

We kunnen niet meer zonder software

Improve: betrokken, professioneel, ondernemend

Software is overal en helpt jou om je leven makkelijker, sneller, interessanter of beter te maken. We kunnen niet meer zonder en het bepaalt steeds vaker of en hoe we dingen kunnen doen. Ken je dat zenuwachtige gevoel als de nieuwe software in gebruik genomen wordt? Je bent er niet gerust op. Wat als er toch iets fout gaat? Wat als je auto het morgen niet meer doet? Of je telefoon opnieuw geïnstalleerd moet worden en je alle foto's kwijt bent? En wat als er morgen helemaal niet gewerkt kan worden?

De kwaliteit van software is cruciaal. Er komt nogal wat kijken om goede software te laten werken. Niet alleen de software zelf moet goed zijn, ook de processen eromheen, de machines en netwerken waarop het draait, de mensen die eraan en ermee werken. Veel verschillende aspecten zijn van invloed. Samenwerken en teamwork zijn doorslaggevend. De context en elkaar goed kennen, vormen het fundament. Daarmee leg je de basis voor succesvolle afdelingen, projecten en teams. Dat zie je overal om je heen: Daar waar professionele mensen goed samenwerken, worden successen geboekt en wordt het leven van de gebruiker makkelijker, rijker en boeiender.

Software maken is een voortdurend proces van research & development. Business en IT gaan gezamenlijk aan de slag om passende oplossingen te vinden, problemen op te

lossen én te voorkomen. Het is een uitdagende puzzel om de vertaling te maken van wat mensen willen naar wat machines kunnen. Om de complexiteit, tussentijdse veranderingen en nieuwe inzichten het hoofd te bieden. Uiteindelijk gaat het om wat werkt en wat niet. Maar dat niet alleen. Improve gelooft dat teams op de werkvloer uiteindelijk het verschil maken. Daarom is het belangrijk teams te laten doen waar ze goed in

zijn. Dat kan door ze in hun kracht te zetten en het teamwork continu te verbeteren. Dat levert de kwaliteit op die nodig is.

In 20 jaar is er veel veranderd maar Improve groeide mee. Ons motto is *adviseren, leren, doen*. Wij geloven in kwaliteit! Dat is onze passie en het komt terug in alles wat we doen.

Auteur: Huib Schoots

“Samenwerken en teamwork zijn doorslaggevend”

Je wilt dat het goed komt

Usability testen als patiënt

Sinds Patrick zelf met hartklachten te maken heeft, kijkt hij anders naar wat er om hem heen gebeurt in behandelkamers van een ziekenhuis. De hartproblemen zorgden ervoor dat zijn leven in één klap op zijn kop stond. Na een zware periode is hij gelukkig weer aan het herstellen en werkt hij met veel plezier aan een systeem waarmee regionale anesthesie nauwkeuriger kan worden gepositioneerd. Dit product helpt een anesthesist gerichter te verdoven, wat gunstiger is voor de gezondheid van patiënten. Met minder zware verdovingen herstellen patiënten sneller.

Een passie voor kwaliteit had Patrick altijd al. Zijn interesse voor kwaliteit zorgde ervoor dat hij in de avonduren bedrijfskunde ging studeren. Na zijn studie gaat hij als software tester voor een groot detacheringsbedrijf aan de slag. Hier ervaart hij dat software technisch in orde moet zijn en aan veel verschillende eisen moet voldoen. Helaas staat de eindgebruiker meestal niet centraal. Wet en regelgeving en de hoge kwaliteitseisen zorgen ervoor dat producten op een formele en rigide manier moeten worden gebouwd.

Zijn eerste kennismaking met de hightech medische wereld was als bewaker van de eisen en wensen in het DNA-analyse project. Een team van biologen, onderzoekers, hard- en software engineers ontwikkelde een systeem waarmee door DNA-analyse het onderzoek naar ernstige ziektes mogelijk en versneld werd. Op basis daarvan konden artsen eerder gerichte behandelingen starten.

Hoewel software hiervan maar een klein onderdeel uitmaakt, is het ook vaak de bindende factor. Het zorgt

dat ingewikkelde apparaten eenvoudig te bedienen zijn en de arts van de juiste informatie wordt voorzien om zijn diagnose of ingreep te ondersteunen.

Patrick helpt ook bij het vormgeven en uitvoeren van de gebruiksvriendelijkheidstesten. Gebruiksvriendelijkheid is vaak een ondergeschoven kindje en in de omgeving waarin Patrick werkt, is weinig ervaring met methoden en technieken om gebruiksvriendelijkheid te testen. Mensen met die ervaring zijn op één hand te tellen. Een geheel nieuw product en procedé ontwikkelen voor de diagnose is complex. De software ontwikkelen en zorgen dat het werkt, is lastig genoeg. Hoe maak je, als je geen researcher of arts bent, het dagelijks gebruik zo eenvoudig mogelijk, zodat de patiënt snel de diagnose krijgt? En hoe maak je termen als veilig, handig en prettig in gebruik meetbaar en objectief? Lastige vraagstukken en Patrick heeft moeite met deze problematiek. Teleurgesteld stelt hij vast dat zijn review commentaar en bevindingen regelmatig worden genegeerd.

Mark, de schrijver van de handleidingen, en Tessa, een laborante, worden enthousiast en raken betrokken bij het testen. Als team gaan ze aan de slag. Het heeft geen prioriteit en dus doen ze de gebruiksvriendelijkheid er een beetje bij. Ze nemen de eerste hordes door samen te werken met andere disciplines en relevante artikelen en standaarden te bestuderen. Nog ongevraagd adviseren ze de engineers die aan het product werken. Dit bouwen ze uit tot een 'usability program' dat steeds meer aandacht krijgt. Patrick moet het project verlaten nog voor het product op de markt komt en daar baalt hij van. Dat is de realiteit in detachering en consultancy. Ondanks dat hij een goed gevoel heeft, twijfelt hij: heb ik het wel goed gedaan en is er nu blijvend iets veranderd?

Dat het een goede aanpak was waar anderen van kunnen leren, blijkt pas achteraf. Patrick schrijft een artikel en presenteert op twee internationale conferenties over zijn ervaringen en de gevolgde aanpak. Hij is vooral trots op het feit dat zijn presentatie twee jaar later door de gemeen-

schap gekozen is als 'Community Choice' op de grootste Europese software testconferentie.

Het DNA-analyse product is naar de markt gegaan en op de website staat 'het extreme gebruiksgemak' als eerste producteigenschap genoemd. Het gaat vaak om vermoedens van ernstige ziektes en een arts of klinisch laborant spaart veel tijd uit. Voorheen kwam de uitslag soms pas na twee weken omdat de monsters opgestuurd werden naar een gespecialiseerd laboratorium. Met dit apparaat is er binnen twee uur duidelijkheid. Dat kan levens redden en de patiënt zit minder lang in onzekerheid wat veel stress voorkomt.

Het 'usability program' is een mooi uitgangspunt voor het werk dat Patrick nu doet. Opnieuw helpt hij een medisch apparaat te ontwikkelen door de gebruiksvriendelijkheid te onderzoeken. Om zijn eerdere ervaringen werd hij gevraagd voor het anesthesieproject. Het team test de gebruiksvriendelijkheid nu niet alleen achteraf, maar krijgt ook de kans om

vroeg in het traject de engineers te adviseren. De samenwerking met een multidisciplinair team helpt om gebruiksgemak te verbeteren. De synergie van het team is hier doorslaggevend: elkaar begrijpen en van elkaar leren!

Auteur: Huib Schoots

“Een geheel
nieuw product en
procedé ontwikkelen
voor de diagnose is
complex”

Producten en bedrijfsnamen zijn op verzoek van de klant niet genoemd. Om dezelfde reden zijn de namen van Mark en Tessa veranderd. Patrick Duisters werkt bij Improve als consultant. De afgelopen jaren was hij internationaal actief in diverse testgerelateerde rollen. Hij geeft regelmatig trainingen en presentaties voor klanten en op conferenties. Het verbeteren van testprocessen en usability hebben zijn bijzondere aandacht. Zijn passies zijn surfen en 4x4. Patrick is 50 jaar, getrouwd met Marie-Helene en is de trotse vader van Bjorn en Niels.

Mooie producten maken is mensenwerk!

Een verhaal over drive en eigenwijze passie in een conservatieve wereld

Het hart van Merlijn Minderhout ligt bij productcreatie. Hij heeft een drive om samen met andere mensen mooie producten maken waar zijn klanten iets aan hebben. Als projectleider gaat hij bij een startup binnen het grote Philips werken aan medische producten. Een club met veel energie, korte lijnen en weinig hiërarchie. Hier werken ze aan een innovatief product waarmee bloeddiagnose snel uitsluitsel geeft of een patiënt een hartaanval heeft gehad of niet.

Voor de manier van werken spreekt Merlijn aan: "Samen aan oplossingen werken en exploreren. Zo ontstaan de beste ideeën waar niemand eerder aan gedacht had. Het product en elkaar beter maken door duidelijke feedback." In de jaren groeit het team en Merlijn is al die tijd betrokken bij het neerzetten van het team. Een lastige, maar uitdagende klus! Hij is op zoek naar de juiste mensen, die overweg kunnen met de onzekerheid in de organisatie, met een ondernemende geest, die zelf achter informatie aangaan en verder kijken dan de eigen verantwoordelijkheid. Maar die zijn lastig te vinden. "De perfecte kandidaat bestaat niet", zegt Merlijn. "Ik selecteer op intuïtie en gevoel. Kijk naar wat iemand meebrengt, maar nog veel meer naar wat iemand wil leren. 'Drive' is wat ik zoek. Mensen met een duidelijke visie en een mening. Dat wat ze nog niet kunnen, leren ze wel onderweg.

"De zoektocht naar vakmanschap, passie en visie is niet makkelijk. Het niveau van software ontwikkelen is

hoog. Op basis van interviews kun je eigenlijk niet achterhalen of iemand daarin mee kan. Het is ook lastig om onder druk toch nee te zeggen tegen die laatst overgebleven kandidaat waar je toch over twijfelt. Daarom heb ik besloten om goede kandidaten altijd een paar uur mee te laten draaien. Beter dan in een kort gesprek kan zo onderzocht worden of er een match is."

De eerste medewerker van Improve die bij Merlijn in het team komt is Manon. Ze kijkt eerst kat uit de boom en werkt voorzichtig en bedeesd. Haar eigenwijze denkwijze helpt Merlijn problemen op te lossen. Ze heeft haar eigen visie en haar aanpak is fris en constructief. Ze probeert eerst alles echt te begrijpen en stelt daarom veel vragen. Ze helpt haar collega's en haar aanpak is erop gericht dat mensen het zelf gaan doen. Ze prikkelt en gaat de discussie aan over dingen die anderen als vanzelfsprekend aannemen. Dat is even wennen, zelfs voor Merlijn. Ze laat zich niet leiden door

standaards en kijkt wat er echt nodig is. Manon en Merlijn houden elkaar scherp door diepgaande, soms bijna filosofische discussies. Zo ontdekt het team samen wat voor hen werkt. Manon kan succesvol zijn dankzij het sterke team dat Merlijn heeft neergezet.

"De manier waarop mensen samenwerken is de succesfactor", volgens Merlijn. "Als mensen passen, valt de puzzel op z'n plek! Mensen met durf, die nieuwe dingen oppakken. Als manager moet je mensen het vertrouwen geven, maar wel duidelijk zijn wat er wel en niet kan. Zo kan ik bouwen aan succesvolle teams. De manier waarop ik wil werken, vraagt openheid en veiligheid in de omgang met elkaar. Goed naar elkaar luisteren, als team aan doelen werken en regelmatig stilstaan bij samenwerking. De technische problemen zijn niet de moeilijkste om op te lossen.

"De medische wereld is conservatief en niet iedereen zit te wachten op moderne werkwijzen. Binnen een

“Als mensen passen, valt de puzzel op z’n plek!”

groot bedrijf heb je te maken met hiërarchie en hogere bedrijfsdoelen. Er lopen ook managers rond die geloven dat ze in control zijn door top-down beheersing en sturen daarop. Ze zijn niet gewend om teams verantwoordelijkheid te geven. Dat botst en daar heb ik mee te dealen.

“Een andere uitdaging is de aard van het werk. Hoe ga je om met de strenge eisen voor medische apparatuur? Als fabrikant ben je natuurlijk verantwoordelijk voor de kwaliteit en veiligheid en je moet voldoen aan internationale wetgeving. Traceerbaarheid en administratie zijn belangrijk en de balans tussen flexibel werken en voldoen aan de regelgeving is een enorme uitdaging. Het is de kunst om ieder teamlid niet alleen goed te laten begrijpen wat de regels zijn om software te maken, maar ook waarom die regels er zijn. Veel mensen doen hun werk op de automatische piloot, zonder te begrijpen waarom. Het klakkeloos toepassen van procedures en regels zonder begrip, is een recept voor problemen.”

De visie van Merlijn sluit mooi aan bij hoe Improve met zijn afdeling werkt. Goed kijken en zoeken wat past. Daarbij open en eerlijk zijn over mensen. Merlijn was ook blij met Improvers Jochem en Gearrel: “Zij zijn transparanter en pro-actiever dan de meeste andere testers. Ze blijven communiceren en zo hielp Improve

mij aan heeft de eigenwijze mensen die ik nodig had. De kernwaarden van Improve passen ook goed bij mijn visie op mensen: verbinden door ondernemerschap, betrokkenheid en professioneel.”

Auteur: Huib Schoots

Merlijn van Minderhout werkt als zelfstandig consultant voor zijn eigen bedrijf Mind 72 BV. Daarvoor was hij projectleider en manager software development bij Philips Healthcare. Hij wordt blij van het samen met andere mensen maken van mooie producten die ertoe doen. Een agile mindset is het fundament van zijn werkwijze. Hij is 45 jaar, getrouwd met Manon Dau en vader van Merlijn (jr) en Saartje. In zijn vrije tijd speelt hij gitaar, programmeert hij en/of is hij te vinden in de natuur.

Manon Penning is consultant bij Improve. Ze is een tester, trainer en onderwijspecialist die zich ook bezighoudt met software-ontwerp, requirements engineering en test automatisering. Ze gebruikt graag een pragmatische aanpak en omdat ze ook een beetje een perfectionist is, heeft ze de neiging om het goed te doen. Manon heeft een enorme passie voor dansen, probeert cello te leren spelen en is dol op fantasieboeken.

Werken met voorbeelden

Duidelijkheid in een snelgroeiende berichtenwereld

Hannelore gaat in 2012, na tien jaar ervaring als business analyst bij een groot consultancy bedrijf, voor VECOZO werken. Ze krijgt hier de kans om te helpen bouwen aan een moderne organisatie. In de rol van teamleider in een relatief kleine organisatie kan ze haar visie op de toekomst helpen verwezenlijken: dat de business en IT elkaar beter begrijpen. De werkwijze van VECOZO betekent samenwerken met een duidelijke focus.

Door ervaring heeft Hannelore geleerd dat samenwerking tussen business en IT dé succesfactor is en juist daar wil ze haar bijdrage leveren. Het is haar droom om in teams intensief samen te werken om wederzijds begrip te realiseren met duidelijke voorbeelden. Hierdoor zijn testen makkelijker te automatiseren en is documentatie relatief eenvoudig te onderhouden.

VECOZO is de laatste jaren snel gegroeid en dat brengt een paar serieuze uitdagingen met zich mee. Het aantal stakeholders en medewerkers is groeiende, en daarmee ook het aantal diensten. De organisatie is gestart met een professionaliserings-slag om beter te kunnen voldoen aan de huidige behoeften vanuit het veld.

Hannelore wilde graag met 'Specification by Example' aan de slag, maar merkte dat het lastig was om dit van de grond te krijgen: "Het team dat ermee begon, had een training gevolgd. Maar dat hielp onvoldoende om andere teams hierin mee te krijgen. Er was behoefte aan begelei-

ding van iemand van buitenaf die de toegevoegde waarde kon laten zien.

"Door Pieter, consultant bij Improve, in te huren, ging het verspreiden van de olievlek en het meekrijgen van andere teams al snel beter. Pieter is niet bang om in onbekende situaties aan de slag te gaan. Hij gaat voor de groep staan en neemt ze mee. Hij heeft in diverse teams meege-draaid om dingen voor te doen en te helpen. Hij weet waar hij over praat en krijgt mensen mee door de toegevoegde waarde duidelijk te maken. Het resultaat is dat het onderling afstemmen sneller gaat en de requirements betrouwbaarder zijn. Teams hebben er duidelijk lol in. 'Specification by Example' helpt over de rollen heen te denken waardoor het hele team makkelijker met elkaar werkt. Pieter faciliteert sessies en maakt ze op een creatieve manier interactief. Hij leert de teams continu verbeteren en laat ze kritisch kijken naar mogelijke verbeteringen."

Hannelore geeft de voorkeur aan een combinatie van kennis van

eigen medewerkers, aangevuld met de kennis van externen. Daarover zegt ze: "Externen brengen unieke ervaringen en nieuwe methoden en technieken mee. Hierdoor blijft een organisatie verbeteren en vernieuwen. Het houdt de mensen scherp en het helpt bij noodzakelijke innovaties. De toekomstvisie is 'living documentation'; altijd betrouwbare documentatie die up-to-date is. Het helpt de klanten van VECOZO ook met het inzicht wat er in een release zit en hoeveel er getest is. Daarmee kunnen stakeholders geïnformeerd worden om te zien wat ze zelf nog moeten testen."

Omdat Hannelore de afgelopen jaren leerde dat ze het management nog meer mee moet nemen om duurzame veranderingen te realiseren zal ze volgende keer eerder een training inkopen en daarbij direct ondersteuning in de teams zelf organiseren: "Improve heeft mij hierbij goed geholpen. Improve weet wat er speelt, peilt de behoefte en komt met de juiste mensen die goed passen binnen VECOZO. Die match, zowel

“De toekomstvisie is ‘living documentation’; altijd betrouwbare documentatie die up-to-date is.”

qua kennis als cultuur is wat goed gewerkt heeft.”

Voor de toekomst ziet ze wel nog een paar uitdagingen. De veranderingen in de ICT vragen andere skills om effectief samen te blijven werken. Deze zijn te overwinnen

door consequent vast te houden aan een goede match tussen behoeften van de klant en de mensen die het werk uitvoeren. Hannelore wil de verbindende factor blijven om zoveel mogelijk waarde toe te voegen.

Auteur: Huib Schoots

Hannelore Albrecht werkt als business analyst bij VEKOZO. De afgelopen periode heeft ze een visie op testen voor VEKOZO uitgewerkt. Zij werkt graag agile en denkt graag vooruit. Ze kijkt naar de toekomst en neemt daarbij anderen mee om haar doel te bereiken. Haar motto is: ‘Talent bepaalt wat je kunt bereiken, inzet bepaalt of je het bereikt’. Haar passie is schilderen en uitstapjes maken met haar gezin. Hannelore is 41 jaar, woont samen met Theo en is een trotse moeder van Esmée en Jasmijn.

Pieter Withaar werkt bij Improve als consultant. Hij is expertise leider voor testautomatisering. Hij heeft een enorme drive om ervaring op te doen en kennis uit te dragen. Het resultaat is dat Pieter regelmatig vol enthousiasme voor een groep staat. Zijn technische kennis combineert hij graag met zijn sociale skills. Zodoende krijgt hij iedereen mee: van projectmanager tot ontwikkelaar. Op dit moment is hij druk om samen met zijn Jessica zijn nieuwe droompaleis te realiseren.

VEKOZO is opgericht door zorgverzekeraars om het berichtenverkeer te stroomlijnen en optimaliseren. Als digitaal communicatiepunt heeft VEKOZO het verlagen van de administratieve lasten van alle partijen in de zorg als doel. Via VEKOZO kun je direct berichten uitwisselen met de juiste partij.