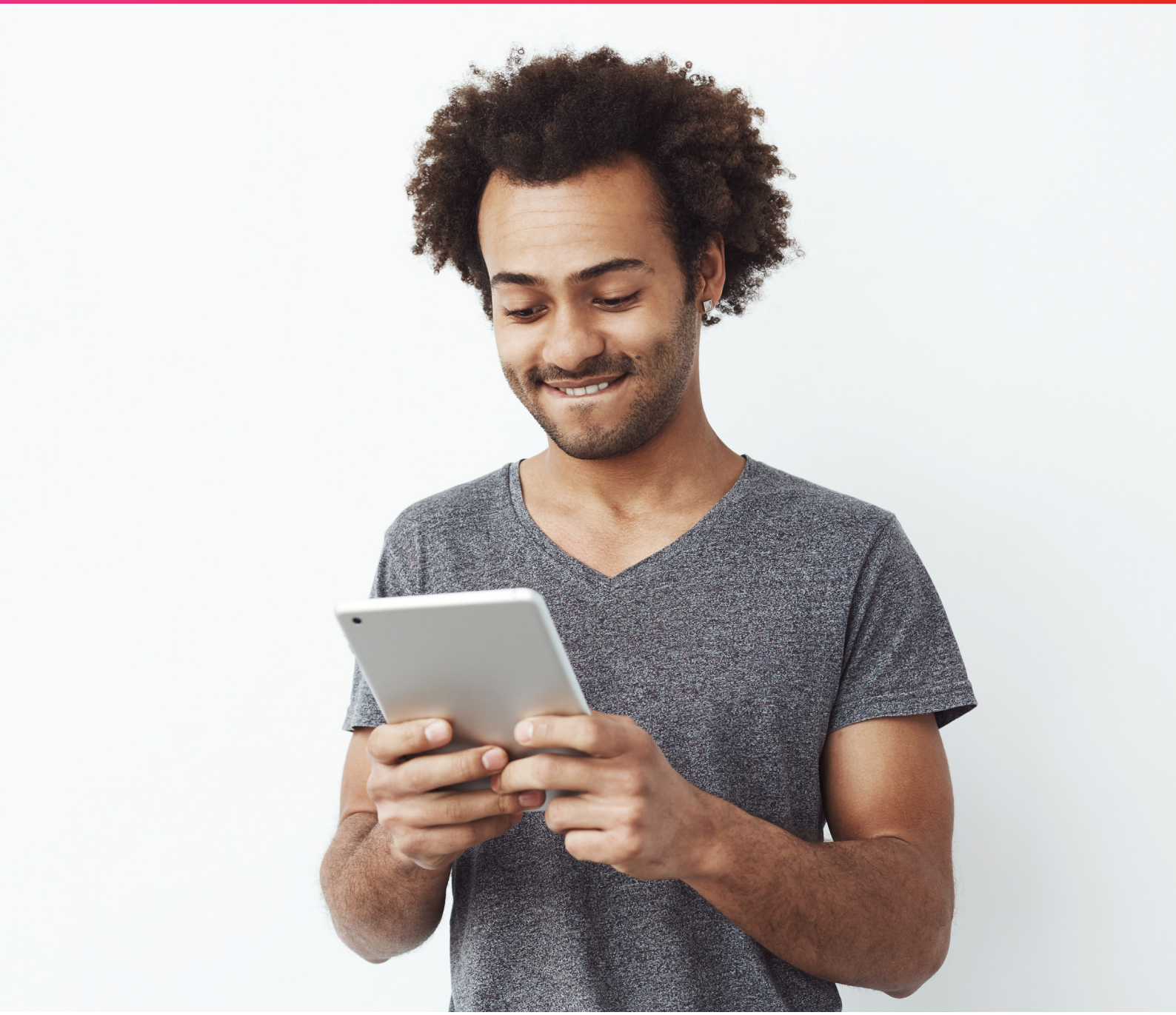
PINDROP

Whitepaper

6 tips om weer meer grip te krijgen op het beoogde resultaat van jouw platform



Energiestraat 14e • 1411 AT Naarden • www.pindrop.nl • kennismaken@pindrop.nl • +31 (0)85 877 0492

Introductie

Het was een diepe greep in de buidel, maar het nieuwe IT-systeem zou alles anders maken. Dolgelukkige medewerkers die twee keer zo snel klaar zijn met hun werk. Nieuwe klanten die zich met tientallen tegelijk aanmelden. Meer inzicht in je cijfers, waardoor alles als ineens duidelijk is en strategische keuzes voortaan kinderspel zijn. En jij? Jij wordt natuurlijk met complimenten en lofuitingen overladen, want jij hebt dit allemaal in gang gezet.

Althans, dat was het plan.

Al snel na de introductie blijken medewerkers toch over ‘nostalgische gevoelens’ te beschikken ten aanzien van het (overigens destijds ook verfoeide) oude systeem. En helemaal ongelijk hebben ze niet. Je platform werkt verre van foutloos. Iets wat door de bouwer overigens wordt weggemoffeld als ‘kinderziektes’. En komt het ooit af? De bodem van je schatkist komt in zicht maar ‘bug-fixes’ zijn dagelijkse kost, het meerwerk stapelt zich op en slapeloze nachten zijn het gevolg.

Je vraagt je af wat je opties zijn en hebt het gevoel ‘niet meer terug te kunnen’. Moet je de stekker eruit trekken, of moeizaam doorploeteren in de hoop dat het ooit goedkomt? Het antwoord op deze twee vragen is NEE. De volgende 6 tips helpen je om weer meer grip te krijgen op het beoogde resultaat van jouw platform.

1. Leg je leverancier onder de loep
2. Kijk kritisch naar de kern van het systeem
3. Prioriteer verbeterpunten
4. Trek je er niet teveel van aan
5. Neem negatieve reacties serieus
6. Uithuilen en opnieuw beginnen...

PINDROP

1

Leg je leverancier onder de loep

Natuurlijk denk je met de keuze voor je leverancier de juiste beslissing te hebben gemaakt. Jij hebt uitgelegd wat je voor ogen hebt en de andere partij heeft met vol vertrouwen aangegeven dat het helemaal wordt zoals jij dit wilt. Maar hoe heb je nu de zekerheid dat dit ook echt het geval is?

Nu is de kans groot dat je al met een leverancier in zee bent gegaan, maar het kan geen kwaad om ook nu nog kritisch naar je leverancier te kijken. Sterker nog, als je niet helemaal tevreden bent, moet je juist nu stappen durven te ondernemen. Dat je hiervoor misschien de confrontatie met de leverende partij aan moet gaan, hoort er dan ook gewoon bij.

Wij maken nog maar al te vaak mee dat IT-leveranciers gouden bergen beloven, maar hiervan in de praktijk weinig waarmaken. Vooraf weet je dit natuurlijk niet (anders zou je nooit voor deze partij kiezen!), maar als je weet waar je op moet letten, kun je wel door de mooie praatjes heen prikken. Met een korte checklist kom je al een heel eind.

Checklist IT-leverancier

Mijn leverancier... Goed versus slecht

- ☐ Zegt wat ze doen & doen wat ze zegt.
- ☐ Is concreet in wat ze doen.
- ☐ Heeft een duidelijke uitleg bij budgetoverschrijding en facturen.
- ☐ Werkt met een vast projectteam.
- ☐ Houdt mij niet (altijd) op de hoogte & doen niet altijd wat ze zeggen.
- ☐ Schermt met containerbegrippen.
- ☐ Communiceert niet of moeizaam over budgetoverschrijding en facturen.
- ☐ Zet steeds nieuwe mensen in.

PINDROP

2

Kijk kritisch naar de kern van het systeem

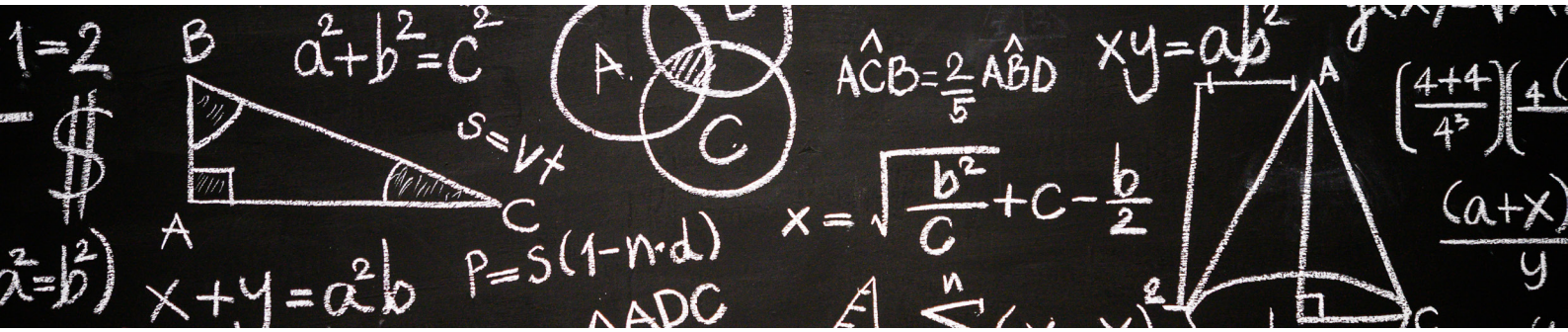
Problemen met het nieuwe systeem kunnen verschillende oorzaken hebben. Het hoeft niet per se aan je leverancier te liggen – misschien werkt hij of zij zich wel een slag in de rondte en vallen de resultaten nog steeds tegen.

Op zo'n moment is het slim om je pijlen te richten op het systeem zelf. Want is de kern hiervan eigenlijk wel goed?

Een handig hulpmiddel om hierachter te komen, is om één zin te formuleren waarin je omschrijft wat het systeem zou moeten doen en met welk doel. Houd er hierbij rekening mee dat de vraag niet alleen betrekking heeft op je eigen informatievraag, maar dat je moet proberen om dit vanuit alle stakeholders van het systeem te benaderen. Het kan verstandig zijn om dit met een sparringpartner te bespreken of om een onafhankelijk adviseur in te schakelen, die kritisch meekijkt naar de functionaliteiten van het systeem.

Bijvoorbeeld: *'Met het systeem verkrijgen we managementinformatie ten aanzien van de kostprijs van onze producten, zodat we beter weten waar kosten kunnen worden bespaard en welke marges we moeten stellen.'*

Probeer deze vraag nu zo eerlijk mogelijk te beantwoorden. Als dit een 'ja' oplevert, is het probleem minder groot dan gevreesd. Dit zit immers niet in de kern van je systeem.



PINDROP

3

Prioriteer verbeterpunten

Als de problemen niet de kern van het systeem raken, is dat erg fijn. Toch ben je natuurlijk nog wel op zoek naar een oplossing. De volgende stap is dan ook om een lijstje te maken van de zaken die nog niet goed werken. Prioriteer deze verbeterpunten vervolgens op volgorde van hoe belangrijk ze zijn. Per punt ga je daarna systematisch aan de slag met je leverancier.

Als de problemen niet de kern van het systeem raken, is dat erg fijn. Toch ben je natuurlijk nog wel op zoek naar een oplossing. De volgende stap is dan ook om een lijstje te maken van de zaken die nog niet goed werken. Prioriteer deze verbeterpunten vervolgens op volgorde van hoe belangrijk ze zijn. Per punt ga je daarna systematisch aan de slag met je leverancier.

1. Overleg het verbeterpunt met de leverancier. Laat de leverancier een story opstellen met alle details van dit stukje functionaliteit en geef hier (eventueel na feedback en verbeteringen) je akkoord op. Wees erg kritisch op de inhoud van die functionaliteit, want je kunt er vanuit gaan dat programmeurs (meestal) letterlijk ontwikkelen wat er staat. Dus zaken die er niet staan, komen er niet.

2. Laat de leverancier een inschatting maken van de tijd (en eventuele kosten) van de verbetering. Omdat de story kristalhelder is, is het prima mogelijk om hierover fixed price afspraken te maken.

3. Spreek een deadline af voor oplevering.

4. Test na oplevering zelf en laat dit ook doen door een paar van jouw gebruikers (kies de belangrijkste stakeholders uit). Eventuele afwijkingen ten aanzien van de story geef je door als ‘bug’ die binnen budget wordt gefixt.

5. Ga verder met het volgende verbeterpunt.

6. Als de punten uit stap 1 teveel zijn, splits het dan op in meerdere taken.

PINDROP

4

Trek je er niet teveel van aan

Nostalgische gevoelens, we kennen het allemaal... Vroeger was alles beter. De winters waren nog koud en we konden ieder jaar schaatsen. Mensen zeiden elkaar gedag op straat en iedereen wist hoe de straat achter het huis heette.

Nostalgische gevoelens, we kennen het allemaal... Vroeger was alles beter. De winters waren nog koud en we konden ieder jaar schaatsen. Mensen zeiden elkaar gedag op straat en iedereen wist hoe de straat achter het huis heette. Mensen lijken er een gewoonte van te maken om voorbije tijden te idealiseren. En dat is ook precies wat ze met het oude systeem gaan doen. Het oude systeem was veel fijner en werkte ook veel sneller!

Trek je echter, vooral in het begin, niet te veel aan van dit soort reacties. Mensen houden graag vast aan oude gebruiken en werkwijzen die hen bekend zijn. Dit geeft een gevoel van veiligheid, terwijl de introductie van en werken met een nieuw systeem precies het tegenovergestelde gevoel opwekt: men is van mening dat iedere verandering aan de stoelpoten van deze veiligheid zaagt.

De oplossing is om je medewerkers te laten wennen aan het systeem. Dit doe je door onder andere de volgende stappen te ondernemen:

- Wees duidelijk in je communicatie over het systeem. Waarom komt het er en hoe gaat dit de werkzaamheden makkelijker/leuker/sneller maken?
- Geef medewerkers de mogelijkheid om eisen/wensen door te geven.
- Zorg voor goede instructies, het liefst in de vorm van één of meerdere workshops.
- Trek een lange periode uit om te wennen aan het nieuwe systeem.
- Luister naar feedback en maak duidelijk dat je dit serieus neemt.

Uiteraard is het belangrijk dat je je niet gek laat maken door het commentaar op het nieuwe platform. Probeer het kaf van het koren te scheiden – welke opmerkingen zijn er werkelijk relevant? Als je het lastig vindt om dit objectief te beoordelen, kun je eventueel de hulp van een wat meer onafhankelijk persoon inschakelen. Op die manier krijg je een duidelijk beeld van wat er nog aan schort en hoe je dit aan kunt pakken.

PINDROP

5

Neem negatieve reacties serieus

Nu las je net dat je je niet te veel moet aantrekken van negatieve reacties op het systeem en vervolgens krijg je deze tip. Dat lijkt in schril contrast te staan met elkaar, maar er zit wel enig nuanceverschil in. Gebruikers van het nieuwe systeem klagen heus niet altijd 'om te kunnen klagen'. In veel gevallen is de feedback meer dan terecht en het is belangrijk dat je hierop inspeelt. Schuif reacties nooit zomaar aan de kant, maar neem de moeite om iedere melding te bekijken en te beoordelen op relevantie.

Het is aan te bevelen om hier een speciaal testpanel voor op te zetten. Het testpanel bestaat uit gebruikers die systematisch gaan testen. Definieer vooraf testtaken die je door het panel laat uitvoeren. Door het op deze manier aan te pakken, krijg je een goed beeld van welke zaken er wanneer verkeerd gaan. Wij zien altijd drie grote voordelen aan het werken met een testpanel van gebruikers:

- Inzicht in wat wanneer verkeerd gaat
- Structuur in de feedback
- Meer draagvlak voor het systeem

In plaats van dat gebruikers lukraak met feedback beginnen te strooien, heb je nu een georganiseerd traject waarin alles geordend wordt genoteerd. Bovendien zorg je door het opstellen van testtaken dat alles wordt meegenomen, maar ook dat je de informatie niet in veelvoud binnen krijgt.

Als klap op de vuurpijl zorgt het organiseren van een testpanel er bovendien voor dat het draagvlak voor het systeem toe neemt. De gebruikers gaan het hierdoor namelijk veel meer als 'hun ding' zien, wat de acceptatie van het systeem ten goede komt.

PINDROP

6

Uithuilen en opnieuw beginnen...

Is uit één van de vorige tips gebleken dat je platform echt niet naar behoren functioneert? Of dit nu ligt aan de betrouwbaarheid van de leverancier of aan gebreken aan de kern van het systeem, het feit blijft dat het eindproduct niet is zoals je verwachtte. Onze laatste tip is dan ook om je verlies te nemen. Uithuilen en opnieuw beginnen, maar deze keer goed.

Dit begint met de keuze voor de juiste leverancier. Als dit één van de knelpunten van de vorige keer was, sta je hier natuurlijk enigszins huiverig in. Zorg er echter voor dat je deze negatieve ervaringen niet projecteert op je nieuwe leverancier, want dat zorgt al meteen voor een verstoorde band. Je gaat er deze keer bovendien met een stuk meer zekerheid in, want je weet nu waar je op moet letten.

Let bij het kiezen van een IT-leverancier op...

- [ ] De persoonlijke klik die je met deze partij hebt
- [ ] Eerdere projecten van de leverancier
- [ ] De werkwijze van de leverancier (zie onze eerste tip)

Ook het definiëren van het systeem en de functionaliteiten kan wellicht een andere (betere) aanpak gebruiken.

Je leverancier kan en moet hierin meedenken, bijvoorbeeld door gezamenlijk stories op te stellen waarin je omschrijft hoe iets moet werken. Door op deze manier te werken, is het voor alle partijen duidelijk wat het systeem, de applicatie of de website moet kunnen.

Daarnaast is het na alle voorbereidingen ook heel belangrijk dat je tijdens de realisatiefase de vinger aan de pols houdt. Verdeel het project in fases en definieer mijlpalen waarbij stukjes systeem worden opgeleverd, getest (met een testpanel) en eventueel verbeterd. Stel deadlines aan de mijlpalen om de voortgang te bewaken. Op die manier houd je deze keer wél grip op het beoogde resultaat van jouw platform.

Waarom is Pindrop jouw partner?

Bij Pindrop denken we eerst. Dan pas doen we. Wij doorgronden jou, je processen en bedenken proactief een route vooruit. Die werken we uit, tekenen we uit en daarna ontwikkelen we hem. Om vervolgens ook jouw partner bij de implementatie en doorontwikkeling te zijn. Want zo werkt een échte relatie nou eenmaal. Wil je precies weten hoe wij te werk gaan? Kijk dan eens op deze pagina.

Ben jij klaar voor actie?

Dat is een snelkookpan voor digitale uitdagingen. In een uur vol drive, dedication en denkkracht gaan we samen met jouw team aan de slag om door te dringen tot de kern van je vraagstuk. Om te ontdekken waar je kunt optimaliseren en om de vinger op de zere plek te leggen. Bel naar 085- 877 04 92 of stuur een e-mail naar kennismaken@pindrop.nl.

Waar wacht je nog op? Claim je PowerHour, klik hier:

CLAIM JE POWERHOUR

Simplify your business!

Energiestraat 14e
1411 AT Naarden

kennismaken@pindrop.nl
085 877 04 92