



# Groeien met maatwerk software?

*Succes begint bij de briefing.*

Maurits Dijkgraaf

# Ben jij klaar voor the next level?

Digitalisering van je bedrijfsprocessen biedt ruimschoots kansen om (sneller) te groeien, om je te onderscheiden in de markt, om het anders en beter te doen dan de rest. Bij Way2Web noemen we dat *next level software* en het is iedere keer weer geweldig om samen met klanten maatwerk applicaties te ontwikkelen waarmee ze een beslissende stap voorwaarts zetten.

Toch zijn er in ons land nog te veel projecten die niet zo verlopen als de opdrachtgever had verwacht. De softwareontwikkeling blijkt ineens veel meer tijd en geld te kosten of mislukt zelfs volledig. Een gebrekkige voorbereiding is daarvan vaak de oorzaak.

*“Meer dan 50% van alle IT-projecten faalt en dat komt vaak door onvoldoende voorbereiding!”*

Met dit whitepaper willen we je helpen om een goede briefing te maken. We doen dat aan de hand van een checklist met praktische vragen die wij, als softwareontwikkelaars, aan jou zouden stellen voordat we met een project starten.

Je vindt in dit whitepaper ook een link naar een template om je antwoorden in te vullen. Handig om je voor te bereiden op je gesprek met een softwareontwikkelaar.



---

*Als praktijkvoorbeeld gebruiken we de ontwikkeling van een webportaal voor uitzendorganisatie The Workx. The Workx wil doorgroeien maar veel bedrijfsprocessen sluiten nog niet goed op elkaar aan. Dat wrekt zich met name bij het contact met de uitzendkrachten. Er is behoefte aan één centraal portaal waar de medewerkers alles kunnen vinden. Bij iedere vraag van deze checklist vind je het antwoord van The Workx.*

---

Zullen we beginnen?

## Een paar vragen vooraf

### Waarom wil je maatwerk software en geen standaardpakket?

Maatwerk software is het sterkst bij maatwerk processen. De gouden combinatie is standaard software voor standaard processen en een 'laagje' maatwerk afgestemd op jouw specifieke behoeftes en volledig in de huisstijl van de onderneming. Zo combineer je het beste van twee werelden en ontstaat de grootste toegevoegde waarde.



*Binnen The Workx wordt er veel gebruik gemaakt van standaard software. Zo is er een salarissysteem (AFAS) voor de verloning en gebruiken we meerdere portals voor het schrijven van uren, inschrijven van arbeidskrachten en het genereren van contracten. Deze systemen functioneren op zich prima.*

*We willen echter een nauwere band opbouwen met onze uitzendkrachten via een app of webportaal waar op een heel persoonlijke manier gecommuniceerd kan worden. We hebben lang gezocht maar er is geen enkel bestaand systeem dat aansluit op onze wensen en processen. Daarom kiezen we voor maatwerk software.*

### Heb je eerder software ontwikkeld en zo ja, hoe is dat bevallen?

Had je vroeger zelf programmeurs in dienst? Heb je niet zulke positieve of juist goede ervaringen met projecten opgedaan? Wanneer de softwareontwikkelaar je geschiedenis op dit gebied kent, kan hij gericht (extra) ondersteuning bieden.



*We hebben al eerder software ontwikkeld. Een aantal jaren geleden hadden we een heel eigen team in dienst. Onze ervaring is dat software al snel heel groot kan worden en dan is het lastig te onderhouden. We kiezen er nu voor om standaard software in te kopen en maatwerk software uit handen te geven.*

### Hoe ben je van plan om een softwareontwikkelaar te kiezen?

Wil je veel samenwerken en dus iemand in de buurt? Zijn programmeurs uit het buitenland geen bezwaar of wil je ze juist zichtbaar in Nederland? Is een ISO-certificering belangrijk? Zoek je een bedrijf dat veel ervaring met marketing heeft? Voor de selectie van een partner zijn er allerlei criteria - denk daar vooraf goed over na.



*Vooraf kwaliteit is voor ons belangrijk. We zoeken daarnaast een partner die met een open source framework werkt. Ook de scrum werkwijze bevalt ons. We schakelen een externe partij in om ons te helpen met de keuze.*

## Vertel je verhaal

### 1. Vertel in het kort waar het om gaat

In deze omschrijving geef je aan wat de achtergrond is van de organisatie. Je legt uit wat voor oplossing je in gedachten hebt en hoe je hiertoe gekomen bent. Dit geeft verdieping en leidt tot breder kunnen denken, want wellicht zijn er ook andere oplossingen mogelijk.



*The Workx is een uitzender die sinds 2001 bestaat. Ons bedrijf is de laatste jaren snel gegroeid tot een organisatie met ruim 2000 arbeidskrachten. Met een grote automatiseringsslag in 2015 zijn de kernprocessen solide gestructureerd. We willen doorgroeien maar het blijkt dat veel processen nog niet goed op elkaar aansluiten.*

*Het gaat vooral om het contact met onze uitzendkrachten. Elke dag komen er tientallen (heel verschillende) vragen binnen. We kunnen niet alle vragen snel genoeg beantwoorden wat soms leidt tot een te hoge werkdruk en ontevredenheid bij de uitzendkrachten.*

*We willen daarom één centrale plaats ontwikkelen waar de uitzendkrachten alles kunnen vinden. Zo'n portal moet makkelijk bereikbaar zijn via een app of een website. Door een koppeling met interne systemen kan onze supportafdeling zaken straks veel sneller oplossen.*

### 2. Welke problemen en uitdagingen moet de applicatie oplossen?

Omschrijf de problemen/uitdagingen die opgelost kunnen worden met de toekomstige webapplicatie. Wees hier zo concreet mogelijk in, dat geeft een IT-leverancier namelijk de mogelijkheid om ook zelf met invalshoeken en oplossingen te komen en een doordacht plan van aanpak op te stellen.



- 1. Hoe kunnen we een portaal ontwikkelen waarmee onze uitzendkrachten elke dag inzicht hebben in wat er gebeurt en vragen kunnen stellen?*
- 2. Hoe kan zo'n portaal zorgen voor een hogere medewerkerstevredenheid?*
- 3. Hoe kan een portaal ervoor zorgen dat we intern efficiënter gaan werken?*

### 3. Wie gaat de applicatie gebruiken en wie zijn er nog meer bij betrokken?

De doelgroepen beschrijven is belangrijk omdat de applicatie immers door verschillende partijen, op verschillende manieren, op verschillende locaties en voor verschillende doeleinden wordt gebruikt.



*De stakeholders bij The Workx zijn:*

- Uitzendkrachten*
- Medewerkers supportafdeling*
- Management van supportafdeling*
- Opdrachtgevers (in een volgende fase)*

#### 4. Wat moeten de stakeholders doen met de applicatie?



Stakeholder	Moeten kunnen	Gevoel bij stakeholder
<b><i>Uitzendkrachten</i></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toegang tot alle portals</li> <li>• Begrijpen hoe The Workx werkt</li> <li>• Snel antwoorden op vragen vinden</li> <li>• Snel en makkelijk vragen stellen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ik vind The Workx een heel fijn bedrijf waarbij ik begrijp wat ik moet doen en heel snel geholpen word als ik een vraag heb.</li> </ul>
<b><i>Medewerkers Support</i></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Snel toegang tot alle relevante informatie van een uitzendkracht</li> <li>• Zelf problemen oplossen (correcties in salaris, gegevens aanpassen, etc.)</li> <li>• Duidelijke verantwoordelijkheden en de juiste vraag toewijzen aan de juiste supportmedewerkers</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ik heb één plaats waarin ik mijn werk doe. Ik heb het gevoel dat ik onze uitzendkrachten écht snel en goed kan helpen. Aan het einde van de dag ga ik naar huis met een goed gevoel, wetende dat er geen vragen te lang openstaan.</li> </ul>
<b><i>Management Support</i></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dagelijks inzicht in de workload</li> <li>• Tevredenheid medewerkers monitoren</li> <li>• Inzicht krijgen op welke vlakken er te veel vragen zijn, zodat er actie ondernomen kan worden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ik heb het gevoel overzicht te hebben over onze processen. Ik kan mijn supportmedewerkers goed helpen. Als ik zie dat het te druk gaat worden, zet ik meer mensen in. Ook zie ik waar steeds dezelfde vragen binnenkomen, dit kan ik vervolgens <i>structureel</i> oppakken.</li> </ul>
<b><i>Opdrachtgevers (in fase 2)</i></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inzicht in uitzendkrachten die in het bedrijf werken</li> <li>• Begrijpen hoe The Workx werkt</li> <li>• Snel antwoorden op vragen vinden</li> <li>• Snel en makkelijk vragen stellen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ik vind The Workx een zeer professioneel bedrijf. Het is mij duidelijk waar ik informatie kan vinden, ik hoor van mijn uitzendkrachten dat ze altijd goed en fijn geholpen worden. Dit is voor mij belangrijk, mijn mensen zijn mijn belangrijkste asset.</li> </ul>

## 5. Wat zijn de minimale eisen voor succes?

Wees duidelijk wat je in de eerste fase van de applicatie verwacht. De applicatie zelf is tenslotte geen doel - een systeem dat écht gebruikt wordt en naadloos integreert in de bestaande processen wel.



---

*Het portaal is een succes wanneer de uitzendkrachten één plek hebben waar ze informatie kunnen vinden en vragen kunnen stellen. En wanneer de supportmedewerkers alles uniform via dit systeem binnenkrijgen*

---

## 6. Zijn er externe partners, deadlines of andere belangrijke zaken?

Het is belangrijk om duidelijk te zijn over de voorwaarden die je aan de webapplicatie stelt. De deadline kan bijvoorbeeld van wezenlijk belang zijn, omdat oude software op 1 januari afloopt. Ook kun je aangeven hoe lang de applicatie onderhoudbaar moet zijn en of er externe integraties noodzakelijk zijn, waardoor het project afhankelijk is van partners.



---

*Er moet samengewerkt worden met AFAS en de leveranciers van onze andere portals. Het te ontwikkelen portal moet immers gekoppeld worden aan deze systemen.*

---

## 7. Wat zijn je doelstellingen op langere termijn?

Een applicatie is voor jou geen eindstation, maar moet een geïntegreerd onderdeel zijn van een organisatie die zich blijft ontwikkelen en groeien. Voor de softwareontwikkelaar is het essentieel dat hij op de hoogte is van je doelstellingen op lange termijn zodat hij hiermee al rekening kan houden bij de eerste versie van een webapplicatie. Wat je absoluut wilt voorkomen is dat je na een tijdje weer helemaal opnieuw moet beginnen.



---

*The Workx wil zich onderscheiden op het vlak van proces en controle door de uitzendkracht en opdrachtgever. Wij willen de fijnste uitzender zijn om mee te werken, echt een partner. Soms grappen we wel dat we onszelf de "Coolblue" van het uitzenden willen kunnen noemen.*

*De portal moet daarom straks uitgebreid worden met de andere rollen. We weten dat in het uitzenden de marges steeds kleiner worden, we willen daarom nu de slag maken om efficiënt en optimaal klantvriendelijk te kunnen worden. We zijn dus op zoek naar een lange termijn partner die een platform kan neerzetten dat ons daarbij helpt.*

---

## ... En dan is je softwareontwikkelaar aan zet

Je hebt nu een grondige briefing voor je softwareontwikkelaar gemaakt, zonder al te gedetailleerde keuzes te maken die later alleen maar remmend zouden kunnen werken. De volgende stappen zet je in nauwe samenwerking met de softwareontwikkelaar en zijn ontwikkelteam.

### 1. Schetsen van de processen

Door het uitwerken van de werkprocessen wordt duidelijk welke stappen er zijn en hoe die gefaciliteerd moeten worden door systemen. Een workflow is de ultieme test: lukt het niet om een logische flow te maken en de vakjes met elkaar te verbinden, dan is de kans groot dat het proces nog niet klopt of de wens incompleet is.

### 2. Inventariseren functionaliteiten

In de briefing heb je in grote lijnen aangegeven wat de verschillende stakeholders met de applicatie moeten kunnen. Samen met het ontwikkelteam ga je dit nu vertalen naar functionaliteiten. Hou je vooral niet in en schrijf zoveel mogelijk functionaliteiten of user stories op. Schrappen komt later wel.

### 3. Een zo klein mogelijke oplossing

Nu je een (waarschijnlijk lange) lijst functionaliteiten hebt geïnventariseerd is het tijd om te prioriteren. Wat is er écht onmisbaar voor een werkende applicatie? Het is belangrijk om zo snel mogelijk live te gaan, vaak bij een deel van je doelgroep. Met een zogenaamd Minimum Viable Product krijg je namelijk waardevolle feedback van de gebruikers waarmee je tijdig kunt bijsturen.

Waarom bescheiden beginnen beter is?

[Download nu ons whitepaper Minimum Viable Product.](#)

## Tot slot

Maak een succes van je softwareproject en geef je softwareontwikkelaar een goede briefing. [Gebruik dit template om de hier beschreven vragen te beantwoorden.](#) Het template is ook toegevoegd als bijlage.

De volgende stap is het kiezen van een softwareontwikkelaar die bij je past.

[In dit artikel lees je waar je op moet letten.](#)

## Over de schrijver:

Maurits Dijkgraaf is co-founder van Way2Web Software. Vanuit technisch bedrijfskundig perspectief, heeft hij tal van scale-ups en startups strategisch begeleid bij het ontwikkelen van innovatieve oplossingen die haalbaar, zinvol en vooral rendabel zijn. Zijn expertise zet Maurits ook met veel plezier in als mentor bij het startupplatform UtrechtInc.

030 – 820 0358

[maurits.dijkgraaf@way2web.nl](mailto:maurits.dijkgraaf@way2web.nl)



Way2Web maakt Next Level Software voor:

dopper.

postnl

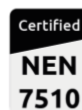


socius



NEDERLAND ICT

nlgroeit



## Bijlage: invultemplate

### De vragen vooraf

**Waarom wil je maatwerk software en geen standaardpakket?**

*Maatwerk software is het sterkst bij maatwerk processen. Omschrijf waarom je denkt dat maatwerk juist dit proces kan optimaliseren.*

**Heb je eerder software ontwikkeld en zo ja, hoe is dat bevalen?**

*Zowel je eerdere positieve ervaringen als verbeterpunten helpen om een goede samenwerking in te kleden.*

**Hoe ben je van plan om een softwareontwikkelaar te kiezen?**

*Voor de selectie van een partner zijn er allerlei criteria - denk daar vooraf goed over na en benoem ze hier.*

### Jouw verhaal

**8. Vertel in het kort waar het om gaat**

*Omschrijf de achtergrond van de organisatie, wat voor oplossing je in gedachten hebt en hoe je hiertoe gekomen bent. Denk hierbij aan Hoe/wat/waar-vragen.*

**9. Welke problemen en uitdagingen moet de applicatie oplossen?**

*Wat zijn de problemen/uitdagingen die opgelost kunnen worden met de toekomstige webapplicatie. Waarom is er een applicatie nodig?*

**10. Wie gaat de applicatie gebruiken en wie zijn er nog meer bij betrokken (stakeholders)?**

*Benoem de gebruikers(groepen) die bediend worden met de toekomstige webapplicatie.*

**11. Wat moeten de stakeholders doen met de applicatie?**

*Geef per gebruikers(groepen) aan wat ze moeten kunnen met de toekomstige webapplicatie en welk resultaat/gevoel dat op moet leveren*

Stakeholder	Moeten kunnen	Gevoel bij stakeholder

**12. Wat zijn de minimale eisen voor succes?**

*Omschrijf de doelstellingen die moeten worden gehaald om het project tot een succes maken:*

**13. Zijn er externe partners, deadlines of andere belangrijke zaken?**

*Vermeld hier eventuele randzaken die van invloed zijn op de applicatie of het ontwikkelproces*

**14. Wat zijn je doelstellingen op langere termijn?**

*Benoem hier doelstellingen die niet direct met de applicatie behaald worden, maar die wel van belang zijn voor de toekomst van je organisatie.*