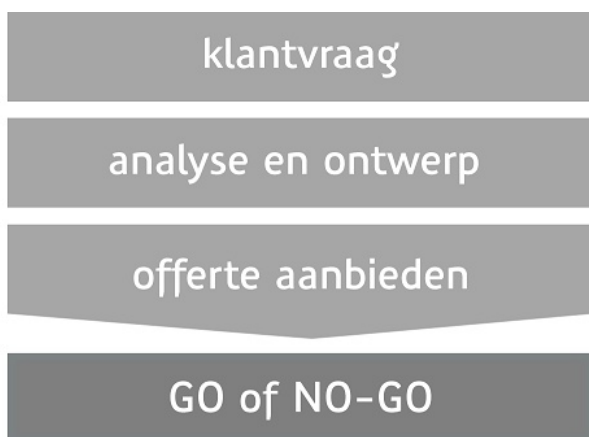


# De noodzaak van de Quickscan

Sinds medio 2013 zijn wij werkzaam in de rol van functioneel ontwerper en requirements engineer bij een softwarehuis dat applicaties voor de zorg ontwikkelt. Deze organisatie biedt op de standaard software ook maatwerkoplossingen voor haar klanten. Omdat de maatwerk-aanvragen van relatief kleine aard zijn is er geen ruimte voor een uitgebreide requirements analyse. Het is wel van belang om de klantwens goed te interpreteren om deze vervolgens te vertalen naar een ontwerp. Verkeerd geïnterpreteerde klantwensen hebben immers enorme gevolgen voor de rest van het traject. Wanneer een prachtig ontwerp niet voldoet aan de klantverwachting is alle geïnvesteerde tijd voor niets geweest.

door Lars Bouwens en Jules Hendriks

Voorheen werd een klantvraag geanalyseerd en vertaald naar een ontwerp (zie figuur 1). Op basis van dit ontwerp werd een offerte aangeboden.



Figuur 1 Pre-projecttraject, oude situatie

## Een gestandaardiseerde aanpak

De organisatie was op zoek naar een effectieve en efficiënte aanpak om beter te kunnen inspelen op de klantvraag. Een methode waarmee een passende oplossing geboden kan worden met een minimale investering vooraf (zie figuur 2).



Figuur 2 Pre-projecttraject, nieuwe situatie

Als oplossing voor het probleem kwam men tot de conclusie dat er een standaard aanpak nodig was waarmee in een kort tijdbestek tot de kern van een klantvraag of probleem kan worden doorgedrongen. Naar aanleiding hiervan is de Quickscan ontwikkeld.

# Quickscan

## De Quickscan

De Quickscan is meer dan een template. Het is een standaard werkwijze. Uit ervaring blijkt dat de klant vaak een probleem of wens presenteert in de vorm van een verkapte oplossing waarbij de context ontbreekt. Om de klantwens goed te kunnen beoordelen dien je de achtergrond te kennen. De Quickscan helpt hier bij.

De Quickscan brengt de huidige situatie, de reden van de aanvraag en de gewenste situatie in kaart. Er volgen oplossingsrichtingen die zijn getoetst op haalbaarheid. Bovenstaande punten worden samengevat tot een advies. Hierbij hoort een afbakening met aannames, voorwaarden en de scope. Het voorstel wordt tot slot concreet vertaald naar requirements met bijbehorende actoren en beperkingen.

De Quickscan heeft als doel om in minder tijd en met minder middelen een beter resultaat te realiseren. Dit vraagt om intensief contact met de klant. Er moet sprake zijn van een gezamenlijke inspanning. Omdat de klant betaalt voor het product worden de analyse- en ontwerpkosten, gemaakt in het voortraject, gedekt. De aanpak moet dan ook professioneel zijn en uniform worden uitgevoerd. Om te garanderen dat de aanpak tot een resultaat leidt is een strakke planning een must. Binnen twee weken moet de klant het uitgewerkte rapport en een offerte ontvangen.

Uit ervaring blijkt dat de klant vaak een probleem of wens presenteert in de vorm van een verkapte oplossing waarbij de context ontbreekt. Om de klantwens goed te kunnen beoordelen dien je de achtergrond te kennen. De Quickscan helpt hier bij.

## In de praktijk

Een recente aanvraag van een klant: 'Het moet mogelijk zijn om een spreadsheet met urenregistraties en urenfiattering te importeren in het systeem' Een duidelijk geformuleerde en heldere aanvraag die in de oude situatie direct zou leiden tot een functionele uitwerking en een bijbehorende offerte.

Met behulp van Quickscan werd echter duidelijk dat er een onderliggend probleem speelde. De huidige registratie en fiattering in het systeem bleek te omslachtig.

Samen met de klant werd er nagedacht over de best passende oplossing. Het uiteindelijke resultaat was een voorstel waarin de artsen zelf gemakkelijk de uren konden registeren en fiatteren.

## De eerste resultaten

De reacties van klanten zijn positief. Klanten zijn enthousiast over de snelheid van handelen, de persoonlijke benadering en de presentatie. Natuurlijk is er ook ruimte voor verbetering. De gestelde deadlines worden nog niet altijd gehaald. Een belangrijke oorzaak is dat de afstemming met verschillende partijen - zowel intern als extern veel tijd kost. Een oplossing moet wenselijk zijn maar ook functioneel en technisch haalbaar. De oplossing moet voldoen aan de verwachtingen van de klant en binnen de geplande tijd en budget gerealiseerd kunnen worden.

## Discussie

Binnen dit softwarehuis levert de Quickscan een duidelijke meerwaarde. We zijn benieuwd of andere organisaties ook gebruik maken van een dergelijke aanpak. Is deze generiek toepasbaar of werkt het alleen in een specifieke omgeving.



**Jules Hendriks**

Heeft ruime ervaring binnen de IT-sector. Na het managen van diverse IT-projecten, momenteel werkzaam als requirements engineer binnen Atos.

[linkedin.com/in/juleshendriks](https://www.linkedin.com/in/juleshendriks)

**Lars Bouwens**

Werkt bij Atos als Informatieanalist en Functioneel Ontwerper en is gespecialiseerd in websites en webapplicaties.



[linkedin.com/in/larsbouwens](https://www.linkedin.com/in/larsbouwens)