



Ard Kramer

Kwaliteit onder controle bij Outsourcing: de Gatekeeper

Najaarsevent TestNet: 22 september 2009

Samenvatting

In hoeverre zijn de betrokken partijen bij een outsourcing zich bewust van het belang goede afspraken te maken over de kwaliteit van het systeem? Helaas onvoldoende, is de ervaring van EclipseIT. Verschillende malen zijn we bij klanten aangelopen tegen outsourcing trajecten waar beide partijen lijnrecht tegenover elkaar stonden bij een oplevering en elkaar beschuldigden van het leveren van slechte kwaliteit. De opdrachtnemer (offshoring) is boos omdat de opdrachtgever onduidelijke eisen heeft gesteld en niet heeft aangegeven hoe hij zijn nieuwe systeem zou accepteren. Terwijl de opdrachtgever (onshoring) klaagt dat de opgeleverde oplossing niet aan zijn kwaliteitsstandaarden voldoet en dus de risico's te groot zijn om het in productie te nemen.

Een patstelling die naar onze mening slechts kan worden doorbroken door de inzet van een derde partij: de Gatekeeper. De Gatekeeper kan het beste worden weergegeven als de Romeinse god Janus. Deze Romeinse god kent twee gezichten en is verantwoordelijk voor doorgangen en deuren. Bij uitstek de rol die een goede Gatekeeper moet vervullen tussen opdrachtgever en opdrachtnemer. Bijvoorbeeld op de twee meest cruciale momenten van uitbesteding, te weten; bij de overdracht van de eisen en wensen naar de opdrachtnemer en bij de oplevering van de gerealiseerde oplossing aan de opdrachtgever.

De presentatie zal de toeschouwer inzicht geven op welke wijze de afstemming, rolverdeling en de afhankelijkheden tussen beide partijen bij een outsourcing kan plaatsvinden. Dit zal gebeuren aan de hand van een concrete case. Hierbij zal de rol van gatekeeper worden toegelicht en welke rol hij kan spelen in het zoeken naar een balans tussen het investeren in de regie op kwaliteit versus de mate van kwaliteitscontroles die de opdrachtgever wil uitvoeren. Hieraan ligt een simpele stelregel ten grondslag: de opdrachtgever draagt ten alle tijden verantwoordelijk voor de kwaliteit van het systeem dat hij heeft geoutsourced.

Een goede outsourcing vraagt een nauwe samenwerking tussen beide partijen waarbij de Gatekeeper als derde partij een belangrijke helpende hand kan bieden om tot een succesvolle outsourcing te komen.

Biografie

Ard Kramer is werkzaam als test- en kwaliteitsconsultant sinds 1997. Hij heeft gewerkt in verschillende sectoren, waaronder overheid, financiële en zakelijke dienstverlening. Naast zijn werkzaamheden als test manager, is hij erg geïnteresseerd in het verbeteren van het vakgebied testen. Zo heeft hij een methode ontwikkeld voor het testen bij SAP implementaties. Deze methode is bij de Eurostar 2001 gepresenteerd. Dit jaar zal hij ook op Eurostar een presentatie houden: het onderwerp is hoe het testen op basis requirements zich verhoudt tot het testen op basis van risico's. Hij is een gepassioneerd spreker over testen en wil graag voor TestNet presenteren.



Presentatie testnet najaarsbijeenkomst

Kwaliteit onder controle bij outsourcing:

De gate  keeper



- Ard Kramer
- Werkzaam in kwaliteitsbranche sinds 1997
- Gespecialiseerd in:
 - Test (Project)Management
 - Test Proces Verbetering
 - Testorganisatie
 - Offshoring
- EclipseIT
 - Software testing
 - Business intelligence
 - Bouwers van bruggen



Inhoud

- Outsourcing
- De gatekeeper
- Concrete case
- Voordelen gatekeeper



Wat is Outsourcing



“twee partijen die samenwerken om een systeem in de lucht te houden”



risico's?

28-05-2009 14:59 | Door [Wim Vries](#) | Tags: [Outsourcing](#), [Software](#), [Outsourcing](#), [Uitbesteding](#), [Offshore](#), [Case](#), [Geen kostenbesparing](#), [Inhoud](#), [Er zijn 16 reacties op dit artikel](#), [Binnenland](#)

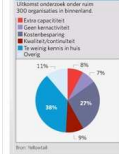
Offshoring ICT is meestal niet goedkoper

Tweederde van de organisaties die ICT-activiteiten naar lagelovelanden uitbesteden, merken weinig tot niets van een kostenbesparing. Offshoring leidt ook niet tot succesvollere projecten. Toch noemt het grootste deel van de organisaties kostenbesparing juist toch als belangrijkste reden. Dat blijkt uit de Offshore Readiness Monitor 2009 van consultancybureau Yellowlab. Veel organisaties verwachten dat uitbesteden binnen een paar jaar toch nog voor kostenbesparingen, meer flexibiliteit en hogere kwaliteit kan zorgen.

Volgens het [onderzoek](#) werkt het radicaal uitbesteden van volledige ICT-functies [in de praktijk](#) niet om kosten te besparen. Wat volgens het rapport wel werkt, is het gefaseerd en gecontroleerd uitbesteden van geïsoleerde deelgebieden aan gespecialiseerde leveranciers. Daar zouden veel Nederlandse organisaties een [te snelle overstap](#) naar ICT-organisatie voor hebben. Toch besluiten meer kleinere organisaties in binnen- en buitenland.

Kostenbesparing

MOTIEVEN UITBESTEDING



Van de ruim driehonderd ondervraagde organisaties besparen 72 procent aan dat kostenbesparing is de belangrijkste reden is om ICT-activiteiten uit te besteden. Het grootste deel van de organisaties heeft geen kostenbesparing bereikt. De kwaliteit van software speelt een ondergeschikte rol. Het grootste deel van de organisaties heeft geen kostenbesparing bereikt. De kwaliteit van software speelt een ondergeschikte rol. Het grootste deel van de organisaties heeft geen kostenbesparing bereikt.

Ondanks het huidige economische klimaat, wordt er niet minder geld besteed aan outsourcing. Sinds 2006 toen Yellowlab de eerste editie van het tweejaarlijkse [onderzoek](#) presenteerde, besteden meer Nederlandse organisaties aan outsourcing. Dit is vooral te danken aan de economische crisis. De onderzoekers verwachten dat outsourcing een [van de economische crisis](#) zal blijven groeien, omdat uitbesteding volgens het onderzoek vaak onterecht geassocieerd wordt met lage kosten.

De kwaliteit van software speelt een ondergeschikte rol



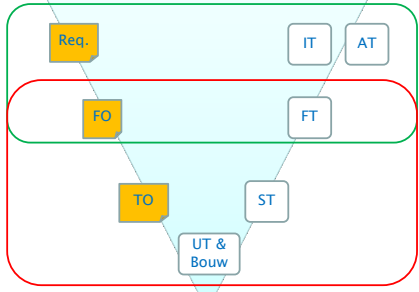
De gatekeeper



De gatekeeper



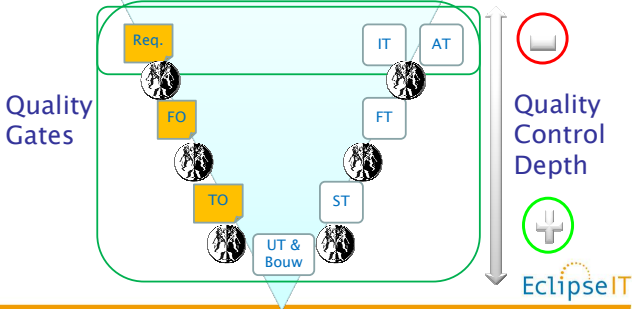
De gatekeeper



De gatekeeper

Balans tussen investering in regie en mate van kwaliteitcontrole

De gatekeeper



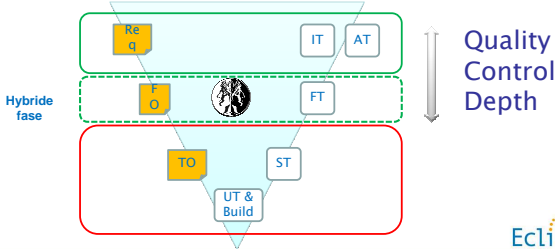
De gatekeeper

Hoe werkt het? een concrete case:

- Grote investeerder
- Uitbesteding kern systeem
- Rol van testers

De gatekeeper

Uitkomst in de case





De gate keeper

Voordelen

- Strategische aanpak
- Kostenbesparend
- Lean and mean
- Aanpak op maat
- Regie en sturing

EclipseIT

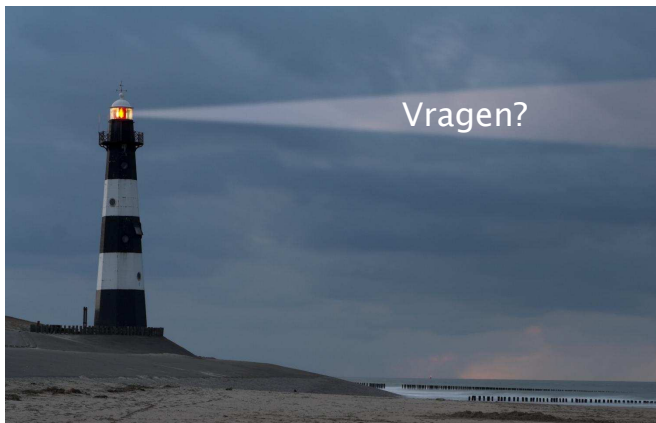


Outsourcing?

Kwaliteit kun je niet uitbesteden!

De gate  keeper
helpt u daarbij

EclipseIT



Vragen?

A.Kramer@EclipseIT.nl

EclipseIT