

## SCOPE -

## Building Business Relationships:

Samen met Levi9 medewerkers zijn we één hecht team

BERNHARD VAN ORANJE IS OPRICHTER  
EN CEO VAN LEVI9 GLOBAL SOURCING,  
info@levi9.com



*Op het gebied van e-CRM software is SCOPE marketing technology al sinds 1987 de ervaren Nederlandse ontwikkelaar en leverancier. In de loop van de jaren is SCOPE uitgegroeid tot een functioneel complete en technisch vooruitstrevende CRM-leverancier met klanten uit de top van het Nederlandse en Europese bedrijfsleven. "Om aan de top te blijven is gekwalificeerd personeel van het hoogste belang", stelt Fred van 't Hoff, algemeen directeur van SCOPE. "Dat probleem sinds de krapte op de arbeidsmarkt lijken we ook onder de knie te hebben omdat we nu samen met Levi9 programmeurs in Servië voor ons aan het werk hebben." Ze maken deel uit van het ontwikkelteam; wel op afstand maar dankzij een uitgebreid kennismakingsprogramma en de huidige communicatiemiddelen is het één team geworden samen met onze eigen mensen.*

"We bouwen en verkopen systemen voor een effectieve ondersteuning van de klantinteractie binnen marketing-, verkoop- en serviceprocessen. Bovendien verzorgen we de bijbehorende werkzaamheden op het vlak van consultancy, maatwerk, installatie en implementatie, opleidingen en support services", vertelt Van 't Hoff. "Onze klanten zijn actief in sectoren als financiële dienstverlening, overheid, onderwijs & gezondheidszorg, handel & industrie, media & communicatie, sport & recreatie en overige zakelijke dienstverlening. Op het moment zijn er ruim 8.000 eindgebruikers bij meer dan 100 middelgrote tot grote bedrijven. Om onze systemen weer verder te ontwikkelen, maar ook voor onderhoud en bij voorbeeld specifieke implementaties, hebben we gekwalificeerd personeel nodig. En – zoals iedereen weet – de markt is op dit moment redelijk overspannen. Zeker .Net-programmeurs zijn moeilijk te vinden. Als je al met sollicitanten praat, dan gaat het in Nederland nog voornamelijk over analisten."

#### **Uitbreiding van het ontwikkelteam**

Zo'n anderhalf jaar geleden maakte SCOPE kennis met Levi9. Een paar maanden later werd een congres bezocht. "Eind vorig jaar zijn we met een groep twee dagen naar Levi9 in het Servische Novi Sad geweest en hebben daar presentaties bijgewoond en met een aantal mensen kennism gemaakt", vertelt Van 't Hoff. "Dat liet bij mij direct een goede indruk na; vooral vanwege de kwaliteit die we zagen en de snelheid van inleven..." Hij verduidelijkt dat door te stellen dat de Levi9 medewerkers meer 'business' dan 'pleasure' en snel oplossingsgericht praten. "Bovendien bleek dat er een cultuur heerst die zeer geschikt is om te (laten) programmeren. Je kunt opdrachten geven, die worden vervolgens uitstekend uitgevoerd en daarnaast kun je ook nog met ze lachen." Met die laatste woor-

den is Van 't Hoff direct bij een voor hem belangrijke motivatie om met Levi9 uiteindelijk in zee te gaan als uitbreiding van zijn ontwikkelteam. Cultuur en culturele verschillen. "Die mag je niet onderschatten", benadrukt hij, "en dat weet ik al vele jaren. De manier waarop het management ondernemingen stuurt is bepalend voor het slagen van een operatie en daar moeten werknemers – ook bij outsourcing – aan voldoen. Daarom heb ik nu gekozen voor NearShoring. Er is absoluut niet overwogen om naar bijvoorbeeld India te gaan; de cultuurverschillen zijn te groot en dan gaat het niet over intelligentie maar over communicatie - dat vooral is moeilijker."

#### **Omschakeling binnen de organisatie**

Vanuit Hoofddorp bedient SCOPE met ruim 60 medewerkers de Nederlandse markt. "Eind mei hebben we de beslissing genomen om uit te breiden met twee medewerkers van Levi9 in Servië. We hebben gekozen voor een uitgebreid introductieprogramma", verduidelijkt Van 't Hoff. "Het is niet het vervangen van collega's in Nederland, maar het werk – met name programmeren – voor een deel daar doen waar dat het best kan worden gedaan. Dat betekent ook dat de medewerkers in Nederland hun 'jobs' zien opgewaardeerd worden; vooral naar (functioneel) ontwerpen; het bouwen van de applicatie wordt dan op kantoor bij Levi9 gedaan."

Natuurlijk betekent het ook een omschakeling binnen de SCOPE-organisatie. "Alle nieuwe producten worden nu volgens de Enterprise Architecture in .Net en UML ontwikkeld en volledig in het Engels. Wij studeren nu nog op de mogelijkheden om het testen en eventueel het onderhoud ook bij hun onder te brengen. Maar voorop staat dat we als organisatie niet afhankelijk willen worden van een externe leverancier."

Fred van 't Hoff is in ieder geval duidelijk onder de indruk van de mogelijkheden die Levi9 biedt voor 'nearshore' projecten. Maar tegelijk ook van de kansen voor Nederland. "Na een paar maanden is bij ons de scepsis omgeslagen naar 'voorzichtig' enthousiasme. De resultaten van de eerste projecten zien er erg goed uit. De samenwerking binnen ons Scope/Levi9-team, de kwaliteit van de programma's en de snelheid van reageren: we zijn tevreden en het team van Levi9 zal zeker groeien." Ook commercieel is het door Levi9 dus goed opgepakt. "En", besluit Van 't Hoff, "bij ons heeft het de ogen geopend voor wat betreft de sterke kanten die de verschillende landen hebben: De Levi9 mensen in Servië zijn sterk in het communiceren over en het uitvoeren van complexe programmeeropdrachten. Nederland is goed in ICT-ontwerpen. Wat ons betreft biedt dat voldoende uitdaging voor de toekomst..."