



6 stappen naar succesvolle outsourcing van software projecten

Outsourcing van software ontwikkeling: vriend of vijand?



Het besluit om software ontwikkeling door een buitenlands bedrijf te laten uitvoeren (outsourcing) wordt vaak primair door economische motieven ingegeven: het is goedkoper en hoogwaardige IT-specialisten zijn, in tegenstelling tot in Nederland overvloedig aanwezig. In de praktijk echter ligt de weg naar succesvolle outsourcing vaak bezaaid met hindernissen.

Het is een pittige uitdaging om projecten op afstand te controleren, bovendien zijn er verschillen in cultuur, taal, en veel andere issues waar je mee te kampen hebt.

Toch zijn de voordelen te groot om te negeren zoals veel bedrijven hebben ervaren. Er zijn meerdere aspecten aan outsourcing die goed kunnen gaan, maar die ook faliekant verkeerd kunnen uitpakken. Outsourcing kan een vriend zijn als je het goed aanpakt maar een vijand als je het niet op de juiste manier adresseert.

Wat zijn nu deze aspecten en hoe kun je ze omzetten van een risico op teleurstelling naar een voorwaarde voor succes?

1. Ontwikkel een duidelijke strategie voor Outsourcing

Bepaal eerst of je ICT-organisatie voldoende 'mature' (minimaal CMM level 3) is om outsourcing te kunnen managen. Is er een gedegen projectaanpak, zijn er standaarden voor softwareontwikkeling, frameworks, hulpmiddelen en een duidelijke teststrategie? Bekijk welk soort projecten het best in aanmerking komt om te outsourcen. Dit zijn vaak de wat grotere projecten met een duidelijke(re) functionele beschrijving. Of de wat kleinere (mobiele) applicaties met een repeterend karakter.

Voor Agile gelden andere maatstaven. Allereerst moet er een duidelijke Agile visie voor de bedrijfsvoering ontwikkeld zijn. Daarbij geldt zoals ze in Japan zeggen: "Visie zonder actie is dagdromen. Actie zonder visie is een nachtmerrie." Vervolgens kunnen binnen een Agile omgeving goed geïsoleerde apps (bijvoorbeeld microservices) door het outsource team ontwikkeld worden. Óf een volledig Agile project natuurlijk, waarbij het Agile team op afstand een directe communicatie onderhoudt met de bedrijfsvoering (business).

Maak in ieder geval een duidelijke **Return On Investment** afweging voor welke strategie dan ook. Welke werkzaamheden lenen zich het best voor outsourcing (softwareontwikkeling, testen en documentatie), hoeveel procent maken die uit van de totale kosten en wat zijn dan de besparingen als die tegen een lager tarief uitgevoerd kunnen worden.



2. Vind een goede en betrouwbare outsourcing partner

Nadat je de outsourcingstrategie hebt bepaald en welk soort projecten je wil outsourcen, ga dan op zoek naar een betrouwbare partner. Daarbij is het doel een langere termijn samenwerking. Niet het over de schutting gooien van één project en daarna hard wegrennen...

Pas in een langdurige samenwerking kunnen de maximale resultaten en kostenbesparingen worden behaald. Net zo goed als je eigen mensen een inwerkperiode nodig hadden geldt dat ook voor de outsource partner. Let vooral op een match qua cultuur, taal en of de medewerkers over en weer elkaar liggen en mogen. Met name dat laatste aspect is doorslaggevend voor succes.

Uiteraard dient de outsourcing partner over de gevraagde expertise, technologie, ervaring en kennis te beschikken. Liefst nog wat meer dan binnen je eigen bedrijf aanwezig is. Zo kun je nog iets van elkaar leren...

3. Product management

De aanwezigheid van een **software strategie** aan de kant van de opdrachtgever is cruciaal. Er dient een 'product' eigenaar te zijn die overzicht heeft over de complete structuur van de te ontwikkelen en op te leveren producten en projecten. En deze ook goed weet te verwoorden naar het IT-team, zowel in communicatie als de benodigde documentatie. En het team helpt met het stellen van prioriteiten en het nemen van beslissingen.

Als de klant een dergelijke persoon niet in huis heeft dan kan deze taak ook bij het outsourcing bedrijf worden neergelegd dat deze vaardigheden vaak wel in huis heeft. Daarbij is het wel van belang dat de opdrachtgever deze 'product' eigenaar binnen de eigen organisatie erkent als degene die de volledige verantwoordelijkheid heeft over het product.

4. Project management

Bij de klant moet een project manager worden aangewezen die verantwoordelijk is voor de project documentatie, het opzetten en managen van het totale ontwikkelproces, aanvragen voor nieuwe (deel) projecten, het vaststellen en managen van deadlines en het managen van de voortgang.

Als de klant een dergelijke persoon niet in huis heeft dan kan deze taak ook bij het outsourcing bedrijf worden neergelegd dat deze vaardigheden vaak wel in huis heeft. Net als bij de product manager is het daarbij wel van belang dat de opdrachtgever deze 'project' eigenaar binnen de eigen organisatie erkent als degene die de volledige verantwoordelijkheid heeft over het project.

Om het gehele software ontwikkelproces effectief te kunnen managen is het belangrijk om vóór de start van de samenwerking overeenstemming te hebben over:

- de te gebruiken tools voor tracking en versie controle
- release management strategie en operationele afspraken
- hoe ziet de interne infrastructuur van de opdrachtgever eruit en wat zijn de gezamenlijke infrastructuur aspecten?
- communicatie afspraken zoals onsite bezoeken, dagelijkse communicatie (Skype)
- test procedures moeten vooraf vastgesteld worden en gedurende het project strikt gevolgd worden. Maar als dat nodig is moeten ze ook op tijd veranderd worden waarbij dat dan weer duidelijk afgesproken en vastgelegd dient te worden.

Het meten en managen van resultaten kan alleen maar als over al deze zaken vooraf duidelijke overeenstemming is bereikt en de bijbehorende afspraken zijn gemaakt.





5. Communicatie

Wat zijn nu de belangrijkste factoren om kosten te besparen en de efficiency van het team op afstand te verhogen? Ten eerste voldoende tijd besteden aan het inwerken van het team en aan de communicatie. Daar is vanwege de afstand meer tijd voor nodig dan voor het inwerken van teams in eigen huis. Daarbij zijn de volgende punten van belang:

- **Begrijpen wat het team aan het doen is** en snel bijsturen is de belangrijkste uitdaging bij het werken met een team op afstand, zeker bij Agile ontwikkeling. Vaak ontbreekt de tijd aan de kant van de opdrachtgever om alle details en (kleine) veranderingen in het plan te managen en te synchroniseren. Terwijl deze details bepalend zijn voor het al dan niet welslagen van het project.
- **Een proactieve instelling** van het outsource-team is van groot belang. Dit team moet plannen blijven afstemmen, relevante vragen stellen, maar overbodige vragen vermijden. Er bovenop blijven zitten om het gehele plaatje te beoordelen. Als iets niet duidelijk is mag er niet gewacht worden. Gooi het probleem op tafel, ook als het niet je eigen taak is maar van iemand anders.
- Een ander cruciaal aspect is om een **kennis database** bij te houden die gebruikt wordt door alle teamleden. Het maakt de samenwerking productiever, en minimaliseert de noodzaak van coördinatie.
- Duidelijke en gedetailleerde overeenstemming over hoe het hele ontwikkelingsproces verloopt en vastgelegd is draagt ook bij aan een effectieve communicatie. Kwesties als het ontwikkelen van de project specificaties, moeten ofwel voorafgaand aan de ontwikkeling worden overeengekomen, of door de projectmanager van de klant aan het externe team gecommuniceerd. Het zal het aantal vragen van externe teamleden sterk verminderen met een kleinere kans op miscommunicatie.

Om er voor te zorgen dat het team van de klant en het outsource-team op dezelfde lijn blijven is het belangrijk om **evaluatie sessies** te houden na iedere stap in het project. Alle pro's en contra's doornemen, problemen, aanpak en meningen goed tegen het licht houden en weer met het gezicht in dezelfde richting kijken. Voortdurende synchronisatie is bij ieder project belangrijk maar zeker bij outsourcing.

N.B. Er is een zeker spanningsveld tussen (al te) gedetailleerde specificaties en werkinstructies en de creativiteit van de software ontwikkelaars. Er is een zekere balans tussen vrijheid van de programmeur en meer of minder uitgebreid testen. Hieraan zullen we in een separaat whitepaper uitgebreid aandacht besteden.

6. Kwaliteitsborging



Om de kwaliteitsborging op een goede manier te laten verlopen is er één QA-engineer nodig per team van 3-4 ontwikkelaars. De QA-rol vereist een goede kennis van de doelstellingen van het project. Daarbij kan de QA-engineer deel uitmaken van het ontwikkelteam of van een QA-team van de klant. In beide gevallen dient hij echter onafhankelijk de kwaliteit te kunnen beoordelen, conform de specificaties die met de product-eigenaar zijn overeengekomen. Test-protocollen dienen op basis van de use-cases opgesteld te worden en afgestemd met de product-eigenaar. Over de resultaten van de tests zal uitvoerig overlegd worden met de ontwikkelaars om de nodige correcties en verbeteringen aan te brengen, maar het uiteindelijke resultaat van de testen zal door de product-eigenaar goedgekeurd moeten worden. Deze is degene die uiteindelijk bepaalt of de kwaliteit voldoet aan de specificaties en of de software in productie kan worden genomen.



Samenvatting

Een duidelijke strategie, een betrouwbare en kundige outsource-partner en vooral structuur en heldere en veelvuldige communicatie zijn de basis voorwaarden om outsourcing ook voor uw organisatie tot een succes te maken. In de aanvangsfase zal er zeker veel investering in tijd en energie nodig. Maar de uiteindelijke effecten van een langdurige samenwerking op deze manier zorgen voor flexibiliteit in uw resources, kwaliteitsverbetering van de opgeleverde software en een aanmerkelijke kostenbesparing.

Over de auteur



Anna Shemyakina is CEO van E-engineers uit St. Petersburg. E-engineers is al 10 jaar actief als outsourcebedrijf. Ze ontwerpen en bouwen groot- en kleinschalige softwaretoepassingen voor een keur aan opdrachtgevers in Rusland, Zweden en Denemarken. In haar ambitieuze groeiplannen wil E-engineers haar activiteiten nu verder uitbreiden naar de Benelux, Duitsland en het Verenigd Koninkrijk. De keuze voor het Europese kantoor is daarbij gevallen op het World Trade Centre in Den Haag.

Voor meer informatie over E-engineers kunt u een brochure aanvragen via: info@e-engineers.com

Uiteraard kunt u ook contact met ons opnemen via de sales director Hans Peeters.

email: info@e-engineers.com

mobiel: 06-51245088