

# ASL<sup>®</sup> 2

COURSEWARE

ASL<sup>®</sup>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, Maart 2017  
Vormgeving: Van Haren Publishing, Zaltbommel  
Copyright: © Van Haren Publishing 2017

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

<b>Inhoud</b>	
<b>Agenda</b>	4
<b>Introductie</b>	5
<b>Module 1: Het wat en waarom van beheer</b>	9
<b>Module 2: Het ASL-model</b>	25
<b>Module 3: Beheerprocessen</b>	36
<b>Module 4: Onderhouds- en vernieuwingsprocessen</b>	56
<b>Module 5: Verbindende processen</b>	84
<b>Module 6: Sturende processen</b>	98
<b>Module 7: Richtinggevende processen</b>	126
<b>Module 8: Gebruik van ASL</b>	145
<b>Examenvoorbereiding</b>	155
<b>Opdrachten:</b>	
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 9: Implementatie	165
<b>Antwoordenindicatie:</b>	
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 9: opdracht Implementatie	181
<b>ASL2 Foundation examen - Sample Paper 1</b>	183
<b>ASL2 Foundation examen - Sample Paper 2</b>	199
<b>ASL2 Foundation examen - Sample Paper 1 Rationale</b>	215
<b>ASL2 Foundation examen - Sample Paper 2 Rationale</b>	231
<b>ASL2 Syllabus v2.0</b>	247


## Agenda

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


<i>Onderwerp:</i>	<i>Soort activiteit</i>	<i>Tijd:</i>
<b>Introductie:</b>		
Voorstellen, doelen en verwachtingen	Interactief	45 min- 9.15-10.00
<b>Module 1 :</b>		
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
<b>Module 2:</b>		
Het ASL- model	Presentatie, deel 1	30 min 12.00-12.30
<b>Lunch</b>		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
<b>Module 3:</b>		
De beheerprocessen	Opdracht	45 min 14.30-15.15
De beheerprocessen	Presentatie, deel 2	45 min 15.15-16.00
<b>Module 4, 1<sup>e</sup> deel:</b>		
De Onderhoudsprocessen	Opdracht	45 min 16.00-16.45
<b>Evaluatie dag 1</b>		15 min 16.45-17.00

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

<i>Onderwerp:</i>	<i>Activiteit:</i>	<i>Tijd:</i>
Terugblik dag 1	Presentatie	15 min 9.00-9.15
<b>Module 4, 2<sup>e</sup> deel:</b>		
De onderhoudsprocessen	Presentatie	30 min 9.15-9.45
<b>Module 5:</b>		
De verbindende processen	Presentatie	30 min 9.45-10.15
<b>Module 6:</b>		
De sturende processen	Opdracht	60 min 10.15-11.15
De sturende processen	Presentatie	45 min 11.15-12.00
<b>Lunch</b>		45 min 12.00-12.45
<b>Module 7:</b>		
Richtinggevende processen	Opdracht	60 min 13.00-14.00
Richtinggevende processen	Presentatie	15 min 14.00-14.15
<b>Module 8:</b>		
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
<b>Module 9:</b>		
Toelichting Examen	Presentatie	15 min 16.00-16.15
<b>Evaluatie en afsluiting</b>		30 min 16.15-16.45



APPLICATION SERVICES LIBRARY





## 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.

COURSEWARE

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

## Inhoud (1)

- Module 1: het wat en waarom van beheer
- Module 2: het ASL model
- Module 3: beheerprocessen
- Module 4: onderhouds- 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
- Examen voorbereiding

(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

©Van Haren Publishing

## 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?

©Van Haren Publishing



## Verantwoordelijkheden rond trainingen en examens



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

©Van Haren Publishing

## Vragen



©Van Haren Publishing



ASL® 2 Foundation

Module I: Het wat en waarom van beheer

©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**

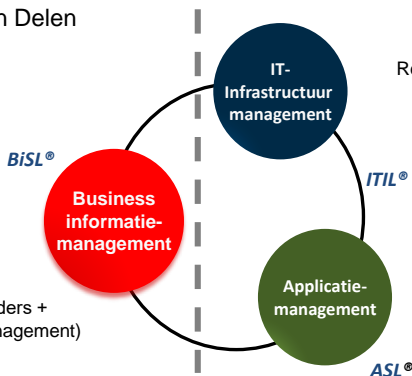
©Van Haren Publishing

§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



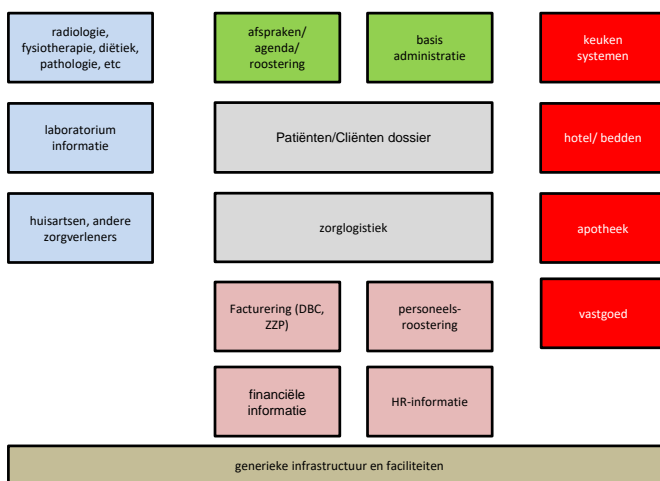
**IT: IT-infrastructuur**  
 Werkplekken, netwerken  
 Exploitatieperspectief  
 Beheer en exploitatie/vernieuwing  
 Reken/communicatiecentrum (datacenter)  
 Looijen cs.: technisch beheer

**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.

©Van Haren Publishing

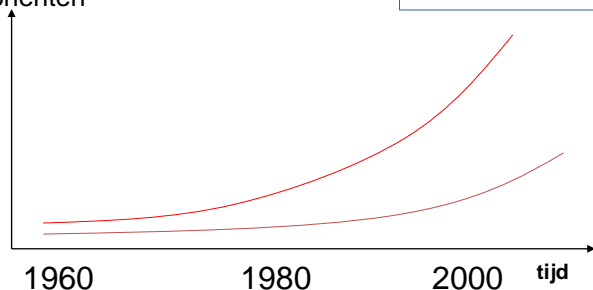
§2.2.3

## ...daardoor meer specialisatie

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

Het aantal leveranciers daarmee ook.

aantal verschillende leveranciers en componenten



©Van Haren Publishing

§2.2.4

## Differentiatie van dienstverleningsvorm (1)

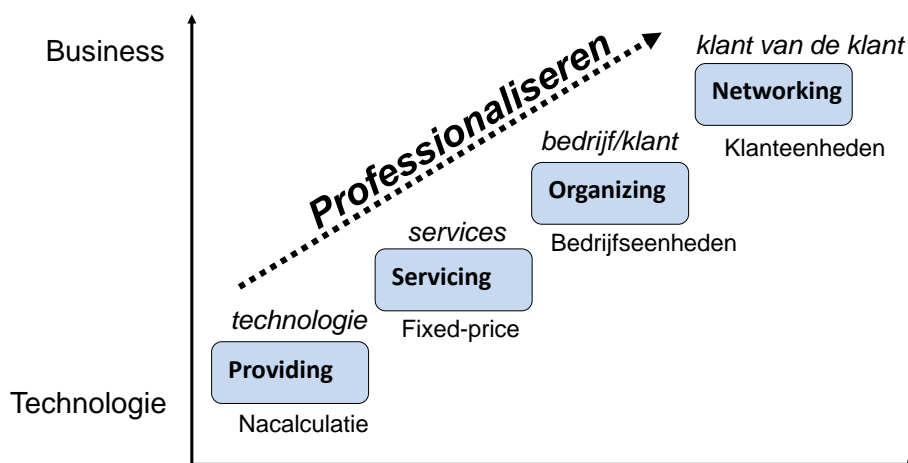
1. Vervaging nieuwbouw en onderhoud:
  - stapsgewijze vernieuwing
  - integratie nieuwe componenten in legacy systemen
  - opwaardering en herbouw
2. Veel tussenvormen tussen pakketten en maatwerk
3. Tussenvormen tussen IT-infrastructuurmanagement en applicatiemanagement zoals SaaS

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

©Van Haren Publishing

Achtergrond  
Geen examenstof

## Differentiatie van dienstverleningsvorm (2)



©Van Haren Publishing

Achtergrond  
Geen examenstof

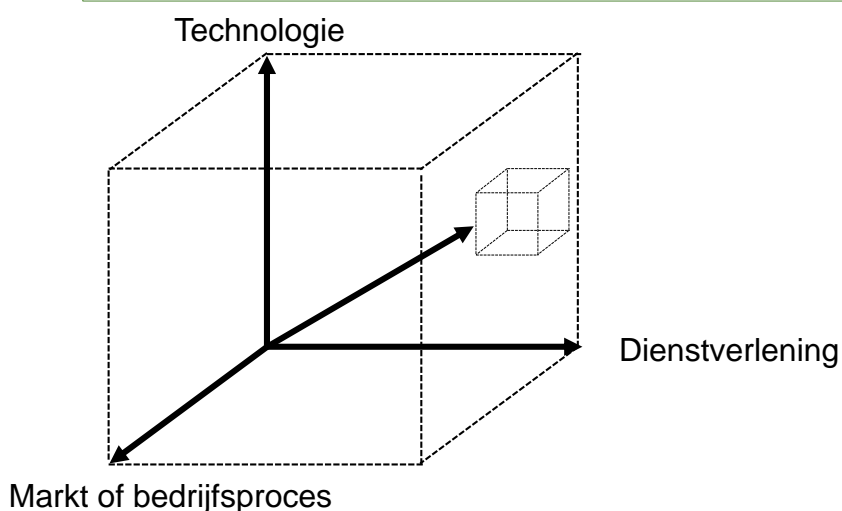
## Differentiatie van dienstverleningsvorm (3)

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

©Van Haren Publishing

§2.2.5

## Specialisatie van applicatiemanagement



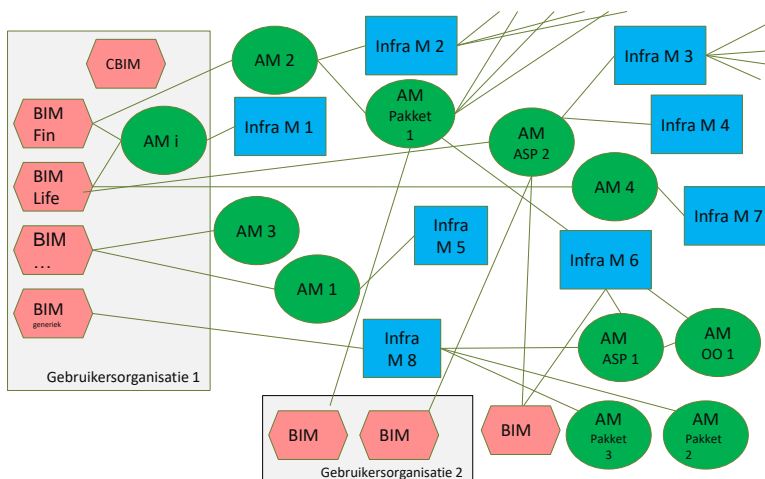
©Van Haren Publishing

## 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

1. Uniformering en standaardisering (maximaliseren sturing)



2. Focus op de interfaces/koppelvlakken (minimaliseren sturing)

ASL

procesinrichting



procesbesturing

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

©Van Haren Publishing

## Agenda

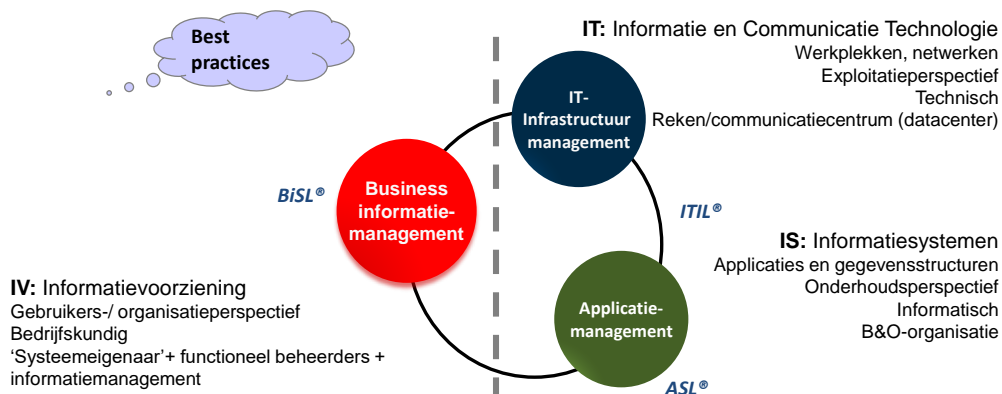
- Ontwikkelingen op gebied van IT-beheer
- Consequenties voor beheer
- **De wereld van beheer:**
  - IT-infrastructuurmanagement
  - applicatiemanagement
  - business informatiemanagement
- Relaties en samenwerking

©Van Haren Publishing



§2.2.1  
FAQ Waarom worden de  
tremen AM, BIM en  
IT=IM gebruikt

## Nogmaals: de beheerdomeinen



©Van Haren Publishing

§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

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

Achtergrond  
Geen examenstof

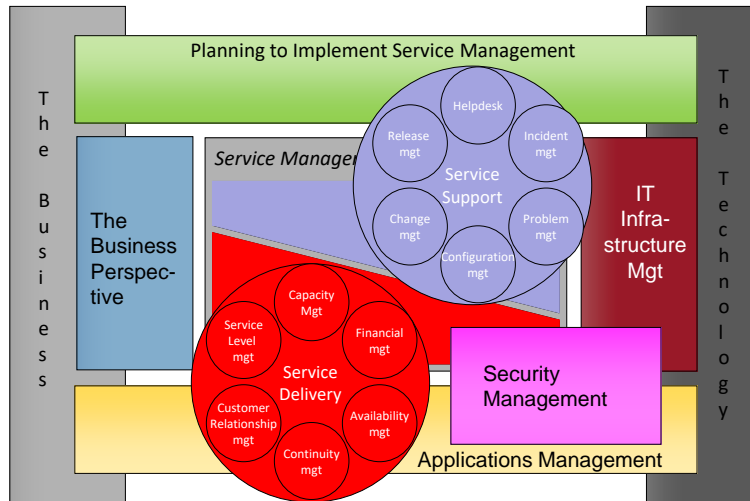
## ITIL®

- 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

Achtergrond  
Geen examenstof

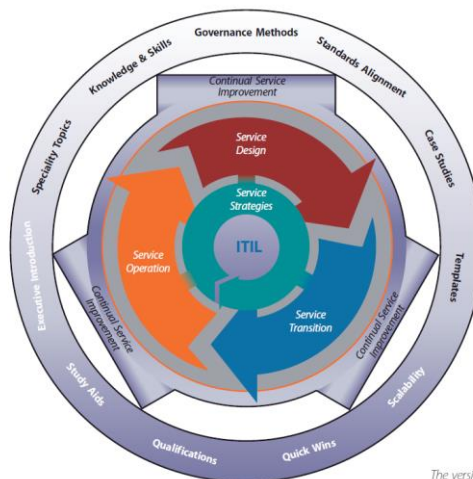
## ITIL® framework versie 2



©Van Haren Publishing

Achtergrond  
Geen examenstof

## ITIL® framework versie 3



Inmiddels versie 2011

The version 3 package

©Van Haren Publishing

§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)

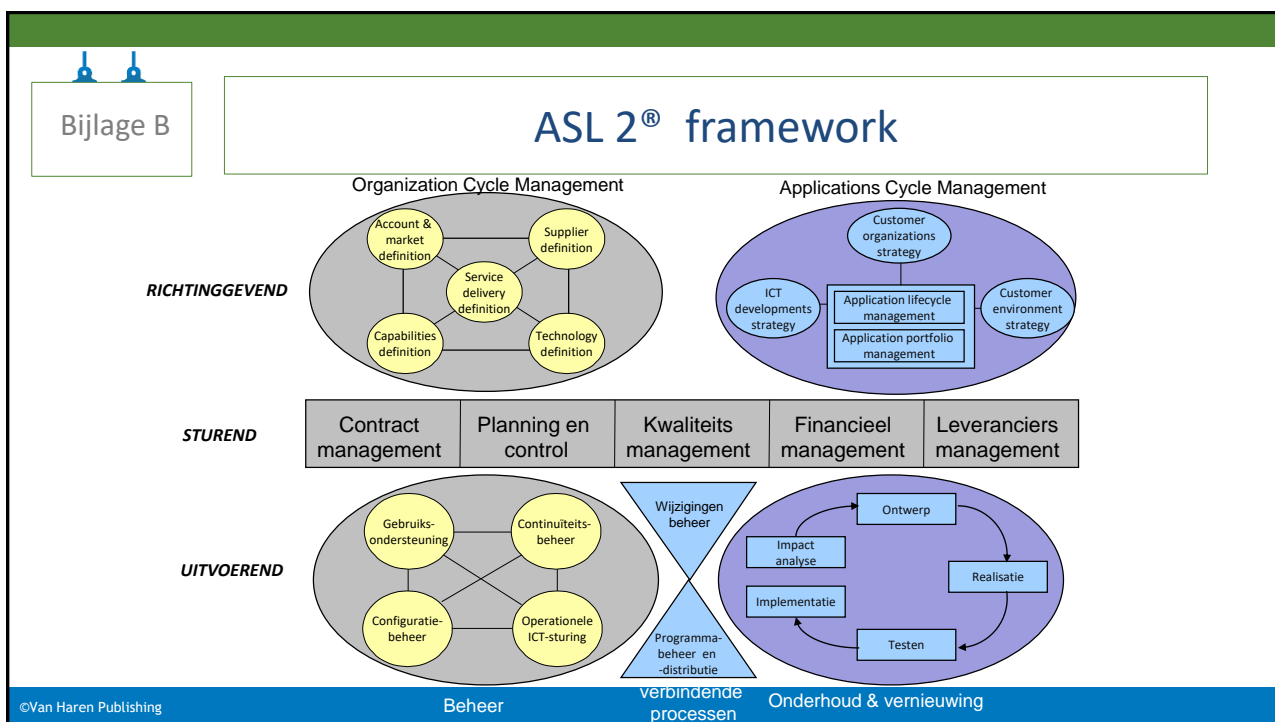
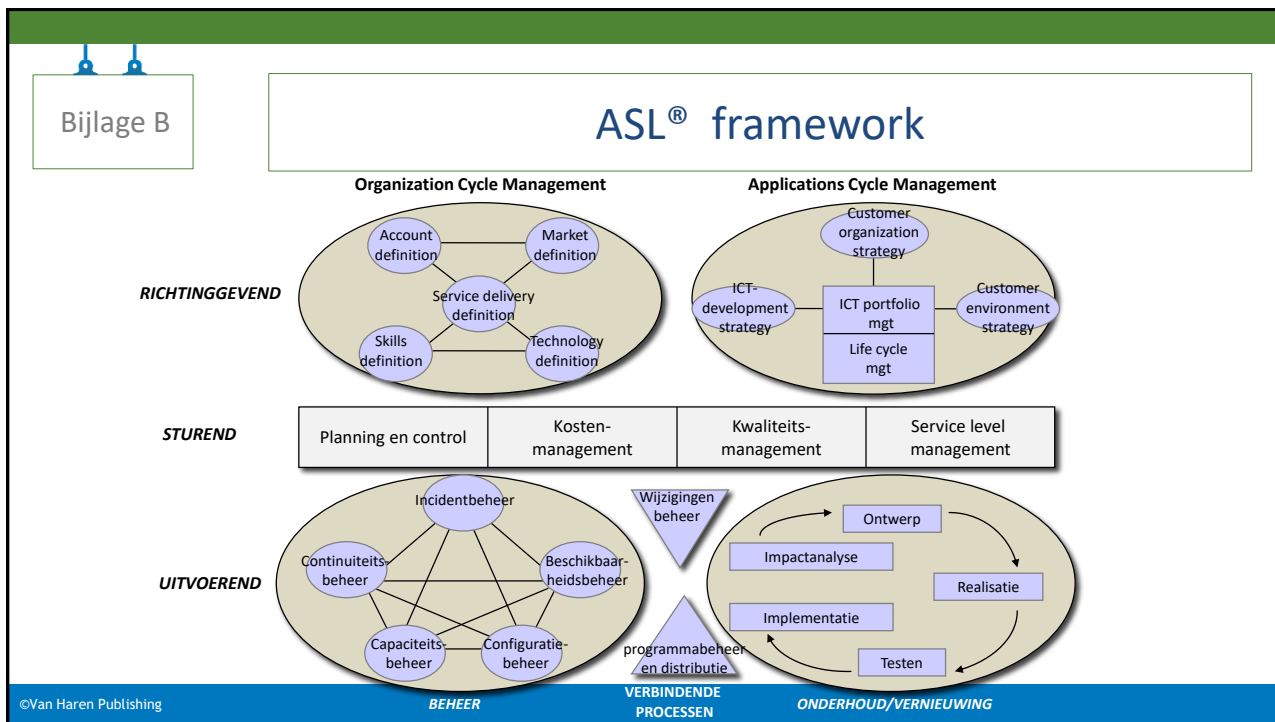
©Van Haren Publishing

Achtergrond  
Geen examenstof

## Applicatiemanagement (2)

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

©Van Haren Publishing



§2.2.1

## Business informatiemanagement

- Dagelijkse ondersteuning informatievoorziening
- Ondersteuning directe gebruikers
- Onderhoud functionele specificaties:
  - identificeren van functionele eisen/ wensen uit de organisatie
  - vertalen van eisen naar functionele wijzigingen
  - initiatie daarvan naar applicatiemanagement
  - test applicatie van gewijzigde versies
- Bewaken actualiteit van gegevens
- Aansturen van IT-IM en AM-organisaties

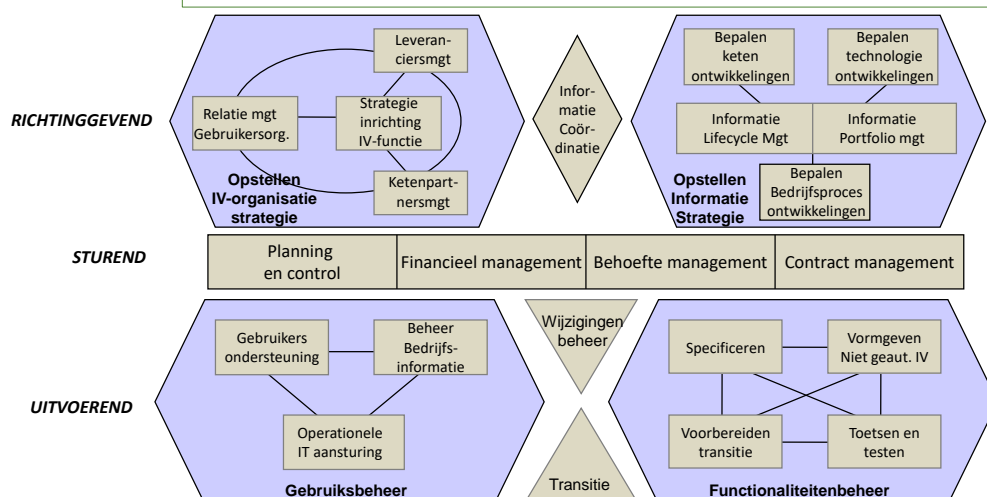
Eigenaar en opdrachtgever

Functioneel beheer en informatiemanagement

©Van Haren Publishing

Achtergrond  
Geen examenstof

## BiSL® framework



©Van Haren Publishing

verbindende processen

## Agenda

- Ontwikkelingen op gebied van IT-beheer
- Consequenties voor beheer
- De wereld van beheer
- **Relaties en samenwerking**

§2.3.4

## Samenwerking beheerdomeinen

- Heldere afspraken over
  - koppelvlakken tussen de beheerpartijen
  - verantwoordelijkheden van elk van de beheerpartijen
  - waar wel en niet over gecommuniceerd moet worden om tot een optimale IV te komen (welke informatie?)
  - hoe gecommuniceerd wordt (hoe wordt die informatie uitgewisseld?)
- Afstemmen
  - werkwijze
  - planning
  - mogelijke oplossing

§2.3.4

## Effectief beheer

- **Samenwerken bij:**
  - Bepalen toekomstige informatiesystemen
  - Bepalen dienstverleningsniveaus
  - Doorvoeren van wijzigingen (impactanalyse – planning en control – testen)
  - Afhandelen van verstoringen
  - Operationeel houden (beschikbaarheid, capaciteit)
  
- **Zelfstandig opereren bij:**
  - Inrichten interne sturing (ook kwaliteitsmaatregelen)
  - Inrichten eigen testen, tools, rapportages
  - Alle andere activiteiten waarvan alleen de output belangrijk is voor de afnemers en toeleveranciers

©Van Haren Publishing

## Vragen



©Van Haren Publishing



## Discussievragen (1)


1. Wat zijn voor u de belangrijkste onderdelen van het werk van applicatie management?
2. Op welke wijze herkent u de drie beheerdomeinen in uw eigen werk?
3. Welke voor- en nadelen zijn er wanneer taken uit verschillende beheerdomeinen door één functionaris of afdeling worden uitgevoerd?

©Van Haren Publishing


## Discussievragen (2)

4. Benoem de taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van een applicatiebeheerder.
5. Wat is voor u de toegevoegde waarde van een functioneel beheerder?
6. Ligt de rol van Business informatiemanager alleen bij uw klant/afnemer of wordt die rol ook binnen uw AM-organisatie onderkend?

©Van Haren Publishing



APPLICATION SERVICES LIBRARY



ASL® 2 Foundation  
Module 2: Het ASL-model

©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

- **Het framework**
  - ASL en applicatiemanagement
  - De boodschappen van ASL

©Van Haren Publishing