

A female athlete in a yellow and blue uniform is captured in a starting crouch on a red track. She is leaning forward with her hands on the ground and her feet in starting blocks. The background shows a grassy field and a person's legs. The image is overlaid with a blue circle on the left and a yellow shape on the bottom right.

**Goed  
van start  
met service  
integratie ...**

**Welkom**

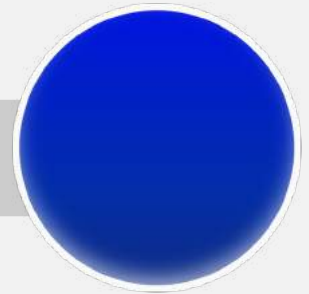




**Jan-Simon Swagemakers**



Wat willen we met Service Integratie bereiken?



Groeiende  
business en IT  
complexiteit

We willen meer  
flexibiliteit en  
snelheid om IT  
oplossingen aan of  
uit te zetten

Integrale dienstverlening  
Eenvoudiger aan te sturen

Meer behoefte aan  
partners dan aan  
leveranciers

Gave technologie,  
maar zonder  
integratie verliezen  
we de voordelen

## Wat is de essentie van Service Integratie And Management?





Service Integration and Management (SIAM) is a management methodology that can be applied in an environment that includes services sourced from a number of service providers.

It provides governance, management, integration, assurance and coordination to ensure that the customer organisation gets maximum value from its various service providers.

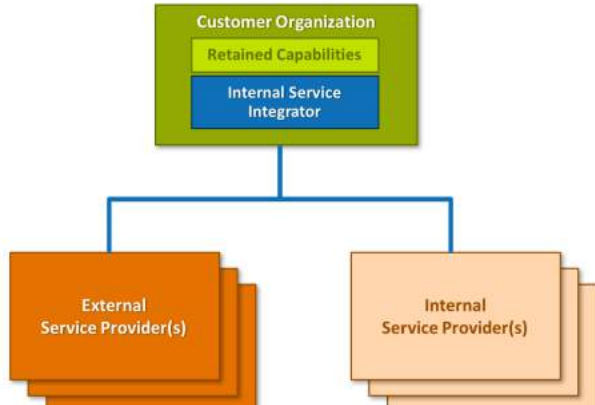
SIAM introduces the concept of the Service Integrator, which is a single, logical entity held accountable for the end to end delivery of services and the business value that the customer receives.

# Wat is de essentie van Service Integratie And Management?

## Implementatie roadmap

Discovery & Strategy	Plan & Build	Implement	Run & Improve
<ul style="list-style-type: none"><li>• Visie &amp; ambitie</li><li>• Ontwerpprincipes</li><li>• Huidige situatie</li><li>• Globale business case</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Servicemodel</li><li>• Processen &amp; tooling</li><li>• Benoemen SI/SPs</li><li>• Go/No go</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Transitie</li><li>• Change management</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Leveren diensten</li><li>• Continu verbeteren</li></ul>
			

# Hoe beleg je de rol van de Service Integrator?



## Voordelen

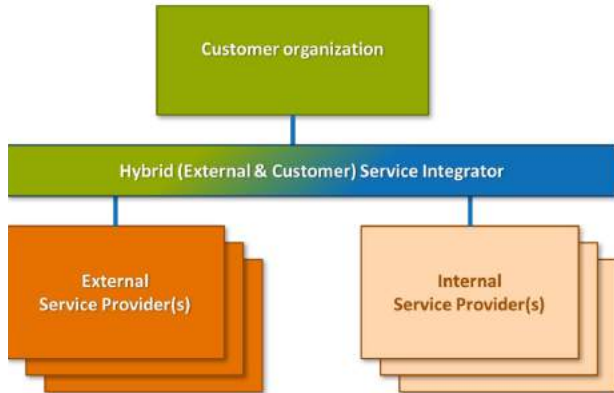
- Controle
- Onafhankelijk
- Snelle realisatie
- Contracten leveranciers
- Waardevolle kennis blijft intern
- Geen competitie tussen Service Integrator & Service Providers

## Nadelen

- Meer medewerkers
- Interne Expertise ontwikkelen
- Ontwerpen model / toolsets
- Te weinig autoriteit
- Conflicthantering kan lastiger zijn



# Hoe beleg je de rol van de Service Integrator?



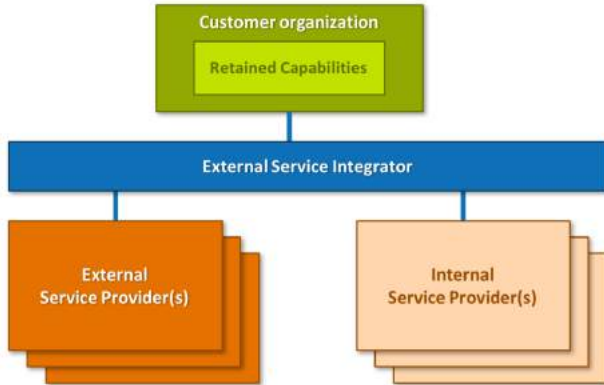
## Voordelen

- Controle
- Onafhankelijk
- Snelle realisatie
- Contracten leveranciers
- Waardevolle kennis blijft intern
- Geen competitie tussen Service Integrator & Service Providers

## Nadelen

- Meer medewerkers
- Interne Expertise ontwikkelen
- Ontwerpen model / toolsets
- Te weinig autoriteit
- Conflicthantering kan lastiger zijn

# Hoe beleg je de rol van de Service Integrator?



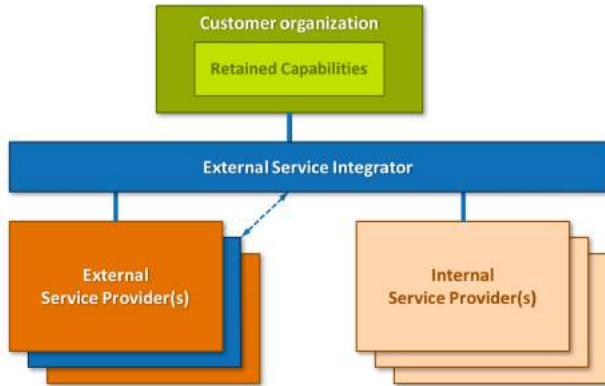
## Voordelen

- Focus op kernactiviteiten
- Sneller resultaten
- Ervaring van de SI
- Keuze uit diverse partijen
- Focus op E2E resultaat door Service Integrator
- Gebruik maken van bestaande SI modellen

## Nadelen

- Afhankelijkheid van de Service Integrator
- Positie van de interne Service Providers
- Geen erkenning SI-rol door huidige providers
- Klantorganisatie heeft weinig kennis van Service Integratie
- Hogere out of pocket kosten

# Hoe beleg je de rol van de Service Integrator?



Lead supplier

## Voordelen

- Focus op kernactiviteiten
- Sneller resultaten
- Ervaring van de SI
- Keuze uit diverse partijen
- Focus op E2E resultaat door Service Integrator
- Gebruik maken van bestaande SI modellen

## Nadelen

- Afhankelijkheid van de Service Integrator
- Positie van de interne Service Providers
- Geen erkenning SI-rol door huidige providers
- Klantorganisatie heeft weinig kennis van Service Integratie
- Hogere out of pocket kosten

A high jumper in a red leotard is captured mid-air, performing a Fosbury Flop over a bar. The athlete's body is arched, with their back to the ground and legs tucked. The background is a blurred outdoor setting with spectators and trees.

## Strategische keuzes maken we tijdens de Discovery & Strategy fase

- **Wat voor soort samenwerking wil je bereiken tussen de partijen?**
- **Hoe ver wil je gaan met openheid, gelijkwaardigheid en vertrouwen?**
- **Hoe groot is het verschil tussen de huidige en toekomstige situatie?**

Your Plan



Reality



## Goed begrijpen van het startpunt is een voorwaarde voor succes...

### HUIDIGE SITUATIE

- Dienstenportfolio
- Medewerkers & competenties
- Lopende contracten
- Ervaringen met partijen
- Procesvolwassenheid
- Rollen en verantwoordelijkheden
- Architectuur & technologie
- Bestaande documentatie

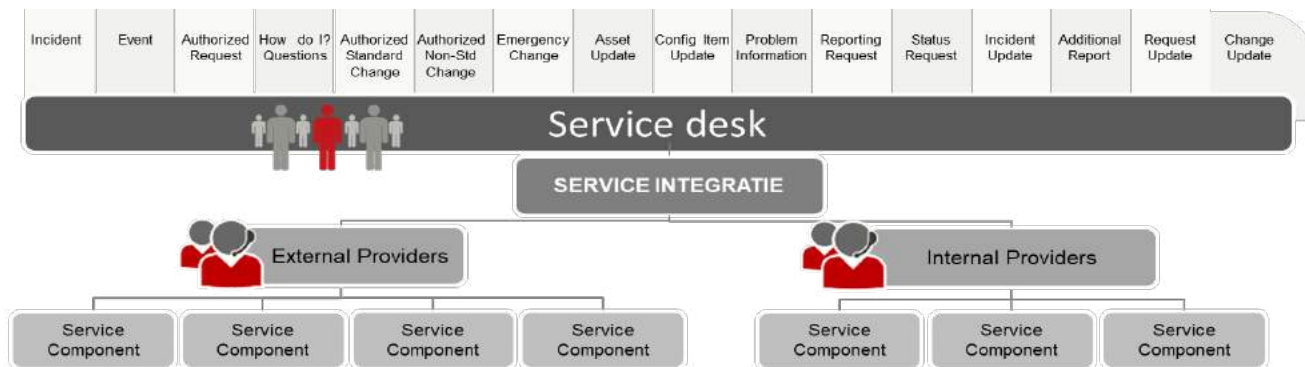
Hoe krijgen we de huidige situatie inzichtelijk?

# Je gaat het pas willen als je het ziet...

## Service Landschap Integratie Methodiek

### Voordelen

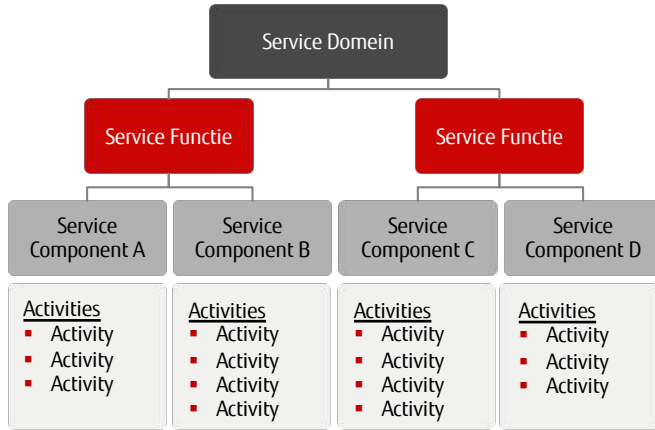
- Handige aanpak om huidige en toekomstige situatie visueel te maken
  - Sterk hulpmiddel in workshops met senior stakeholders
- Decompositie van diensten in functies, processen en componenten



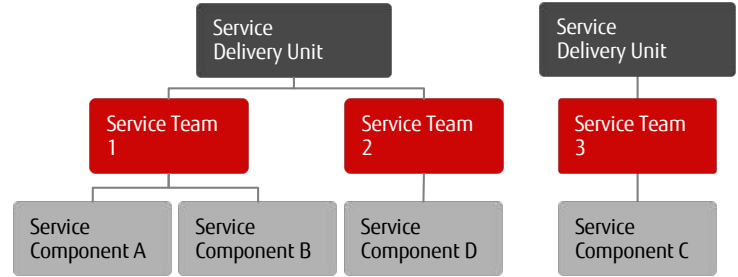
# Je gaat het pas willen als je het ziet...

visualiseer de huidige en gewenste situatie

## Service Decompositie

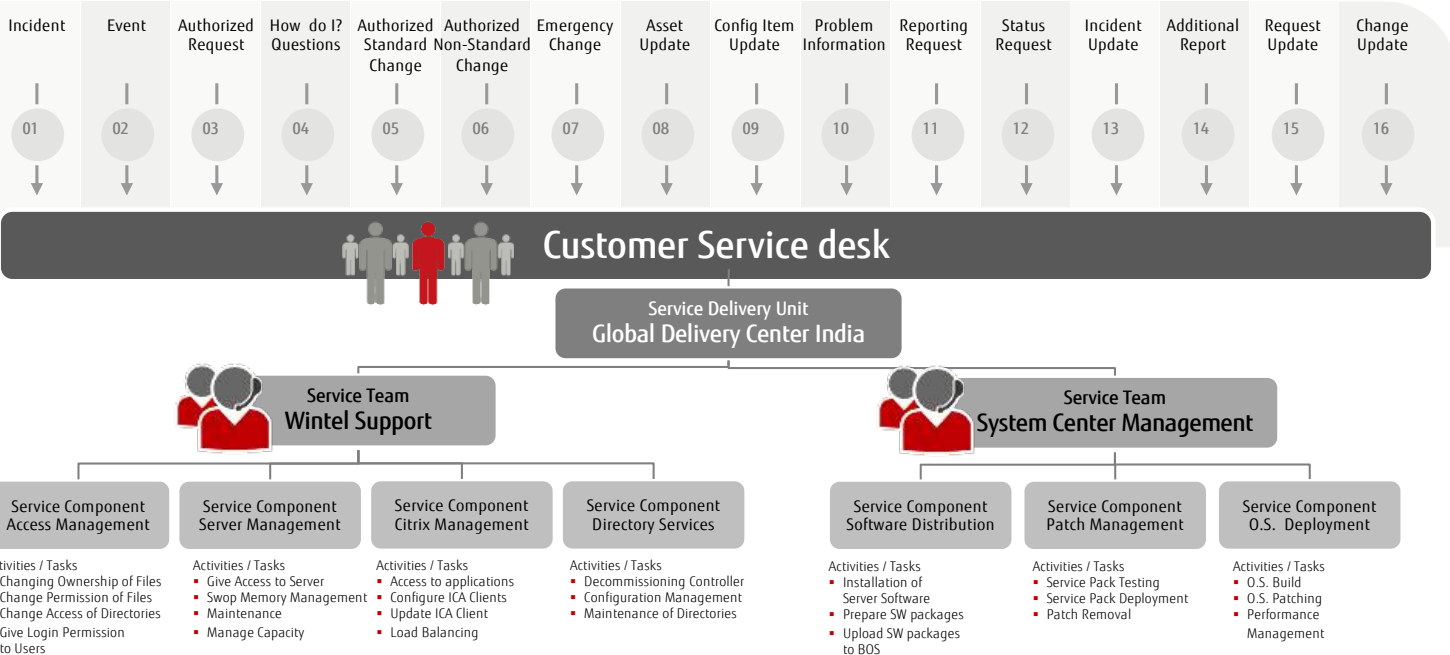


## Service Delivery






# SLM – Level 1 Baseline Service Organisation



## Samenvatting van de kernpunten

- 
- Integrale diensten door Service Integratie
  - Visie en Ambitie spelen een belangrijke rol in Discovery & Strategy
  - Vertrekpunt begrijpen is essentieel omdat dit de basis voor:
    - Keuze Service Integrator
    - Het Service Integratie model
    - Sourcing strategie
  - Door Service Decompositie kom je goed uit de start blokken...

## Samenvatting van de kernpunten



Maar .....kun je het ook echt laten swingen?

