

Interview Monuta

Erik Jansen en Fred Brandsma zijn beiden informatieanalist bij Monuta. Op 25 september bezochten zij het DREAM Event in het Hart van Holland in Nijkerk. We praten met hen daarover na.

door Reinoud de Leve en Jan Wijschenk Dom

Aan wat voor projecten werken jullie bij Monuta?

De meeste mensen kennen Monuta vanwege de uitvaarten die we verzorgen. Daarnaast is Monuta ook een verzekeringsmaatschappij. Klanten kunnen bij ons een verzekering sluiten om de uitvaart financieel mogelijk te maken. Als verzekeraar hebben we de afgelopen jaren een aantal grote projecten uitgevoerd die voortvloeiden uit wettelijke voorschriften. Je moet dan denken aan BGfo - Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen, SEPA en Solvency II. Dat zijn heel andere projecten dan de projecten binnen het programma 'de rode loper' waar we nu mee bezig zijn. In het programma "de rode loper" gaat het om de klantbeleving. We willen het bijvoorbeeld gemakkelijker

komma uit te werken, maar kunnen de gebruikers steeds meenemen in de ontwikkeling, laten zien welke resultaten we al hebben bereikt. Bij een project als SEPA maken we wel van tevoren een heel gedetailleerd requirements document. We hebben voor SEPA hier een externe specialist over de vloer gehad. Met hem hebben we een document geschreven waarin letterlijk alles over SEPA staat en dat we ook nu nog gebruiken als we iets op willen zoeken over hoe was ook al weer precies een regel.

Waarom zijn jullie naar het DREAM event gegaan?

We zijn allebei geïnteresseerd in methoden en technieken. We bezoeken bijvoorbeeld ook vaak de bijeenkomsten van het Landelijk Architectuur Congres (LAC) en lezen jullie DREAM Magazine. We waren nog niet eerder naar een DREAM Event geweest. Het leek ons interessant om inspiratie op te doen. Bij Monuta hebben we een relatief kleine IT-afdeling. Dat geeft ons veel ruimte voor eigen initiatief. Als we op nieuwe interessante ideeën stuiten, kunnen we daar vaak snel iets in ons dagelijks werk mee doen.

Monuta 

maken voor de klant om een uitvaartverzekering te sluiten. Een klant moet op de website het aanvraagproces in een paar minuten kunnen doorlopen en vervolgens direct een digitale polis ontvangen. Onze ambitie is helemaal geen uitval meer te hebben in dit straight through process. Ook willen we onze vaste klanten persoonlijker kunnen behandelen. We willen bijvoorbeeld iemand die een verzekering aanvraagt via ons telefonisch kanaal kunnen herkennen als dezelfde persoon die opdrachtgever was van een uitvaart. Bij een SEPA project zijn de requirements vanuit een externe bron gegeven. Terwijl je bij een programma als 'de rode loper' bij elkaar moet gaan zitten om uit te vinden wat we verstaan onder een betere klantbeleving. Dat vraagt om een heel andere aanpak. Het was frappant dat Ivar Jacobson dat ook zei in zijn presentatie. Hij zei op een gegeven moment "Different situations require different approaches". We hadden al wel zo'n onderbuikgevoel, maar zien het nu ook bevestigd vanuit de theorie. Bij een programma als 'de rode loper' zullen we binnen de verschillende projecten eerder voor Scrum als ontwikkelmethode kiezen. We hoeven dan niet van tevoren alle requirements tot twee cijfers achter de



Fred Brandsma

Erik Jansen

Erik Jansen en Fred Brandsma - Foto's DREAM event

Wat hebben jullie op het event opgestoken?

We vonden het leuk om Ivar Jacobson in levende lijve te zien. We werken bij Monuta veel met Use Cases en Use case 2.0 hadden we al een tijd terug gedownload, maar nog niet in gebruik genomen. Je merkt dat functioneel analisten vaak de neiging hebben om zaken te gedetailleerd te beschrijven. Daar zitten ontwikkelaars niet op te wachten en bovendien zit de analist er soms compleet naast. Ivar Jacobson liet zien dat je Use Cases met verschillende diepgang kunt beschrijven. Als je ontwikkelaars ver weg zitten, moet je noodgedwongen gedetailleerder zijn, dan als je ontwikkelaars twee bureaus verder zitten. Ik denk dat wij in de toekomst nog bewuster zullen nadenken over de diepgang waarmee we een Use Case willen beschrijven voordat we een standaard Use Case template uit de kast halen.

Wij zullen in de toekomst nog bewuster nadenken over de diepgang waarmee we een Use Case willen beschrijven voordat we een standaard Use Case template uit de kast halen.

Chris Rupp liet in haar presentatie een matrix zien van elicatie technieken. Je kunt uit de matrix een techniek kiezen, afhankelijk van wat je bereiken wilt. We zijn momenteel nogal snel geneigd om een workshop te organiseren. We zullen zeker in de toekomst de matrix van Chris Rupp er bij pakken om vast te stellen of het wel de juiste techniek is. In dat opzicht was het ook aardig wat Danny van Kalkhoven vertelde. Hij moest eens requirements verzamelen bij mannen die de hele dag bezig waren met effectenhandel. De hele mindset van deze mannen was gericht op concurreren en helemaal niet op samenwerken. Toen ze deze mannen bij elkaar riepen om in een workshop de requirements op te stellen, leverde dat nauwelijks iets bruikbaar op. Ze realiseerden zich toen dat ze in dit geval beter één-op-één gesprekken konden voeren.

