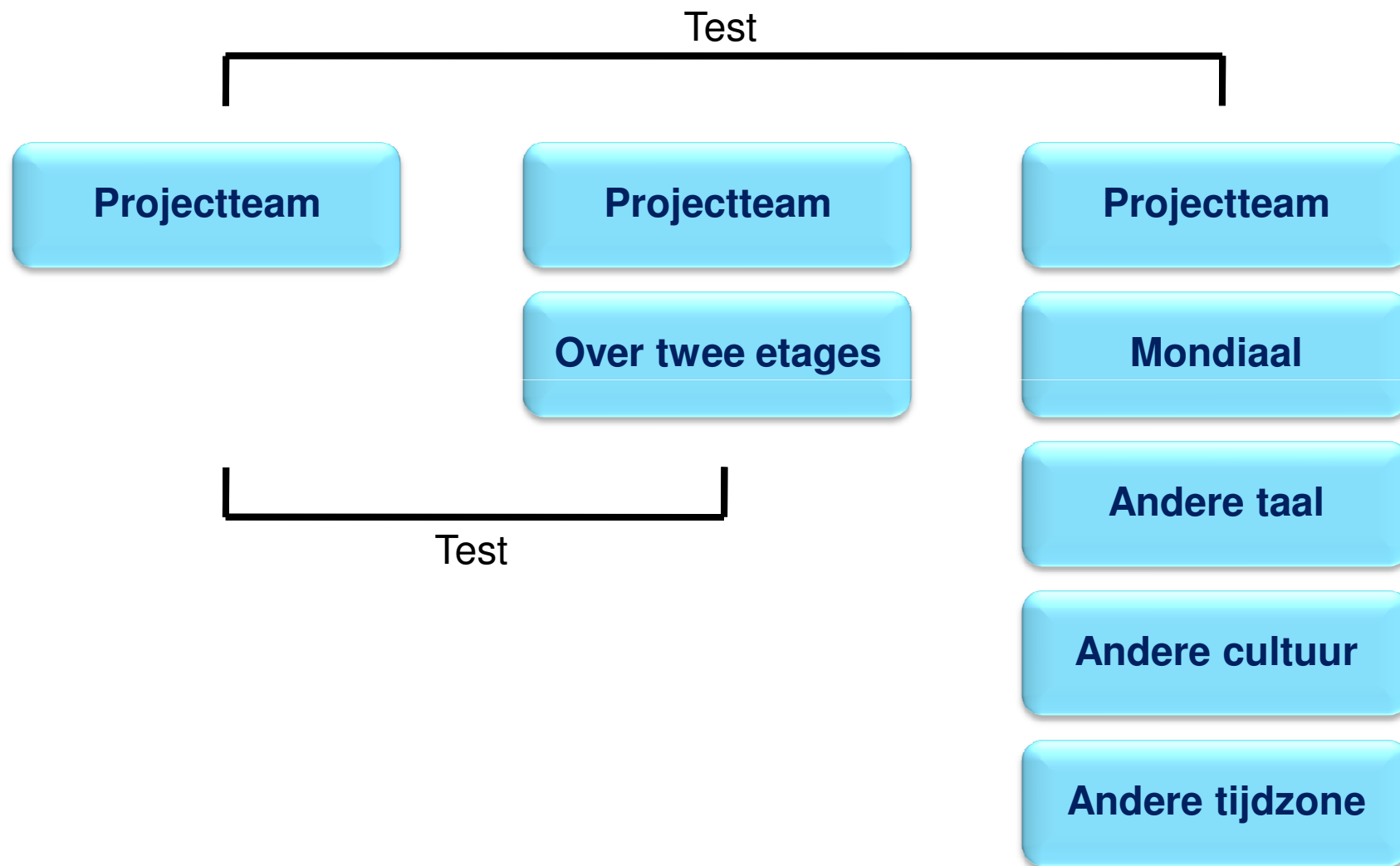


Op afstand; ineens is alles anders

Emiel M. Zandvliet
Capgemini Nederland



Is het werkelijk anders ?





Er zijn grote verschillen



- Nieuwe vak
- Andere skills

- Meer succesvol
- Breder toepasbaar



Mentaliteit en houding

(mijn persoonlijke ervaringen met India)

- Je wordt als klant behandeld / gezien
- Zijn niet allemaal sterk in planning
- Worden gedreven door lokale KPI's
- Zeggen veel toe / weinig tegengas
- Vertellen wat je wilt horen
- Accepteren moeilijk advies en hulp



- Bouw je relatie
- Forceer transparantie en dwing deze af
- Bespreek lokale KPI's (de baas ?)
- Neem je eigen key-persons aan
- Forceer planning in deliverables maar ook in staffing



Communicatie

(mijn persoonlijke ervaringen met India)

- Engels is aan beide zijde doorgaans onvoldoende
- Telefoon is een te beperkt medium
- Je weet niet wat niet wordt besproken
- Interpretatie van commitments en afspraken is uitdaging

Hier

Communicatie

Daar



- Ga er regelmatig naar toe
- Implementeer projectgebaseerde video communicatie
- Leg alles vast in minutes
- Vraag door net zolang tot het duidelijk is. Desnoods op meerdere wijze dezelfde vraag



Standaardisatie en planning

(mijn persoonlijke ervaringen met India)

- Planning is minder betrouwbaar (klantgericht)
- Standaarden en richtlijnen zijn doorgaans proces georiënteerd (geen inhoudelijke)
- Wijken initieel sterk af van kengetallen (audit/review noodzakelijk)
- Maximaliseren resources

Hier

Standaardisatie en planning

Daar

- Implementeer en dwing het gebruik van een standaard ontwikkelomgeving af
- Focus op continue training / planning
- Implementeer een eigen QA team op locaties en werk aan de acceptatie hiervan (wie is baas?).
- Implementeer en forceer transparantie



Bereidheid tot wijzigen

(mijn persoonlijke ervaringen met India)

- Het gebruikelijke sjoemelen is niet meer mogelijk
- Vraagt een andere type projectleider
- Meer keuzes maken; minder proces
- Adhoc/spoed lukt niet echt



- “Daar” kan er niets aan doen als wij “Hier” niet goed plannen
- “Daar” heeft ook recht op de tijd om het werk kwalitatief goed te doen.
- Nieuwe medewerkers “Daar” hebben ook recht op een leercurve
- Met de klassieke PL “Hier” wordt het niet succesvol



Wat lijkt te werken

(mijn persoonlijke ervaringen met India)

**Opdrachtgevers
(lokaal)**

**Gedistribueerde / mondiaal
projectontwikkelaar
/ Coördinatieteams**

**Productie en
uitvoering
(op locatie)**



**Per definitie
incompetent**

**Intake
Planning
Standaarden / richtlijnen
Dagelijks overleg
Quality assurance
Reviews
Etc.**

**Per definitie
Klantgericht en
uitvoerend**



Vragen