

Q Society najaarsconferentie, 1 december 2009

Sleutels tot Succes

Soesterberg, 1 december 2009 -- . De Society for Quality Professionals in ICT (Q Society) heeft op 1 december haar 8^e conferentie gehouden over kwaliteit in IT. Het thema van deze najaarsconferentie was "Sleutels tot Succes". De Q Society is een initiatief van Mprise, AXYZ, KZA, LaQuSo, ps_testware, Qualityhouse, Sogeti, Stichting SPIDER, Themis Consultancy en Valori.

Door Mario van Os en Marcel Brouwers

Hoe komt het dat het ene project een succes wordt, terwijl het andere volkomen faalt? Zijn er factoren te onderscheiden die de mate van succes van een project bepalen? En is het mogelijk om deze succesfactoren zelf toe te passen om je project tot een succes te maken?

Over deze vragen hebben circa 80 deelnemers van gedachte gewisseld aan de hand van de praktijkverhalen van een drietal sprekers die hun project, ondanks tegenslag, tot een succes wisten te maken. In de interactieve sessie die daarna volgde zijn we verder gaan ontdekken wat nu precies de sleutel tot succes was voor deze projecten en hoe je dit zelf zou kunnen toepassen.

Allereerst werden in een drietal presentaties voorbeelden gegeven van succesvolle uitvoering van projecten, waarbij door de sprekers werd ingegaan op de succesfactoren in hun omgeving.



Door Kees Stok en Martijn Kock werd een aantal sleutels tot succes bij KPN gepresenteerd. KPN heeft voor haar interne processen een complex IT landschap. Innovatie op dit landschap kent de klassieke uitdagingen: voorspelbare en bij voorkeur steeds kortere doorlooptijden, lagere kosten en hogere kwaliteit. Sinds begin 2009 is een performance verbeteringsinitiatief gestart waarbij de introductie van KPN Unified Process centraal staat. In deze voordracht is de balans opgemaakt: wat waren de sleutels tot de successen die al geboekt zijn? Welke uitdagingen zijn er nog? In het bijzonder is aandacht besteed aan het onderwerp metriecken. Door Kees en Martijn werd de vraag gesteld "Is het vaststellen en meten van performance een sleutel tot succes?". Een werkgroep is hiermee aan de slag gegaan.

Vervolgens vertelde Carel Ilgen alles over het succes in een onmogelijk project. Een voor de meeste deelnemers herkenbaar project wordt geschetst: Een projectbudget en een doorlooptijd die niet realistisch kunnen zijn, een vage scope, 60 over elkaar struikelende leden van een projectteam, een samenwerkingsmodel dat niet functioneerde, wantrouwen tussen alle betrokken partijen, een lastig te bereiken hoofddoelstelling. Dit alles aangevuld met een aantal complexe nevendoelestellingen, overtuiging bij de opdrachtgever dat de juiste weg bewandeld werd, stoppen of vertragen is geen optie. Verder waren er al zeven projectmanagers gesneuveld voordat

Carel als achtste kwam. Nu, na een jaar, draait het project on scope, on schedule, on budget en is iedereen tevreden.

Wat was de sleutel tot succes?

Volgens Carel is het doorvoeren van een aantal basismaatregelen "Rust, Reinheid en Regelmaat" de kern om tot succes te komen.



Als derde en laatste presentator was Patrick Musters gevraagd om zijn ervaringen te vertellen over succesfactoren in een project vanuit een geheel andere optiek. Majoor Patrick Musters is F16 Test Piloot bij de Koninklijke Luchtmacht. De laatste jaren is Patrick tevens actief in het testen en evalueren van operationele systemen bij Defensie.



In zijn presentatie over de invoering van een systeem waarmee een poging gedaan zal worden om het gevaar van bermbommen te verminderen werd duidelijk dat kwaliteit een zeer belangrijke factor is om succes te bereiken. "Als kwaliteit een kwestie van leven of dood is!" krijgt een heel andere lading als het daadwerkelijk om mensenlevens gaat: "Failure is not an option!" Volgens Patrick zijn de belangrijkste succesfactoren: Stay Focused , Teamwork, Accepteer 90% oplossing, Vertrouwen, Geduld en Money.



Na deze lezingen werden de 80 deelnemers in 3 groepen verdeeld. Bij binnenkomst hadden ze daarvoor een kleur toegewezen gekregen die ze in de pauze konden omruilen met andere deelnemers. Het netwerk element, dat de Q Society zeer belangrijk vindt, werd daardoor gestimuleerd. Iedere groep ging met één van de sprekers, begeleid door een moderator vanuit de Q Society, naar een aparte zaal om het betreffende onderwerp verder te bespreken, uit te werken en de gestelde vragen te beantwoorden:

- Hoe komt het dat het ene project een succes wordt, terwijl het andere volkomen faalt?
- Zijn er factoren te onderscheiden die de mate van succes van een project bepalen?
- Is het mogelijk om deze succesfactoren zelf toe te passen om je eigen project tot een succes te maken?

De workshop sessie van KPN was een schoolvoorbeeld van maximaal resultaat in een minimale timebox. De door Martijn Kock en Kees Stok gepresenteerde set van metrics en het proces van implementatie werden van professionele kanttekeningen voorzien. Per groepje van drie is één advies uitgebracht aan Martijn Kock en Kees Stok. De adviezen van alle groepjes bij elkaar gaven een breed maar ook behoorlijk consistent inzicht in waar belangrijke "marge ter verbetering" en do's en don'ts. De rode draad: het is vrij veel, kijk of je de hoeveelheid wat kunt terugbrengen, wellicht door wat metrics te combineren. En: pas op dat het geen al te IT-gedreven proces wordt. Zijn dit de metrics die de business wil zien?

Martijn Kock: "Ik ben blij met deze adviezen, het is duidelijk en we gaan hier zeker wat mee doen".

Kees Stok: "Bedankt voor de goede organisatie".

Tijdens de workshop sessie van Carel werd verder ingegaan op de succesfactoren binnen het geschetste project van Carel, maar ook praktijkvoorbeelden van de deelnemers. Een aantal aspecten die zijn besproken, zijn:

- Methoden & Technieken gebruiken is geen implementatie
- Minder mensen en minder teams geeft betere beheersbaarheid
- Communicatie & Samenwerking zijn de key succesfactoren
- Transparantie
- Juiste mensen op de juiste plek
- Multifunctioneel

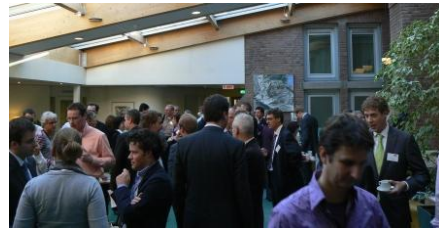


In de workshop van Patrick Musters is geconcludeerd dat de door Patrick genoemde succesfactoren voornamelijk aan het eind van het project golden, tijdens de moeilijke fase doorontwikkelen of met slechte kwaliteit in productie. Belangrijke conclusie was dat succesfactoren afhankelijk zijn van de fase waarin een project zich bevindt, sommige factoren groeien tot succesfactoren en andere factoren gaan juist tegenwerken. Als voorbeeld kan genoemd worden de factor geld. Dit was aan het eind van het project een succesfactor, omdat het daardoor mogelijk was om twee weken extra door te werken en zelfs aan opschaling te doen. Geld daarentegen kan tijdens een project een risicofactor zijn in de zin van het creëren van steeds extra zaken omdat geld geen rol speelt.

De Q Society kijkt terug op een zeer succesvolle conferentie. Belangrijke succesfactoren voor een conferentie blijkt de samenhang van de verhalen (duidelijke rode draad), concrete opdrachten voor een workshop en entourage te zijn.

- Positief werd de rode draad gevonden; een quote uit de evaluatie: "Goede sprekers/onderwerpen, zeker in relatie tot het thema Sleutels tot Succes". In de voorbereiding op de conferentie is hier ook op gestuurd door de sprekers van te voren duidelijk te maken waar het over moest gaan, uitleggen wat je als Q Society verwacht te bereiken en de presentaties vooraf te reviewen.
- De sprekers gaven een opdracht aan of stelden een duidelijke vraag aan het publiek. Hierdoor kon in de workshop concreet gediscussieerd worden en konden de aanwezigen bewust voor een workshop kiezen. "Je leert het meest vanuit de praktijk, hoeft niet "eigen" praktijk te zijn"

- De koffiecorner was erg gezellig en leende zich door zijn opstelling en indeling voor netwerken. De opstelling van een zaal en zijn omgeving is dus belangrijk voor de doelen. *“Goed om contact te leggen met de vakbroeders”*.



Medio mei 2010 zal de volgende Q Society conferentie plaatsvinden. Wij hopen dan wederom op een goede opkomst en kwalitatieve discussies.

De Q Society is in 2005 opgericht onder auspiciën van Stichting SPIDER. Q Society biedt een platform waarop functionarissen die betrokken zijn bij of verantwoordelijk voor kwaliteit in de ICT met elkaar van gedachten kunnen wisselen, kennis delen en initiatieven ontplooiën. Met als doel verhoging van de kwaliteit van informatiesystemen. De doelgroep waarop de Q Society zich richt zijn kwaliteitsprofessionals in de ICT-wereld.

De leden van de Q Society zijn gebruikers van ICT, aanbieders en afnemers van kwaliteitsdiensten en wetenschappers die willen bijdragen aan betere kwaliteit in de ICT.

Q Society ontplooit initiatieven om de community actief te voorzien van handvatten en kennis om de beoogde doelen te bereiken. Daartoe organiseert Q Society onder andere tweemaal per jaar een evenement voor kwaliteitsprofessionals. Het ene evenement richt zich vooral op informatieoverdracht, het andere heeft een workshop-karakter waarbij de deelnemers zelf aan de slag gaan

Meer informatie over de Q Society is te vinden op hun website www.qsociety.nl