

Vakmanschap en klantgerichtheid, de elementen van kwaliteit

Tot 2003 maakte DNM, voluit De Nieuwe Merwede BV, deel uit van Dolmen Computer Applications NV, nu RealDolmen, als Dolmen Nederland BV. Toen kreeg Hans Lories, als directeur van Dolmen Nederland BV, de mogelijkheid een management-buy-out te doen. Sinds die tijd vaart hij met DNM zijn eigen koers. DNM is uitgegroeid tot een stabiele organisatie met zeer gedreven software engineers.



Naast de zuivere detachering, waarbij software engineers ingehuurd worden en meedraaien in een team van de klant, komt steeds meer en meer de vraag om de verantwoordelijkheid te nemen voor een volledig project. Dit is dan ook stilaan de kernactiviteit geworden van DNM: het ontwikkelen van software applicaties op vraag van de klant.

De sterkte van de DNM hierbij is dat zijn software engineers of developers bij projecten betrokken worden vanaf het 1ste begin tot en met de oplevering en daarna. Vanaf het 1ste klantencontact praten zij mee over mogelijke oplossingen, op zowel functioneel als technisch niveau, realiseren zij de applicatie (programmeren, testen), doen de oplevering inclusief installatie, implementatie, opleiding en overdracht, en de ondersteuning achteraf. Elke developer blijft in principe verantwoordelijk voor de door hem ontwikkelde applicaties.

“Deze benadering in combinatie met de geleverde kwaliteit, wordt ook sterk gewaardeerd door onze klanten. Bijna allemaal komen ze terug voor vervolgoopdrachten en nieuwe projecten.” zegt Hans Lories.

Kenmerkend is dat DNM met al zijn klanten een lange termijn relatie heeft. Bij de meeste van de klanten komt DNM al meer dan 10 jaar over de vloer.

“Onze klanten zijn zowel MKB bedrijven als grote multinationals in diverse sectoren, gaande van olie, baggerbedrijven, constructiebedrijven, bouwondernemingen markt-onderzoek bureaus e.a., die zowel lokaal als internationaal opereren. Het is dus heel divers. Wij zijn niet zo

zeer markt gericht maar meer technologisch gericht. Onze focus was in het begin zuiver het *Windows platform* maar met de sterke opkomst van *mobile computing* hebben wij ook extertise opgebouwd voor het ontwikkelen van apps voor *iPhone*, *iPad* en *Android* omgevingen. Uiteraard hoort het ontwerpen en realiseren van *websites* daar ook bij als ook het optimaliseren van het gebruik van *MS Office* in kantooromgevingen. Wij hebben hierin dan ook reeds de nodige projecten gerealiseerd.”

Agile

Voor het realiseren van projecten heeft DNM resoluut voor de agile aanpak gekozen. Agile applicaties ontwikkelen is gebaseerd op korte iteraties waarbij telkens een werkbaar versie opgeleverd wordt. Op deze wijze bepaalt de opdrachtgever tenallentijde de prioriteiten van de te ontwikkelen functionaliteiten.

De kerngedachte van de agile ontwikkelmethode is gebaseerd op de vaststelling dat wij leven in een steeds snellere veranderende wereld, in een technisch sterk evoluerende wereld wat, ook bij gebruikers van software applicaties, telkens leidt tot nieuwe inzichten en behoeften.

Het ontwikkelen van software applicaties met de klassieke waterval methodes uit het verleden, waarbij uitgegaan werd van een volledig gedefinieerd functioneel ontwerp alvorens over te gaan tot realisatie, leidde er dikwijls toe dat het uiteindelijk opgeleverde systeem niet voldeed aan de verwachtingen van de gebruikers en niet zelden nooit in productie genomen werd.

Bij de agile benadering wordt er uitgegaan van nauwe betrokkenheid van de gebruikers of hun vertegenwoordigers bij het realisatieproces. Daartoe worden er telkens korte iteraties gedaan waarbij de opdrachtgever aangeeft welke functies er in elke iteratie gerealiseerd moet worden en welke dan in overleg met de developers vastgelegd wordt. Elke iteratie levert dan een bruikbare versie van de gewenste applicatie die meteen in productie genomen kan worden.

Deze agile benadering heeft geleid tot verschillende concrete methodologiën waarbij de SCRUM methode de meest gangbare geworden is.

DNM heeft dan ook voor deze SCRUM methode gekozen. Het implementeert deze methode niet naar de letter. Er wordt uitgegaan van een pragmatische aanpak.



Totale transparantie

Voor de opvolging van de realisatie van een project heeft DNM het PFW (ProjectFrameWork) tool ontwikkeld. Dit is een website waarin per project per klant de werkzaamheden geregistreerd worden telkens met aangeving van de hoeveelheid uren werk die begroot worden, alsook de effectief gepresterde uren. Voor werken die uitgevoerd worden op basis van nacalculatie is dit dan ook de basis van de facturatie. Maar niet enkel uren, ook verwachte en effectieve einddatum per werkitem worden erin vastgelegd. Een opdrachtgever kan al deze gegevens raadplegen en op die manier de voortgang zowel qua planning als qua gepresterde uren, en dus kosten, opvolgen. Hij kan dan ook tijdig ingrijpen en bijsturen indien nodig.

Quality in ICT is our drive.

Transparantie is natuurlijk niet voldoende om tevreden klanten te hebben. Kwaliteit van het geleverde werk binnen de vooropgestelde planning is een andere succesfactor. “De meeste van onze mensen hebben inmiddels meer dan 10 jaar ervaring als software engineer. DNM heeft geen bezittingen zoals machines, loods en e.d. De medewerkers zijn ons kapitaal. Wij investeren dan ook in hen, niet enkel via een goed salaris en ruime secundaire arbeidsvoorwaarden, maar ook door hen de mogelijkheid en vrijheid te bieden ervaringen op te doen middels eigen interne projecten, opleidingen, al dan niet in zelfstudie, en door seminaris en presentaties te volgen.”

Naast het vakmanschap is ook klantgerichtheid een element van kwaliteit. Betrokkenheid bij de leefwereld van de klant, flexibiliteit in het omgaan met veranderende inzichten en prioriteiten zijn zeker eveneens bouwstenen van de kwaliteit.

“Ik beschouw het als mijn taak over de kwaliteit van onze diensten te waken. Er zijn altijd verbeterpunten. Onze mensen daarin coachen en begeleiden is dan ook mijn opdracht.”

Kwalitatief hoogwaardige applicaties realiseren die optimaal voldoen aan de eisen van de opdrachtgever en dat binnen het budget en de tijdspanne die de klant verwacht, heeft DNM meermaals bewezen.

DNM

QUALITY IN ICT IS OUR DRIVE

DNM

Stephensonweg 8

4207 HB Gorinchem

T: 0183-629299

F: 0183-649100

I: www.dnm-ict.nl

E: hans.lories@dnm-ict.nl