

FINBETWEEN

Is outsourcing haalbaar voor een start-up?

Waarom kiest een Antwerpse start-up ervoor om de ontwikkeling van zijn dienstenplatform uit te besteden? Het duo achter *Finbetween*, een dienstverlener met een uitgebreide SaaS portfolio voor bedrijven in de kredietsector, vertelt zijn verhaal.

In februari 2009 beslisten twee Belgische bank- en IT-experts dat het tijd was voor hun eigen bedrijf. De timing kon nauwelijks slechter. Zes maanden eerder was Lehman geïmplodeerd, zakte de Amerikaanse economie naar een dieptepunt en werd 'financiële crisis' een van de meest gebruikte begrippen ooit op het internet, in elke taal.

Waarom dan die stap?

"De redenering was simpel: we wilden klaar zijn om onze diensten aan te bieden zodra de crisis voorbij zou zijn", aldus Jo Triest, die samen met Gunter Serneels de onderneming opstartte.

"Gunter en ik zijn voormalige collega's. We hebben jarenlang samengewerkt aan dezelfde softwareprojecten die allemaal iets te maken hadden met kredieten", gaat hij verder. "Nadien ben ik aan de slag gegaan als IT-directeur van een financiële instelling om de "kant van de klant" te leren kennen. Gunter is nadien freelance IT-consultant geworden."

Er was een plan en er was expertise. Maar toch. De twee sloegen de handen in elkaar tijdens wat de grootste recessie ooit zou worden. En ze bleven verrassend vrolijk en optimistisch?



Jo and Gunter

"We hadden vele jaren ervaring met software bij kleine en grote financiële spelers, zodat we de best practices en knelpunten perfect kenden. Dat was een prima vertrekpunt om softwareontwikkeling door een nieuwe bril te bekijken. We werkten een nieuwe aanpak uit voor onze software, die we ook wilden gebruiken voor andere start-ups en kmo's met beperkte IT-middelen of die nood hadden aan nieuwe technologie. Wij geloven rotsvast dat onze benadering een garantie is voor kwalitatieve softwarediensten en producten, tegen een haalbare prijs", legt Jo uit.

Het SaaS-aanbod van *Finbetween* voor makelaars: Quo vadis?

De kern van het SaaS-aanbod is een centrale applicatie die "spreekt" met de verschillende spelers actief in de kredietbusiness. Die applicatie is de basis voor een online, real-time makelaarsdienst voor leningen en gerelateerde producten.

vervolg pagina 2

APPLIED DEVELOPMENT

Communiceren. Communiceren. Communiceren.

In het delivery center van *Applied Development* in Chennai, India, vinden we de IT-divisie van *Finbetween*: vier teams (twaalf mensen), onder leiding van Vijay, Imran, Thulasi en Prabu. De afstand tot hun opdrachtgever bedraagt maar liefst 8000 kilometer. Hoe slagen ze erin vlot samen te werken?



De mannen zijn het volmondig eens: "Goede communicatie."

vervolg pagina 3

FINBETWEEN

Is outsourcing haalbaar voor een start-up?

vervolg van pagina 1

Om dit te realiseren, was een uitermate krachtig – en stabiel – platform nodig waarlangs alle transacties zouden kunnen plaatsvinden. Het duo kwam dus voor het klassieke dilemma te staan. Ze moesten een complex dienstenplatform ontwikkelen met een erg beperkt budget, maar wilden geenszins inboeten op kwaliteit.

Offshore ontwikkeling bood het antwoord.

“Grote financiële instellingen beschikken over een enorme IT-infrastructuur, een grote IT-supportdivisie en ruime budgetten. Kortom, alle middelen om IT-oplossingen te ontwikkelen ter ondersteuning van hun dienstenaanbod en operaties”, aldus Gunter. “Voor kmo’s zijn die vaste kosten onhaalbaar. En budget voor nieuwe, grotere projecten is er zeker niet.”

“Uit vrees voor de kostprijs of mislukte IT-implementaties beslissen kmo’s vaak om een pakket te kopen in plaats van te ontwikkelen. Met als gevolg een onoverzichtelijk aantal wijzigingen, aanpassingen en integratie-oefeningen, die veel meer van het IT-budget opslokken dan voorzien.”

De beslissing om voor offshore ontwikkeling te kiezen, moet uiteraard weloverwogen zijn. *Finbetween* wist waar ze aan begonnen. Jo: “We hadden allebei al IT-projecten beheerd waarbij freelancers of softwarebedrijven waren betrokken. Gunter heeft bovendien heel wat ervaring met offshoring.”

“Eigenlijk,” gaat hij verder, “is dit een van onze belangrijkste tips: wie geen ervaring heeft met outsourcing, en vooral met offshoring, mag niet te licht over de beslissing gaan.”

En heeft de aanpak vruchten opgeleverd?

Startkapitaal. Architectuur. En projectbeheer.

Zowel Jo als Gunter hebben *Finbetween* met hun eigen spaargeld opgestart. Het budget was heel beperkt en ze moesten er omzichtig mee omspringen. Hun beslissing om de softwareontwikkeling te offshoren wijst op een heel pragmatische benadering. “Het is beter en goedkoper”, zegt Jo. “Samen met *Applied Development* definieerden we de specificaties en richtlijnen voor de code. Via rechtstreekse interviews konden we zelf de ontwikkelaars selecteren, zodat we de ervaring en kwaliteit in huis konden halen die we nodig hadden. Bovendien hebben we een volledige software factory aanpak opgezet en bovendien een transparant zicht op de vooruitgang van het project. Dankzij al deze stappen kunnen we gerust zijn dat het project op tijd en – heel belangrijk! – binnen budget wordt afgerond. Samengevat: we wilden en willen nog steeds volledige controle.”

Is het niet moeilijk om dit te beheren zonder een eigen IT-divisie?

Gunter antwoordt resoluut: “*Applied Development* is onze IT-divisie. Zij leveren alles wat we nodig hebben, terwijl we ons niet moeten bekommeren om personeel en de bijhorende administratie. Wij specificeren onze noden en een externe partner lost die in. Dat is eenvoudig en efficiënt.”

En was het altijd zo eenvoudig?

“In het begin hebben we de nood aan een gedetailleerde en specifieke architectuur wel onderschat. Maar we

kwamen er snel achter dat dit een uitdaging is waarin wij de lead moeten nemen. Eens we de focus van het team hadden aangescherpt (bij *Applied Development* werken bijna 12 mensen full time voor *Finbetween*), verliep het vlot.”

Een les voor iedereen

Het team is tevreden met het resultaat van de offshoring. Niettemin zijn er, zoals altijd, een aantal ‘lessons learned’. Communicatie staat daarbij met stip op één. Jo: “Als je te maken hebt met een andere cultuur, op duizenden kilometers afstand, moet je je punten duidelijk maken. Wij werken bijvoorbeeld met whiteboards waarop we abstracte ideeën duidelijk schetsen en we geven onmiddellijk feedback als dat nodig blijkt. Het dashboard helpt ons trouwens om permanent de vooruitgang op te volgen.”

Is het een oplossing die ze zouden aanbevelen?

Gunter knikt: “Als je zoals wij veel investeert in projectbeheer en architectuur en daarnaast een software factory approach neerzet, dan moet alles vlot verlopen.” Ook de scope van je project is cruciaal: “Wie bereid is om op lange termijn te denken en de scope op te splitsen in kortetermijnobjectieven moet offshoring zeker overwegen. Dankzij onze ‘factory’ benadering kunnen we precies voorspellen welke output we van onze input kunnen verwachten. Het resultaat is een uitstekende kosten-voordeelratio.” ■



APPLIED DEVELOPMENT

Communiceren. Communiceren. Communiceren.

vervolg van pagina 1

“We hebben een aantal tools en methodologieën om te rapporteren over de projectstatus, om problemen te melden of om tests te plannen”, legt teamleider Imran uit. “Het feit dat Jo en Gunter begrijpen hoe IT-ontwikkeling werkt, is een enorme troef. Ze kunnen onmiddellijk feedback geven, eventuele problemen verduidelijken en ervoor zorgen dat we op de goede weg blijven.”

De teams in Chennai werken met een typische Team Foundation applicatie om projecten te beheren en te monitoren. Daarnaast zijn er dagelijkse, wekelijkse, maandelijkse en driemaandelijke reviews.

“Jo en Gunter zijn altijd beschikbaar. Dat is een groot voordeel. Elke vraag wordt snel beantwoord en toegelicht, we werken transparant en nauw samen”, vertelt Thulasi, die werkt aan de front-end van de toepassing.

Als we vragen wat volgens hen het belangrijkste voordeel is van dit proces, is het antwoord duidelijk en direct: “Korte termijn is hier niet aan de orde. We hebben nu de basis gelegd voor een sterke langetermijnrelatie.” ■



AGENDA

“Offshore Connect”

Finbetween and Applied Development are collaborating together to bring their experience in offshoring to the market. In the coming weeks, we will organise an event to present this joint solution 'Offshore Connect' to a select audience. One of the highlights of this seminar will be a showcase of clients projects to demonstrate the benefits of this solution.

More details on this event will follow.

Applied
Development

Offshore Update is published by Ghosh+Naylor on behalf of Applied Development.

Editorial content & photography: Avi Ghosh. Design: Ghosh+Naylor.

For more information contact: Bipin Nambiar at Applied Development, Franklin Rooseveltlaan 349/T, B-9000 Gent, Belgium

Phone +32 9 265 02 20 | bipin@appdev.be | www.appdev.be