

ASL® 3

COURSEWARE

ASL® 3de editie Foundation Courseware



ASL® 3^{de} editie
Foundation Courseware

Colofon

Titel:	ASL® 3 ^{de} editie Foundation Courseware
Auteurs:	Rob Akershoek
Uitgever:	Van Haren Publishing, 's-Hertogenbosch
ISBN Hard copy:	978 94 018 1179 8
Druk:	Eerste druk, eerste oplage, April 2024
Vormgeving:	Van Haren Publishing, 's-Hertogenbosch
Copyright:	© Van Haren Publishing 2024

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.

Over deze courseware

Deze courseware is opgesteld door experts in het vakgebied van Business informatiemanagement, met veel praktijkervaring op het gebied van het produceren en verzorgen van trainingen. De input voor het materiaal bestaat uit bestaande publicaties en de ervaring en expertise van de auteur(s). Het materiaal sluit aan op de exameneisen van APMG en is tevens door APMG geaccrediteerd.

Het doel van de courseware is om de trainer en cursist maximaal te ondersteunen bij zijn of haar opleiding/cursus of voorbereiding op een examen. Het materiaal is modulair opgebouwd en sluit qua opbouw en volgorde aan op de hoofdstukindeling van het BiSL-frameworkboek en op de exameneisen van het BiSL Foundation-examen van APMG.

Om de trainer en deelnemer van de training optimaal te ondersteunen in de beheersing van de theorie, zijn er oefenexamens, opdrachten en uitwerkingen toegevoegd aan het materiaal. Tevens zijn discussievragen opgenomen waarin veelal een verwijzing is opgenomen naar de eigen ervaringen van de cursisten om zo de vertaling van praktijk naar theorie te maken, waardoor de leerstof mogelijk beter "landt".

Waar van toepassing en noodzakelijk voor het Foundation-examen wordt in de sheets verwezen naar de bijbehorende literatuur, waarin de cursist additionele informatie kan vinden over een bepaald onderwerp. Op alle pagina's is voldoende ruimte opengelaten voor het maken van persoonlijke aantekeningen. Er zijn dus geen aparte notitiepagina's opgenomen.

Dit courseware-pakket is compleet, en het biedt voldoende vrijheid aan de trainer om in zijn verhaal af te wijken van de opbouw van de sheets ofwel om niet alle sheets of opdrachten te behandelen. En hopelijk voegt de trainer eigen ervaringen en voorbeelden toe! De cursist heeft altijd zelf de mogelijkheid deze onderwerpen in eigen tijd nogmaals door te nemen. Dit wordt eenvoudig gemaakt doordat deze courseware en het BiSL-frameworkboek dezelfde structuur hebben.

De laatste module bevat enkele tips en trucs voor het examen. Daarmee vormt deze courseware, samen met het frameworkboek, de perfecte combinatie om de theorie eigen te maken en goed te begrijpen.

Andere uitgaven van Van Haren Publishing

Van Haren Publishing (VHP) is gespecialiseerd in uitgaven op gebied van Best Practices, methodes en standaarden in de volgende vier domeinen:

- IT en IT Management
- Architectuur (Enterprise en IT)
- Business Management en
- Project Management

Van Haren Publishing publiceert ook voor organisaties en bedrijven zoals: ASLBiSL Foundation, BRMI, CA, Centre Henri Tudor, Gaming Works, IACCM, IAOP, IFDC, Innovation Value Institute, IPMA-NL, ITSqc, NAF, KNVI, PMI-NL, PON, The Open Group, The SOX Institute.

Onderwerpen zijn (per domein):

IT and IT Management

ABC of ICT
ASL®
CATS
CM®
CMMI®
COBIT®
e-CF
ISO/IEC 20000
ISO/IEC 27001/27002
ISPL
IT4IT®
IT-CMF™
IT Service CMM
ITIL®
MOF
MSF
SABSA
SAF
SIAM™
TRIM
VeriSM™

Enterprise Architecture

ArchiMate®
GEA®
Novius Architectuur
Methode
TOGAF®

Business Management

BABOK® Guide
BiSL® and BiSL® Next
BRMBOK™
BTF
EFQM
eSCM
IACCM
ISA-95
ISO 9000/9001
OPBOK
SixSigma
SOX
SqEME®

Project Management

A4-Projectmanagement
DSDM/Atern
ICB / NCB
ISO 21500
MINCE®
M_o_R®
MSP®
P3O®
PMBOK® Guide
Praxis®
PRINCE2®

Voor de meest recente informatie over VHP uitgaven, bezoek onze website:
www.vanharen.net.

Table of content

Reflection		7
ASL® 3 – Prototype Courseware	(1)	9
Huidige situatie & uitdagingen applicatiemanagement	(6)	11
Positionering applicatie-management	(19)	18
ASL3 Applicatie Management Raamwerk (Introductie)	(25)	21
Plotten ontwikkelingen en trends en andere practices	(50)	33
Applicatie Delivery Modellen	(55)	36
Strategisch portfolio management	(57)	43
Enterprise Architectuur & Applicatie Portfolio Administratie (Meta-Model)	(83)	50
Applicatie Life Cycle Management & (Technology Life Cycle Management)	(99)	58
Applicatie Portfolio Management	(113)	65
Veranderportfolio management	(140)	78
Ontwikkelen, Onderhouden & Verbeteren	(151)	84
Verbindende processen	(185)	101
Release & Deployment Management	(193)	105
Leveren en ondersteunen (Operations)	(196)	106
Configuratiemanagement	(199)	108
Gebruikersondersteuning	(206)	111
Toegangsbeheer	(212)	114
Monitoring & Event Management	(226)	121
Incident Management	(231)	124
Continuïteits-management	(236)	126
Operationsmanagement	(246)	131

ASL 3 Ondersteunde & kaderstellende processen	(249)	133
Financieelmanagement	(254)	135
Risico & Compliance Management	(264)	140
Informatiebeveiliging	(289)	153
Personeelsmanagement	(296)	156
Leverancier & Contract Management	(301)	159
Service Level Management	(306)	161
Licentiemanagement (Software Asset Management)	(310)	163
Kwaliteitsmanagement	(313)	165
ASL 3 Implementatie	(326)	171
Voorbeeld Examen ASL 3 Foundation	(335)	176
Oefenexamen		183

Diagram Zelfreflectie op begrip

Met deze diagram kun je je kennis en begrip van het materiaal evalueren. Vul hem in om te kijken hoe je ervoor staat. Om voor het examen te slagen zou je ernaar moeten streven om in het bovenste gedeelte van niveau 3 uit te komen. Wil je echt een pro worden? Richt je pijlen dan op niveau 4. Je algemene niveau van begrip zal natuurlijk de leercurve volgen. Daarom is het belangrijk dat je op ieder moment van de training weet waar je zit in het diagram en dat je aandacht besteedt aan de knelpunten. Op basis van je positie in de diagram Zelfreflectie op begrip, kun je de voortgang van je eigen training evalueren.

Niveau van begrip	Voor de training (voorkennis)	Training Deel 1 (1 ^{ste} helft)	Training Deel 2 (2 ^{de} helft)	Nadat je het boek hebt doorgenomen en hebt gestudeerd	Nadat je de oefeningen en het proefexamen gemaakt hebt
Niveau 4 Ik kan de inhoud begrijpen en toepassen.					
Niveau 3 Ik snap het! Ik zit op de goede weg					Klaar voor het examen!
Niveau 2 Ik begrijp het bijna. Ik zou nog wat oefening kunnen gebruiken.					
Niveau 1 Ik leer, maar begrijp het nog niet echt.					

(Diagram Zelfreflectie op begrip)

Noteer welke knelpunten je nog tegenkomt zodat je ze zelf of met je trainer kunt oplossen. Evalueer daarna met behulp van het diagram of je beter begrijpt waar je staat op de leercurve.

Probleemoplossing*Knelpunt:**Onderwerp:*

Deel 1

Deel 2

Nadat je het boek hebt
doorgenomen en hebt
gestudeerd

Nadat je oefeningen
en het proefexamen
gemaakt hebt

ASL® 3 Foundation



Raamwerk voor applicatiemanagement



ASL® is trademarked

Optimaliseren en professionaliseren van applicatie management

Auteur: Rob Akershoek



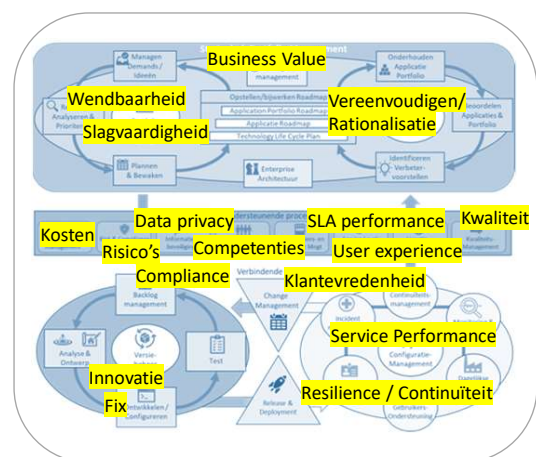
© Van Haren Publishing

1

Wat is ASL®?

ASL® is een best-practice procesraamwerk voor het managen van de life-cycle van alle applicaties binnen een organisatie, en het optimaliseren van het applicatie-portfolio als geheel, met als doel om bedrijfsdoelstellingen te realiseren (en continuïteit te waarborgen).

ASL® beschrijft alle processen/activiteiten benodigd voor het plannen, ontwikkelen, leveren en onderhouden van applicaties gedurende de gehele levenscyclus van idee tot uitfasering, en er voor zorg te dragen dat applicaties (en het gehele portfolio aan applicaties) blijft aansluiten bij de veranderend eisen en doelstellingen van de organisatie.

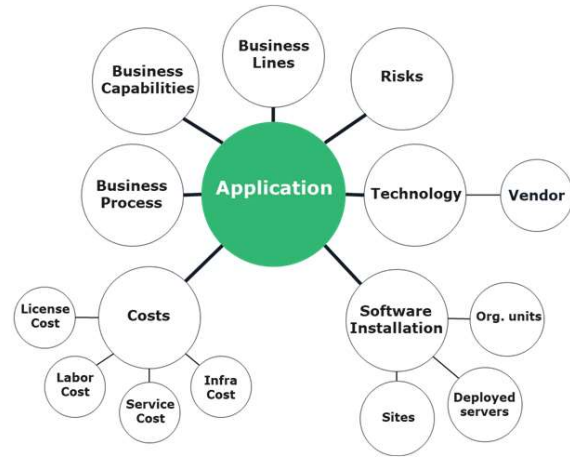


© Van Haren Publishing

2

Doelstelling ASL

- Het doel is om **toegevoegde waarde** te leveren voor de klant, de bedrijfsprocessen optimaal te ondersteunen, en zorgdragen dat applicaties blijven aansluiten op de veranderende bedrijfsdoelstellingen en prioriteiten.
- ASL® zorgt dat de organisatie meer grip krijgt op de **kwaliteit, kosten en risico's** t.a.v. applicatie-portfolio (denk aan security, data privacy, technology end-of-life, beschikbaarheid en performance).
- ASL® combineert een aantal best practices waaronder BiSL, ITIL, DevOps, Agile development en lean portfolio management in een **geïntegreerd applicatie-management raamwerk**.



Sneller, beter, veiliger en goedkoper



Scope van applicatiemanagement

Managen van de life cycle van alle applicaties/ toepassingen, van idee tot uitfasering, inclusief platform-applicaties, zoals API/integratieplatform, datawarehouse-platform, etc. ongeacht de aard van de applicaties.

Voorbeelden van applicaties:

- **SAAS**, configureren en managen van SAAS applicaties
- **Standaard softwarepakketten**, Implementatie, configuratie en beheer van standaard softwarepakketten (COTS)
- **Zelfbouw/custom build**, denk aan ontwikkelen van applicaties, zoals Java, .NET applicaties (softwareontwikkeling)
- **Low Code**: Ontwikkelen op basis van low code platformen (citizen development)
- **Platformen**, zoals integratie-platform, datawarehouse, workflow management, etc.

Applicatie management in deze context omvat zowel **software-ontwikkeling** (coderen / development) als het **configureren van standaard applicaties** (zoals SAAS), M.a.w. ontwikkelen (of development) omvat tevens het configureren en aanpassen van standaard pakketten en SAAS-applicaties.





Doelgroep van ASL

Alle organisaties die gebruik maken van diverse applicaties ter ondersteuning van de bedrijfsprocessen, zowel publieke sector als commerciële organisaties.

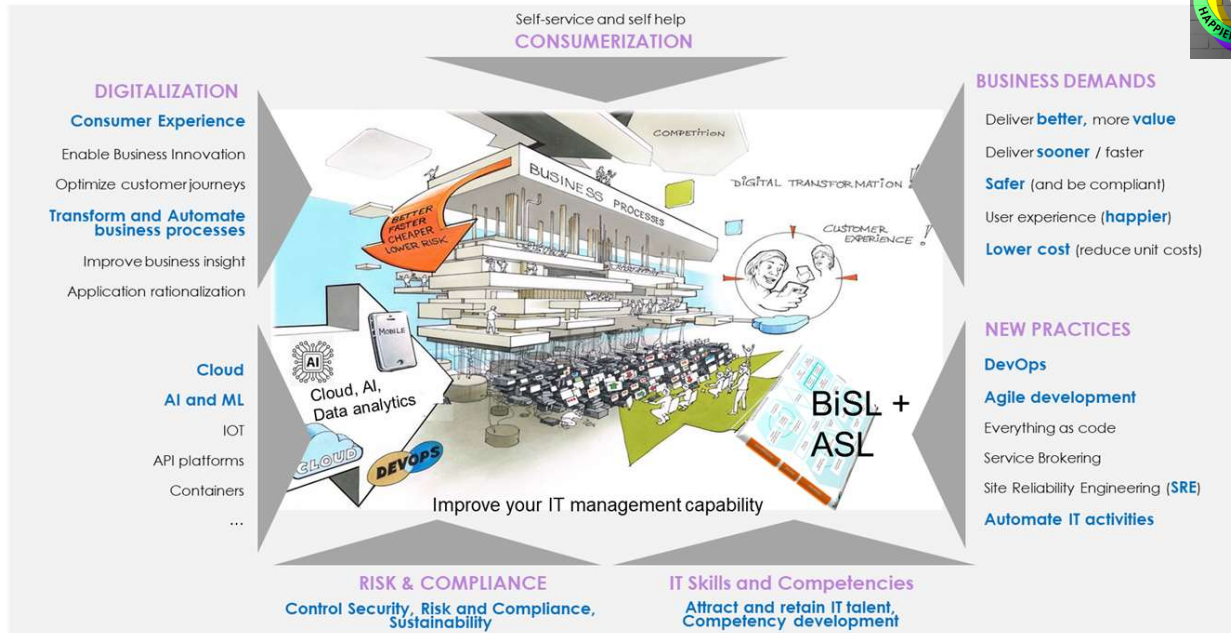
- **Organisaties verantwoordelijk voor het uitvoeren van applicatiemanagement**
 - Interne IT organisatie, applicatie management (AM)-afdelingen in organisaties die applicatie management activiteiten uitvoeren.
 - Service integrators / outsourcing vendors: organisaties die AM activiteiten uitvoeren voor hun klanten.
 - Implementatiepartners van software-leveranciers (betrokken bij de implementatie en beheer van applicaties)
 - Consultants betrokken bij de inrichting van applicatiemanagement (binnen organisaties)
- **Voorbeeld rollen/functies binnen de doelgroep:**
 - IT-managers van AM-afdelingen, applicatie-eigenaren / product managers
 - Informatie-managers en functioneelbeheerders
 - Applicatie-portfolio managers, applicatie-managers
 - Applicatie-ontwikkelteams/ontwikkelaars (en devops teams)
 - Applicatiebeheerder, applicatie-support team, support specialisten
 - Enterprise architecten, domain-architecten



Huidige situatie & uitdagingen applicatiemanagement



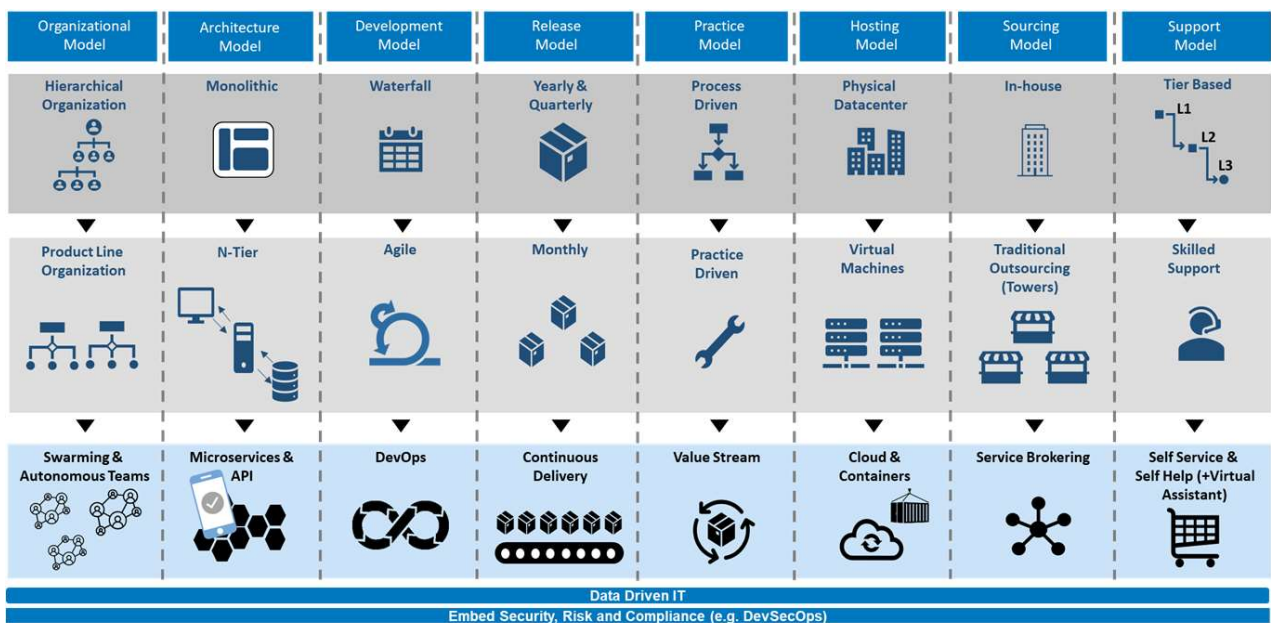
Toenemende druk op IT...



© Van Haren Publishing

7

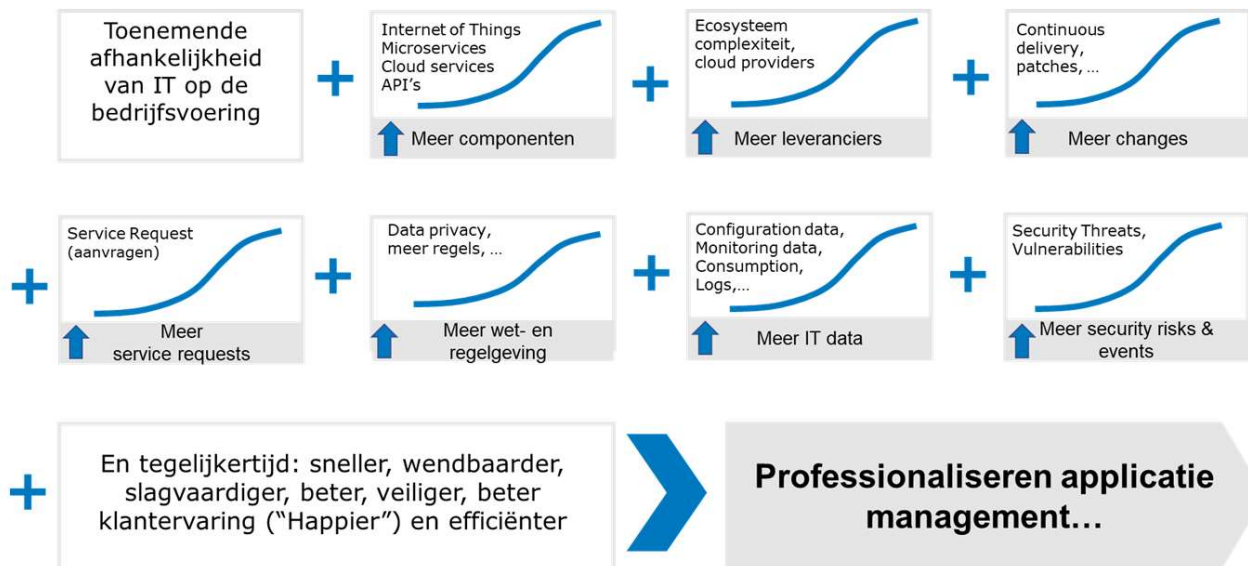
Ontwikkelingen in het IT-operating model...



© Van Haren Publishing

8

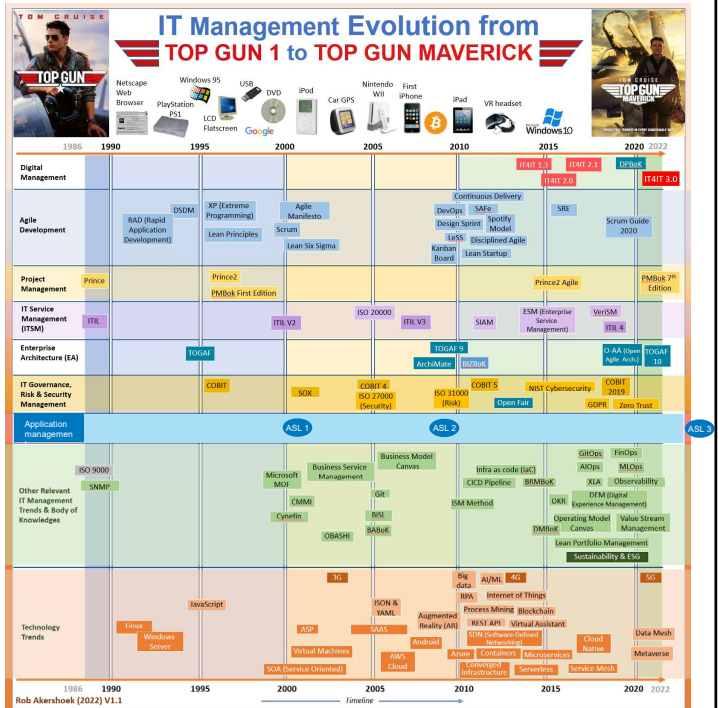
Managen van de nieuwe realiteit...meer, meer, meer...



Ontwikkelingen in de markt (sinds ASL 2)

Belangrijkste ontwikkelingen en trends sinds 2009 (ASL 2):

- Groei van cloud platformen (zoals Azure en AWS) en container platformen
- Toenemende focus op security, risk en compliance (o.a. Cybersecurity, data privacy AVG / GDPR)
- DevOps
- Infrastructure as code
- Continuous Delivery
- Scaling agile practices (zoals Spotify Model, SAFe, ...)
- Lean portfolio management, van project naar product gericht werken
- AI/ML (en GenAI)
- AIOps en Observability
- ITIL 4
- SIAM (multi-vendor sourcing)
- XLA en User Experience Management (klant-ervaring)
- Value Stream Management



Huidige applicatie-management uitdagingen?



Technical debt (legacy en verouderd landschap)

Geen grip op risico's en compliance (zoals data privacy)...

Geen optimale samenwerking met leveranciers in de keten...

Geen optimale klantreis / end-to-end processen...

Shadow IT

Verstoringen...

Data privacy

Veel maatwerk...

Complex en gefragmenteerd applicatielandschap...

Ontbreken overzicht applicaties (en life cycle informatie, eigenaarschap, ...)

>100 applicaties

>20 leveranciers

> Tientallen integraties / afhankelijkheden

Hoge kosten, lange doorlooptijd van aanpassingen...

Geen inzicht in kosten, kwaliteit, risico's en gebruikerservaring ...

Steeds meer **security** uitdagingen, zoals **vulnerabilities...**

Mogelijkheden tot rationalisatie / vereenvoudiging... of migratie naar cloud (vervangen, migreren, uitsfaseren, etc.)

Data stromen/ uitwisselingen en data governance...

Complex onderlinge afhankelijkheden / integraties (API's).



© Van Haren Publishing

11

Voorbeeld case: Gemeente Den Haag (Publieke Jaarverslag)



Den Haag

Groot en complex ICT-landschap

De digitalisering van de gemeentelijke organisatie heeft veel opgeleverd, maar heeft er ook voor gezorgd dat de gemeente een groot en complex landschap heeft van ongeveer **duizend ICT-applicaties**. De veelheid en verscheidenheid aan applicaties kost de gemeente flinke inspanningen om alles up-to-date en veilig te houden en daarmee de continuïteit van de gemeentelijke dienstverlening en organisatie te garanderen.

Datzelfde geldt voor de ICT-infrastructuur, waarvan een groot deel is verouderd, zoals de ICT-werkplekken, het ICT-netwerk en de datacenters. Dit complexe en verouderde ICT-landschap maakt het voor de gemeente een flinke uitdaging om zich snel en flexibel aan te passen aan nieuwe wetgeving, eisen en ontwikkelingen.

De gemeente kijkt kritisch naar de bestaande applicaties, contracten en licenties en regelt het applicatie-portfoliomanagement structureel in.

De gemeente moet overzicht, inzicht en controle hebben op alle applicaties en data en strak sturen op ICT-inkoop, contracten en licenties.

Verminderen applicaties en beter beheersen van contracten en licenties: De gemeente zet in op applicatierationalisatie en applicatie-portfoliomanagement en versterking van het contract- en licentiemanagement. De gemeente kijkt kritisch naar de noodzaak van bestaande applicaties: of die nog meerwaarde leveren en of er meerdere applicaties zijn die hetzelfde doen. Ook wordt onderzocht of alle contracten en licenties goed worden benut. Hiermee kan de gemeente slim besparen op onnodige ICT-kosten. Dit blijft een continu proces.

Verminderen applicaties en beter beheersen van contracten en licenties

Concepten:

- Applicatie rationalisatie (vereenvoudigen van het IT-landschap)
- Verminderen technology debt (upgrades)
- Applicatie modernisatie, bijvoorbeeld migreren van applicaties naar public cloud en SAAS (rehosting) of herbouw.

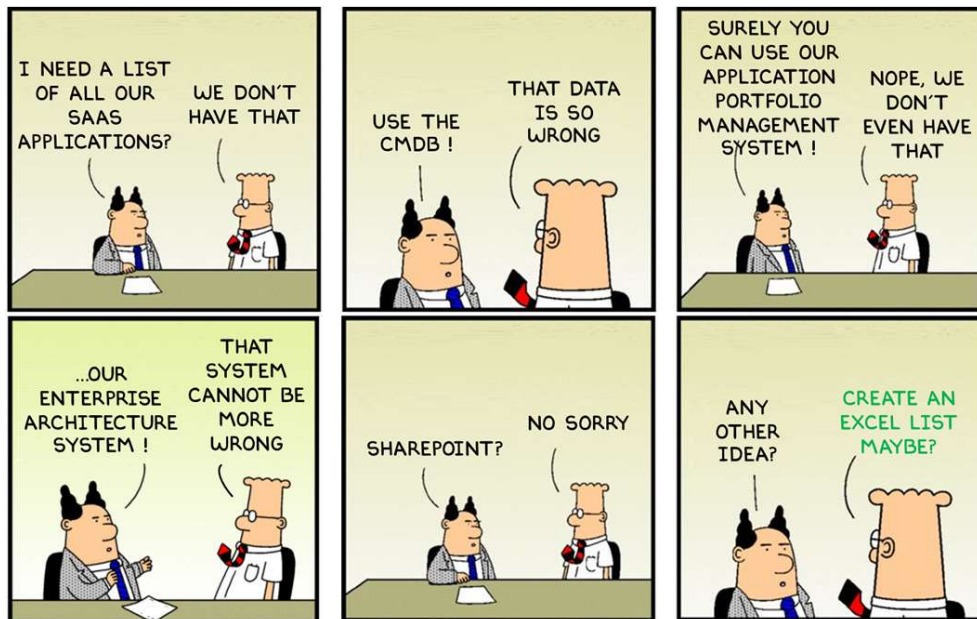
Visie op Digitalisering en Dienstverlening 2020-2023



© Van Haren Publishing

12

Does your IT also run on XLS?



Dilbert, Text by Rob Akershoek

© Van Haren Publishing

13

Huidige problemen / uitdagingen t.a.v. applicatie-management...



Een **complex en versnipperd applicatie-landschap** (vele tientallen / honderden applicaties, o.a. SAAS, zelfbouw en softwarepakketen). Toenemend aantal afhankelijkheden tussen applicaties (applicatie integraties/APIs).

Veel **legacy, verouderde systemen** (technology debt), rationalisatie en migratie van applicaties naar de cloud.

Steeds **meer partijen betrokken in de IT-keten** (multi-vendor ecosysteem)

Beperkt inzicht in welke applicaties er zijn, wat ze **kosten**, **kwaliteit**, welke **risico's** er zijn, wie het gebruikt, **toegevoegde waarde**, shadow IT, etc.

Geen goed beeld hoe applicaties de **end-to-end klantreis**, **waardestromen** en bedrijfsprocessen ondersteunen, en een bedrage leveren aan bedrijfsdoelstellingen (link business en IT)

Vergroten wendbaarheid en slagvaardigheid, om kunnen gaan met meer veranderingen (denk aan continuous delivery). Sneller kunnen inspelen op veranderingen, nieuwe wensen, security fixes, etc.

Toenemende wet- en regelgeving (zoals data privacy) en eisen t.a.v. **security, data privacy, sustainability**, etc. Borgen van security, compliance en managen van risico's in de IT-keten. **Toenemende security risico's...**

Geen grip en inzicht op alle benodigde **veranderingen en initiatieven** t.a.v. het applicatie-portfolio (nieuwe wensen, verbeteringen, technology refresh), beter **prioriteren van investeringen** en allocatie van resources.

Schaarse in de IT-market, steeds lastiger om IT-medewerkers met juiste kennis aan te trekken, te ontwikkelen en te behouden (talent management).

Ondersteunen van hybride **leveringsmodellen** (zowel Waterval/projecten, Agile, DevOps, ...)

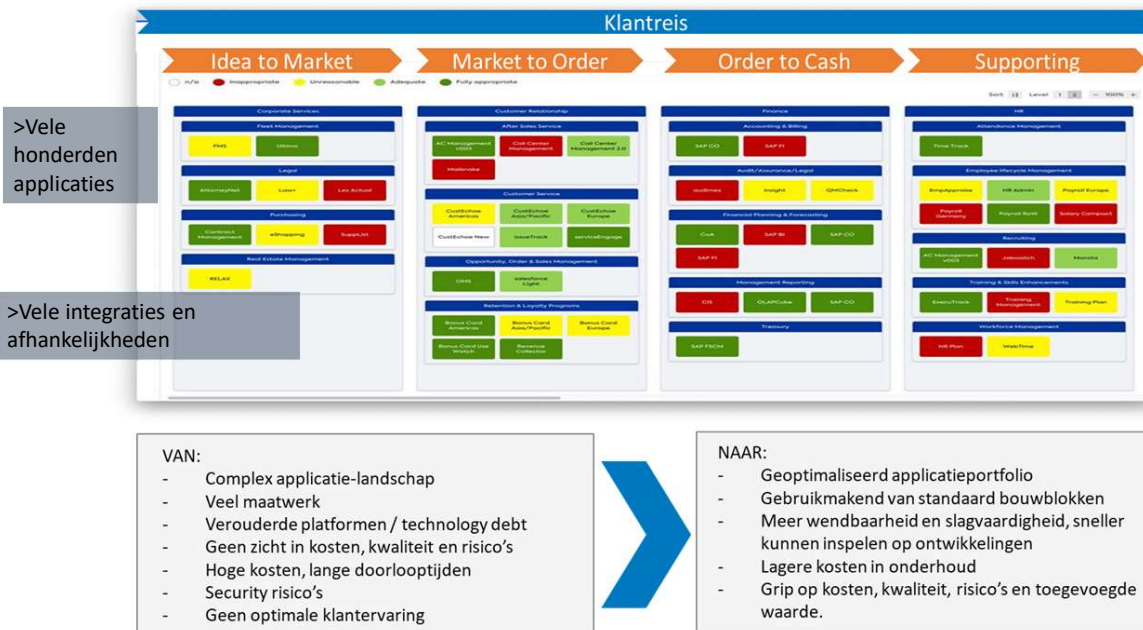
Verbeteren van de **betrouwbaarheid** en **"resilience"** van de applicaties (zorgdragen voor continuïteit)

Optimaliseren klantervaring / user experience (inzicht in ervaring van klanten, klantgericht ontwerpen, etc.)

© Van Haren Publishing

14

Hoe kunnen het applicatieportfolio optimaliseren?



© Van Haren Publishing

15

Hoe gaat ASL helpen?



- Optimaliseren, vereenvoudigen en rationalisatie van applicatie-portfolio (afgesteld op bedrijfsdoelstellingen)
- Coördineren van alle veranderingen in het portfolio afgestemd op de bedrijfsdoelstellingen, nieuwe wet- en regelgeving, technology life cycle, nieuwe kansen, verminderen van risico's, etc. Betere selectie en prioritering van benodigde initiatieven / veranderingen.
- Betere selectie en prioritering van verander-initiatieven (portfolio backlog management)
- Beter inzicht in de toegevoegde waarde, kwaliteit, kosten en risico's van applicaties.
- Verminderen technology debt, moderniseren van applicatie-landschap, migratie naar cloud.
- Sneller en beter kunnen inspelen op veranderingen in de omgeving (wendbaarheid, slagvaardigheid)
- Borgen van security en compliance (en data privacy) binnen de applicatie life cycle. Verminderen risico's, zorgdragen voor compliance aan wet- en regelgeving.
- Betere klantervaring, beschikbaarheid en continuïteit van de dienstverlening (optimaliseren applicatie life cycle)
- Sneller oplossen van issues/problemen, feedback loop vanuit operatie naar development.
- De brug slaan tussen BISL, ITIL en DevOps, combineren van project-matig/waterval en agile development

Sneller, beter, veiliger en goedkoper

© Van Haren Publishing

16

Samenvattend: toenemende uitdagingen en eisen...

- Grotere complexiteit van het applicatielandschap
- Meer integraties en afhankelijkheden tussen applicaties (gegevensuitwisseling)
- Meer samenwerking in de keten (met meer betrokken leveranciers en ketenpartners) - value ecosystem
- Moderniseren van het landschap en technologie stack (zoals migratie naar SAAS en cloud platformen zoals Azure)
- Meer aandacht voor data privacy (inzicht in welke data door welke applicatie wordt verwerkt)
- Reduceren technische schuld, verminderen afhankelijkheid van legacy applicaties, uitvoeren van applicatie-modernisatie en cloud migratie
- Meer grip op IT-kosten (in zicht in gebruik)
- Meer grip op risico's en compliance (o.a. data privacy) – zorgdragen voor compliance
- Sustainability (reducen CO2 footprint van IT) – Green IT
- Zero trust en cybersecurity (managen van beveiligingsissues, secure en privacy by design)



Groter belang en noodzaak van professioneel en goed georganiseerd applicatie(portfolio)management



Belangrijke vragen...



- Hebben we een overzicht van alle applicaties binnen de organisatie? Wie is de eigenaar? Welke SAAS applicaties hebben we in gebruik? Waar draaien de applicaties? Wie zijn de gebruikers?
- Hebben we inzicht het gebruik en de kosten per applicatie (TCO)?
- Wat zijn de risico's? Zijn er openstaande risk issues, vulnerabilities? Welke applicaties zijn bevatten persoonsgegevens? Welke zijn bedrijfskritisch?
- Hoe staat het met technology debt? Verouderde versies, technologieën? Technologie roadmap van de leveranciers?
- Hoe goed functioneert de applicatie voor de business? Hebben we inzicht in de toegevoegde waarde? Klanttevreden? User experience?
- Hoe staat het met de contracten? Wanneer loopt een contract af? Hoe goed performen de leveranciers?
- Wat staat er op de roadmap? Wat zijn de plannen op de langere termijn? Hoe moet het applicatielandschap zich ontwikkelen? Wat moet beter?
- Wat staat er momenteel op de product backlog? Denk aan nieuwe wensen, defect en problemen? Wat heeft prioriteit?
- Hoe staat het met de beschikbaarheid en performance van de applicatie? Aantal incidenten? SLA performance?
- Wat zijn de plannen van de leveranciers t.a.v. de applicatie? Hoe ziet de roadmap eruit van de leverancier? Wat zijn de marktontwikkelingen?
- ...

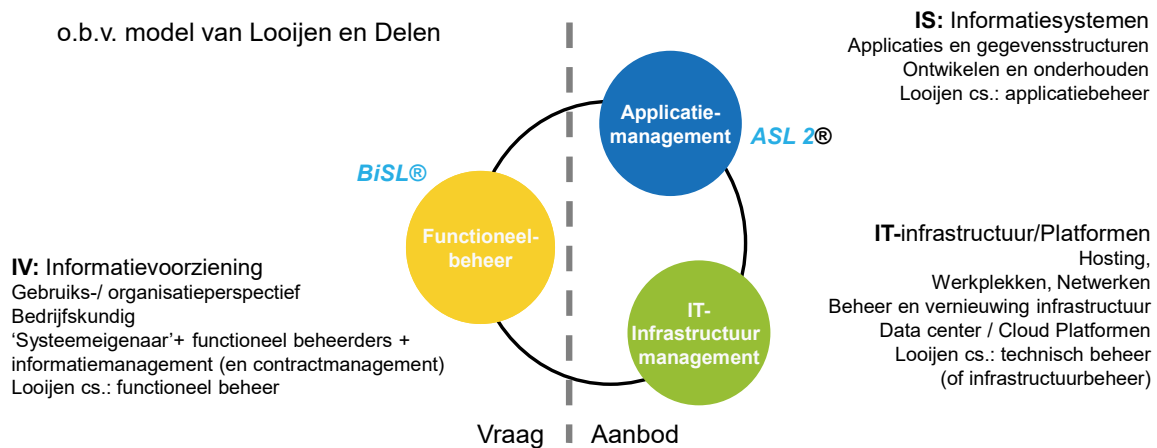


Positionering applicatie-management



Scheiding beheerdomeinen – De theorie...

o.b.v. model van Looijen en Delen



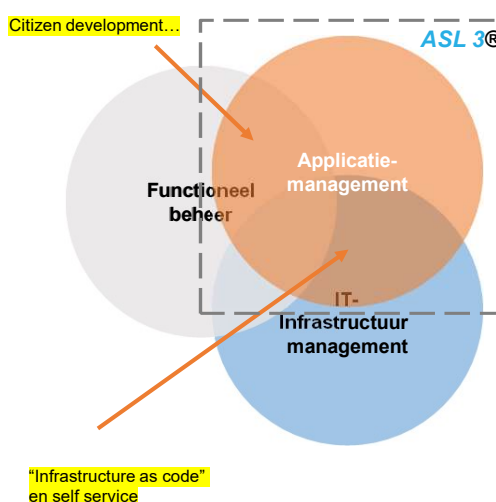
Functioneel, Applicatie en Technisch Beheer

- Functioneel-beheer / business informatie management (functioneel beheerder):
- Namens de gebruikersorganisatie verantwoordelijk voor het realiseren en onderhouden van de functionaliteit van de applicatie, waarbij de applicatie optimaal moet aansluiten bij het bedrijfsproces. Functioneel beheer treedt op als opdrachtgever voor applicatiebeheer, en ondersteunen van de gebruikersorganisatie.
- Applicatie-management (applicatie-team):
- Ontwikkelen, leveren en in stand houden van de applicaties en de daarbij behorende gegevensverzamelingen tijdens de gehele levenscyclus van het informatiesysteem en het leveren van de services die daarvoor nodig zijn.
- Infrastructuur/platform management (platform-teams):
- Beschikbaar stellen en in stand houden van de technische infrastructuur (zoals servers, databases, etc.) waarvan de applicaties gebruikmaken, en het leveren van de services die daarvoor nodig zijn.



Scheiding beheerdomeinen – De praktijk / realiteit...

Overlap in manier van werken, activiteiten, beheerobjecten, kennis en kunde...



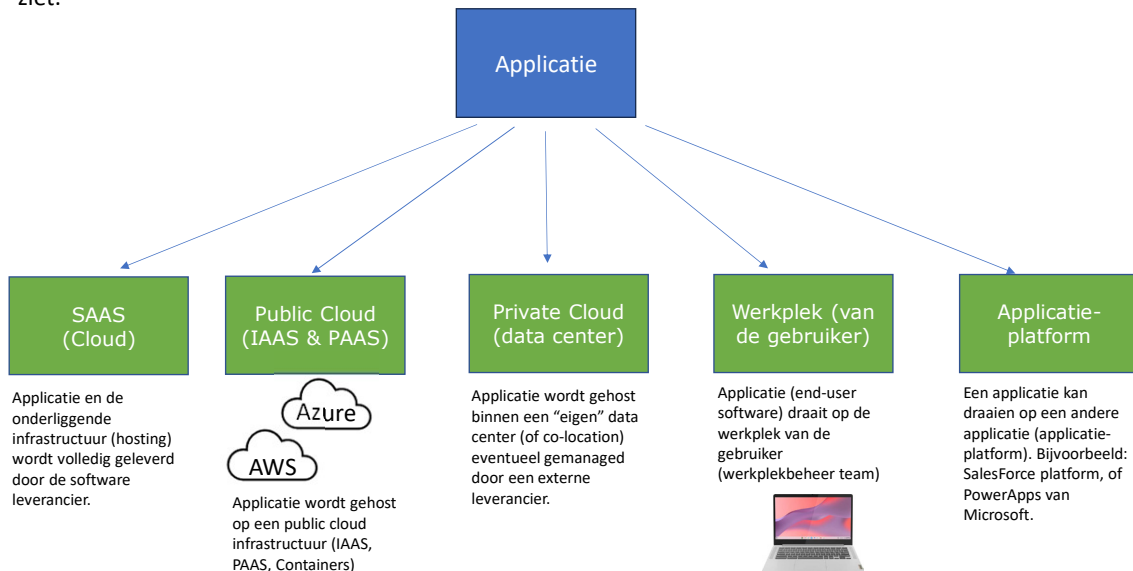
- "Business" en "IT" dichter bij elkaar (gezamenlijke teams). Product owner bij de business, samen met een IT-lead van IT.
- Multidisciplinaire teams (met functionele kennis, applicatie-kennis en infrastructuur-kennis)
- Business heeft moeite om eisen te specificeren. Gezamenlijk ontwerpen, organiseren van demo's, prototypes, etc. om specificaties te articuleren...
- Een geïntegreerd model i.p.v. vele handovers, verminderen onduidelijke taakverdeling.
- Out-of-box / standaard functionaliteit van de applicatie bepalen de mogelijkheden, aanpassen van processen op de applicatie (en rekening houden met de roadmap van de leveranciers).
- Overlap tussen ontwikkelen en beheer (zoals DevOps). Continue ontwikkelen en verbeteren van de applicaties.
- Vervaging scheiding tussen applicatie versus infrastructuur/platformen (denk aan PAAS-platformen, API-platformen, container-platformen).
- Applicatie teams configureren de benodigde infrastructuur (bijvoorbeeld Azure cloud omgeving) op basis van infrastructuur as code en self-service.
- Eisen komen niet alleen van "functioneelbeheer" of business, tevens voldoen aan eisen t.a.v. security, risk en compliance. Balanceren vernieuwing, verminder risico's en zorgdragen voor compliance.



Applicatie Hosting Modellen



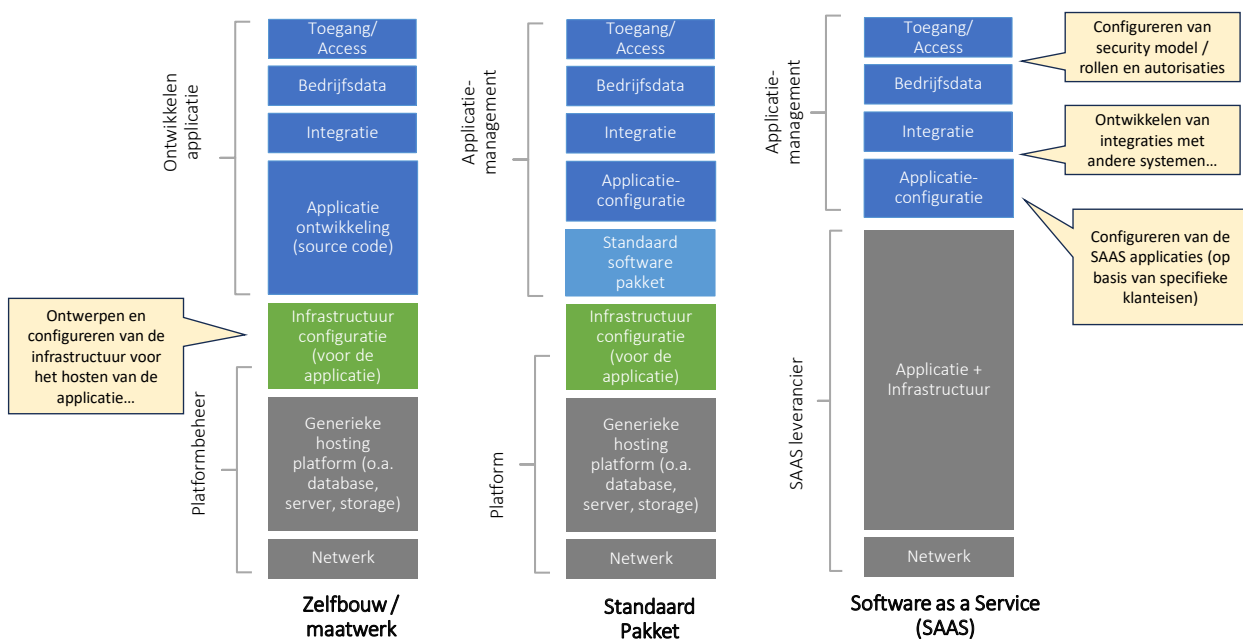
Het is van belang om per applicatie te bepalen hoe het huidige (en target) hosting-model / delivery-model er uit ziet.



© Van Haren Publishing

59

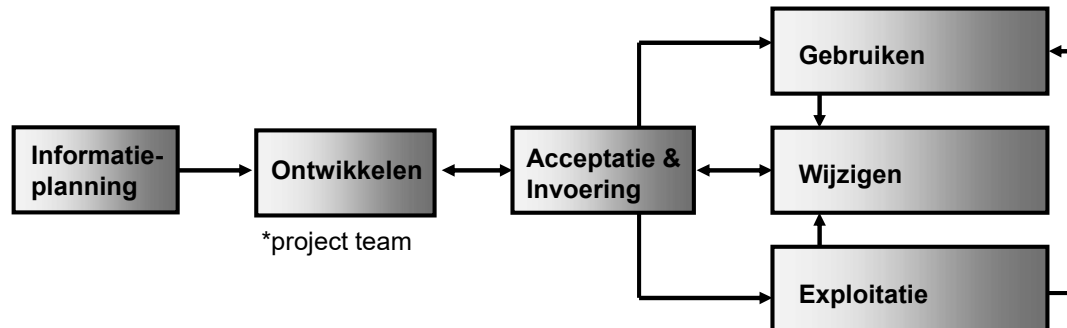
Hosting modellen en impact op applicatie-management taken...



© Van Haren Publishing

60

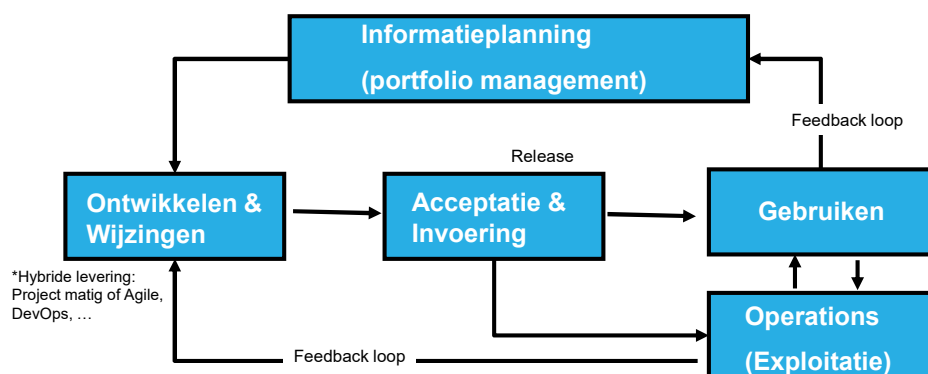
Oude manier van denken....



- Scheiding tussen het (initieel) ontwikkelen en het verbeteren & onderhouden
- Ontwikkelen vaak in een project (en groot-onderhoud)
- Acceptie en overdracht naar beheerteam (handover naar beheer)
- Verschillende manier van werken t.a.v. ontwikkelen versus wijzingen / onderhouden



Nieuwe manier van denken....



*Hybride levering:
Project matig of Agile,
DevOps, ...

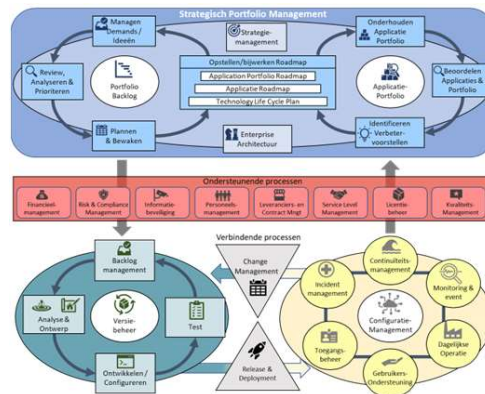
Continue evalueren en plannen van de informatievoorziening, afstemmen veranderde doelstellingen en prioriteiten.

Feedback loop operations en ontwikkelen/wijzingen (continue verbeteren). Ontwikkelen en wijzingen gebruiken 1 applicatie-backlog, dezelfde manier van werken (processen) en tools.

Alle wijzigingen (nieuwe functionaliteit, upgrades/patches) via een standaard ontwikkel- en release proces.



ASL3 Applicatie Management Raamwerk (Introductie)



© Van Haren Publishing

25

Algemene principes en uitgangspunten: focus op waarde...

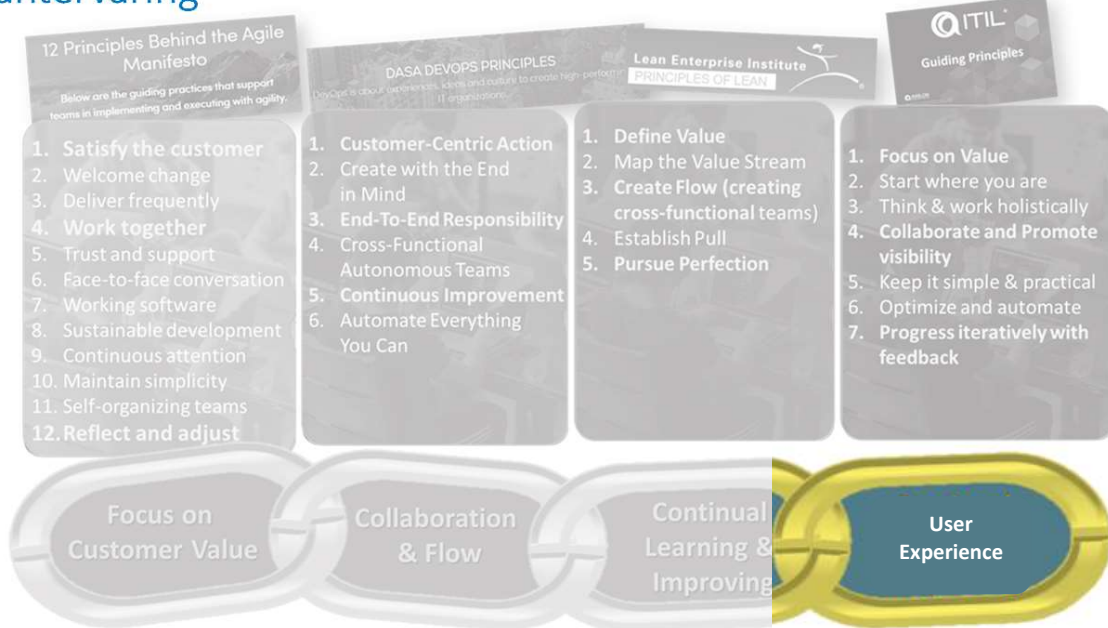


Source: Paul Wilkinson

© Van Haren Publishing

26

+ Klantervaring



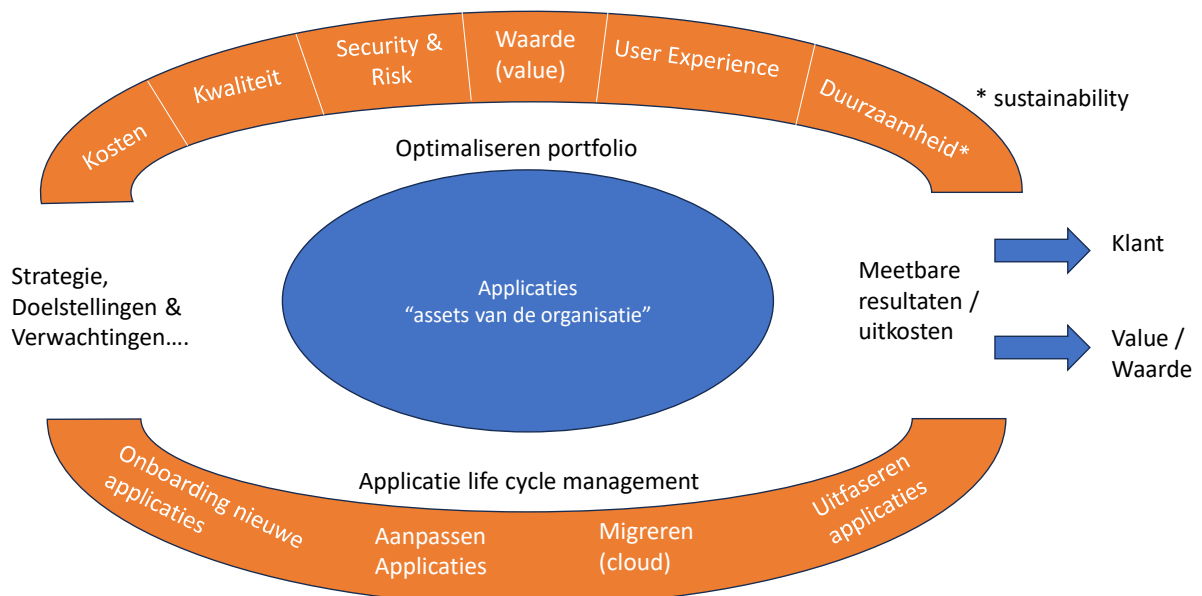
+ Security, Risk & Compliance...



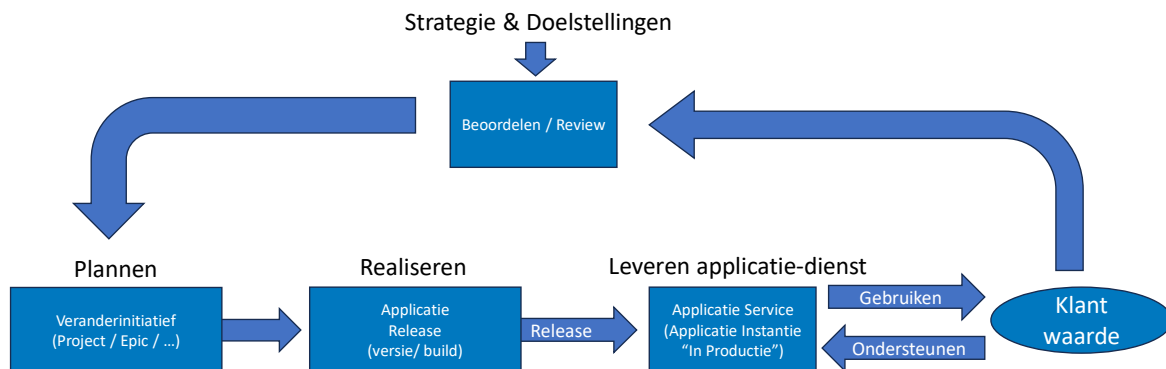
ASL Principles



Managen applicaties vanuit diverse perspectieven...



Van project naar product denken...creëren van klantwaarde



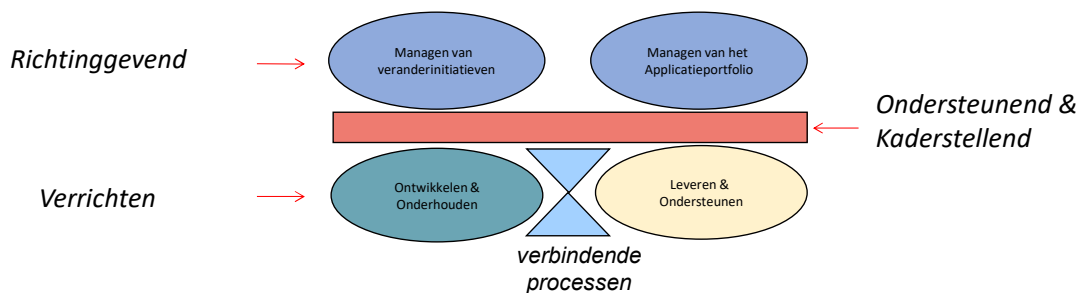
Projecten of initiatieven op zich zelf leveren geen klantwaarde. Klantwaarde wordt geleverd door een operationele applicatie (in productie) waar klanten gebruik van kunnen maken.

De waarde van de IT-dienstverlening wordt bepaald door de afnemende partij bij daadwerkelijk gebruik ("Use").

Initiatieven en projecten leveren een bijdrage aan het aanpassen of verbeteren van applicaties (link projecten aan applicaties)



Opbouw van het applicatie management model



De **uitvoerende processen** zorgen voor het ontwikkelen en realiseren van aanpassingen in applicaties (+onderhouden en vernieuwen), ondersteunen gebruikers, en zorgen voor de continuïteit van de IT-dienstverlening, conform afspraken.

De **ondersteunde en kaderstellende processen** bewaken de kosten, risico's, kwaliteit, stabiliteit en performance van de diensten op basis van de opgesteld kaders, richtlijnen en gemaakte afspraken met de klant en betrokken leveranciers.

De **richtinggevende processen** zorgen voor een ijkling op middel- en langere termijn, zorgt voor het optimaliseren van het portfolio als geheel, en stuurt de benodigde veranderingen aan in lijn met de strategische doelstellingen (en beschikbare capaciteit) van de organisatie.

De **verbindende processen** zorgen voor de transitie van veranderingen naar de operationele omgeving en feedback loops terug naar applicatieontwikkeling en onderhoud (voor het oplossen van issues/problemen en continue verbeteren).



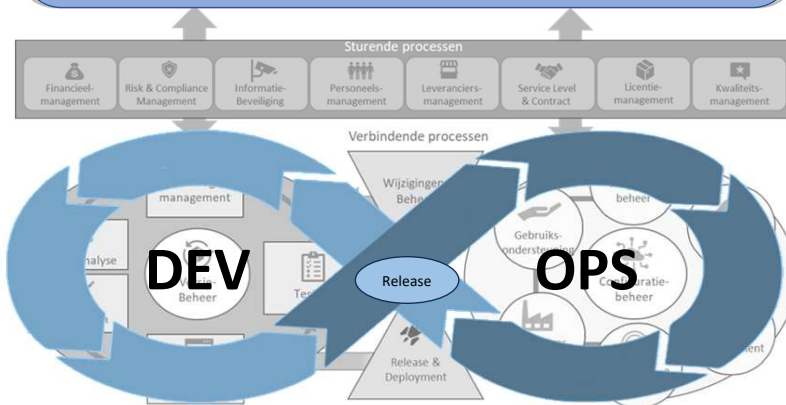
ASL 3 Introductie



Richten

Strategisch Portfolio Management
(managen applicatieportfolio en verander/
projectportfolio)

Verrichten



© Van Haren Publishing

33

ASL Introductie



Strategie & doelstellingen

Richten

Prioriteren en managen van veranderinitiatieven afgestemd op strategische doelstellingen (lean portfolio management)

Veranderportfolio

Applicatieportfolio management

Architectuur

Optimaliseren van het applicatieportfolio, opstellen portfolio visie en roadmap

Manage van de life cycle van de applicaties, opstellen product visie, assess / review applicaties (o.a. kosten, risico's), opstellen verbeterplannen en roadmap.

Opstellen technology radar

Grip op kosten, kwaliteit, risico's, compliance, risico's, leveranciers, contracten en licenties

BESTUREN / MANAGEN VAN:
KOSTEN | RISICO'S | MEDEWERKERS/RESOURCES | LEVERANCIERS | CONTRACTEN | LICENCIES | KWALITEIT

Ontwikkelen of aanpassen van applicaties (bijv. nieuwe functionaliteit, nieuwe wet- en regelgeving, verhelpen van problemen / issues, upgrades/ technology refresh, oplossen vulnerabilities, etc.)

Ontwikkelen
onderhouden &
vernieuwen
(DEV)

Leveren
en ondersteunen
(OPS)

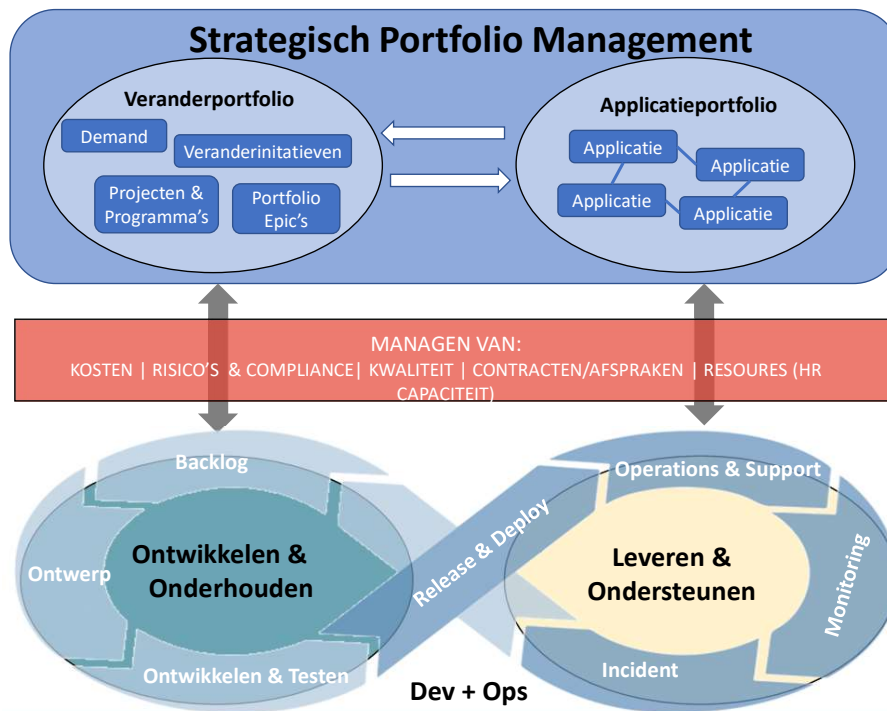
Zorgdragen voor de continuïteit van de dagelijkse dienstverlening, optimale performance en ondersteuning aan gebruikers.

Verrichten

COU'SWARE

© Van Haren Publishing

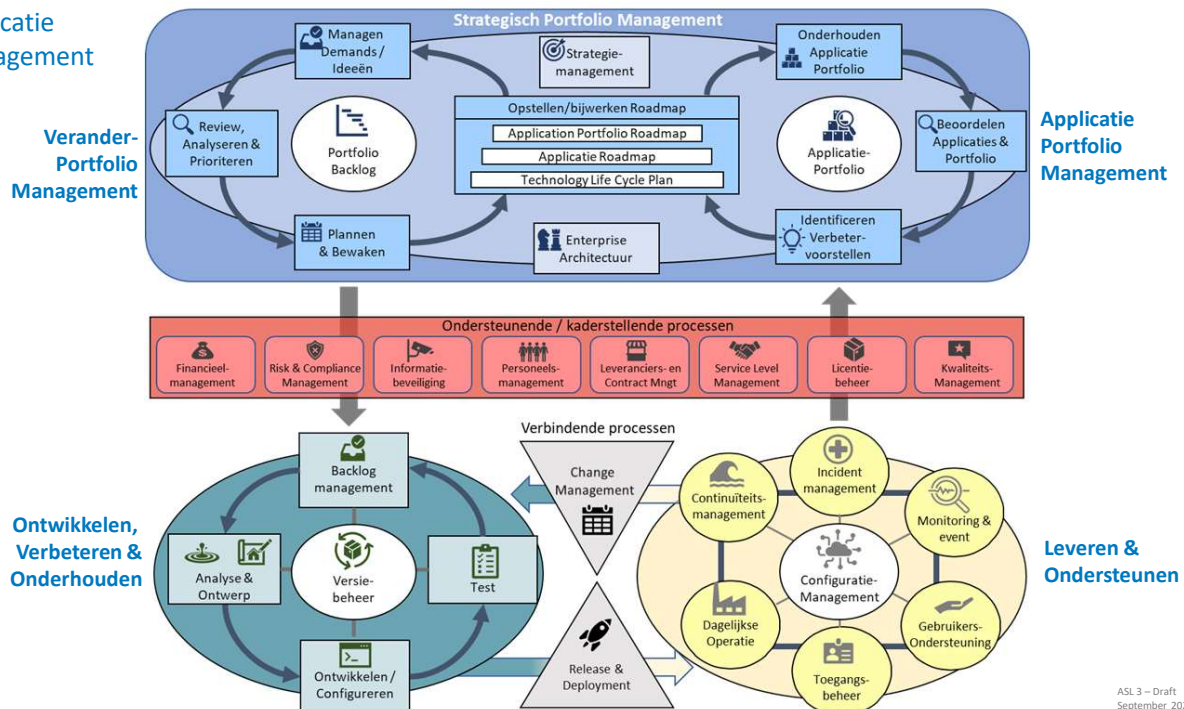
Applicatie Management

ASL 3 – Draft
September 2023

© Van Haren Publishing

35

Applicatie Management

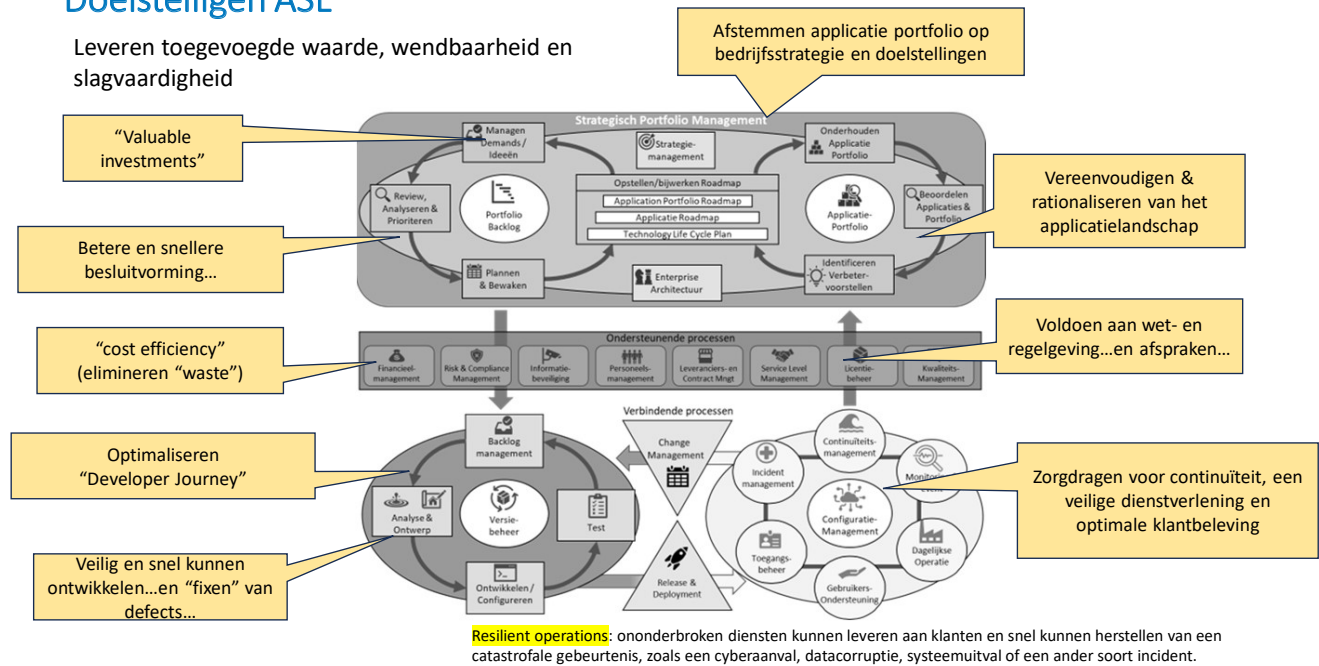
ASL 3 – Draft
September 2023

© Van Haren Publishing

36

Doelstelligen ASL

Leveren toegevoegde waarde, wendbaarheid en slagvaardigheid



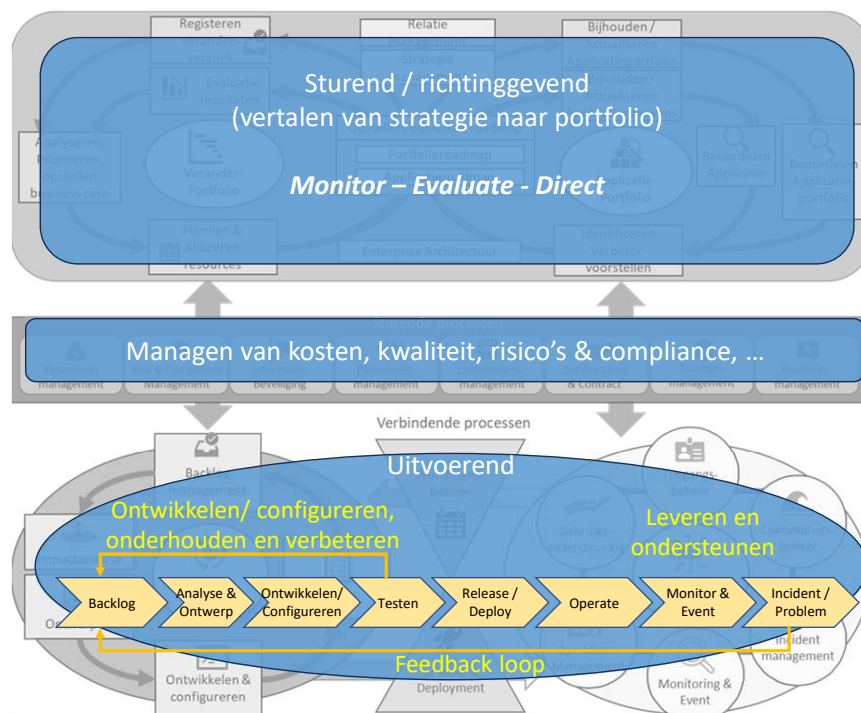
© Van Haren Publishing

37

ASL als model voor IT Governance

Richten

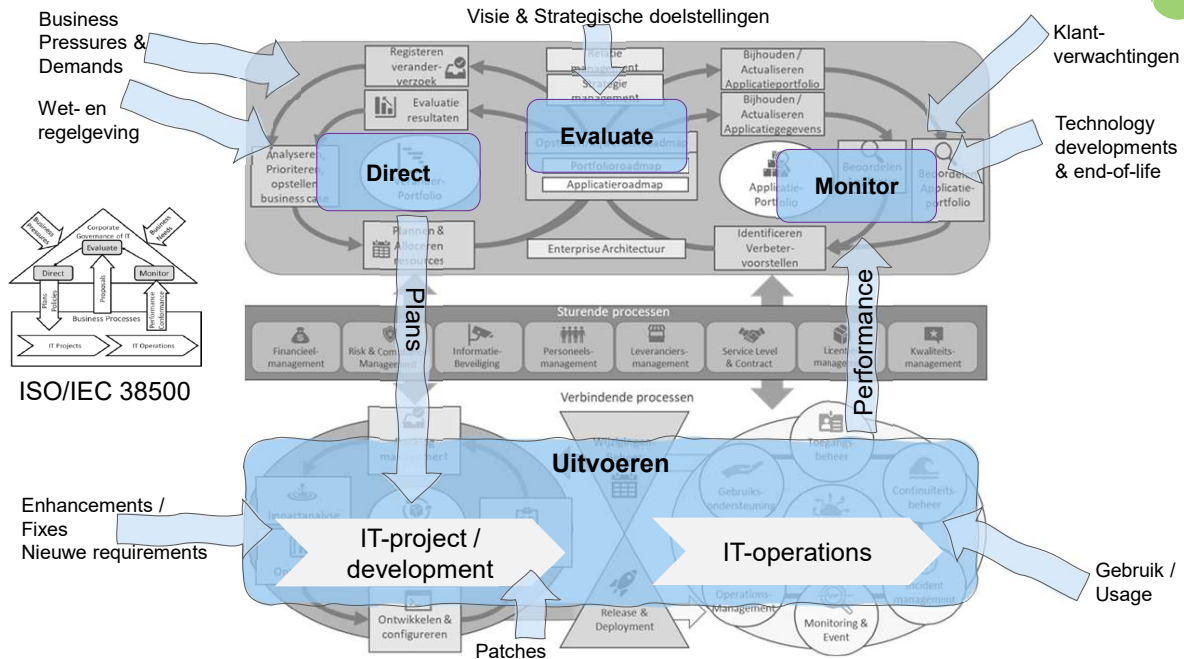
Verrichten



© Van Haren Publishing

38

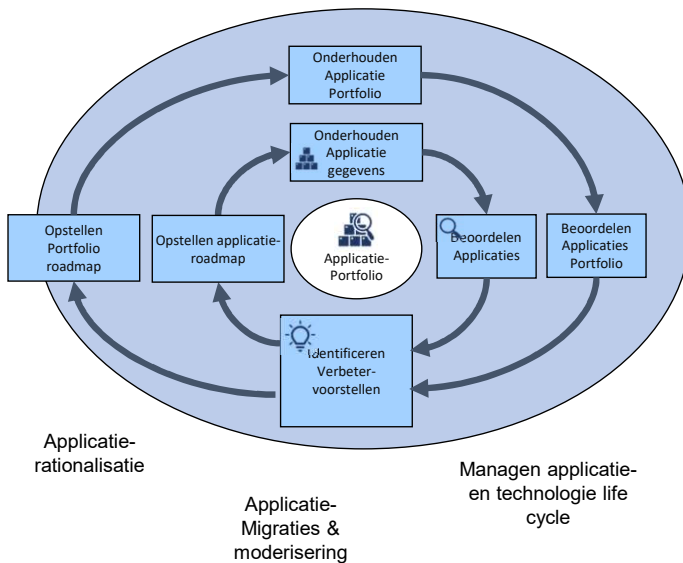
ASL Plotting op IT Governance – Monitor, Evaluate and Direct



© Van Haren Publishing

39

Applicatie-portfolio management



Doel:

Managen van de volledige life cycle van alle applicaties, inclusief onboarding (en off-boarding) van applicaties.

Assessment/ beoordeling van de applicatie, en identificeren van benodigde c.q. gewenste veranderingen...

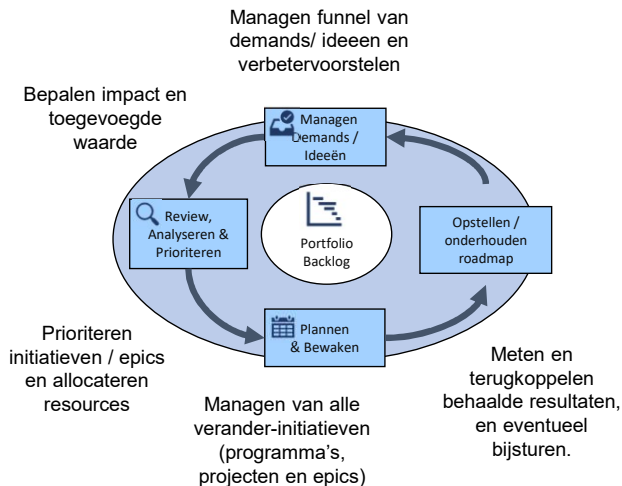
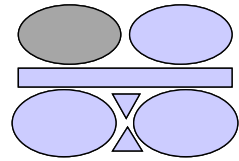
Opstellen en onderhoud applicatie- en portfoliovisie, en roadmaps.

Optimaliseren van het applicatie portfolio als geheel...

© Van Haren Publishing

40

Veranderportfoliomanagement



Doel:

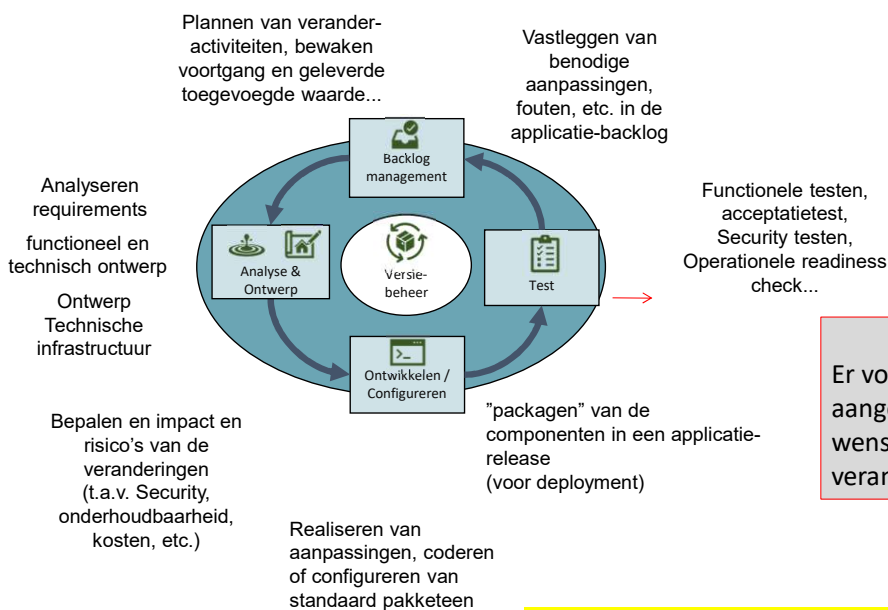
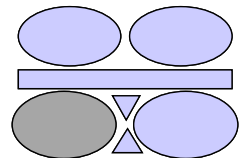
Optimale besluitvorming t.a.v. de benodigde veranderingen en investeringen afgestemd op strategische doelstellingen.

Managen van veranderingen in lijn met de architectuur en applicatie-roadmaps.

Optimaliseren gewenste doelstellingen, balanceren innovatie / vernieuwing, life cycle management en zorgdragen voor compliance.



Ontwikkelen, Verbeteren & Onderhouden



Doel:

Er voor zorgen dat de applicaties aangepast worden aan de veranderende wensen en eisen als gevolg van veranderingen in de omgeving.

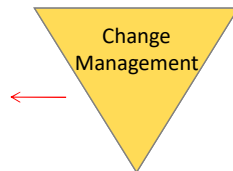
Inclusief het configureren, onderhouden van standaard pakketten en SAAS



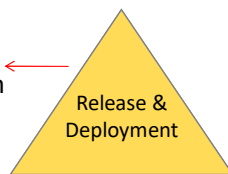
Verbindende processen: Transitie



Beoordelen, goedkeuren en coördineren van de wijzigingen in de productie-omgeving



Logistieke proces van het distribueren, installeren (of verwijderen) en configureren van de applicatie-componenten en onderliggende infrastructuur.



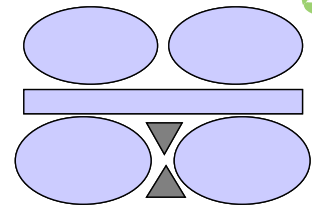
Doel:

De synchronisatie en afstemming tussen "ontwikkelen/onderhoud" en "operatie" bij het leveren van nieuwe releases...

Zorgdragen voor het veilig en betrouwbaar doorvoeren van veranderingen in de operationele/productie-omgeving met minimale impact op de business.

Borgen van compliance t.a.v. wijzigingen in productie.

Communiceren en informeren stakeholders t.a.v. changes.

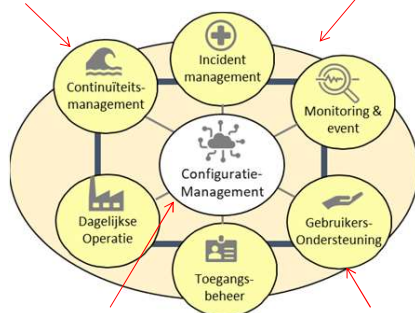


Leveren en ondersteunen



Optimale ondersteuning en communicatie met gebruikers

reactief en proactief

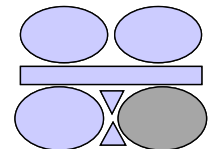


Inzicht in end-to-end applicatielandschap (en ketens)

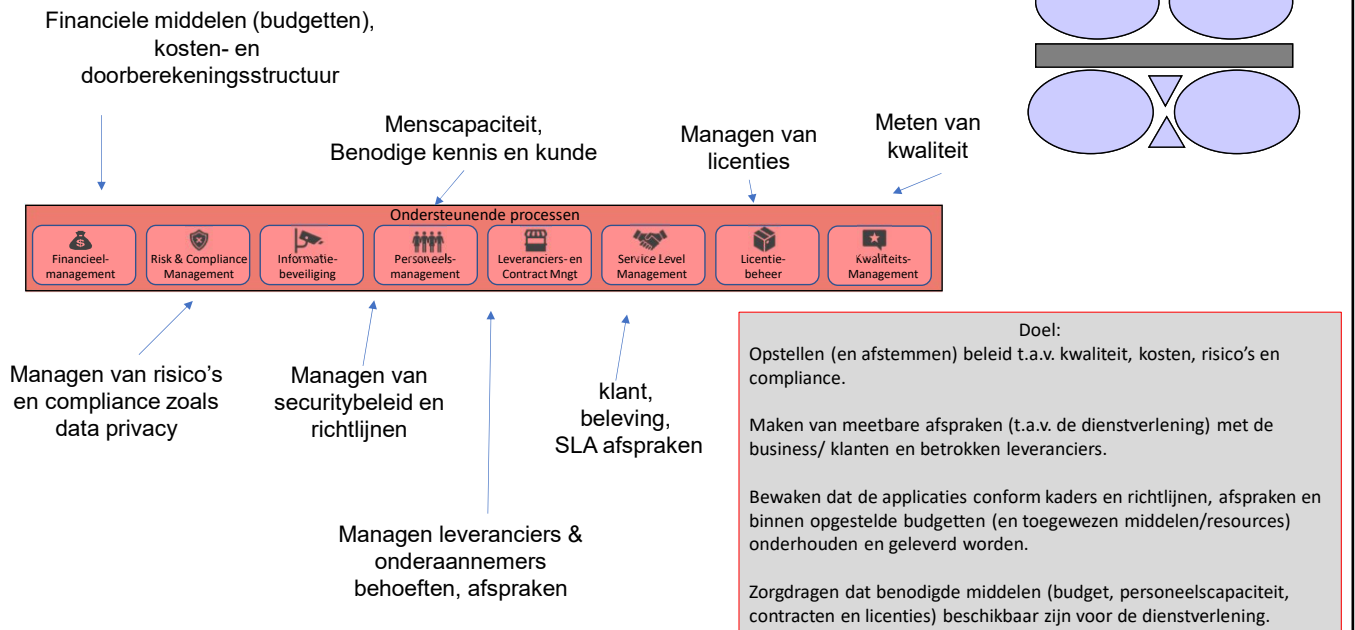
bedrijfszekerheid, beheersbaarheid, doelmatigheid

Doel:

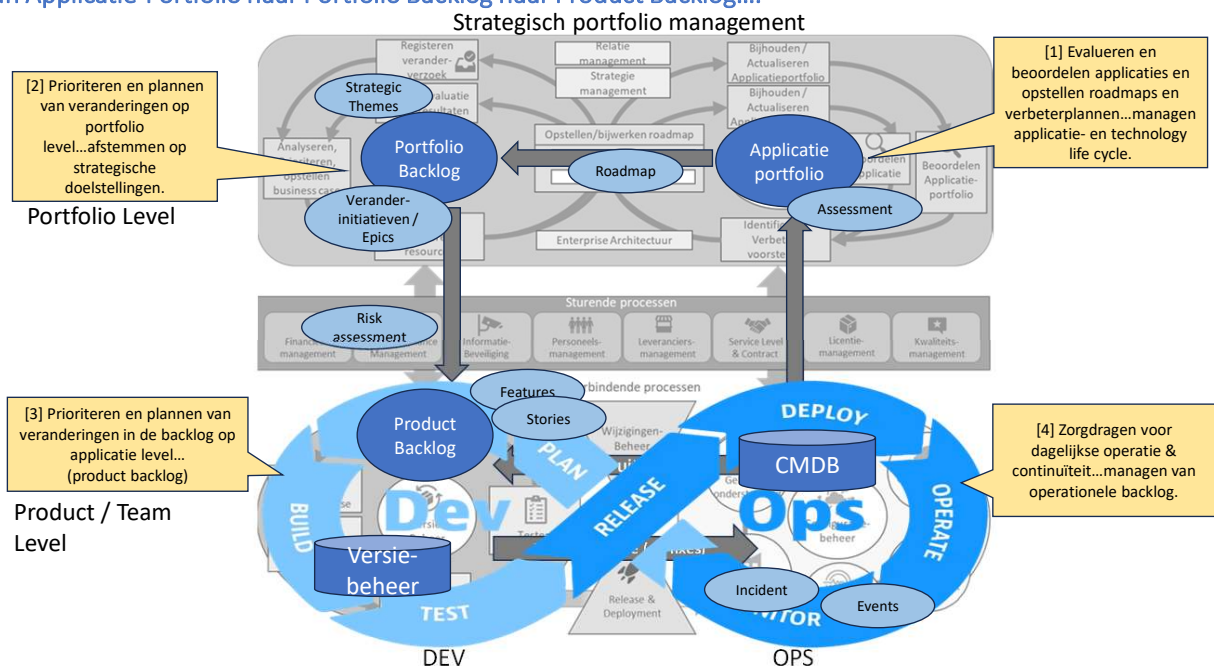
- Er voor zorgen dat de applicaties, zoals deze er nu zijn, optimaal worden ingezet ter ondersteuning van het bedrijfsproces met een minimum aan middelen en verstoringen in de operatie.
- Zorgdragen voor de continuïteit van de IT-dienstverlening in geval van (major)-verstoringen.
- Ondersteunen van gebruikers / klanten. Zorgdragen voor optimale klantbeleving.



Ondersteunde / kaderstellende processen



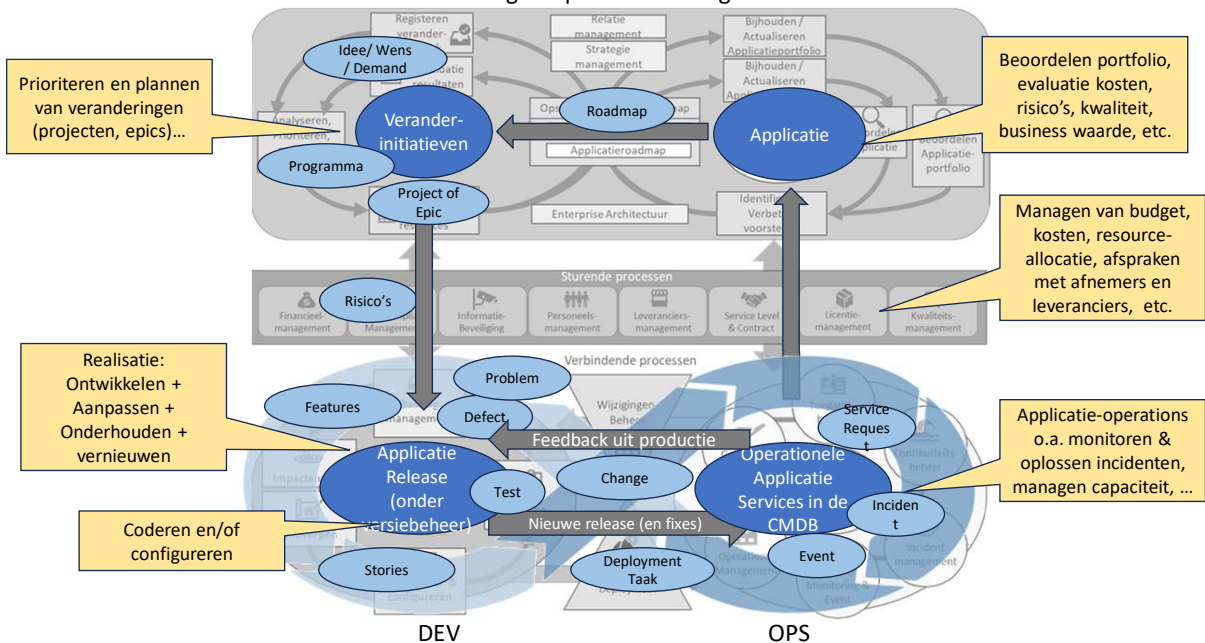
Van Applicatie-Portfolio naar Portfolio Backlog naar Product Backlog....



Managen van werk: Epics, Features, Stories, Changes, Incidents, Service Requests...



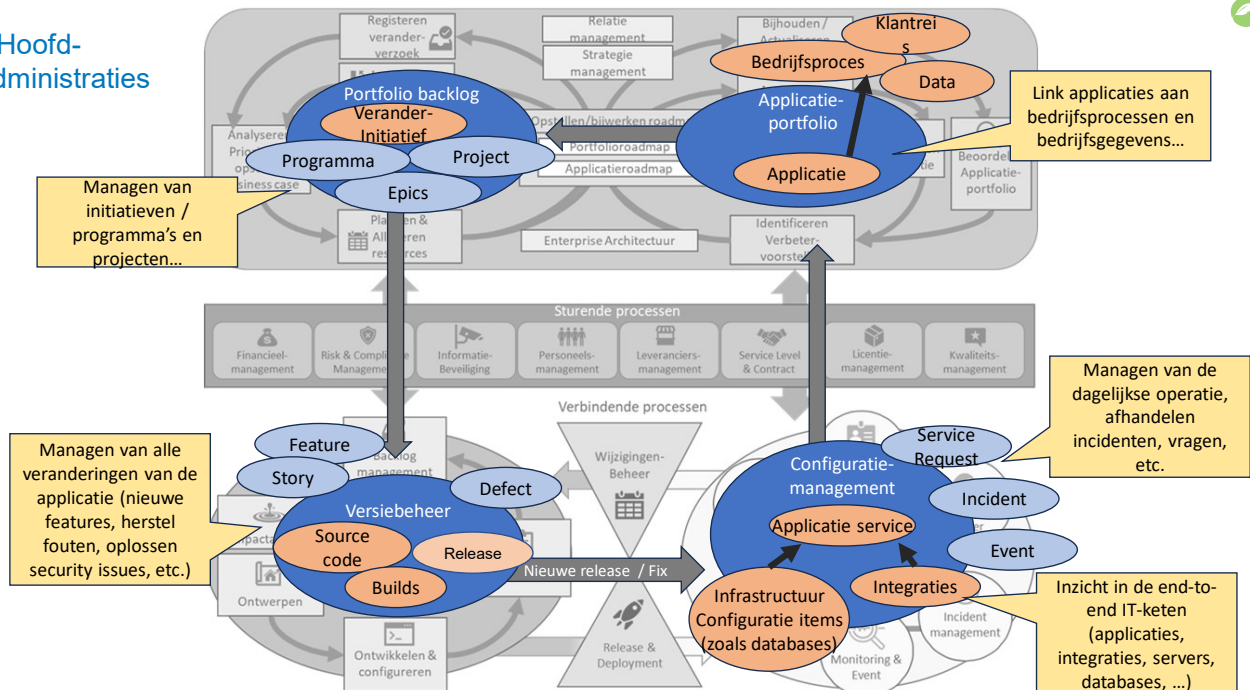
Strategisch portfolio management



© Van Haren Publishing

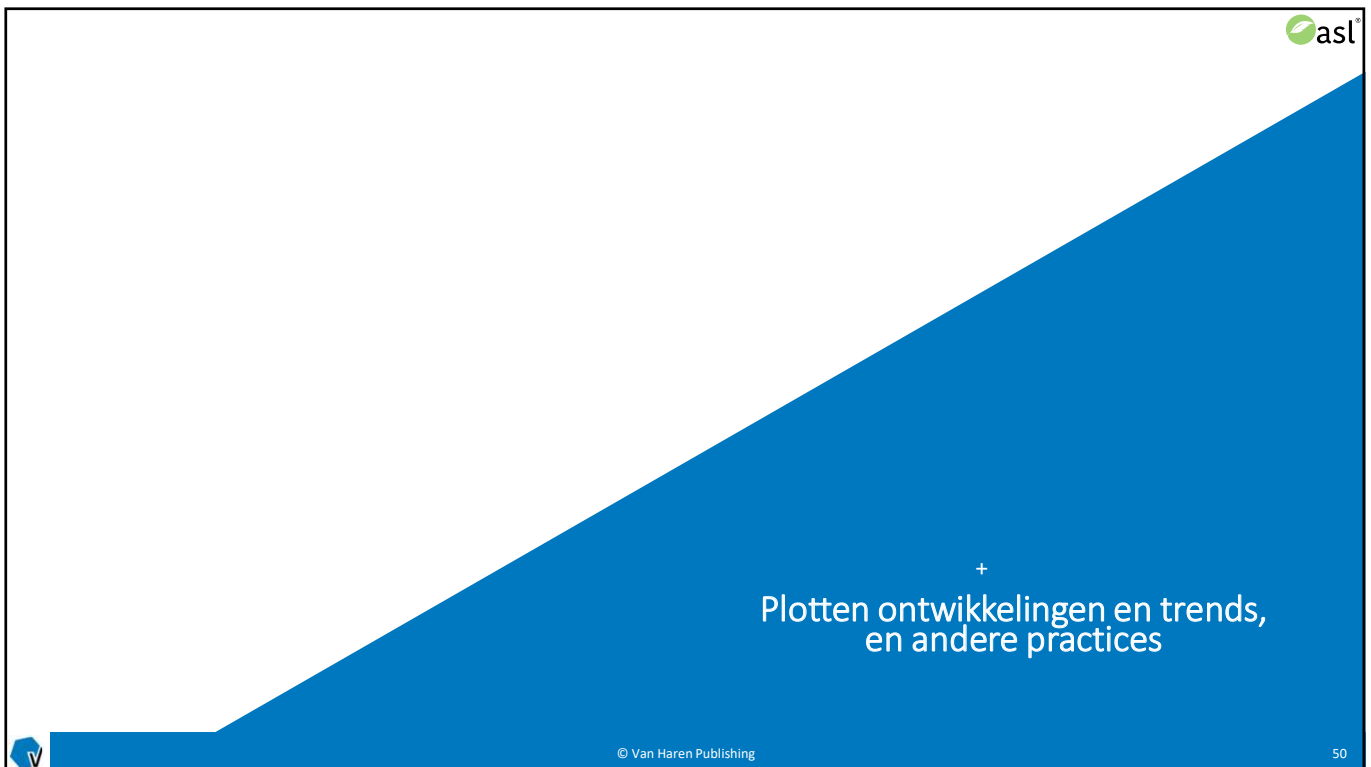
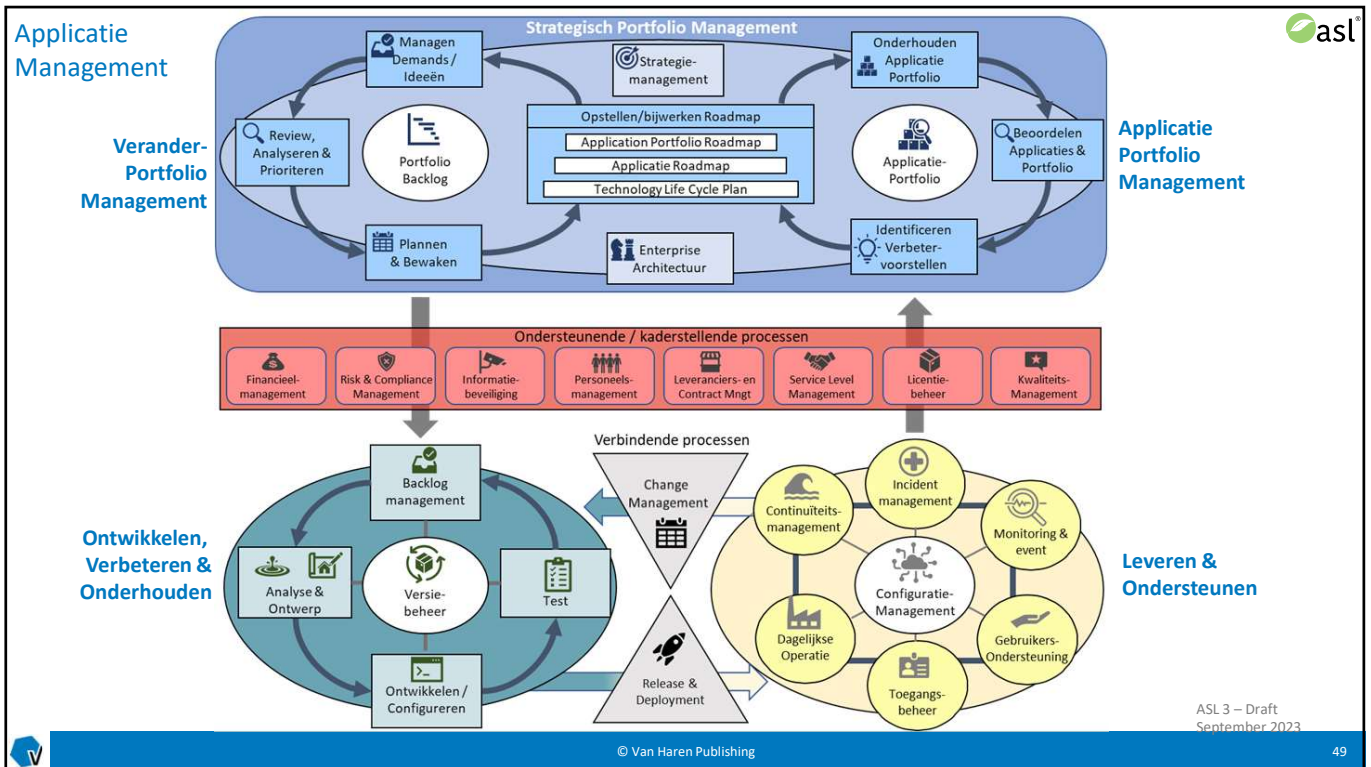
47

4 Hoofd-Administraties



© Van Haren Publishing

48



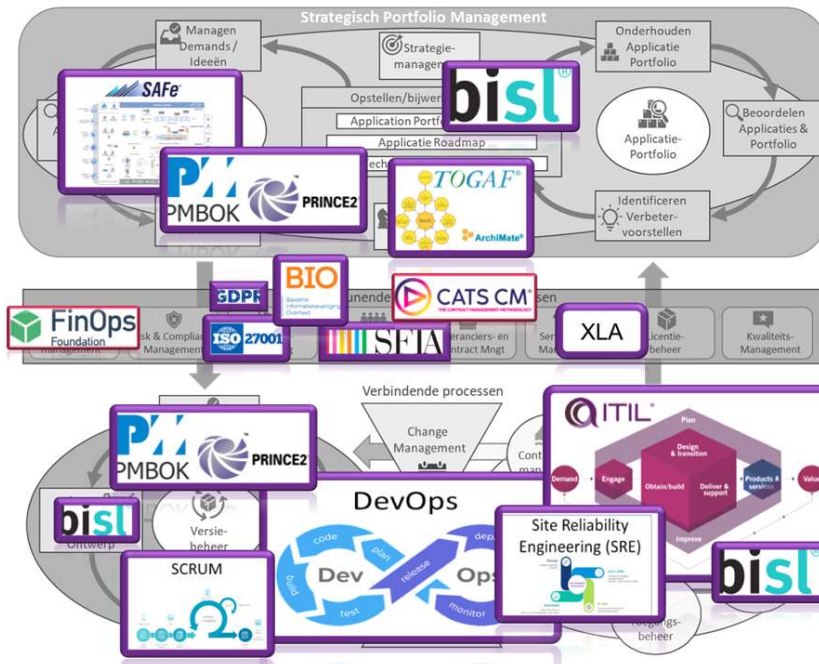
Mapping naar andere best practices/ standaarden...

Functioneel beheer:

- BiSL

Contract management:

- CATS CM



Enterprise architectuur:

- TOGAF

Project management:

- PMBok

- Prince2

Service Management:

- ITIL

Agile development:

- Scrum

- SAFe (scaled agile)

Security & risk management:

- ISO 27001

- GDPR (AVG)

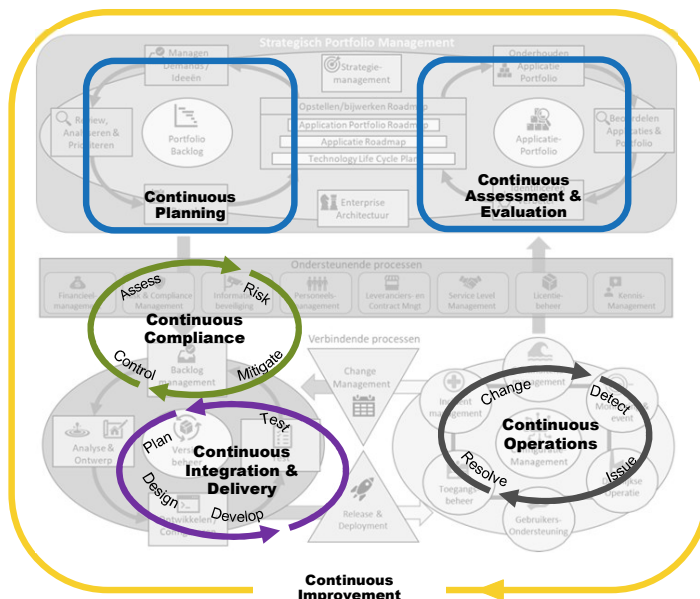
- BIO

DevOps

© Van Haren Publishing

51

ASL - Continuous everything...



Continuous evaluation / assessment

- Continue evalueren of het applicatie portfolio nog aansluit bij de strategie & doelstellingen

Continuous planning

- Continue plannen en evalueren van verander-initiatieven (en bijsturen) om strategische doelstellingen te halen.

Continuous integration & delivery:

- Continue verbeteren van de applicatie (en voorkomen van issues, herstellen van fouten)

Continuous operations:

- Zorgdragen voor de continuïteit van de bedrijfsvoering, tijdig acteren op (mogelijke) verstoringen.

Continuous compliance:

- Zorgdragen dat de applicaties (en onderliggende infrastructuur) ten allen tijden voldoen aan de beleidskaders en richtlijnen (inclusief wet- en regelgeving zoals data privacy).

© Van Haren Publishing

52