

Standaard of maatwerk?

Alles over het keuzeproces.

- ZZ Vooraf
- ZZ Over de veranderende definitie van standaardpakket en maatwerk
- ZZ Het selectieproces in de praktijk
 - // Het perfect pakket bestaat
 - // De beschikbare pakketten sluiten niet 100% aan op je werkwijze
 - // Standaardpakketten bieden slechts een deeloplossing
- ZZ De kosten van maatwerk vs pakket
- ZZ Afsluiting

Office pakket, boekhoudpakketten, standaard ERP software, een CRM of rapportagetools. Er zijn volop standaardpakketten op de markt. Toch valt het niet altijd mee om het pakket te vinden dat precies aansluit op jouw specifieke wensen. Soms zijn de processen zo specifiek dat er geen enkel standaard pakket is dat je zonder allerlei aanpassingen kunt implementeren. Kun je dan toch niet beter voor maatwerk kiezen en je eigen software laten ontwikkelen? Om die vraag te kunnen beantwoorden, gaan we eerst wat dieper in op het verschil tussen beide opties.

Online is veel informatie te vinden over het verschil tussen maatwerk en standaardpakketten. Vaak lijkt het of een pakket altijd de goedkoopste optie is en dat maatwerk alleen een overweging is als er niets anders opzit. In werkelijkheid zit de wereld iets complexer in elkaar.

Over de veranderende definitie van standaardpakket en maatwerk

Pakket en maatwerk groeien steeds meer naar elkaar toe. Standaardpakketten worden steeds flexibeler. Zelfs het meest simpele standaard boekhoudpakket, biedt tegenwoordig voldoende flexibiliteit om je eigen facturen op te maken en een aantal basic rapportages te maken. Hoe groter en complexer het pakket, des te meer er mogelijk is. Er zijn pakketten die gebruikers helemaal naar eigen inzicht kunnen configureren en inrichten. Salesforce en MS Dynamics zijn daar mooie voorbeelden van. De vraag is eigenlijk in hoeverre je hier nog van een standaardpakket kan spreken. Om dit soort pakketten in te richten, heb je veel kennis nodig en vaak moeten er dan ook allerlei externe partijen worden ingehuurd om de boel aan de praat te krijgen en te houden.

Ook maatwerk is niet meer wat het geweest is. Steeds meer softwareontwikkelaars maken gebruik van een generiek ontwikkelplatform. Zo'n omgeving wordt geleverd met een aantal standaard bouwstenen waaruit applicaties kunnen worden samengesteld. De ontwikkelaars hoeven dus niet meer elke applicatie van scratch af aan op te bouwen. De basis is al gelegd en het programmeerwerk is beperkt. Daardoor wordt het gemakkelijker, goedkoper en sneller om maatwerk te bouwen.

Onze conclusie? De grens tussen standaardpakketten en maatwerksoftware is vervaagd en dat maakt de keuze er niet makkelijker op!

Het selectieproces in de praktijk

Bij CNOC komen er regelmatig partijen langs die zich aan het oriënteren zijn op nieuwe bedrijfssoftware. Dat is vaak een langdurig en complex proces want er staat veel op het spel. Hoge kosten, veel onzekerheden, een groot afbreukrisico.

In hun zoektocht naar de juiste software, kun je tegen verschillende situaties aanlopen. We zetten de meest voorkomende scenario's op een rij.

A. Het perfecte pakket bestaat

Voor sommige branches zijn verschillende kant-en-klaar pakketten op de markt. Als er een softwarepakket tussen zit dat je totale bedrijfsvoering 100% ondersteunt, dan is de keuze makkelijk.

Toch blijft het opletten geblazen. Zelfs als je een standaardpakket vindt dat exact de functionaliteit biedt die jij voor ogen hebt, zijn er situaties waarin maatwerk toch efficiënter of goedkoper is.

// Als het pakket veel meer functionaliteit bevat dan nodig is.

In elk pakket zitten wel features die je als bedrijf niet nodig hebt, maar waar je wel voor betaalt. Soms is het dan goedkoper om eigen maatwerk te maken.

// Als de licentiestructuur ongunstig voor je uitpakt

Pakketleveranciers verdienen hun geld met het verkopen van licenties. Als je veel gebruikers hebt, kan dat aardig in de papieren lopen. Het kan dan goedkoper zijn om toch voor maatwerk te kiezen.

B. De beschikbare pakketten sluiten niet 100% aan op je werkwijze

Het komt maar zelden voor dat je een standaardpakket vindt dat 100% aansluit op je werkwijze. Vaak is het geen punt om je proces aan te passen. Als je echter heel bewust voor een bepaalde werkwijze hebt gekozen en je bent ervan overtuigd dat die gewoon de beste is, dan wil je liever geen concessies doen. Of toch wel?

Bij twijfel adviseren we altijd om een business case te maken waarin je alle opties naast elkaar zet en de financiële en organisatorische consequenties ervan systematisch in kaart brengt:

- // Wat kost het je om het pakket aan te passen conform je proces ?
- // Wat kost het om je proces aan te passen op het pakket?
- // Welke impact heeft een proceswijziging op je klanten en/of je product?

Pas als je goed in beeld hebt wat de consequenties van de verschillende scenario's zijn, kun je een weloverwogen besluit nemen.

C. Standaardpakketen bieden slechts een deeloplossing

De kans is groot dat je een pakket vindt met functionaliteit waar je naar op zoek bent. Het komt echter zelden voor dat één standaardpakket je gehele bedrijfsproces kan ondersteunen. Wat nu? Globaal genomen zijn er drie oplossingen:

// Maatwerk integreren in het standaardpakket

Je kunt een tussenleverancier inhuren om het pakket uit te breiden met extra maatwerkfunctionaliteit. Als je hiervoor kiest, moet je wel weten wie je in huis haalt. Tussenleveranciers zijn doorgaans goed thuis in het pakket, maar ze leveren niet altijd de beste programmeurs...

Het wijzigen van de programmatuur van een standaardpakket gaat bovendien altijd ten koste van de kwaliteit van de software. Zo wordt het een stuk lastiger om het pakket te upgraden naar een nieuwe versie. Als de software is uitgebreid met eigen code, kun je nieuwe features of veiligheidspatches niet meer klakkeloos overnemen. Het risico bestaat dat daarbij bugs ontstaan. Je zult dus meer moeten testen en het kan zomaar gebeuren dat je wijzigingen moet doorvoeren in het maatwerk om een bepaalde upgrade te draaien. Een kostbare zaak!

// Pakket gecombineerd met eigen maatwerk oplossing

Als je een essentiële onderdeel mist in een standaardpakket, dan kun je er ook voor kiezen om die specifieke functionaliteit onder te brengen in een apart maatwerksysteem dat je koppelt aan het pakket. De meeste leveranciers bieden generieke interfaces (API's) waar externe partijen makkelijk op aan kunnen sluiten.

Het mooie van deze oplossing is dat iedereen dan gewoon kan doen waar hij goed in is: de pakketleverancier zorgt voor het pakket, de tussenleverancier richt zich op de configuratie en de ontwikkelaar op het maatwerk. Omdat beide oplossingen onafhankelijk van elkaar werken, is het upgraden van het pakket (of het maatwerk) geen enkel probleem meer.

Natuurlijk is het wel zaak om het geheel niet te complex te maken. Als er teveel pakketten en maatwerksystemen onderling gekoppeld worden, dan bestaat het risico dat niemand zich meer verantwoordelijk voelt voor het geheel.

// Maatwerk only

Een maatwerkapplicatie die je totale bedrijfsproces ondersteunt, kun je helemaal naar je zin inrichten. Het grote voordeel van één enkele oplossing is dat er ook maar één partij voor verantwoordelijk is. Als gebruiker hoef je niet bang te zijn dat je klem komt te zitten tussen verschillende leveranciers die bij problemen naar elkaar wijzen. De gebruikers weten precies bij wie ze terecht kunnen als er iets omvalt of gewijzigd moet worden. Heel handig voor scholing en support!

De kosten van maatwerk vs pakket

De hoge opstartkosten zijn voor veel bedrijven een drempel om voor maatwerk te kiezen. Dat kost initieel nu eenmaal altijd meer dan het afsluiten van een abonnement voor een standaard pakket. Die opstartkosten verdien je vaak echter ook weer terug. Als het maatwerk eenmaal draait, dan hoef je alleen nog voor de support te betalen. Je zit niet vast aan dure gebruikerslicenties en abonnementen. Het maatwerk is van jou!

Steeds meer softwareleveranciers maken gebruik van een generiek platform waarmee ze relatief snel en goedkoop maatwerk kunnen ontwikkelen. Ze houden de initiële kosten laag en verrekenen die later in de supportkosten. Zo maken ze het makkelijker voor bedrijven om te kiezen voor maatwerk.



In de zoektocht naar de juiste bedrijfssoftware twijfelen bedrijven vaak tussen een aantal specifieke pakketten en maatwerk. Wij adviseren om de verschillende opties naast elkaar te zetten en te vergelijken qua kwaliteit, prijs, implementatietijd en gevolgen voor de bedrijfsvoering.

Wat verstandig is voor het ene bedrijf, hoeft dat niet voor het andere te zijn. Het hangt ervan af wat je als bedrijf nodig hebt. Je doet jezelf tekort als je maatwerk al op voorhand uitsluit. Hou je opties open en neem pas een beslissing als je alles goed op een rijtje hebt.

Heb je hulp nodig bij dit proces? Laat het ons dan gerust weten. We weten waar we het over hebben en vinden het altijd leuk om over ons vak te sparren.
:-)

