

MET KLANTPERSPECTIEF VOOROP VAKER EN SNELLER SOFTWARE UITROLLEN

OPLEIDING VAN INFO SUPPORT LEGT STEVIGE BASIS FEATURE-TEAMS BIJ PGGM



Alexander Lanni, manager afdeling Processen en Systeemontwikkeling van PGGM

Pensioenuitvoerder PGGM heeft besloten vaker en sneller software uit te gaan rollen – vanuit het perspectief van de klant. Dit is een van de eerste stappen naar het werken in multidisciplinaire feature-teams. Het werk ‘van klantwens via bouw, test en uitrol tot beheer’ zal zoveel mogelijk worden geautomatiseerd.

Voor dit traject is technische ondersteuning en de inzet van de juiste kennis onontbeerlijk. Hier is een belangrijke rol weggelegd voor dienstverlener en opleider Info Support. In een gesprek met Alexander Lanni, Teammanager binnen de afdeling Processen en Systeemontwikkeling van de businessunit Pensioenbeheer, wordt de rol van Info Support belicht.

Om deze doelstelling te kunnen realiseren is het nodig dat het ontwikkelen, testen, uitrollen en beheren van software dichter bij elkaar worden gebracht. In het ICT-verbeterplan, gedragen door het Executive Committee, wordt aangegeven dat PGGM de stap naar Continuous Delivery maakt. “We gaan werken vanuit de DevOps-gedachte” (Development en Operations). “Maar we gaan verder door óók de business erbij te betrekken. We gaan in feature-teams werken, zodat gebruikers, architecten, ontwikkelaars, testers en beheerders gezamenlijk werken aan de oplevering van klantgerichte functionaliteit. De klant ziet zo veel eerder wat hij krijgt.”

**“ZE DENKEN NIET VANUIT STANDAARDOPLOSSINGEN,
ZE LATEN ZIEN WAT WE ÉCHT NODIG HEBBEN EN
DAAR HOUDEN ZE AAN VAST.”**

Feature-teams: een stap verder dan DevOps

“Drie jaar geleden zijn we begonnen met de ‘agile’ ontwikkeltechniek Scrum, waarbij in korte ‘sprints’ software wordt opgeleverd,” begint Alexander het gesprek. “Maar een echte versnelling realiseer je pas, als de uitrol van nieuwe software naar de productieomgeving niet is beperkt tot vier à vijf keer per jaar. Onze doelstelling is elke twee weken een nieuwe uitrol te kunnen doen.”

Kennisfundament voor de feature-teams

Alexander vervolgt: “Info Support is dé partij die ons helpt een en ander aan de technische kant door te voeren.” Al snel realiseerde PGGM zich dat in de verschillende multidisciplinaire feature-teams niet alle leden over dezelfde en voldoende ontwikkelkennis beschikten. “Bijvoorbeeld, een tester moet begrijpen wat en hoe te automatiseren. Elk teamlid moet ‘dicht tegen het ontwikkelen aankruipen’ om de gewenste versnelling te kunnen bereiken.”

Omdat PGGM al veel ervaring had met Info Support als dienstverlener en als opleider (“al jaren gaan mensen van ons naar ze toe”), sprak het eigenlijk vanzelf Info Support te vragen de basis te leggen voor verdere kennis op het gebied van objectgeoriënteerd programmeren met C#, de fundering van de feature-teams.

Nazorg

De training (Objectgeoriënteerd leren programmeren in C# en Basiskennis van .NET-frameworks) vindt plaats in groepen van zo'n twaalf PGGM-medewerkers. Er wordt gestart met een algemene introductie in de terminologie, de achtergrond en de toepassing van objectoriëntatie. “Er zijn best wel wat collega's voor wie dit echt nieuw is,” aldus Alexander. Na deze eerste dag op locatie bij PGGM volgen vijf dagen op de trainingslocatie van Info Support waarin de deelnemers wordt geleerd programma's in C# te schrijven. Voor verscheidene deelnemers is bovendien voorzien in een of meer vervoltrainingen, ook door Info Support te verzorgen.

“Het is aan ons ervoor te zorgen dat de mensen zo snel mogelijk in feature-teams worden opgenomen, waarin ze het geleerde kunnen toepassen. De kennis mag niet verwateren,” zegt Alexander. “Gelukkig is er ook zoiets als de nazorg van Info Support.” Hij doelt hierbij op de Info Support-dienst Ask-the-Expert. In dat geval komt een trainer van het Kenniscentrum een dag of dagdeel op locatie bij de klant en aan hem kunnen dan alle vragen uit de praktijk worden voorgelegd.

Goede afstemming op de PGGM-realiteit

De manier van werken van Info Support is Alexander prima bevallen. “Ze denken niet vanuit standaardoplossingen, ze laten zien wat we écht nodig hebben en daar houden ze aan vast.” De docent maakt voor aanvang van de cursus tamelijk uitgebreid kennis met de deelnemers (“een soort intake”). Het team van Info Support op locatie bij PGGM heeft regelmatig contact met de docent en elke groep cursisten bestaat alleen uit PGGM'ers. “Voorbeelden en oefeningen kunnen zodoende goed worden afgestemd op de PGGM-realiteit en de individuele deelnemers.”

Alexander is prima te spreken over de docent. “Hij heeft enorm veel technische kennis en ook zijn kennis van de pensioenmarkt is ruim voldoende. Vanuit die kennis benadert hij met groot enthousiasme de technische kant van het verhaal.” Ook het relatiebeheer van Info Support bevalt Alexander goed: “als ze punten zien die direct kunnen worden verbeterd, doen ze dat ook. Wat dat betreft zijn ze me al een aantal keer voor geweest ...”