
SIAM Community NL

Meeting 31



Woensdag 25 maart
Utrecht - Conclusion

Programma



14:00 – 14:30 uur	Inloop
14:30 – 14:45 uur	Welkom en inleiding
14:45 – 15:45 uur	Presentatie Ronald Israëls – Belang van een Process Framework
15:45 – 16:00 uur	Korte pauze
16:00 – 17:00 uur	Interactieve sessie
17:00 – 18:00 uur	Netwerkborrel

Welkom en inleiding



- Drie fysieke events gepland in 2026:
 - Vandaag bij Conclusion in Utrecht
 - Woensdag 24 juni – Thema: SIAM en AI
 - Locatie: Sopra Steria in Utrecht
 - Vrijdag 30 oktober – Thema: Procurement en SIAM
 - Locatie: NS in Utrecht
 - Praktijkcase: NS
- Zoeken nieuwe bestuursleden
- SIAM BoK v3 – Bridge Examen SIAM v3
 - Voor een volle certificering – over twee weken
 - Emmanuelle Scheeren en Tommy Martens



Presentatie Marc de Beer Conclusion



Marc de Beer
Conclusion
marc.de.beer@conclusion.nl



CONCLUSION
MISSION CRITICAL

WELKOM SIAM COMMUNITY NL

Marc de Beer



CONCLUSION

CONCLUSION

Ecosysteem met eigen expertbedrijven in business transformatie en IT-services

Conclusion

FEITEN & CIJFERS



4500+

Collega's

20+

Locaties



30+

Bedrijven

€ 655 MLN

Omzet 2024



1000+

Klanten



CONCLUSION

CONCLUSION

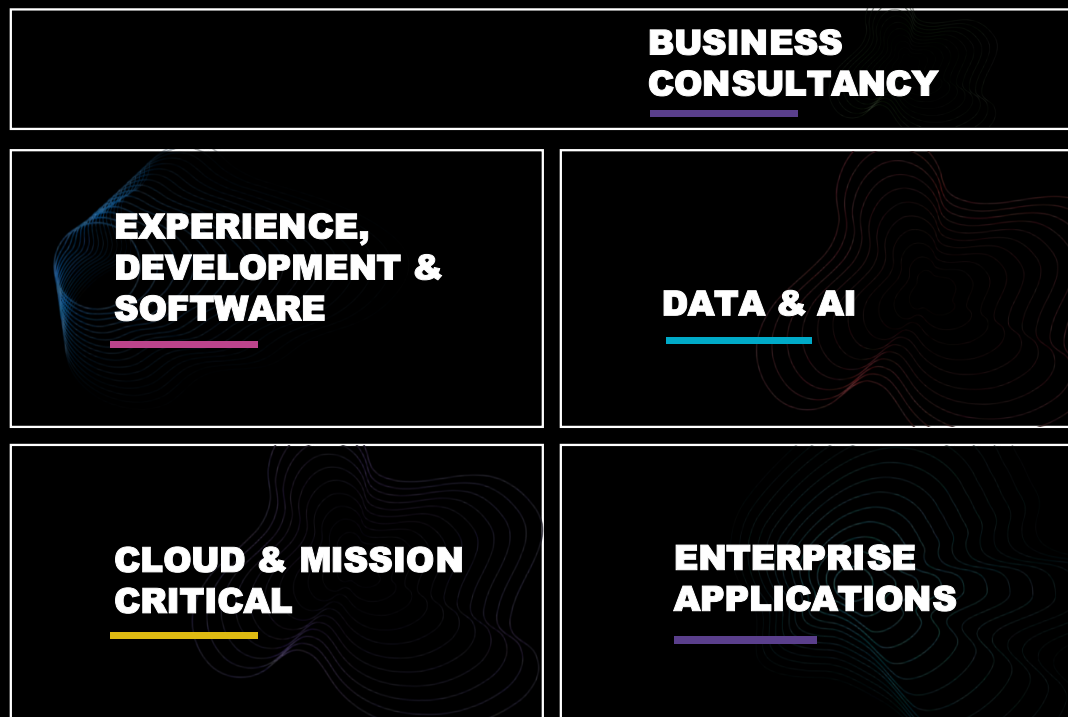
Conclusion

MARKTEN, DOMEINEN EN THEMA'S



MARKTEN

- Energie & Utilities
- Financiële dienstverlening
- Industrie
- Overheid, onderwijs & openbare veiligheid
- Reizigersvervoer
- Retail, food & agri
- Zakelijke dienstverlening
- Zorg



THEMA'S

- Sustainable IT
- Emerging Technologies
- Cyber Security
- Verantwoorde vooruitgang met AI

Onze

EXPERT BEDRIJVEN PER DOMEIN



BUSINESS CONSULTANCY



EXPERIENCE, DEVELOPMENT & SOFTWARE



DATA & AI



ENTERPRISE APPLICATIONS



CLOUD - MISSION CRITICAL





CONCLUSION
MISSION CRITICAL

**CONCLUSION
MISSION CRITICAL**

CONCLUSION
MISSION CRITICAL

Jouw IT

Always on.

24/7 bedrijfscontinuïteit van jouw kritieke IT-processen

Feiten en
CERTIFICERINGEN

CONCLUSION
MISSION CRITICAL



250+

Mission Critical experts

24/7

Eyes on screen
2 Operations Centers
in NL



NL

Kantoren in
Utrecht & Amsterdam

AUDIT READY

Secure & Compliant met
alle certificeringen voor
Vitale Infra NL



15+

Outsourcing klanten in
de vitale infrastructuur

100%

Uptime



Onze verschillende
LEVERINGSMODELLEN

CONCLUSION
MISSION CRITICAL



ADVISEREN

CONSULTANCY & ADVISORY

Always Aligned

We helpen richting te bepalen met strategisch advies, architectuur, security assessments en AI/Automation kansen. Voor toekomstvaste keuzes en versnelling.



SAMENWERKEN

TEAMS-AS-A-SERVICE

Always Supported

We ondersteunen jullie teams met gespecialiseerde SRE-, Platform- en Compliance expertise op veilig, snel en volgens mission critical standaarden te kunnen werken.



REGIE

MANAGED SERVICES

Always On

We leveren volledig, 24/7 beheerde mission critical dienstverlening. Voor een gegarandeerd voorspelbare en altijd beschikbare fundering voor je kritieke IT.

Dit doen wij voor verschillende
SECTOREN

CONCLUSION
MISSION CRITICAL



Met wie we trots
SAMENWERKEN

CONCLUSION
MISSION CRITICAL



Rijkswaterstaat
Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat



ProRail



myBrand
CONCLUSION



CROSSWIND



Onze
PROPOSITIES

CONCLUSION
MISSION CRITICAL

Always on Cloud
Cloud Services

Always Available. Always Improving.
Application Management Services

Always in Control
Service Integration & Management

Always Secure
Security Services

Always Aware
Observability Services

Always Reliable
IT for Operational Technology

ALWAYS IN CONTROL

Service Integration & Management

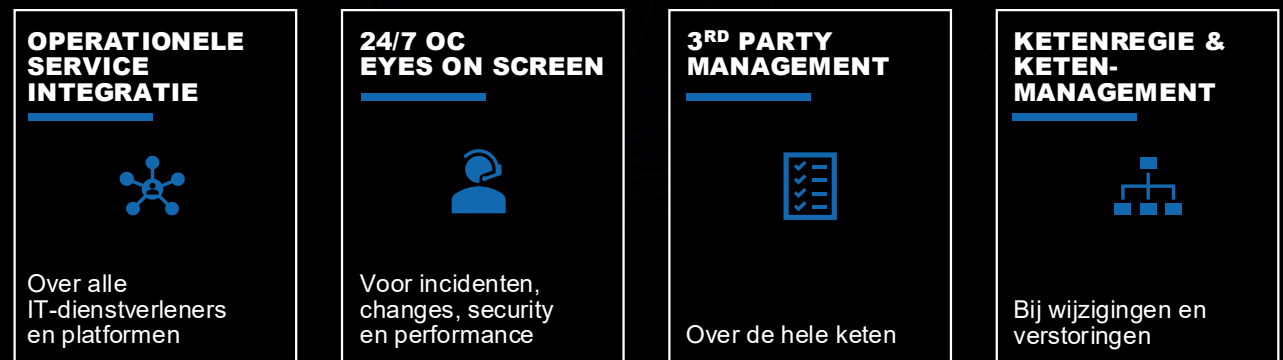
UITDAGINGEN

- Toenemende afhankelijkheid van meerdere leveranciers
- Niet aansluitende SLA's en complexiteit in ketenbrede wijzigingen
- Onduidelijkheid bij verstoringen door versnipperde verantwoordelijkheden
- Geen integraal inzicht in performance, security en risico's
- Gebrek aan regie over kosten, kwaliteit en doorlooptijden
- Inconsistentie en onvoorspelbaarheid in dienstverlening
- Compliance, audits en governance worden steeds complexer

OPLOSSING



DIENSTEN



Onze

MISSION CRITICAL BOUWBLOKKEN

CONCLUSION
MISSION CRITICAL

CUSTOMER

DEVELOPERS

USERS

BUSINESS

GOVERNANCE & SERVICE MANAGEMENT

Service Integration & Management

24/7 Operations Center (eyes on screen)

LEVERINGSMODELLEN

CONSULTANCY &
ADVISORY

SUPPORT

MANAGED
SERVICES

OBSERVABILITY & AUTOMATION

Observability

Automation

Logging

FinOps &
Sustainability

APPLICATION SERVICES

SRE Support

DevOps Tooling

Technical Application
Management

PLATFORMS

VM &
Containerplatform

Data & AI

Integration

CLOUD SERVICES

Edge

Private

Public

CONNECTIVITY & BORDER SECURITY

SECURITY

SOC/SIEM

Security Support

Endpoint &
Network

Vulnerability &
Compliance

CONCLUSION  BUSINESS DONE DIFFERENTLY

CONCLUSION

www.conclusion.nl



Programma



14:00 – 14:30 uur	Inloop
14:30 – 14:45 uur	Welkom en inleiding
14:45 – 15:45 uur	Presentatie Ronald Israëls – Belang van een Process Framework
15:45 – 16:00 uur	Korte pauze
16:00 – 17:00 uur	Interactieve sessie
17:00 – 18:00 uur	Netwerkborrel

Presentatie Ronald Israëls

Het belang van een Process Framework



Ronald Israëls
IDiGo
M: +31 (0)6 3101 3869
ronald.israels@idigo.eu

SIAM en Processen

Ronald Israels
SIAM Community
25 maart 2026



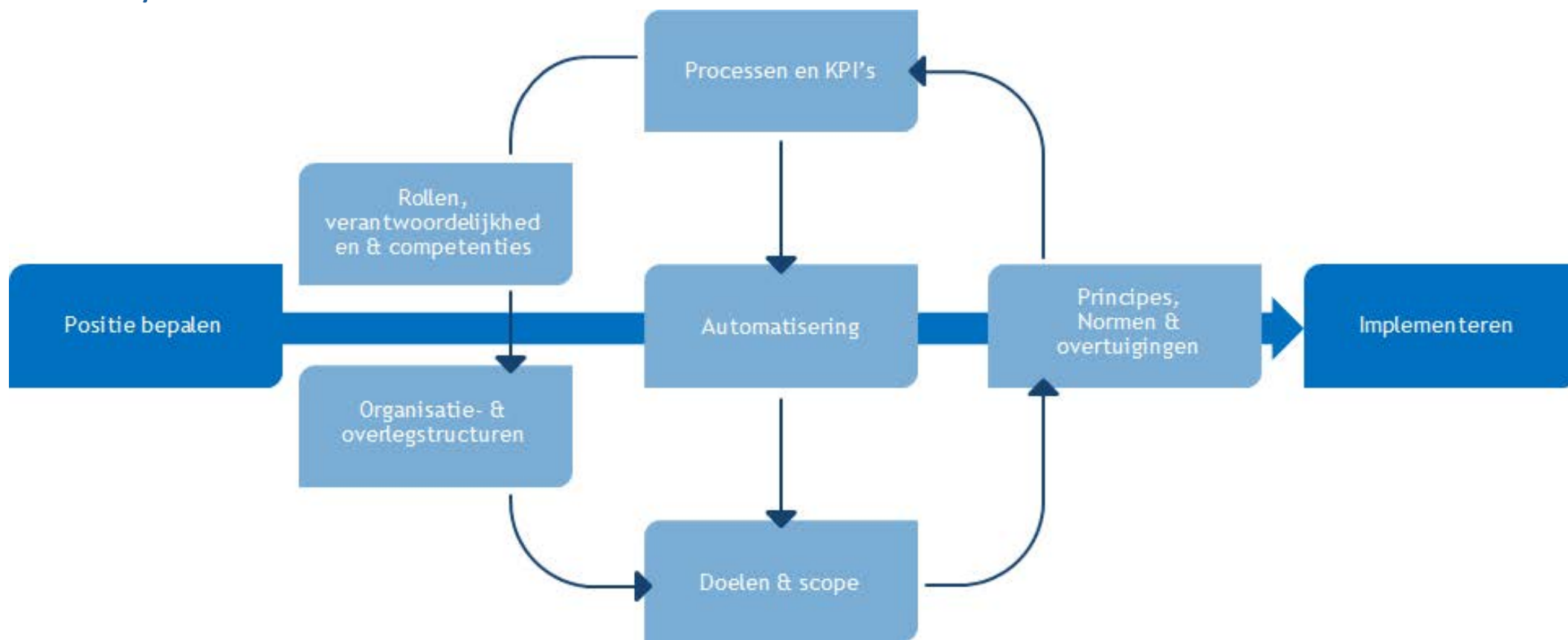
Wat gaan we doen



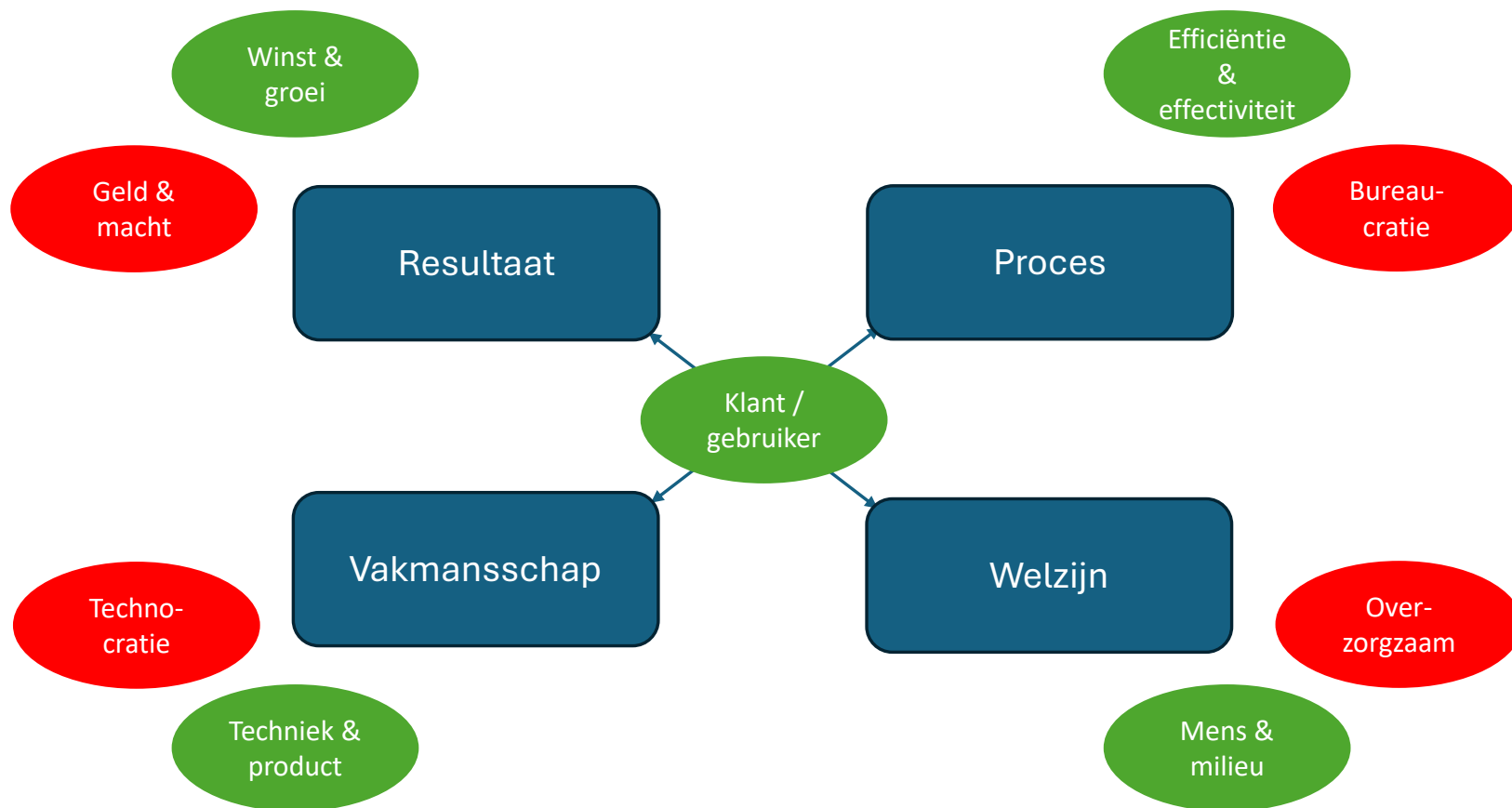
Processen vormen de ruggengraat van elke succesvolle SIAM-implementatie. Maar hoe zorg je voor een solide basis?

1. Het belang van een process framework als fundament voor je SIAM-ecosysteem.
2. Een blik op de nieuwe Compendium Process Guide: wat is er veranderd ten opzichte van de vorige versie?
3. De link met IT4IT: wat zijn de overeenkomsten, de verschillen en hoe kunnen SIAM en IT4IT elkaar versterken?
4. Praktijkvoorbeelden: concrete inzichten uit de toepassing van SIAM bij verschillende klantorganisaties.

1.1 Het belang van een process framework als fundament voor je SIAM-ecosysteem



1.2 Een andere kijk op het belang van processen



2.1 Wat is er gewijzigd in het proces compendium (SIAM V3)?

- **Groepering van processen** op hoog niveau als Strategisch, Tactisch, Operationeel
 - kan organisaties helpen bij beslissen welke processen ze intern willen behouden en welke kunnen worden uitbesteed aan een externe systeemintegrator
- **Risicomanagement** toegevoegd als extra proces (v.w. belang)
- De **structuur van het document** is herzien om richtlijnen te geven over processen versus werkwijzen.
 - Elke processectie begint met een beschrijving van de procesdoelstellingen, de scope en de belangrijkste activiteiten.
 - Beschrijving van de belangrijkste rollen in elk proces
- Gedetailleerde voorbeelden van **raakpunten tussen processen** (voor verbeterde interoperabiliteit en traceerbaarheid tussen processen)
- Verbeterde **input/output en meetwaarden** voor elk proces.

Bron: *Deepti Dewgun, Lead Author, SIAM Processes V3*

2.2 Wat zit er nu in het proces compendium: structuur?

- Process purpose and objective
- Process scope
- Process activities
- SIAM Considerations
- Examples of roles
- Examples of touchpoints (met andere processen)
- Examples of inputs & outputs
- Example metrics
- SIAM process forum

Wat kan je nog meer vastleggen?

- Process owner
- **Process policies**
- Key controls
- Competencies
- **Tooling**
- Improvements required
- ...

2.2 Wat zit er nu in het proces compendium: processen?

Strategisch

- Portfolio management
- Business relationship management
- Financial management
- Contract management
- Risk management
- Information security management

Tactisch

- Service level management
- Continual service improvement
- Knowledge management
- Supplier management
- Toolset ~~and information~~ management

Tactisch (vervolg)

- Audit and control
- Project management
- Change and release management

Operationeel

- Incident management
- Problem management
- Monitoring **and** event management
- Request management
- Configuration management
- Asset management

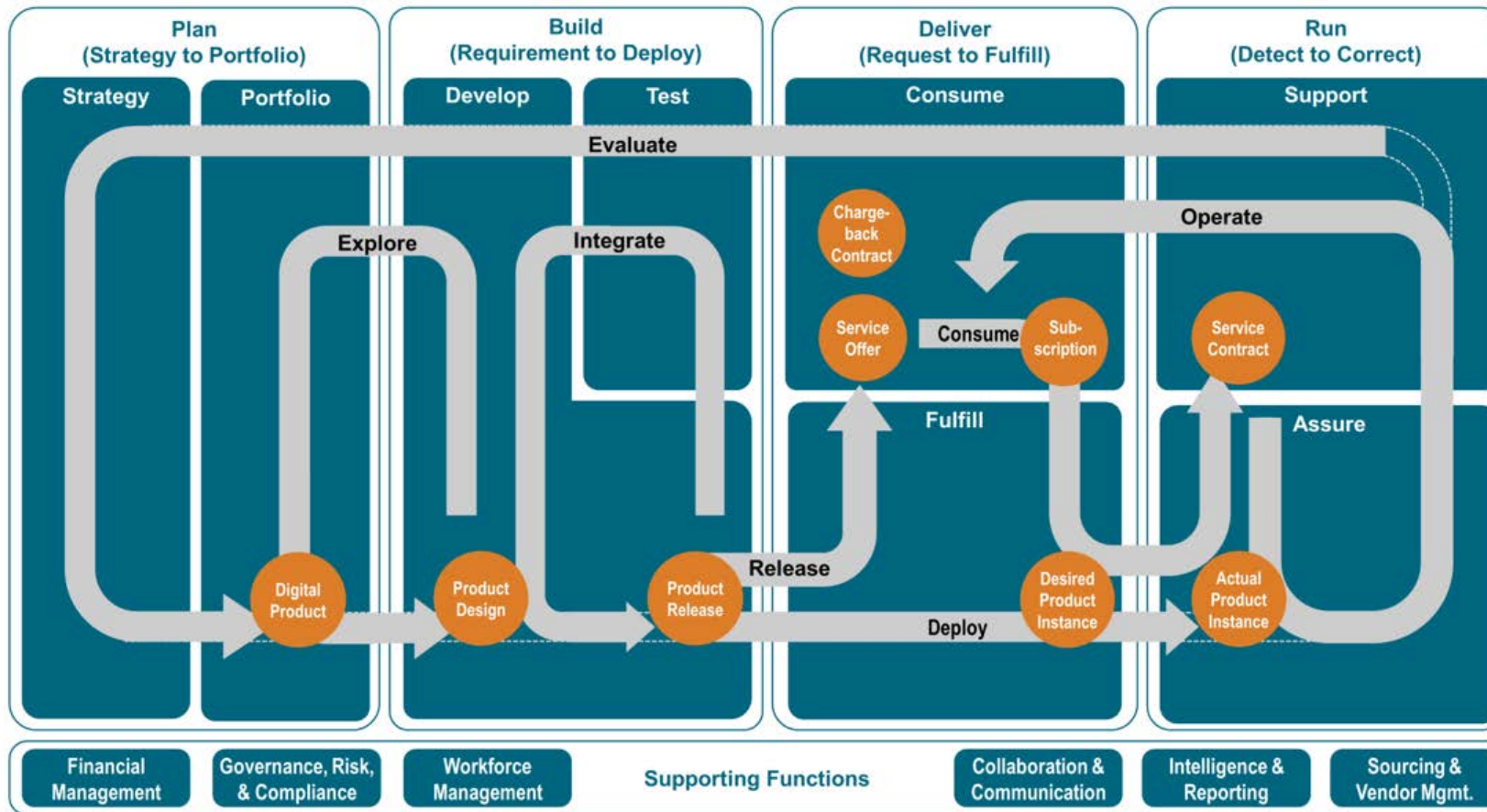
3. De link met IT4IT



- Wat zijn de overeenkomsten, de verschillen
- Hoe kunnen SIAM en IT4IT elkaar versterken?

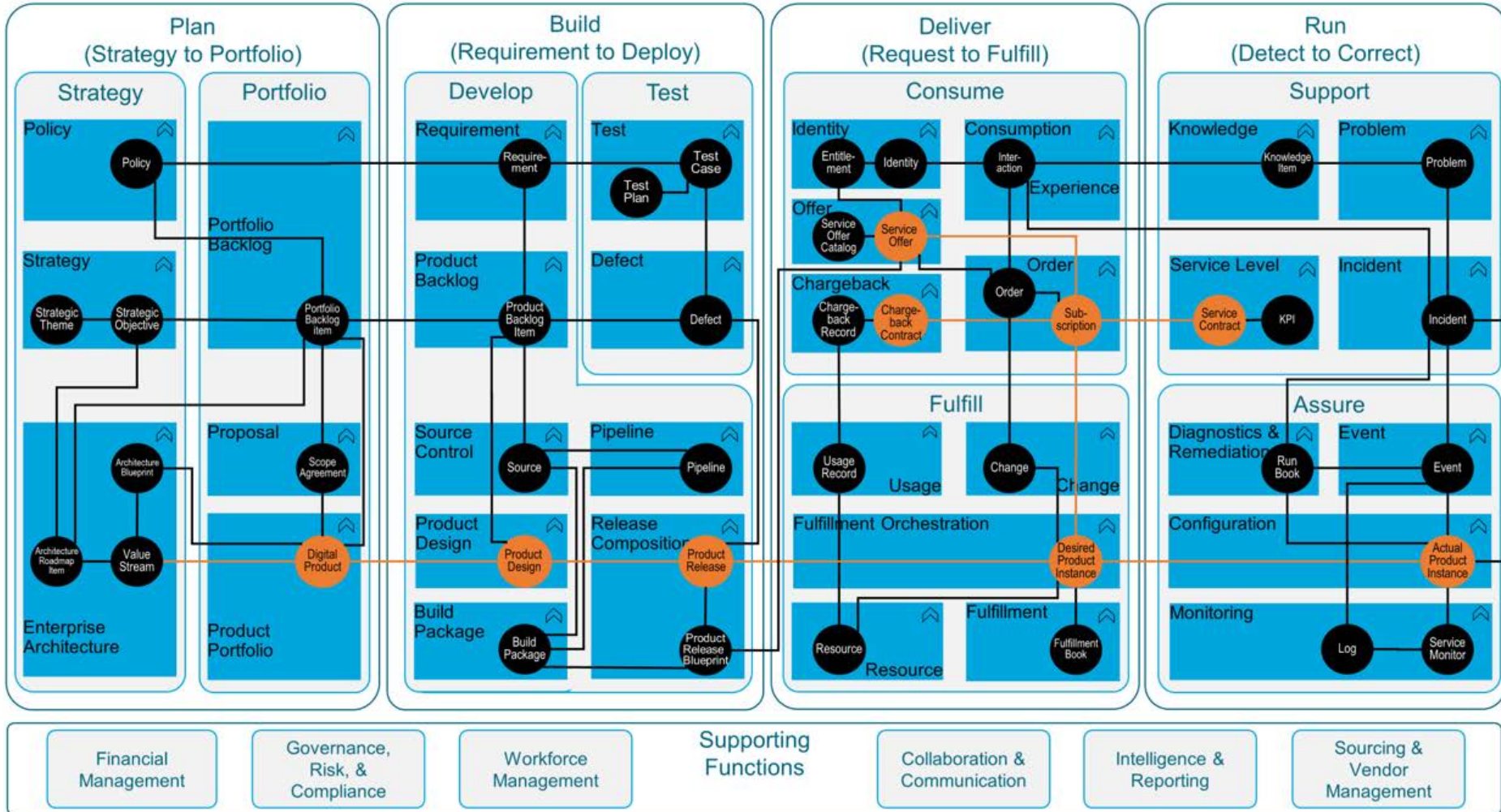


3.1 IT4IT (overview)

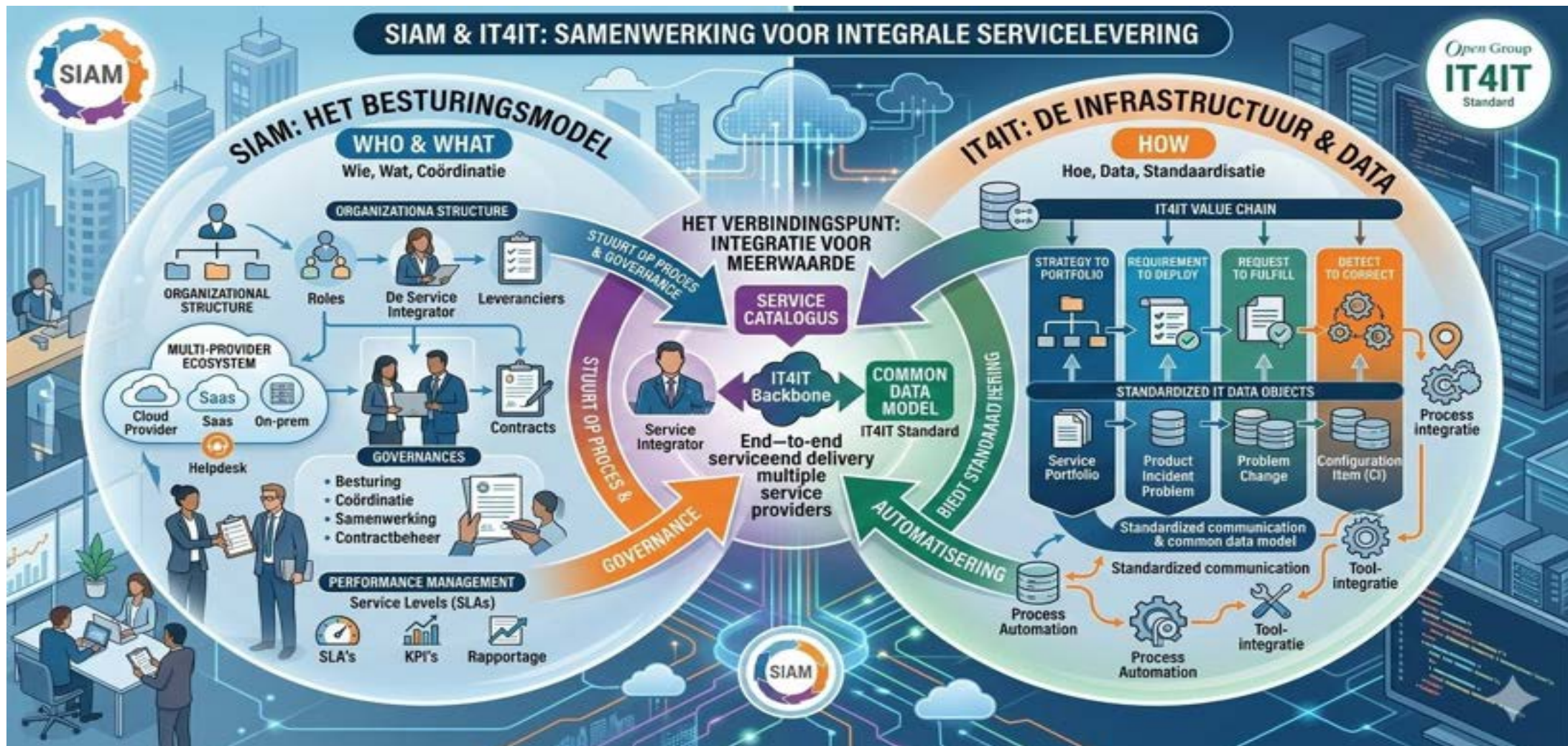


© The Open Group

3.2 IT4IT (detail)



3.3 Verschillen, overeenkomsten en onderlinge versterking



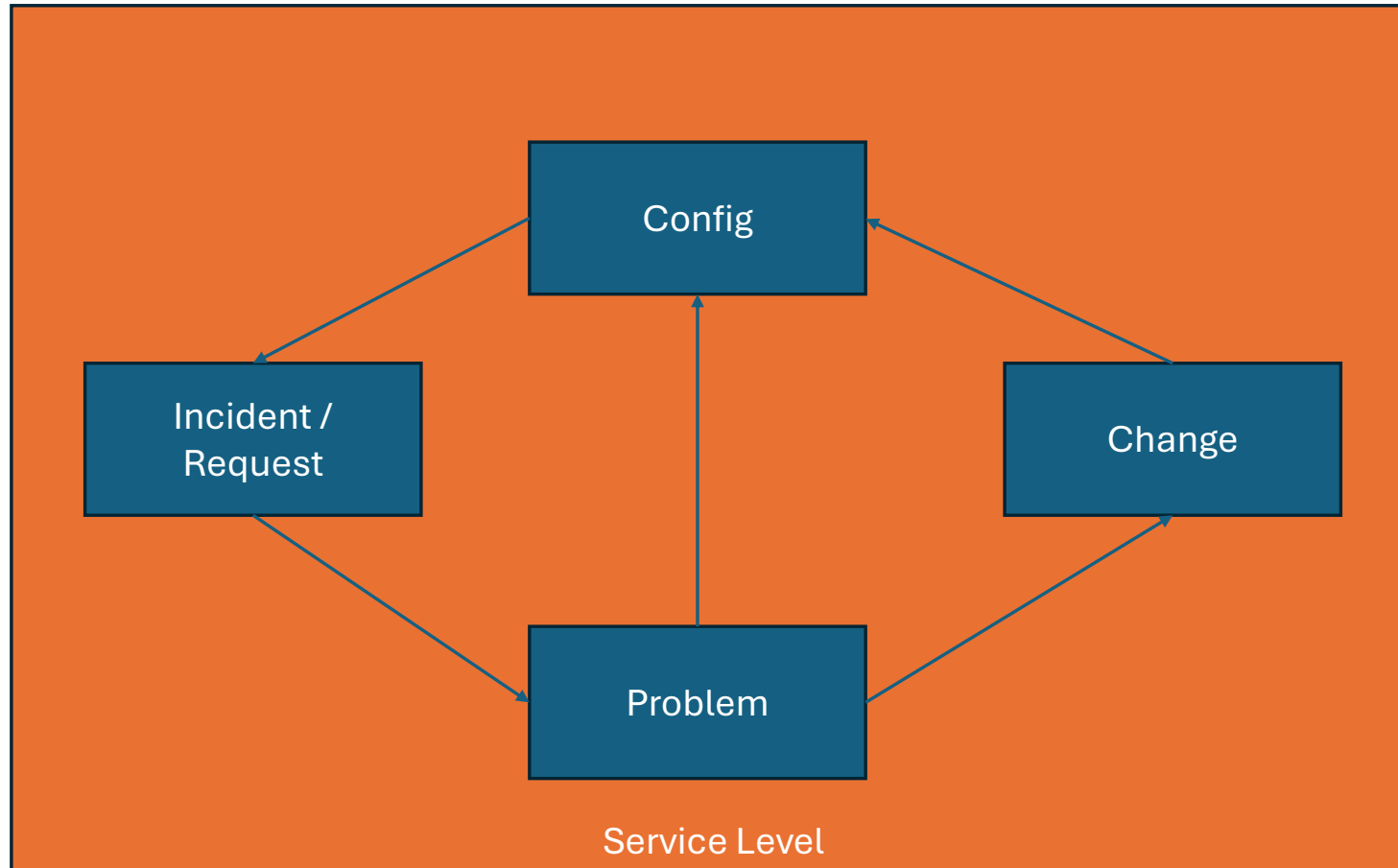
4. Praktijkvoorbeelden



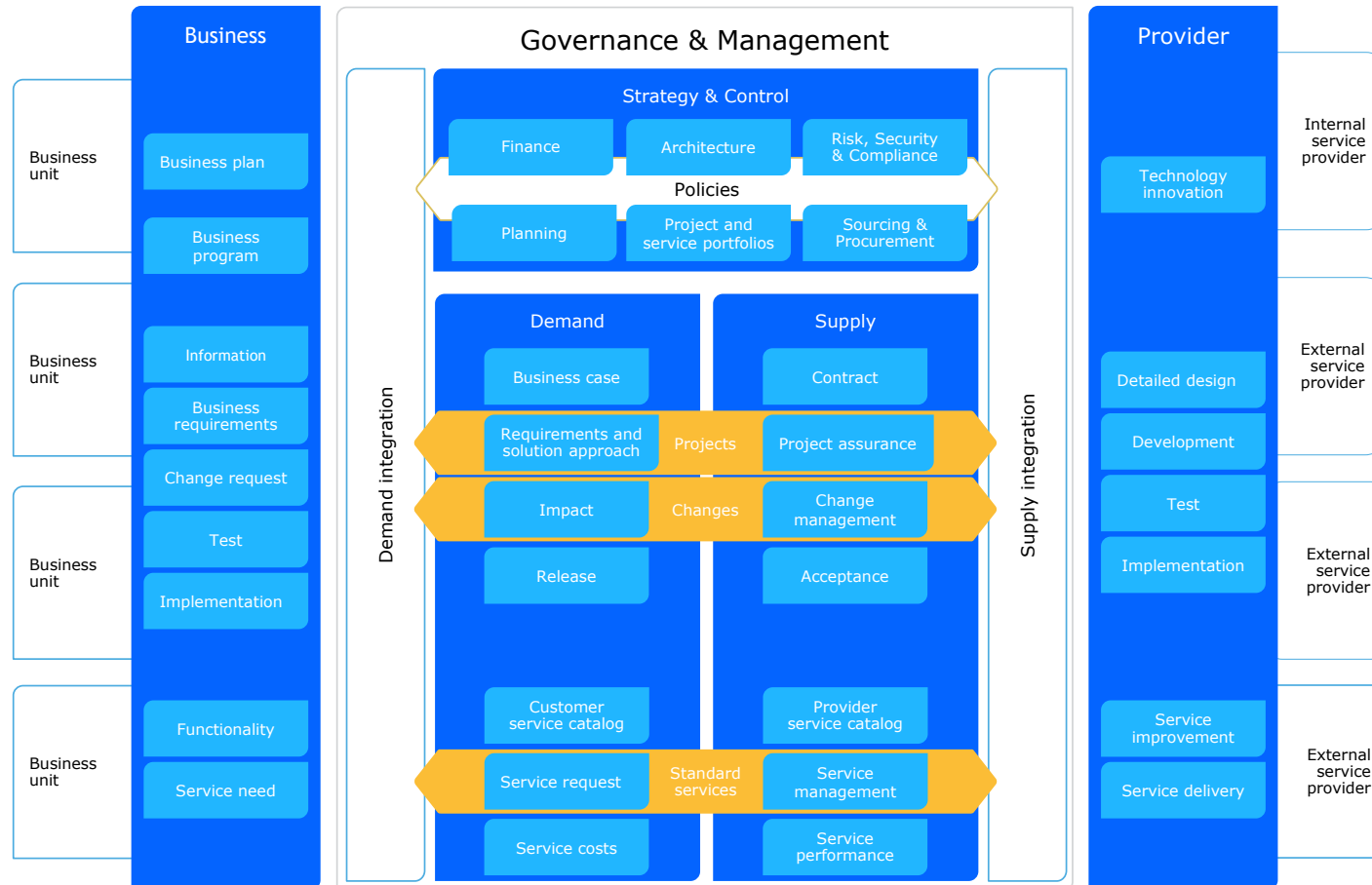
Concrete inzichten uit de toepassing van SIAM bij verschillende klantorganisaties.



4.1 Processen bij de doorsnee ICT-afdeling (1997 – 2026)



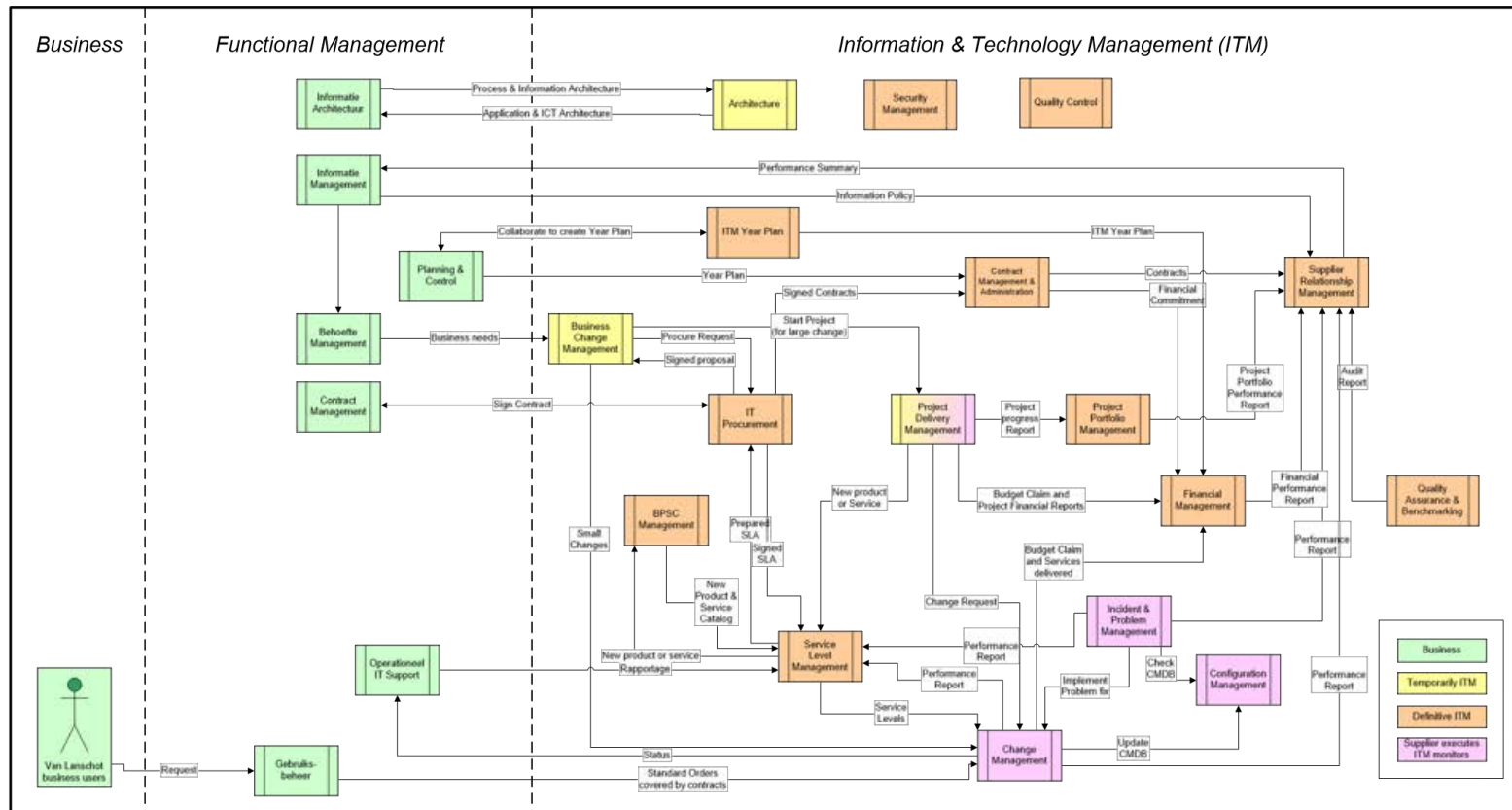
4.2 Quint/Eraneos: Demand and Supply Governance Framework (2008)



4.2.1 Uitwerking van DSGF bij Van Lanschot (2008)

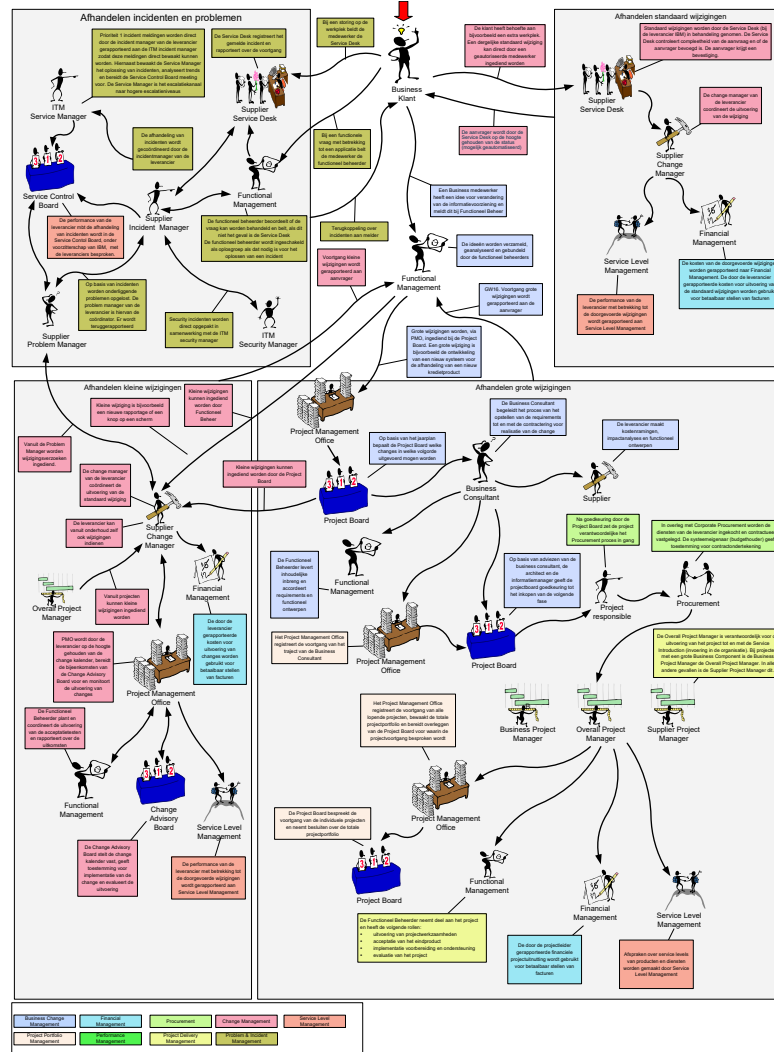


High level process flow IT-processes



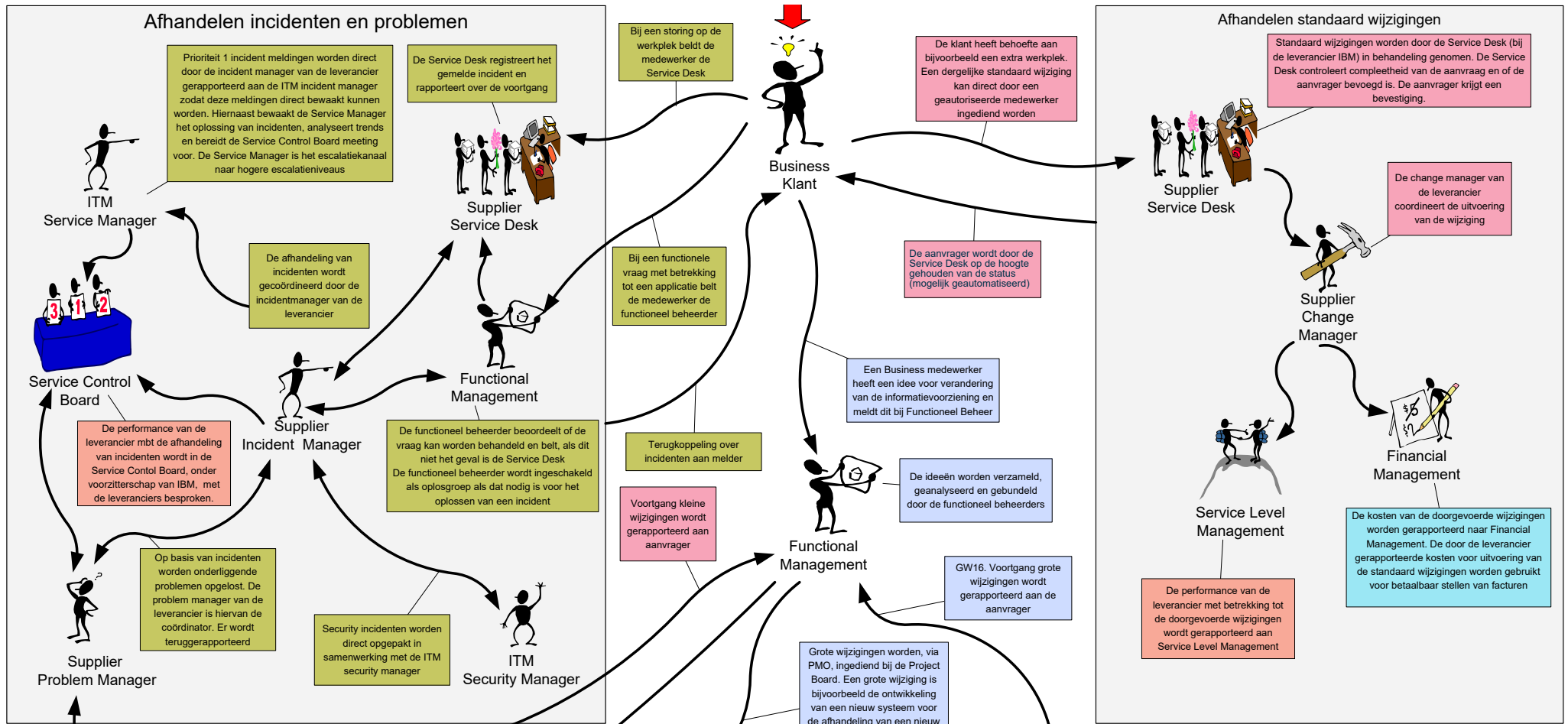
Alleen kopiëren met bronvermelding

4.2.2 Uitwerking processen van DSGF bij Van Lanschot (2008)

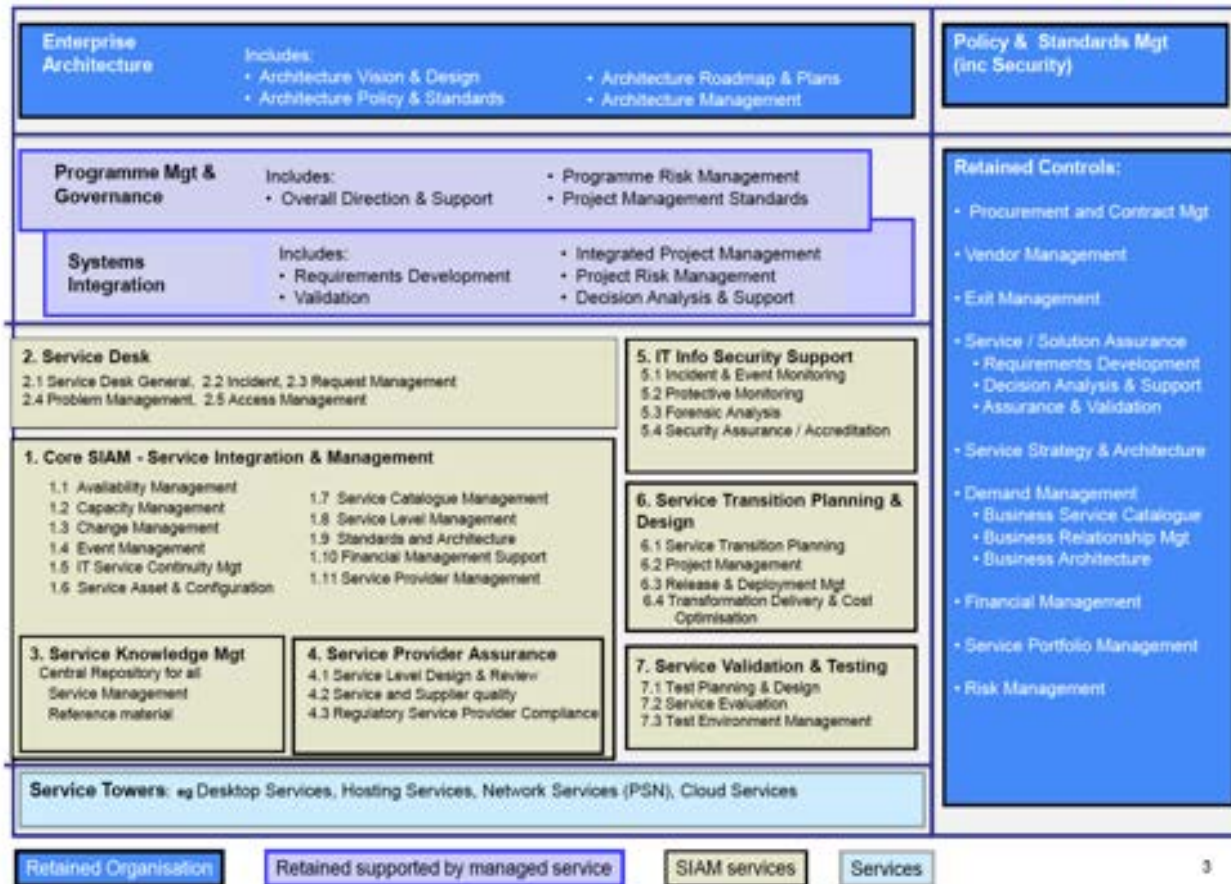


Alleen kopiëren met bronvermelding

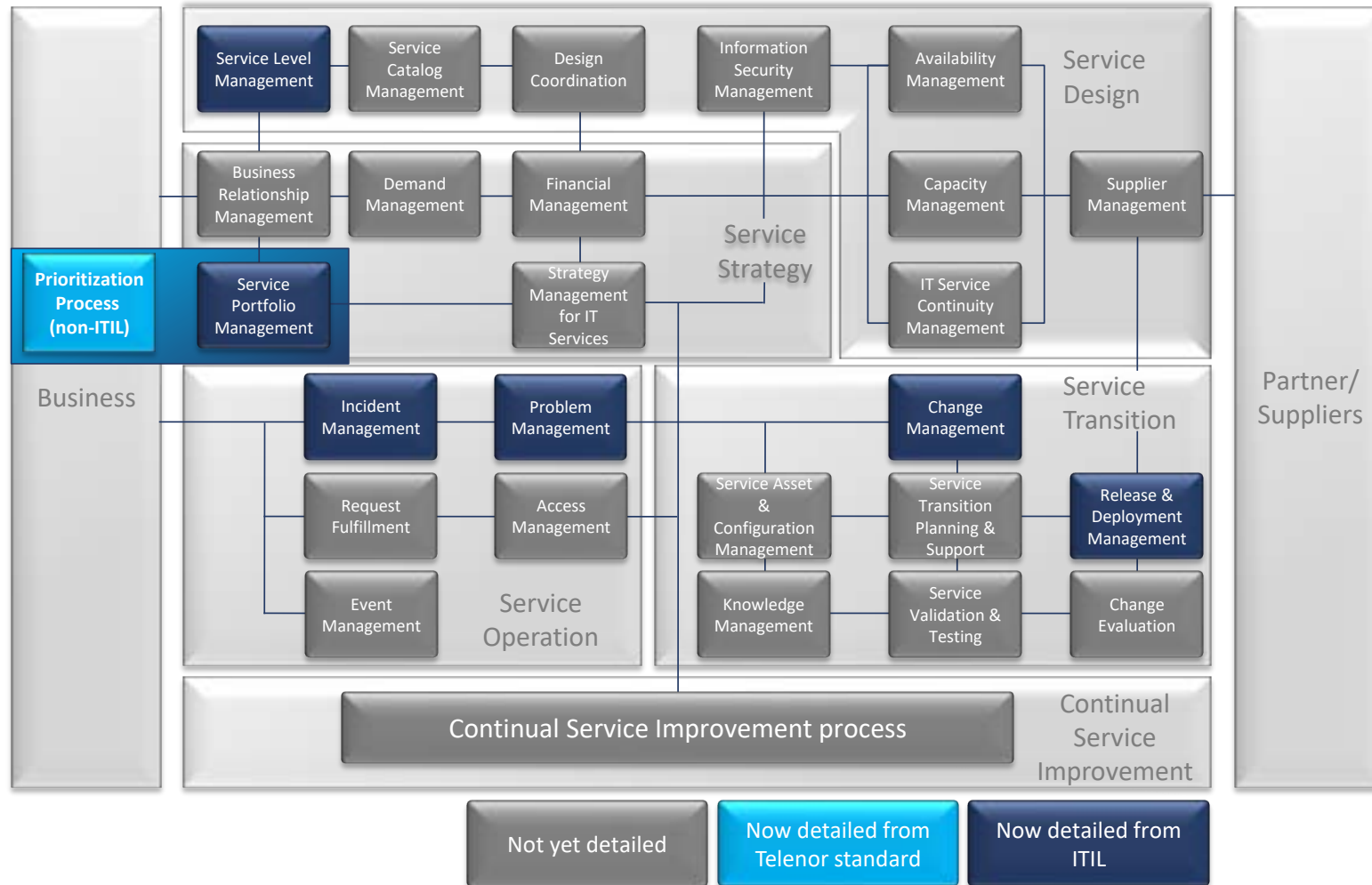
4.2.3 Detail uitwerking processen van DSGF bij Van Lanschot (2008)



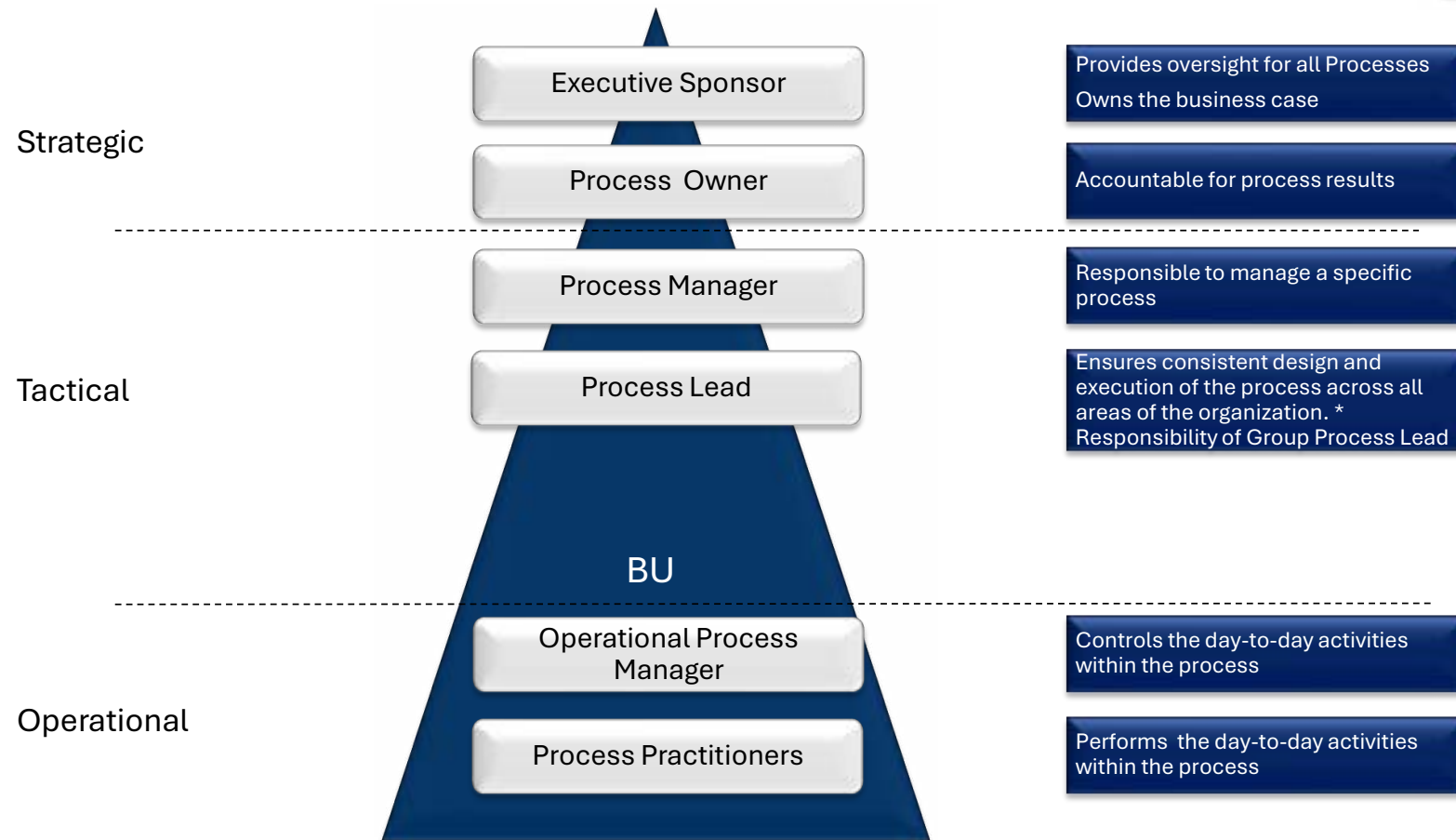
4.3 UK Government SIAM® Enterprise Model (2012)



4.4.1 Overall procesmodel bij Telenor (2013)



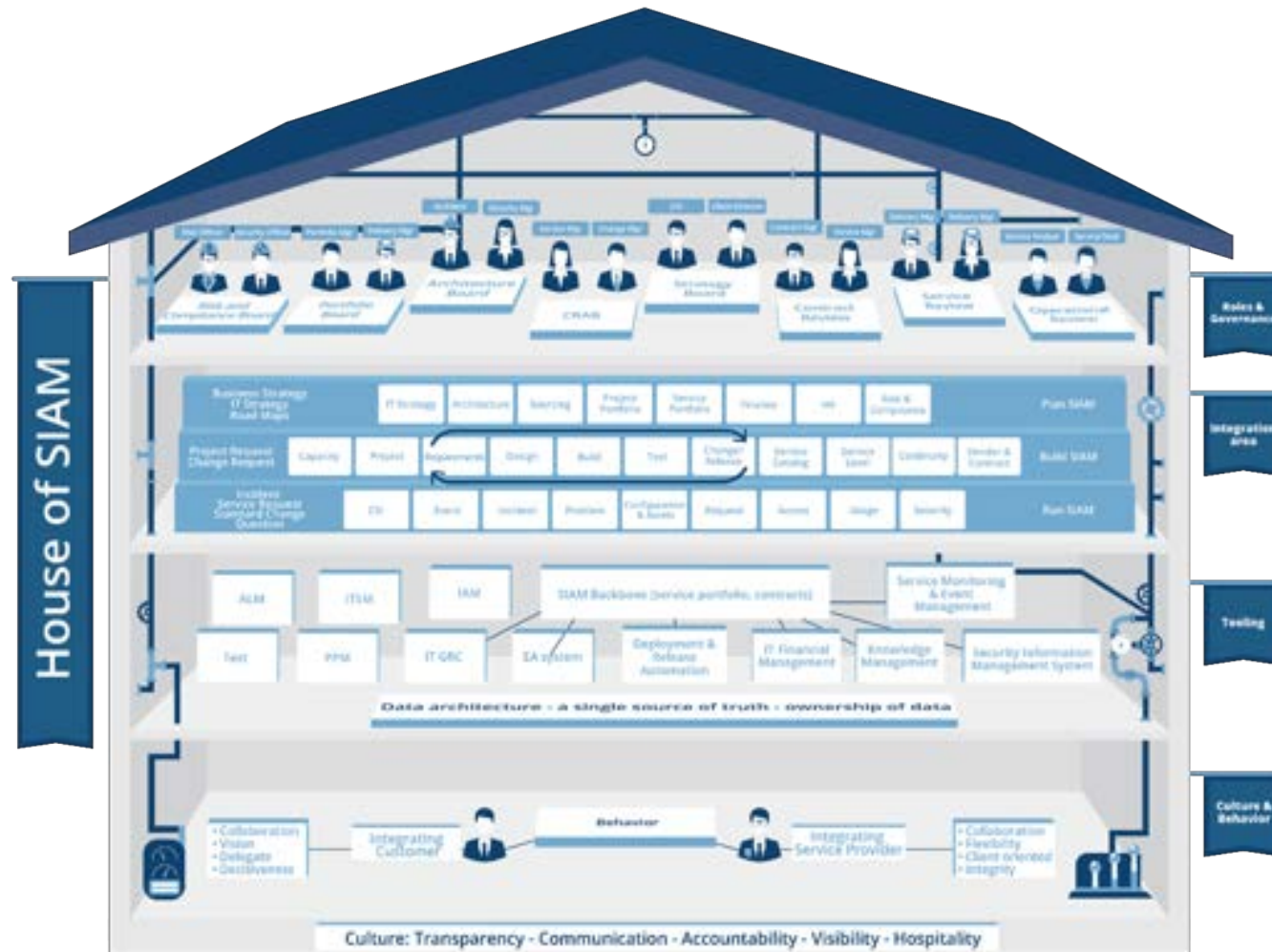
4.4.2 Uitwerking verantwoordelijkheden bij Telenor (2013)



Note: Process Roles illustrated here do not equate to Jobs. There is not always a 1 to 1 relationship between Roles and Jobs.

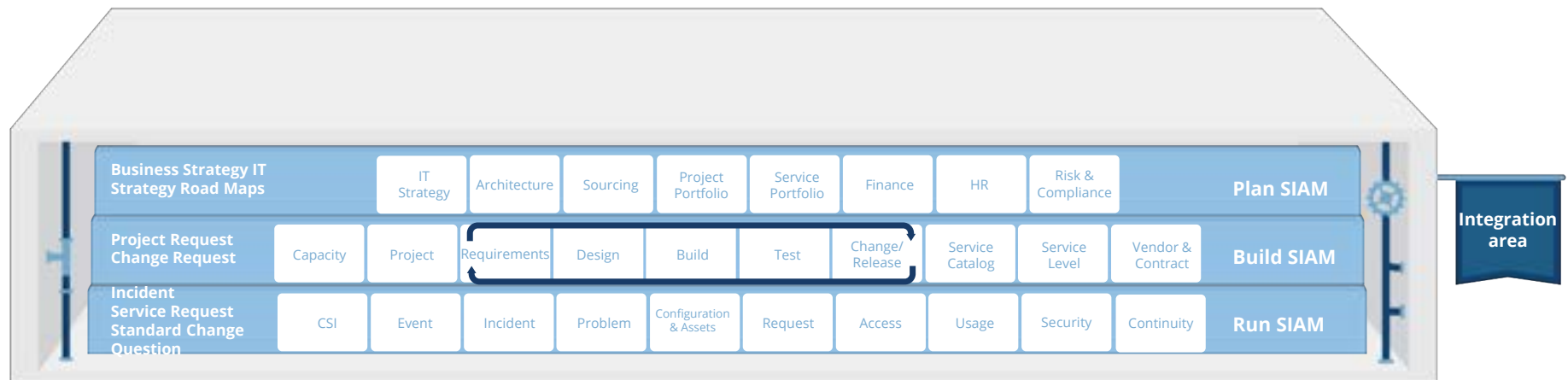
Alleen kopiëren met bronvermelding

4.5 Quint/Eraneos: House of SIAM (2015)

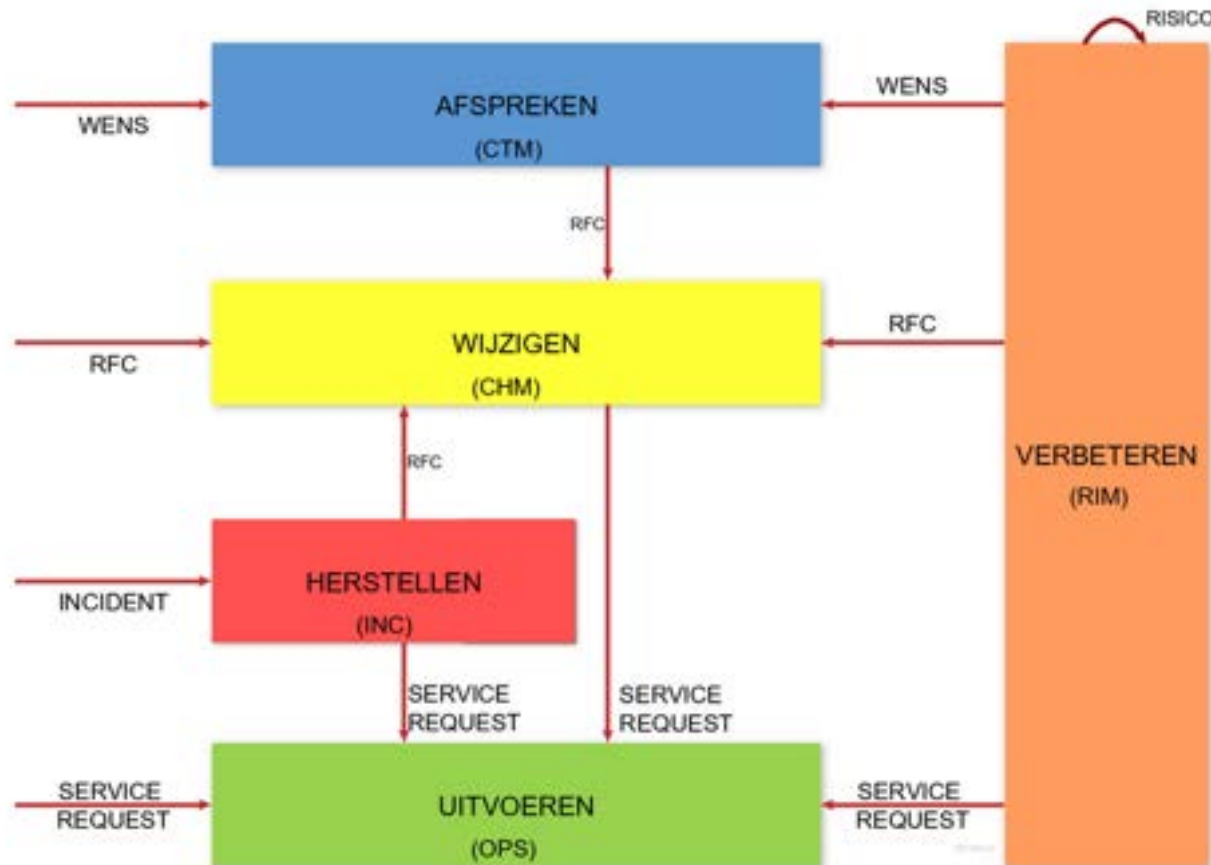


Alleen kopiëren met bronvermelding

4.5.1 Quint/Eraneos: Overview of processes (2015)



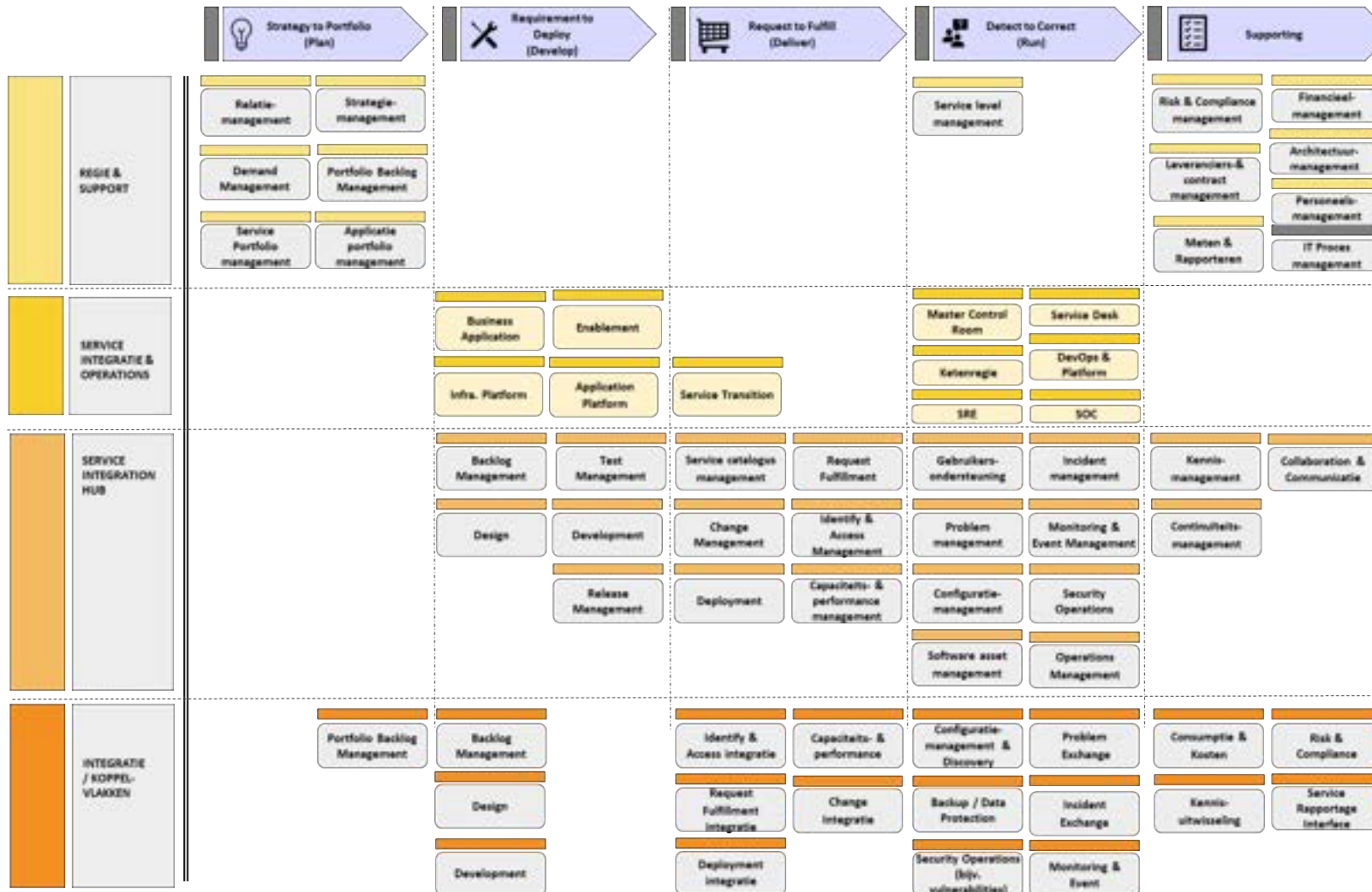
4.6 Universele Service Management (USM) (2017)



4.7 Eraneos / Defensie: Process framework (2020)

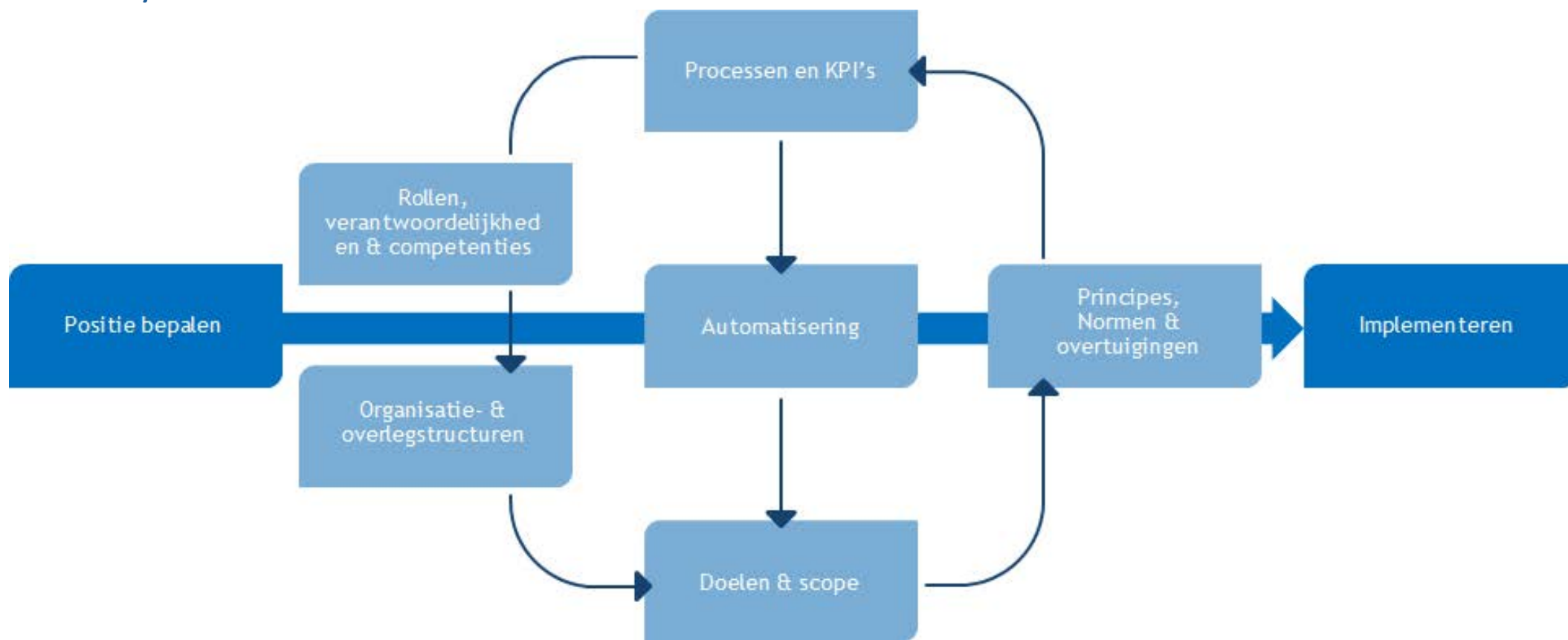


4.8 NS Referentie Target Operating Model (2023)



Alleen kopiëren met bronvermelding

Recap: Het belang van een process framework als fundament voor je SIAM-ecosysteem



Programma



14:00 – 14:30 uur	Inloop
14:30 – 14:45 uur	Welkom en inleiding
14:45 – 15:45 uur	Presentatie Ronald Israëls – Belang van een Process Framework
15:45 – 16:00 uur	Korte pauze
16:00 – 17:00 uur	Interactieve sessie
17:00 – 18:00 uur	Netwerkborrel

PAUZE



15:45 – 16:00

Programma



14:00 – 14:30 uur	Inloop
14:30 – 14:45 uur	Welkom en inleiding
14:45 – 15:45 uur	Presentatie Ronald Israëls – Belang van een Process Framework
15:45 – 16:00 uur	Korte pauze
16:00 – 17:00 uur	Interactieve sessie
17:00 – 18:00 uur	Netwerkborrel

Interactieve sessie



HUIDIGE UITDAGINGEN MET PROCESSEN

Doel

Interactief ophalen, uitdiepen en samen oplossingen verkennen voor actuele procesuitdagingen. Bijdragen aan een Nederlandse aanvulling op het SIAM BOK compendium met best practices.

Stap 1: Uitdagingen ophalen (10 min)

Stap 2: Kies samen één uitdaging uit de groep (5 min)

Stap 3: Intervisie-ronde: analyse en advies (20 min)

Stap 4: Terugkoppeling opschrijven per groep (15 min)

Stap 1

Uitdagingen ophalen (10 min)



- Beschrijf een concrete procesuitdaging waar je momenteel of recent in je werk tegenaan bent gelopen
 - Licht in het kort jouw uitdaging toe aan de groep
 - Een iemand van de groep noteert kort alle uitdagingen (met namen)
-

Stap 2

Kies samen één uitdaging (5 min)



- Nadat iedereen kort zijn uitdaging heeft toegelicht kiezen jullie gezamenlijk één uitdaging
-

Stap 3

Intervisie-ronde: Analyse & Advies (20 min)



- Omschrijf kort het gekozen probleem: wat speelt er nu echt? (Wie, waar, hoe zichtbaar?)
 - Discussie: Waar wringt het, wat is poging tot oplossing, waarom lukt het nog niet?
 - Iedereen in het groepje geeft één advies, suggestie of vraag, of vertelt hoe hij/zij het heeft aangepakt.
-

Stap 4

Terugkoppeling opschrijven per groep (15 min)



- Omschrijf (kort) het gekozen probleem
 - Noteer de adviezen adviezen, lessen of inzichten op de flip-over
 - Bijv. Maak X afspraak met de leverancier, Overleg met X, of gebruik proces X-tooling
-

Hoe verder?



Welke praktische aanvullingen of best practices kunnen we toevoegen aan een Nederlandse versie van het SIAM Processen compendium?

Wie wil meewerken aan het uitwerken en samenstellen van deze aanvulling, gebaseerd op de resultaten van onze interactieve sessie over procesuitdagingen binnen SIAM?

BORREL



Dankwoord

Volgende events

Woensdag 24 juni

Vrijdag 30 oktober

SIAM Community NL

