De afnemer moet

## Met blijdschap geven we kennis ...



In 1996 werd in IT-land uit het 'partnerschap' van Pieter Hofman en Martin Plant een kindje geboren, echt een plaatje; hij heette R2C. Hij moest wel goed gevoed worden om meer inhoud te krijgen. Daar heb ik (samen met Hennie Snijder en Kees Deurloo) hard aan meegewerkt door praktijkkennis in te brengen, ITIL-boekjes te bestuderen en de daarin beschreven infrawereld te vertalen naar de applicatiewereld. Door het toepassen van R2C

leerden we zijn goede en minder goede eigenschappen steeds beter kennen. Begin 2000 lieten we onderzoeken of ons kindje onder een andere naam levensvatbaar zou kunnen zijn in de grote, boze buitenwereld. En jawel, een zeer geleerde Brit (David Hinley) gaf aan dat dat zeker het geval was, maar dan moest het wel meer body krijgen. Een nieuwe pleegvader meldde zich ook aan in die tijd: Remko van der Pols. Met een groep mensen hebben we veel energie gestoken in de ontwikkeling van ASL, zoals de jongen toen is gaan heten. In de wandelgangen werden Remko en ik toen wel de vader en moeder van ASL genoemd. Waarbij de vaderrol steeds prominenter werd.

Maar de wereld verandert en kinderen moeten meegaan met hun tijd. Het werd tijd voor het ontwikkelen van ASL 2. Vader Remko heeft hier weer veel energie in gestoken en ook nog een groot aantal nieuwe pleegvaders en -moeders bij het proces betrokken. Ik kon sinds de 'scheiding' alleen maar heel af en toe een glimp opvangen van de gedaanteverwisselingen van mijn kind en soms iets roepen over de weg die ik voor mijn jongen in gedachten had.

Totdat hij zijn nieuwe verschijningsvorm had gekregen. Toen werd mij gevraagd om eens kritisch te kijken naar hoe hij eruitzag: wat vind je ervan; ben je blij met de manier waarop hij zich ontwikkeld heeft? In bijgaand artikel geeft ik hierop een beknopt antwoord.

zijn zaakjes ook goed op orde hebben. Langzamerhand komen daar wel meer handvatten voor op de markt naast BiSL (zoals de ISO 38500), maar het bestaansrecht van een model als BiSL voor de vraagkant is wat mij betreft niet discutabel.

En ASL dan? Ik moet zeggen dat ik ook in het nieuwe ASL-boek veel lees over het vakgebied applicatiemanagement dat ik niet in de ITIL-boeken of de CMMI's tegenkom. Vooral daar ligt dan ook toegevoegde waarde. Ruim een jaar geleden is er al een uitgebreide analyse gemaakt waarin ASL 1 en ITILv3 met elkaar worden vergeleken. ASL 2 schuift qua filosofie iets meer op richting ITIL. Enerzijds wordt in ASL 2 iets vaker op de stoel van de klant geklommen. Daarmee dreigt

het grensvlak met businessinformatiemanagement (functioneel beheer) soms wat vager te worden voor de slecht ingewijde lezer, net als in ITIL. Dat vind ik jammer. Anderzijds wordt meer gedacht vanuit geïntegreerde diensten. Iets wat in ITIL ook speelt: de ITIL-filosofie gaat geheel uit van geïntegreerde diensten en dus wordt nu ook in ITIL nadrukkelijk aandacht besteed aan supplier management.

De processtructuren van ASL en ITIL zijn nog steeds goed vergelijkbaar. ITIL geeft meer checklisten en voorbeelden; ASL is specifiek voor zijn vakgebied en zal applicatiemanagers en -beheerders meer aanspreken dan het algemenere ITIL. Ik kan me voorstellen dat er op termijn ook een nadere uitwerking komt voor

# service management

netwerkbeheer en -onderhoud of werkplekbeheer en dergelijke. Die zal dus ook specifiek zijn dan het algemene ITIL. ASL koppelt beheerdiensten aan onderhoudsdiensten en diensten voor nieuwbouw. Deze diensten worden minder vaak dan vroeger door één leverancier geleverd; of het moet gaan om het bouwen van interfaces naar andere applicaties. De toegevoegde waarde van deze koppeling (hulpmiddel voor integrale applicatiedienstverlening) lijkt daardoor minder te worden; men zal steeds vaker slechts delen uit het model gebruiken. Daar is op zich niets mis mee: zowel een applicatieorganisatie die het hele scala aan diensten levert als een die slechts delen ervan levert, kan in ASL iets van haar gading vinden.

Belangrijk is de samenwerking tussen de verschillende IT-leveranciers, die vaak elk in één domein opereren (hetzij infrastructuurmanagement, hetzij applicatiemanagement), en die met businessinformatiemanagement. Het boek heeft ruim aandacht voor de koppelvlakken met de afnemer (via businessinformatiemanagement) en met BiSL. Er is ook aandacht voor de koppelvlakken met infrastructuurmanagement en andere IT-dienstverleners. Dit is echter niet vertaald naar aandacht voor de raakvlakken met ITIL. Als argument wordt gebruikt: ITIL heeft geen procesmodel zoals BiSL en ASL. Maar een vergelijking had wat mij betreft niet misstaan. Dat geeft evenwel de ruimte aan anderen om daar nog verstandige dingen over te schrijven. De relatie met ITIL is wel wat ingewikkelder geworden dan in de tijd van R2C (zie kader). Eerst had ITIL allerlei procesnamen veranderd en processen opgesplitst, nu heeft ASL ook nog allerlei procesnamen veranderd. Dat maakt het intuïtief combineren van de modellen minder eenvoudig. De relaties zijn minder voor de hand liggend geworden. Toch zouden de IT-dienstverleners juist dat moeten doen: nagaan of hun eigen diensten meer applicatiediensten zijn of meer algemene IT-servicemanagementdiensten, en op

basis daarvan een uitgangsmiddel kiezen. De andere modellen kunnen dan in mijn optiek vrij eenvoudig als aanvullende inspiratiebronnen worden gebruikt. Dat geldt voor ITIL, maar ook voor de CMMI's; dat laatste vooral als de sturing een boost nodig heeft.

Ik ben het met de auteur eens als hij aangeeft dat de komst van ASL 2 niet betekent dat de ASL-processen die reeds binnen een bedrijf zijn geïmplementeerd helemaal over de kop moeten. ASL 2 geeft handvatten om de bestaande processen nog een stapje verder te brengen en om aandacht te geven aan het steeds belangrijker wordende onderwerp 'regievoering over meerdere IT-leveranciers'. Of de nieuwe versie ertoe bijdraagt dat ASL internationaal meer kansen krijgt, valt voor mij nog te bezien. Een aanzienlijk deel van de meerwaarde van ASL 2 ten opzichte van ASL 1 is ook terug te vinden in ITIL. Het zal dus meer afhangen van de marketing dan van de inhoud (want de inhoudelijke meerwaarde ten opzichte van ITIL en CMMI blijft in grote lijnen hetzelfde). Binnen Nederland is de meerwaarde van ASL 2 voor een applicatiemanagementorganisatie wat mij betreft evident. Net als die van ASL 1.

## Conclusie

ASL is met de komst van ASL 2 volwassen geworden. Een aantal wijzigingen is goed onderbouwd doorgevoerd. Het omgaan met onderaannemers is een belangrijke toevoeging. De meerwaarde ten opzichte van andere modellen is echter niet noemenswaardig groter geworden en de positie is nauwelijks veranderd. De beschrijving van de koppelvlakken met de andere beheerdomeinen en van de positie ten opzichte van andere voorstaande modellen is voor verbetering vatbaar. Juist voor het kunnen toepassen van de modellen is dit van belang. Als een organisatie nu met ASL van start gaat of verdergaat, beveel ik ASL 2 aan boven ASL 1. Hopelijk worden prettige instrumenten als de ASL-zelfevaluatie ook snel aangepast aan ASL 2.

De veranderde begripsnamen hebben tot gevolg dat iedereen die met ASL werkt wel even een middagje bijgepraat moet worden over de veranderingen, opdat de neuzen weer dezelfde kant op staan. Iedereen opnieuw naar een foundationcursus lijkt me niet nodig. Daarnaast lijkt het me dus belangrijk dat de relaties met de andere belangrijke modellen weer eens goed in kaart worden gebracht. Als schrijver van veel artikelen over die onderwerpen hoop ik daaraan mijn steentje te kunnen bijdragen.

## Bronnen

- Meijer M, Smalley M en Taylor S. ITIL V3 and ASL: Sound Guidance for Application Management and Application Development, [www.best-management-practice.com/Knowledge-Centre/White-Papers](http://www.best-management-practice.com/Knowledge-Centre/White-Papers), jan. 2008.
- Meijer M en Smalley M. 'ITIL v3 en ASL, een Latrelatie', IT Beheer Magazine 2007, nr. 7.
- Meijer M en Haagen, F van. Serie van zeven artikelen over de koppelvlakken en de samenwerking tussen de drie IT-beheerdomeinen in IT Beheer Magazine, december 2006 - juli 2007.
- Meijer M en Meijer H. 'Hoe verbeter ik mijn applicatiediensten? Hoe ASL en CMMI hieraan kunnen bijdragen', IT Service Management best practices 2004.
- OGC, 'ITIL: Service Strategy'; 'ITIL: Service Transition'; 'ITIL: Service Operation'; 'ITIL: Service Design'; 'ITIL: Continual Service Improvement'. TSO, 2007.
- Pols, R van der. ASL: een framework voor applicatiebeheer, ten Hagen & Stam, 2001.
- Pols, R van der. ASL 2: een framework voor applicatiemanagement, Van Haren Publishing, 2009.

*Dr. Machteld Meijer is zelfstandig expert, consultant en trainer, en neemt deel aan enkele werkgroepen van de Stichting ASL BiSL Foundation. Opmerkingen over dit onderwerp zijn van harte welkom ([machteld.meijer@maise.nl](mailto:machteld.meijer@maise.nl) of [www.maise.nl](http://www.maise.nl)).*