

Samen sterker: SIAM en ecosystemisch werken kunnen elkaar aanvullen

Wie wil samenwerken met verschillende partijen, kan gebruikmaken van verschillende soorten systemen en handvatten. Samenwerken in een ecosysteem is een vorm, maar er zijn ook opties als de methodiek Service Integratie & Management (SIAM). Deze twee aanpakken staan niet tegenover elkaar, maar blijken juist veel overlap te hebben en elkaar te kunnen versterken.

SIAM staat voor Service Integration & Management en is een aanpak om meerdere IT-leveranciers en IT-afdelingen te laten samenwerken binnen het IT Ecosysteem, zodat er een end-to-end-dienst beschikbaar is voor de eindgebruiker. “Het gaat om situaties waar meerdere partijen betrokken zijn om één dienst te kunnen leveren aan een eindklant”, legt Arjan van der Poel uit. Hij is eigenaar en oprichter van de Suerte Academy en bestuurslid van de Nederlandse SIAM Community. “Hoe zorg je er nou voor dat die ervaring optimaal is voor de eindgebruiker? Hoe zorg je dat partijen daarvoor goed samenwerken? Daar is SIAM voor.”

Ter illustratie gebruikt hij het voorbeeld van het elektronisch patiëntendossier (EPD) in ziekenhuizen. Het EPD is een softwaretoepassing waarbij medische patiëntgegevens in digitale vorm bewaard worden en beschikbaar worden gemaakt. Zorgverleners als chirurgen en artsen moeten daar gemakkelijk gegevens in kunnen toevoegen en uitwisselen met collega’s. Patiënten moeten daarnaast inzicht kunnen krijgen in hun dossier. “Er zijn heel veel partijen nodig om te zorgen dat dat allemaal goed werkt en alles er goed op aangesloten is. Uiteindelijk gaat het erom dat de chirurg, de verpleegkundige of patiënt de juiste informatie heeft en dat systeem goed kan gebruiken. Het maakt hen niet uit of daar tien partijen bij betrokken zijn of twintig, en of zij goed met elkaar kunnen samenwerken. Maar de samenwerkende partijen zijn vaak partijen die niet vanzelf de handen ineenslaan. Dus hoe pak je dat aan?”

SIAM kan daarbij ondersteunen, vult Maurice Klein aan. Klein is SIAM Practice Lead bij Capgemini en net als Van der Poel bestuurslid van de SIAM Community. “SIAM biedt handvatten om die samenwerking tussen partijen in te regelen en

te organiseren.” Het gaat dan bijvoorbeeld om overlegstructuren, processen, afspraken over samenwerking om zaken goed te ondersteunen en gereedschappen om te meten en inzicht te krijgen of de dienstverlening naar tevredenheid geleverd wordt.

SIAM vs. ecosystemen

De visie van het DEI op samenwerken in een digitaal ecosysteem zit daar niet ver vanaf, vertelt Bart van der Linden, oprichter en algemeen directeur van DEI. “Om het verschil duidelijk te maken, verdeel ik de wereld van ecosystemen grofweg in twee typen. Eén daarvan is wat ik ‘egosystemen’ noem. Dit zijn organisaties die vanuit een eigen belang met hun ICT-dienstverleners als geheel de samenwerking aan willen gaan. Zowel publieke als private organisaties zijn hiermee bezig. Denk bijvoorbeeld aan FrieslandCampina en KLM aan de private kant en ProRail en UWV aan de publieke kant. SIAM als methodologie komt dicht bij de manier van werken als een digitaal ecosysteem.”

Net als bij SIAM is de gedachte dat er met veel partijen wordt samengewerkt om tot een goed resultaat te komen. En net als bij SIAM levert de ecosysteem-aanpak handvatten om zo’n samenwerking zo goed mogelijk in te richten.

Toch zijn er wel verschillen. Allereerst wat betreft de doelgroep van het uiteindelijke resultaat. Bij SIAM wordt er specifiek gefocust op een product of dienst dat door een eindgebruiker in wordt gezet, zoals artsen bij het EPD of bijvoorbeeld een reiziger die een reisplanner gebruikt. “Wij hebben echt één eindgebruiker: de gebruiker van de dienst”, benadrukt Klein.

Maar bij een ecosysteem hoeft niet per se sprake te zijn van zo’n soort eindgebruiker. De eindgebruiker is één van de rollen in een ecosysteem. De doelgroep van het project kan ook het bedrijf zelf zijn. Denk aan een organisatie die zijn samenwerking met IT-leveranciers effectiever wil maken, zodat het daar zelf meer van kan profiteren. Of de doelgroep kan veel breder zijn, zoals de gehele maatschappij. Dit is het tweede type ecosysteem. Denk aan ecosystemen waarbij publieke en private organisaties samenwerken om maatschappelijke vraagstukken op te lossen. Van één concrete eindgebruiker is dan niet direct sprake.

Systeemdenken

Een ander verschil is dat bij de ecosystemische aanpak met systeemdenken wordt gewerkt, zegt Van der Linden. Systeemdenken is een wetenschappelijke benadering, waarbij een systeem gezien wordt als een samenspel van met elkaar interacterende deelsystemen. Belangrijk daarbij is dat wanneer er naar een afzonderlijk onderdeel gekeken wordt in dat systeem, ook rekening wordt gehouden met de rol die dat onderdeel in het grotere geheel speelt. Het vereist dus een holistische kijk.

Bij de ecosysteem-aanpak speelt systeemdenken een belangrijke rol. Maar bij SIAM is dat nog minder het geval, zegt Van der Poel. “Dat is best jammer, want dat is natuurlijk wel iets wat daar ook een plek in kan krijgen. Dan ga je het als een systeem zien, met al zijn complexiteit en alle bewegingen die daar in zitten, in plaats van als een lineaire situatie met een oorzaak en een gevolg. Want dat is het gewoon niet meer als je met SIAM werkt. We zitten in een complex systeem waarin we iets proberen te realiseren en daarin zitten allerlei dynamieken die we moeten proberen te begrijpen.”

Van elkaar leren

Juist omdat SIAM en ecosystemisch samenwerken veel overlap hebben, kunnen ze veel van elkaar leren. “Er zijn een heleboel best practices en ervaringen in de wereld, waar je van kunt leren. Ik denk dat het juist heel krachtig is als je buiten je eigen koker leert. Dat past ook heel goed bij SIAM. Dus laten we vooral kijken hoe jullie wat kunnen leren van onze SIAM body of knowledge en andersom”, zegt Van der Poel.

De ITeX Monitor kan daar al een eerste bijdrage aan zijn. Dit jaar wordt voor het eerst niet alleen de tevredenheid van opdrachtgevers over IT-serviceproviders gemeten, maar ook de tevredenheid van serviceproviders over opdrachtgevers. Dat is iets waar binnen SIAM behoefte aan is, vertelt Klein. “We hebben allerlei ideeën die we verder uit willen werken, ook rondom het onderwerp ‘meten’. Hoe ga je meten? Hoe meet je het succes van een service-integrator? Hoe meet je het succes van de uiteindelijke klant? Maar ook: hoe meet je succesvol opdrachtgeverschap? ITeX sluit daar mooi op aan.”