

Application Services Library wordt open standaard

ASL biedt kwaliteit en lagere kosten



Gert van Heun,
Directeur van de Stichting ASL Foundation

ASL is hard op weg een internationale standaard te worden voor applicatiebeheer. De (Nederlandse) ASL Foundation verwacht dat ASL een prachtig exportartikel kan worden. Voor de klanten biedt een aanpak volgens ASL niet alleen extra kwaliteit, maar ook lagere kosten. Een verkenning van de oorsprong van ASL.

Gert van Heun is de directeur van de Stichting ASL Foundation sinds de oprichting in april 2002. Hij legt uit hoe ASL is ontstaan: "Op basis van een bestaand concept is na een internationaal onderzoek ASL ontwikkeld om te voorzien in een behoefte binnen PinkRoccade aan een standaard voor beheer van applicaties. Immers voor infrastructuurbeheer bestond al ITIL, maar dat sloot onvoldoende aan bij de werkwijze van applicatiebeheerders. Zo'n standaard is goed voor de uitwisselbaarheid van medewerkers en levert zowel kwaliteitsverbetering als kostenbeheersing op."

'Best practices' De directeur van de ASL Foundation vertelt dat de naam Application Services Library is gekozen naar analogie van ITIL - Information Technology Infrastructure Library. Ook bij ASL gaat het om standaardisatie op zogenaamde 'best practices': goed gedocumenteerde praktijksituaties die gelden als de beste in hun soort.

Binnen PinkRoccade is na de totstandkoming van ASL vervolgens een heel programma van start gegaan om ervoor te zorgen dat iedereen op één lijn werd gebracht. Er kwam een boek: "ASL, een framework voor Applicatiebeheer". Een website zag het licht. Er werden cursussen georganiseerd om de bewustwording te bevorderen. Er kwamen speciale sales-trainingen. En er werden opleidingen ontwikkeld die in de diepte gingen. Kortom er ontstond een compleet cursusprogramma.

Internationaal Van Heun: "Omdat ASL niet alleen voor één bedrijf belangrijk was, maar ook voor klanten een belangrijke kwaliteitsgarantie betekende, heeft PinkRoccade besloten om het 'in het publieke domein' te plaatsen als een open standaard. Met andere woorden, iedereen mag ervan gebruik maken en iedereen mag er zijn bijdrage aan leveren."

"Er is gekozen voor een - internationaal georiënteerde - stichting om ASL de kans te geven uit te groeien tot een wereldwijde standaard. Dat lukt nooit als je het in je eentje gaat doen. Daarom hebben we steun gezocht bij andere, gelijkgestemde bedrijven om ze actief deelgenoot te maken van de ontwikkeling. Zo tellen wij nu zes participanten. Naast PinkRoccade zijn dat ASR, IBM, Getronics, Ordina en - last but not least - DTO."

Doorslaggevend Van Heun benadrukt dat het voor de stichting van levensbelang is dat iedereen zich maximaal inzet. De verspreidingsgraad van ASL is immers van doorslaggevende

betekenis voor het welslagen van de standaard. De deelnemers moeten dan ook een sterk 'commitment' maken. Zo zal hun eigen applicatiebeheerorganisatie op basis van ASL moeten werken om de kwaliteit van de diensten te verhogen. Ook zullen ze de verspreiding van het gedachtegoed van ASL actief moeten bevorderen. Al die inspanningen moeten ertoe leiden dat ASL zich zo snel mogelijk kan vestigen als open standaard bij IT-organisaties.

Het bestuur van de stichting wordt gevormd door directieleden van de participanten. Het belangrijkste werk doen de boards en werkgroepen. Er zijn twee boards - de Architectural Board en de Program Board. De eerste brengt bindende adviezen uit over eventuele wijzigingen van het raamwerk. DTO levert één van de drie leden van de Architectural Board. In de Program Board zitten alle ASL-programma-managers van de participanten. Bij deze board ligt de verantwoordelijkheid voor de uitvoering en coördinatie van de verschillende activiteiten van de stichting.

'Trekker' De werkgroepen houden zich bezig met respectievelijk Technical Support, Development, Publicity, Training & Certification en Best Practices. De participanten zijn 'trekker' van een van de werkgroepen van de stichting. Zo is DTO de trekker van de werkgroep Development. Maar ook in de andere werkgroepen is DTO actief.

De stichting heeft nadrukkelijk internationale ambities, maar vooralsnog is ASL een Nederlandse aangelegenheid. Van Heun vindt dat geen bezwaar: "Alles begint ergens. We zijn al wel druk in gesprek met buitenlandse geïnteresseerden, zowel klantorganisaties als IT-dienstverleners. Daarnaast praten we met de eigenaar van ITIL, het Britse Office of Government Commerce (OGC) - over de mogelijkheden om ITIL en ASL met elkaar in lijn te brengen."

Goede kansen "Ik geef onszelf zeer goede kansen. ASL voorziet in een behoefte bij applicatiebeheerafdelingen. ITIL was van oorsprong een initiatief binnen de Britse overheid om de eigen verworvenheden vast te leggen. Pas later begon men de mogelijkheden te zien voor groter gebruik binnen en buiten de overheid. Dat de OGC erin zou slagen om



zijn 'best practices' in zo'n 15 jaar te laten uitgroeien tot een internationaal erkende standaard die zelfs in de Verenigde Staten aanhangers begint te krijgen, had niemand voorzien. ASL zal waarschijnlijk minder tijd nodig hebben om een dergelijke verspreidingsgraad te krijgen. Er is nu al veel vraag aan het ontstaan, ook buiten het bekende ASL-circuit."

De ASL Foundation is niet van plan zelf certificeringen te gaan doen. Net als ITIL wil zij dit overlaten aan gespecialiseerde instellingen. Zo gaat in Nederland de Kema de certificering van de applicatiebeheerorganisatie doen en Exin die van trainers, trainingsinstituten en examens. ASL past in het moderne kwaliteitsdenken en voldoet aan het managementmodel van het Nederlandse kwaliteitsnetwerk INK.

Efficiënter Van Heun: "Als klant van een IT-dienstverlener moet je kunnen eisen dat je leverancier werkt volgens duidelijke kwaliteitseisen. In de IT is het tot nu toe helaas erg gebruikelijk dat de realisatie ver achterblijft bij de verwachting. Met ASL kun je veel effectiever en efficiënter ingaan op de behoeften van de klanten."

"Ik weet dat er al lidorganisaties zijn die garanderen dat ze gedurende minstens drie jaar met behulp van ASL bij hun klanten besparingen kunnen boeken van 10% per jaar, terwijl de klanttevredenheid omhoog gaat. Klanten moeten dus gewoon van hun leveranciers eisen dat ze hun werk beter gaan doen. Als klant kun je best zeggen: 'Ik heb gehoord van

ASL en wil dat u dat gaat doen, tenzij u iets beters weet'."

Exportartikel Van Heun tot slot:

"Nederland loopt momenteel ver voorop met procesgericht denken, zoals ASL. ASL is de enige open standaard in het domein van applicatiebeheer. Gek genoeg wil de Nederlandse overheid deze ontwikkeling niet steunen met een subsidie. Die verstrekken ze alleen binnen de IT-branche voor concrete producten, zo is ons te verstaan gegeven. Ik begrijp dat echt niet."

"Nederland wil graag hét kennisland zijn. Waarom dan niet datgene extra stimuleren wat blijkbaar onze tweede natuur is. ASL heeft, net als ITIL, alle kans een prachtig kennis-exportartikel te worden. Wij zetten ons er keihard voor in. Een steuntje in de rug van de overheid zouden wij goed kunnen gebruiken." ■

APPLICATION SERVICES LIBRARY



Elders in dit magazine treft u een interview aan met Wim Hollink en Mark Zwaal over de rol van DTO in de ASL Foundation.

DTO investeert in ontwikkeling nieuwe open standaard

ASL is win/win-situatie voor alle betrokkenen

DTO neemt actief deel aan de ontwikkeling van de Application Services Library - de nieuwe 'best practices'-standaard voor applicatiebeheer. Ir. Wim Hollink, directeur Strategie en Commercie van DTO, verwacht dat ASL voor klant en leverancier profijtelijk zal zijn. Als vooraanstaande ICT-dienstverlener heeft DTO dan ook een voortrekkersrol op zich genomen in deze belangrijke ontwikkeling.

APPLICATION SERVICES LIBRARY



Hollink schat dat de eerste contacten met de ASL Foundation dateren van een kleine drie jaar geleden. "Wij waren toen druk doende al onze leveringsprocessen goed in kaart te brengen. Voor de infrastructurele processen hanteren wij ITIL en voor het projectmanagement hebben wij Prince2. Beide zijn open standaarden op basis van 'best practices'. Iemand attendeerde ons toen op de mogelijkheid om ASL te gebruiken als standaard voor het applicatiebeheer."

"Wij zijn toen gaan praten. Er was al een kernteam met onder meer AMEV, IBM, Ordina en - uiteraard - PinkRoccade. Men wilde het vakgebied professionaliseren. Het plan ontstond om ASL in een stichting onder te brengen en los te maken van PinkRoccade."

Zelfstandig Dat veel mensen bij het horen van de naam ASL nog steeds denken aan PinkRoccade vindt Hollink niet terecht. "ASL is echt een zelfstandige stichting." Ook wijst hij erop dat ingebrachte 'best practices' geen intellectuele eigenaar meer hebben. "Het is echt 'public domain' geworden. Er is geen enkele regel die verbiedt dat anderen er gebruik van maken. De stichting ziet erop toe dat alles van goede kwaliteit is en een duidelijke samenhang vertoont."

Mark Zwaal van DTO's Serviceline Application Services vult aan: "Een 'best practice' is een procedure die zich in de keiharde praktijk heeft bewezen. Het is niet zo maar een idee of een plan. Bovendien wordt lang niet alles door de stichting geaccepteerd. Er vinden uitvoerige controles plaats of een aangeboden practice compleet, goed bruikbaar is en - zo ja - voor welke doelgroep. Aan de hand van nieuwe praktijkervaringen kan de practice zich vervolgens verder ontwikkelen en uitbreiden."

Professioneel De ASL Foundation spant zich ervoor in om ASL in brede kring aanvaard te krijgen als standaard voor applicatiebeheer (zie ook het interview met de directeur van de ASL Foundation elders in dit nummer). De huidige kring participanten zijn vooral ICT-bedrijven uit de particuliere sector. DTO is als enige participant afkomstig uit de overheid.

Waarom wil DTO er al zo vroeg bij zijn? Hollink: "Je moet ons toch meer als een ICT-bedrijf zien, dan als een overheidsinstelling. Wij verkopen onze diensten immers aan onze klanten. Het lidmaatschap van de ASL Foundation past bij onze professionele instelling. Zowel aan onze klanten als aan onze eigen mensen willen we duidelijk maken dat wij in kwaliteit denken. Wij zullen dan ook - waar mogelijk - nadrukkelijk streven naar objectieve certificering van onze activiteiten."

Minder afhankelijk Hij vervolgt: "ASL is een waardevolle aanvulling op de open standaarden die wij al hanteren, zoals ITIL en Prince2. Open standaarden zijn goed voor onze klanten. Het maakt de klanten bovendien minder afhankelijk van hun dienstverleners. Door de standaardisatie is het veel gemakkelijker om activiteiten over te dragen, hetzij aan de klant zelf, hetzij aan een andere dienstverlener."

Zwaal: "Bij de overheid ontstaat vaak al snel de behoefte om zelf allerlei zaken te ontwikkelen. Men denkt dat de problematiek uniek is en gaat dan zelf het wiel weer uitvinden. Dat levert echter zelden mooie, ronde wielen op. Met de 'best practices'-aanpak neem je het beste over van anderen. Je baseert je dus volledig op bewezen praktijken."



Mark Zwaal, DTO's Serviceline Application Services en ir. Wim Hollink, Directeur Strategie en Commercie van DTO

Hollink: "Open standaarden zijn erg belangrijk. Daarom moet de overheid ze actief steunen. Dat is niet alleen in haar eigen voordeel, maar het bevordert ook het belang van de BV Nederland. In samenwerking met elkaar bijdragen leveren aan het gezamenlijke belang - dat is goed voor iedereen, dus ook voor DTO."

Vooraanstaand "In het Verenigd Koninkrijk werd ITIL al heel snel de 'preferred' aanpak, zeker bij de overheid. Ik ben ervan overtuigd dat ook ASL zich snel zal ontwikkelen tot een algemeen aanvaarde standaard. Het feit dat er nu al op hoog niveau samenwerking over de standaardisering is tussen vooraanstaande ICT-bedrijven, betekent een grote versnelling. Zo veel te meer bedrijven inhaken, zo veel te sneller gaat het." Hollink: "Participeren in de ASL Foundation is voor DTO niet een beslissing die uitsluitend op bedrijfseconomische gronden genomen is. ASL past bij onze visie als dienstverlener. Dan moet je je er ook sterk voor willen maken. Ik verwacht dat de inspanningen die we nu plegen, uiteindelijk wel zullen renderen. Maar het is een 'long-shot'. Het zal best nog een aantal jaren duren."

Verdieping Zwaal: "Binnen de ASL Foundation zijn wij actief in alle werkgroepen. En we fungeren als 'trekker' van de werkgroep 'Development'. Die werkgroep houdt zich vooral bezig met de verdieping van het ASL-framework."

Hollink: "Applicatiebeheer wordt vaak beschouwd als een operationele bezigheid. Maar er zitten in werkelijkheid juist ook strategische dimensies aan. Je moet het operationele beheer in een veel grotere context plaatsen. Neem onze legacy-systemen of ons nieuwe ERP-systeem. Als je het beheer van dergelijke applicaties niet plaatst in een veel groter geheel, dan ben je veel te beperkt bezig. ASL biedt daarvoor prima grondslagen."

Communicatiemiddel Zwaal: "Er wordt veel gepraat over Business IT Alignment. Als je je ICT goed in overeenstemming wilt brengen met de bedrijfsdoelstellingen, ontcom je niet aan de professionalisering van je applicatiebeheer. Tot nu toe waren de kosten voor applicatiebeheer vaak moeilijk in te schatten. ASL maakt alles veel voorspelbaarder. Alleen al daarom is het een prima communicatiemiddel met de klant."

Hollink: "De klant zelf zal niet zo gauw om ASL vragen, verwacht ik. Wel heeft hij er belang bij om een maximale ondersteuning van zijn bedrijfsprocessen te verlangen. Dus het helpt hem wel. De discussie over functioneel beheer - een gebied dat tot nu toe primair bij de klant ligt - kan door de standaardisatie die ASL en ITIL bieden, veel meer plaatsvinden op basis van open termen."

Governance Hollink tot slot: "Modellen als ASL helpen om de 'governance' te regelen: Wie is waarvoor verantwoordelijk, hoe meten we het, enzovoort. Per saldo levert dat voor iedereen alleen maar voordelen op. Defensie is momenteel erg bezig met ICT-governance. Een project als SAMSON gaat de besturing enorm wijzigen. ASL levert daarvoor heel bruikbare modellen. Ook het levenscyclusdenken past in die structuur. Kortom, ASL is echt een win/win-situatie voor alle betrokkenen." ■

