

Softwareontwik- keling in Servië

Een groeiend tekort aan IT-kennis en de noodzaak meer op kosten te besparen, zal ervoor zorgen dat veel bedrijven op zoek gaan naar mogelijkheden om te outscourcen. Tegelijkertijd baart het menige ondernemer de nodige zorgen. Want hoe houd je grip op wat je uitbesteedt en hoe communiceer je met degenen die zich elders op de wereld bezighouden met je bedrijfskritische processen? Wanneer je vroeg of laat toch voor offshoring of nearshoring moet kiezen, is het goed om te weten wat de verschillen zijn en wat je kunt verwachten.

Tekst: Laurens van Aggelen

Zowel bij offshoring als nearshoring is het moeilijk om je voor te stellen hoe het er in de praktijk daadwerkelijk aan toe zal gaan. Hoe gaat men in India, China of in de voormalige Oostbloklanden om met de IT die voor je bedrijf zo belangrijk is?

INZICHT

Het Hybrid Delivery Model van Levi9, specialist op het gebied van nearshoring, mag dan de voordelen van lage kosten combineren met een combinatie van nearshore IT-diensten en lokale aanwezigheid, maar met welke werkwijze en taalbarrières krijg je te maken? Om CIO's daar een goed beeld van te geven, organiseerde Hennie Wesseling, Chairman CIO Platform samen met Bernhard van Oranje, oprichter van Levi9 Global Sourcing en Gerard Hurkmans, Business Development Manager Levi9, een studiereis voor een aantal CIO's naar Novi Sad in Servië, alwaar zich een van de vestigingen van Levi9 bevindt. Een uitgebreide rondgang door het bedrijf en onderlinge discussies, ook met de medewerkers van Levi9 ter plaatse, zorgde bij de deelnemers voor verhelderende inzichten. Met name doordat een goed beeld werd gegeven van de werkwijze die men hanteert en de transparantie die daarmee wordt geboden. Zou al het idee bestaan hebben dat je bij nearshoring ergens iets over de schutting gooit en dan maar mag hopen dat het wordt uitgevoerd zoals je verwacht én vooral op tijd, dan maakte

het aangeboden inzicht in de werkwijze duidelijk waarom nearshoring soms een betere optie is dan offshoring.

MAATWERK

Kostenreducering is een belangrijke reden om te kiezen voor nearshoring, maar niet de enige. "Je kiest er niet alleen voor omdat het goedkoper is. Het gaat ook om een partnership, waarbij je tijd nodig hebt om elkaar te leren kennen", aldus Gerard Hurkmans van Levi9. "Uiteindelijk levert dat een samenwerking op die laat zien dat we niet alleen uitvoeren wat de klant wil, maar daarbij ook meedenken om tot optimale resultaten te komen. Daarbij zien we dat men hier in Servië zeer gedreven is, enerzijds om de klant te helpen, maar ook om in de eigen vaardigheden verder te groeien." Wel is men in West-Europa meer gericht op sociale en managementvaardigheden, terwijl in Servië veel hogeropgeleiden juist meer technisch georiënteerd zijn.

SCRUM

De klant die met Levi9 in zee gaat, wil, zoals elke opdrachtgever, zo goed mogelijk zicht hebben op de wijze van werken. Daarom kiest de nearshorer voor Scrum als softwareontwikkelmethode. Scrum is een framework voor het agile managen van softwareontwikkeling en werd geïntroduceerd in een onderzoek door Ikujiro Nonaka en Hirotaka Takeuchi dat begin 1986 in de Harvard Business Review gepu-



SERVIËRS ZIJN ZEER GEDREVEN, MAAR OOK TECHNISCH GEORIËNTEERD

bliceerd is. Nadat Jeff Sutherland in 1993 het scrumproces ontwikkelde, was het in 1995 Ken Schwaber die Scrum als softwareontwikkelmethode op de kaart zette.

Zoals de deelnemers aan de studiereis konden zien, komen de deelnemers aan een scrumteam dagelijks bij elkaar, om de status van hun werkzaamheden en het verdere verloop van het project met elkaar te bespreken. Daarbij schetst eenieder wat hij gedaan heeft, waar nog knelpunten zitten en wat zijn volgende activiteit zal zijn. Iedereen binnen het team is zo voortdurend op de hoogte van wat de collega's doen, of het project qua timing nog op schema loopt of dat het nodig is een tandje bij te zetten. Aan het hoofd van het team staat een scrummaster, die de verantwoordelijkheid voor het project draagt.

Het zijn niet alleen de ontwikkelaars die deel uitmaken van het team. Ook de klant wordt er met een gewenste regelmaat bij betrokken. Door gebruik te maken van videoconferencing kan de klant de besprekingen volgen en aan de discussies over de voortgang van een project deelnemen.

CULTUURVERSCHILLEN

Enkele meegereisde CIO's onderschreven de voordelen van de scrummethodiek, die in een nearshoring-context beter

tot zijn recht zou komen dan bijvoorbeeld in India of China. Michiel Haarman, voormalig directeur IT & CSR bij TNT European Mailnetworks: "Dit werkt hier in Europa veel beter omdat hier meer sprake is van individuele transparantie. Mijn ervaring is dat men in Azië niet snel in groepsverband iemand met fouten zal confronteren en ook niet makkelijk uitkomt voor dingen die men niet goed heeft gedaan. Men zal zich daar niet snel rond een whiteboard scharen en toegeven dat men iets niet weet. Alleen dat is al een essentieel verschil tussen Azië en bijvoorbeeld Oost-Europa. Daarnaast zie je dat men hier ook meer met de klant meedenkt en dat men zich niet strikt beperkt tot datgene waar de klant om vraagt."

Transparantie leek het thema van de trip naar Servië, zo vond ook Tijmen Mekel, Senior Vice President bij ICT Athlon International. "Ik zie het als een voordeel dat er met zo veel transparantie wordt gewerkt. Dat zorgt ervoor dat er ook geen discussies hoeven te ontstaan over de rekening."

Door scrum als softwareontwikkelmethode te hanteren, zijn bovendien de risico's kleiner dat software niet tijdig opgeleverd wordt. Door voortdurend te testen en het tijdspad goed te bewaken, zal de klant daardoor uiteindelijk niet voor ongewenste verrassingen komen te staan. Volgens Wesseling worden studenten op universiteiten al getraind om binnen scrumteams te werken.

Het zou veel ondernemingen zorgen moeten baren dat bin-