

ASL[®] 2

COURSEWARE

ASL[®]2 Foundation

Courseware

ASL®2 Foundation
Courseware

Colofon

Titel: ASL®2 Foundation Courseware
Auteurs: Frank van Outvorst & Réne Sieders
Uitgever: Van Haren Publishing, Zaltbommel
ISBN Hard copy: 978 94 0180 160 7
Druk: Eerste druk, eerste oplage, April 2017
Vormgeving: Van Haren Publishing, Zaltbommel
Copyright: © Van Haren Publishing 2017

Voor verdere informatie over Van Haren Publishing, e-mail naar: info@vanharen.net

Alle rechten voorbehouden.

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, verspreid, opgeslagen in een dataverwerkend systeem of openbaar gemaakt in enige vorm door middel van druk, fotokopie of welke andere wijze dan ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteurs en uitgever.

ASL is a Registered Trade Mark of ASL BiSL Foundation

Inhoud

Agenda	4
Introductie	5
Module 1: Het wat en waarom van beheer	9
Module 2: Het ASL-model	25
Module 3: Beheerprocessen	36
Module 4: Onderhouds- en vernieuwingsprocessen	56
Module 5: Verbindende processen	84
Module 6: Sturende processen	98
Module 7: Richtinggevende processen	126
Module 8: Gebruik van ASL	145
Module 9: Examenvoorbereiding	155
Opdrachten:	
Opdracht module 1: Beheerdomeinen	159
Opdracht module 2: Model overview uitvoerend en sturend niveau	160
Opdracht module 3: Beheerprocessen	162
Opdracht module 4: Onderhoudsprocessen	163
Opdracht module 6: Sturende processen	164
Opdracht module 8: Implementatie	165
Antwoordenindicatie:	
Antwoordindicatie module 1: Beheerdomeinen	167
Antwoordindicatie module 2: Model overview	168
Antwoordindicatie module 3: Opdracht beheerprocessen	170
Antwoordindicatie module 4: Opdracht onderhoudsprocessen	171
Antwoordindicatie module 6: Opdracht sturende processen	176
Antwoordindicatie module 8: Opdracht Implementatie	181
ASL2 Foundation examen - Sample Paper 1	183
ASL2 Foundation examen - Sample Paper 2	199
ASL2 Foundation examen - Sample Paper 1 Rationale	215
ASL2 Foundation examen - Sample Paper 2 Rationale	231
ASL2 Syllabus v2.0	247

Agenda

Dag 1: Waarom beheer, wat is beheer, wat is ASL, de beheeractiviteiten

Onderwerp:	Soort activiteit	Tijd:
Introductie:		
Voorstellen, doelen en verwachtingen	Interactief	45 min- 9.15-10.00
Module 1 :		
Het wat en waarom van beheer	Presentatie, deel 1	30 min-10.00-10.30
Herkenbaar?	Groepsdiscussie	15 min-10.30-10.45
De beheerdomeinen	Presentatie, deel 2	45 min-10.45-11.30
De domeinen: wat is wat?	Opdracht	30 min 11.30-12.00
Module 2:		
Het ASL- model	Presentatie, deel 1	30 min 12.00-12.30
Lunch		12.30-13.00
Verkenning van het ASL-model (strookjesoefening)	Opdracht	60 min 13.00-14.-0
Het ASL- model	Presentatie, deel 2	30 min 14.00-14.30
Module 3:		
De beheerprocessen	Opdracht	45 min 14.30-15.15
De beheerprocessen	Presentatie,	45 min 15.15-16.00
Module 4, 1^e deel:		
De onderhouds- en vernieuwingsprocessen	Opdracht	45 min 16.00-16.45
Evaluatie dag 1	Interactief	15 min 16.45-17.00

Dag 2: Onderhoud en vernieuwing, sturing en wat kun je er mee

Onderwerp:	Activiteit:	Tijd:
Terugblik dag 1	Presentatie	15 min 9.00-9.15
Module 4, 2^e deel:		
De onderhoudsprocessen	Presentatie	30 min 9.15-9.45
Module 5:		
De verbindende processen	Presentatie	30 min 9.45-10.15
Module 6:		
De sturende processen	Opdracht	60 min 10.15-11.15
De sturende processen	Presentatie	45 min 11.15-12.00
Lunch		45 min 12.00-12.45
Module 7:		
Richtinggevende processen	Opdracht	60 min 13.00-14.00
Richtinggevende processen	Presentatie	15 min 14.00-14.15
Module 8:		
Gebruik van ASL	Presentatie	15 min 14.15-14.30
Implementatie	Opdracht	45 min 14.30-15.15
Zelfreflectie (waar staan we)	Opdracht	45 min 15.15-16.00
Module 9:		
Toelichting Examen	Presentatie	15 min 16.00-16.15
Evaluatie en afsluiting		30 min 16.15-16.45





ASL® 2 Foundation

Introductie



©2017 - All training materials are sole property of Van Haren Publishing BV
and are not to be reproduced in any form or shape without written permission.





Hier staat de verwijzing bij de betreffende slide naar de theorie in het boek met het nummer van het hoofdstuk of de paragraaf (§) en eventueel de naam van de subkop uit het boek

Introductie en huisregels



- Telefoon zoveel mogelijk uit
- Vragen en discussie graag ook tussendoor!

©Van Haren Publishing

2

Inhoud (1)

- Module 1: het wat en waarom van beheer
- Module 2: het ASL model
- Module 3: beheerprocessen
- Module 4: onderhoud en vernieuwingsprocessen

(Bij deze training wordt gebruik gemaakt van het boek “boek ASL2, Een framework voor applicatiemanagement”, Van der Pols; Van Haren Publishing, Zaltbommel. Een aantal figuren is overgenomen uit dit boek)

Inhoud (2)

- Terugblik dag één
- Module 5: verbindende processen
- Module 6: sturende processen
- Module 7: richtinggevende processen
- Module 8: gebruik van ASL
- Examenvorbereiding

(Bij deze training wordt gebruik gemaakt van het boek “boek ASL2, Een framework voor applicatiemanagement”, Van der Pols; Van Haren Publishing, Zaltbommel. Een aantal figuren is overgenomen uit dit boek)

Kennismaking

- Naam
- Rol, functie, taken binnen de organisatie
 - werkzaamheden die je wekelijks doet
 - percentage applicatiemanagement
- Kennis en ervaringen met ITIL®, ASL® en/of BiSL®
- Specifieke vragen of te behandelen onderwerpen?



asl® is a Registered Trade Mark of ASL BiSL Foundation

BiSL® is a Registered Trade Mark of ASL BiSL Foundation

ITIL® is a registered trade mark of Axelos Ltd

Leerdoelen

- ASL in de context van Applicatiemanagement, IT-Infrastructuurmanagement en Business informatiemanagement
- Het ASL-framework, samenhang en inhoud
- ASL processen: doel, inhoud, resultaten
- Invoeren van ASL: hoe wel/hoe niet; mogelijke valkuilen
- Toepassen van ASL: wat verandert er?

Verantwoordelijkheden rond trainingen en examens

- The Lifecycle Company/Van Haren Publishing: trainingsmateriaal
- APMG: examinering
- ASL BiSL Foundation: eigenaar van het merk ASL

Vragen



APPLICATION SERVICES LIBRARY
asl



ASL® 2 Foundation

Module I: Het wat en waarom van beheer

Van Haren
PUBLISHING

©2017 - All training materials are sole property of Van Haren Publishing BV
and are not to be reproduced in any form or shape without written permission.

COURSEWARE

Agenda

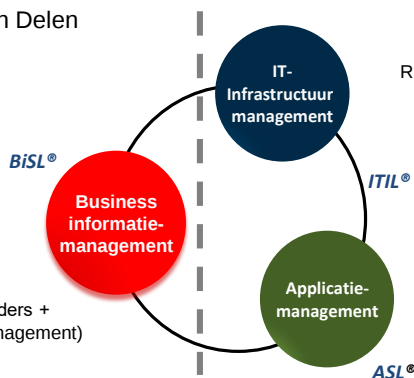
- **Ontwikkelingen op gebied van IT-beheer**
 1. scheiding in beheerdomeinen
 2. opsplitsing van de vraagorganisatie
 3. componentisering en specialisatie van dienstverlening
 4. differentiatie
 5. noodzaak tot specialisatie
- **Consequenties voor beheer**
- **De wereld van beheer**
- **Relaties en samenwerking**

§2.2.1

De scheiding van beheerdomeinen

o.b.v. model van Looijen en Delen

IV: Informatievoorziening
Gebruiks-/ organisatieperspectief
Bedrijfskundig
'Systeemeigenaar' + functioneel beheerders +
informatiemanagement (en contractmanagement)
Looijen cs: functioneel beheer



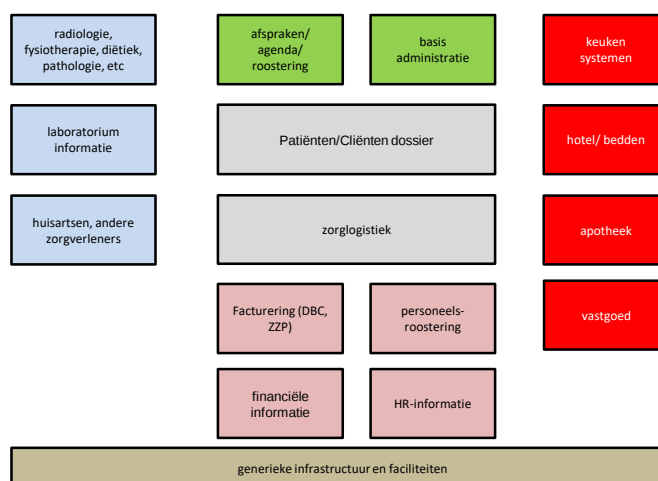
IT: IT-infrastructuur
Werkplekken, netwerken
Exploitatieperspectief
Beheer en exploitatie/vernieuwing
Reken/communicatiecentrum (datacenter)
Looijen cs: technisch beheer

IS: Informatiesystemen
Applicaties en gegevensstructuren
Onderhoudsperspectief
Informatisch
B&O-organisatie
Looijen cs.: applicatiebeheer

§2.2.2

Differentiatie van de vraag

Een voorbeeld



§2.2.3

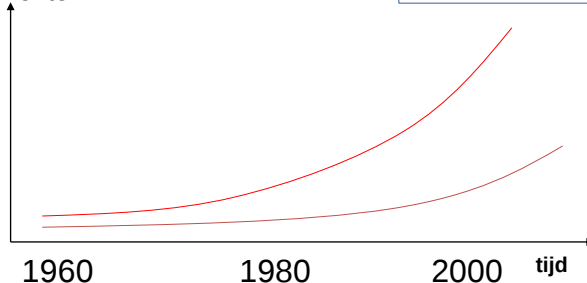
Verdergaande componentisering en ...

- hergebruik bestaande componenten
legacy is here to stay
- gedeeld gebruik nieuwe componenten
CBD, OO, pakketten, ASP/SAAS, Cloud, SOA
- verplaatsing van functionaliteit naar technologie
functionaliteiten die vroeger in de applicatie geprogrammeerd werden worden nu ondersteund door aparte hulpmiddelen en technologieën: documentinformatie, werkstroombesturing, autorisaties, gegevensuitwisseling e.a.

§2.2.3

...daardoor meer specialisatie

aantal verschillende leveranciers
en componenten



Het aantal hulpmiddelen en technologieën om een applicatie te ontwikkelen, onderhouden en beheren groeit sterk.

Het aantal leveranciers daarmee ook.

§2.2.4

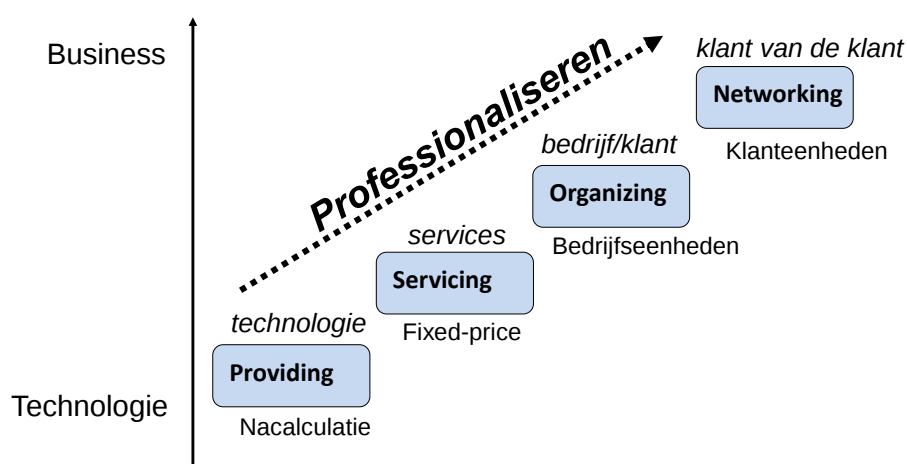
Differentiatie van dienstverleningsvorm (1)

1. Vervaging nieuwbouw en onderhoud:
 - stapsgewijze vernieuwing
 - integratie nieuwe componenten in legacy systemen
 - opwaardering en herbouw
2. Veel tussenvormen tussen pakketten en maatwerk
3. Tussenvormen tussen IT-infrastructuurmanagement en applicatiemanagement zoals SaaS

Hierdoor meerdere vormen van dienstverlening zoals bouwer van specifieke delen/componenten, onderhoudsorganisatie, inregelaar/implementator, bouwer van platforms als SAP, software leverancier

Achtergrond
Geen examenstof

Differentiatie van dienstverleningsvorm (2)



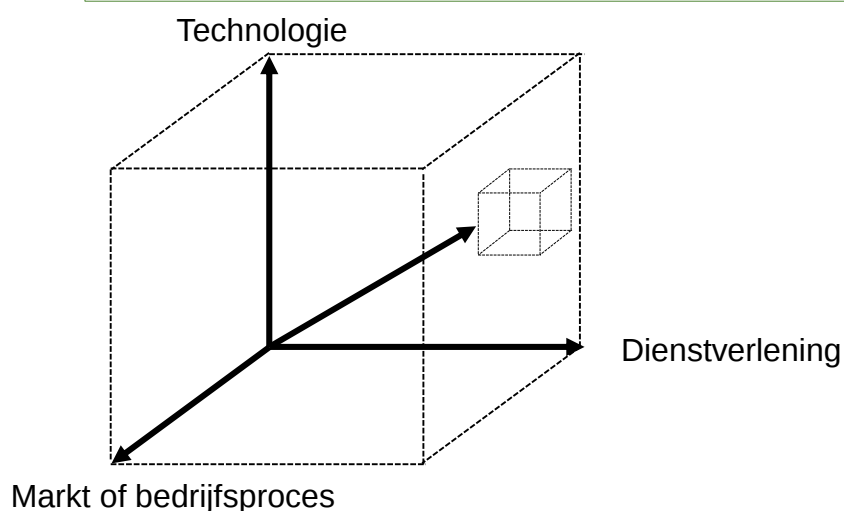
Achtergrond
Geen examenstof

Differentiatie van dienstverleningsvorm (3)

	technologie	services	bedrijfsgericht	omgeving-gericht
focus	technologie	diensten	klantorganisatie	gericht op de omgeving van de klantorganisatie en de klanten van de klant
dienst	mensen leveren	diensten leveren	oplossing leveren	verzamelpunt, Integratiepunt in branche of markt, clearing house
focus besturing	kwantiteiten	kwaliteit procesinrichting metrics	flexibiliteit effectiviteit efficiency	innovativiteit, extern toegevoegde waarde, maatschappelijke verantwoordelijkheid
financiële verrekening	nacalculatie	fixed price	factuur in bedrijfs-eenheden	factuur in klanteenheden of product-eenheden van de afnemer

§2.2.5

Specialisatie van applicatiemanagement

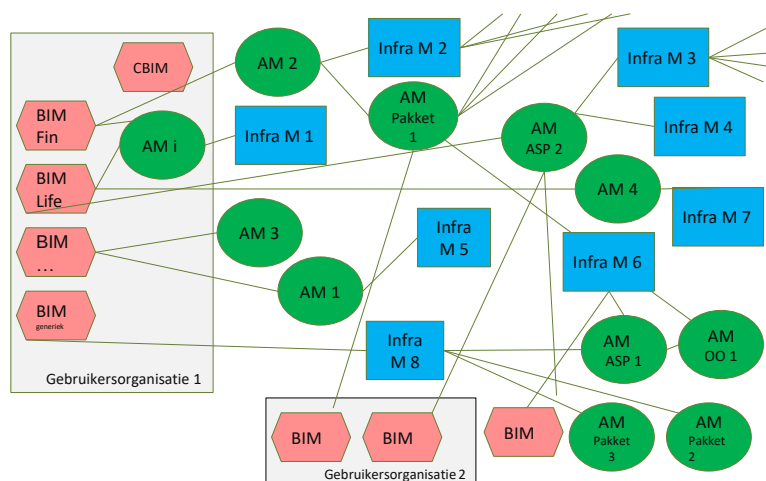


Agenda

- Ontwikkelingen op gebied van IT-beheer
 - Consequenties voor beheer:
 - leveranciersconstellaties
 - strategieën
- De wereld van beheer
- Relaties en samenwerking

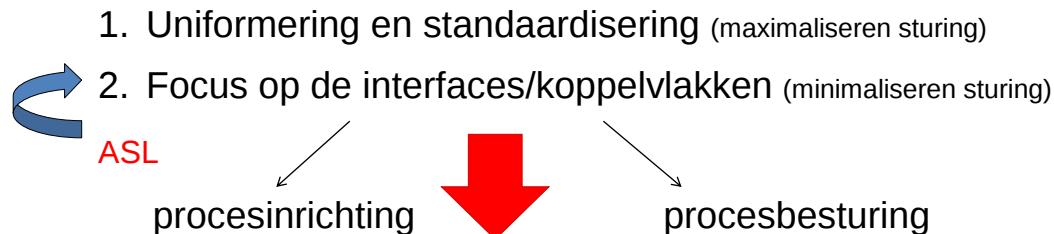
§2.3.2. Managen van het geheel: de uitdaging

Dus: complexere leveranciersconstellaties



§2.3.3 Oplossings-
richtingen voor dit
besturingsprobleem

Dus: complexere leveranciersconstellaties



Plaats, rol en inpassing van de dienstverlening in de omgeving worden bepalend voor de dienstverlening en de inrichting van de processen.

Het startpunt van de inrichting van processen is dus de omgeving en de eisen vanuit die omgeving

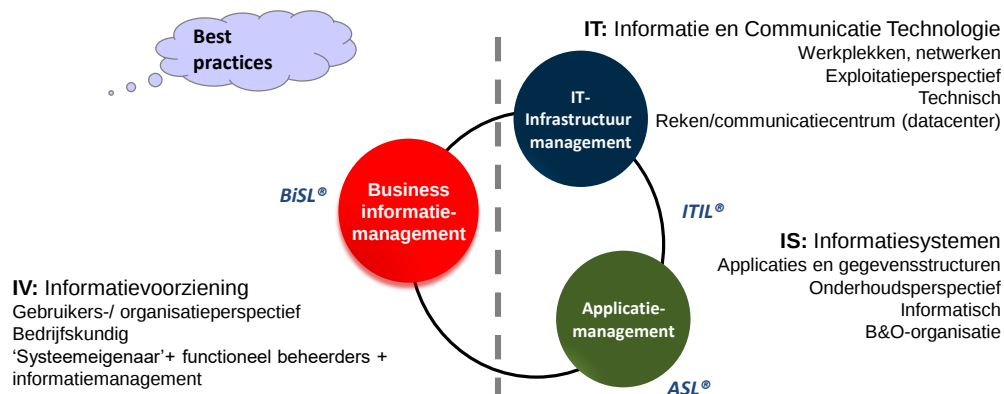
Agenda

- Ontwikkelingen op gebied van IT-beheer
- Consequenties voor beheer
- De wereld van beheer:
 - IT-infrastructuurmanagement
 - applicatiemanagement
 - business informatiemanagement
- Relaties en samenwerking

§2.2.1

FAQ Waarom worden de treinen AM, BIM en IT=IM gebruikt

Nogmaals: de beheerdomeinen



©Van Haren Publishing

23

§2.2.1

IT-infrastructuur management (1)

Verantwoordelijk voor de instandhouding van de operationalisering van het informatiesysteem, dat bestaat uit apparatuur, programmatuur en gegevensverzamelingen.

Technisch beheer en exploitatie

De organisatie die de informatiesystemen draait en zorgt dat de infrastructuur op orde blijft. Vaak dus het rekencentrum.

©Van Haren Publishing

24

Achtergrond
Geen examenstof

IT-infrastructuur management (2)

- beheer hardware: mainframe, servers
- netwerkbeheer
- werkplekbeheer: pc, randapparatuur, KA
- beheer systeemsoftware: compilers, drivers, dbms
- beheer gegevensbestanden: backup, recovery
- in de lucht houden van de systemen: exploitatie online + batch
- toegangsbeheer: platform, bestanden, applicaties (extern)

©Van Haren Publishing

25

Achtergrond
Geen examenstof

ITIL®

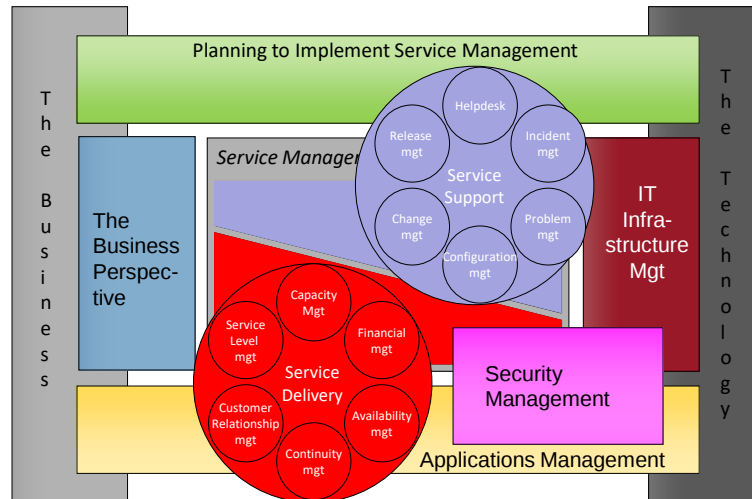
- Stond voor: Information Technology Infrastructure Library.
Nu: model voor IT-servicemanagement
- Gericht op servicemanagementprocessen
- Verzameling boeken
- Gericht op verhoging efficiency & effectiviteit IT-beheerprocessen
- Beschrijvingen van met name operationele en tactische processen
- Ontwikkeld door Cabinet Office
- Sinds mei 2007: ITIL versie 3

©Van Haren Publishing

26

Achtergrond
Geen examenstof

ITIL® framework versie 2

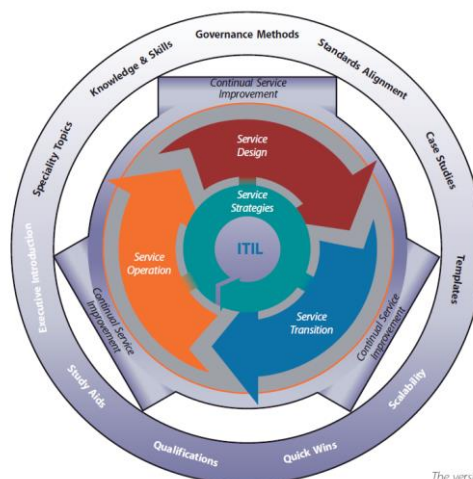


©Van Haren Publishing

27

Achtergrond
Geen examenstof

ITIL® framework versie 3



Inmiddels versie 2011

The version 3 package

©Van Haren Publishing

28

§2.2.1

Applicatiemanagement (1)

- Verantwoordelijk voor de instandhouding van de applicatieprogrammatuur en de gegevensstructuren
- Applicatiebeheer en -onderhoud
- De partij die de software beheert en onderhoudt
- Noodzakelijke kennis: programmering, systeemontwikkeling, ontwerpen, impactanalyse
- In de regel is de kernkwaliteit Customer Intimacy (of op zijn minst) Customer Business Process Intimacy

Achtergrond
Geen examenstof

Applicatiemanagement (2)

- beheer
- dagelijkse ondersteuning
(van vertegenwoordigers gebruikersorganisaties zoals BIM, en IT-IM)
- gepland en ongepland onderhoud
- toekomst applicaties en applicatiemanagementorganisaties

