

Maatwerk in de ICT? overbodig! Of toch niet (helemaal)?

Als ik op netwerkbijeenkomsten vertel dat ik op maat gemaakte software pakketten voor, zeg maar even ZZP en MKB, ontwikkel is de eerste reactie praktisch altijd “Maar dáár zijn toch al standaardpakketten voor?!”

In de ICT wereld is maatwerk blijkbaar iets tweederangs, iets overbodigs en bovendien, zo is de gangbare indruk, door het vele ‘handwerk’ ook nog eens ‘schreeuwend duur’. Dat laatste is iets waar je met vaste prijsafspraken in diverse vormen (ontwikkeling tegen fixed price, gebruikerscontracten) in samenspraak met de klant best wel wat aan kunt doen.

Kijk eens naar andere branches

Maatwerk heeft binnen de ICT, ten opzichte van sommige andere branches, volgens mij vooral een imago probleem. Kijk bijvoorbeeld eens naar de meubelbranche. Een volledig op maat gemaakte stoel of kast wordt doorgaans hoger aangeslagen dan een standaard exemplaar van de IKEA. Nu is IKEA misschien niet zo’n goed voorbeeld van een ‘standaardpakket’, maar je begrijpt mijn punt.

Ook hier wordt iets opnieuw gemaakt wat er al is en op zich voldoende voldoet. Ook op een standaard stoel kun je gewoon zitten en ook in elke standaard kast kun je je spulletjes kwijt. Daarbij is het handwerk bij op maat gemaakte meubels vrij intensief, heb ik wel eens begrepen, dus goedkoper wordt het er ook niet van.

Waarom dan zo denigrerend over maatwerk in de ICT? Eerlijk gezegd heb ik daar geen goede verklaring voor. Het enige dat ik kan bedenken is dat ICT over het algemeen als abstracter wordt ervaren dan meubels, waardoor bij laatste zaken als persoonlijke afstemming en gerief, naast de pure functionaliteit van het product, wél een grote(re) rol spelen. Bij software pakketten is de algehele tendens toch vooral “Zolang het maar werkt!”

Maatwerk wel gewenst

Toch merk je ook hier dat persoonlijke afstemming en gerief er van lieverlee insluipen. Het begint al bij het vooraf vastleggen van eigen templates en ‘automatiseren’ van veelvoorkomende handelingen in pakketten als Word en Excel. Ook in mijn carrière als ontwikkelaar bij diverse software bureau’s heb ik regelmatig – op *die* specifieke klant gerichte – aanvullingen en uitbreidingen op diverse standaardpakketten moeten realiseren.

“Maar dit zijn ‘slechts’ aanvullingen op standaardpakketten.” hoor ik je al tegenwerpen. “Dit stukje zou toch gaan over maatwerk als vervanging van standaard?”

O.K. Gaan we nu die kant op.

Maatwerk vs standaard

Standaardpakketten zijn vaak afgestemd op een zo groot mogelijke doelgroep binnen een bepaalde toepassing, zoals Customer Relationship Management (CRM). Daardoor bevatten dergelijke pakketten legio mogelijkheden en functies die, vooral door ZZP en MKB, bij lange na niet allemaal gebruikt worden.

Denk daarbij maar eens aan Word. Hoeveel van de mogelijkheden en functies daarin gebruik je nu écht? Nu kun je die, net als in Word, gewoon negeren en links laten liggen, maar bij dergelijke standaardpakketten werkt het blijkbaar toch nét iets anders.

Heb, ook weer in mijn carrière bij diverse softwarebureau's, vaak genoeg meegemaakt dat bedrijven en vóóral gebruikers dergelijke pakketten, vanwege de vele mogelijkheden en functies, bij voorbaat al afwezen, met als voornaamste redenen: te veel, te uitgebreid, te onoverzichtelijk – en daardoor relatief te duur – én (daar is ie weer!) niet op onze werkwijze afgestemd.

Dat is het tweede, bijna onlosmakelijk daaraan verbonden, argument. Veel ZZP-ers en MKB-ers, én veel kleinschalige organisaties: verenigingen en stichtingen, maar óók commerciële bedrijven, hebben, *juist* door hun kleinschaligheid, een specifieke werkwijze ontwikkeld die praktisch nooit écht helemaal in een standaard pakket te vangen is. Altijd is er wel 'iets' in hun werkwijze waarin het standaardpakket niet voorziet. Zul je net zien dat dat 'iets' óók nou net datgene is waar hun werkwijze (grotendeels) van afhangt.

Kortom

Standaardapplicaties bieden voor veel ZZP-ers en MKB-ers vaak te veel mogelijkheden en functies waar ze niks mee doen én de mogelijkheden en functies die ze wél gebruiken zijn nooit helemaal op hun werkwijze afgestemd.

Voor die groepen vormt 100% maatwerk een goed alternatief. Is in harde euro's inderdaad doorgaans duurder dan een standaardpakket, maar daar staat tegenover dat ze dan, samen met de ontwikkelaar, wel alle functionaliteiten én de werking daarvan volledig op de eigen organisatie kunnen afstemmen, ook ná in gebruikname van de applicatie, en niet betalen voor 'losse eindjes' en overbodige ballast.

Reageren op dit stukje? Mail naar info@foxserv.nl o.v.v. 'Reactie op Maatwerk in de ICT'