

TestNet op bezoek bij NS Reizigers

Testen bij NSR Business Systemen

Jaap Martens

Manager Testen

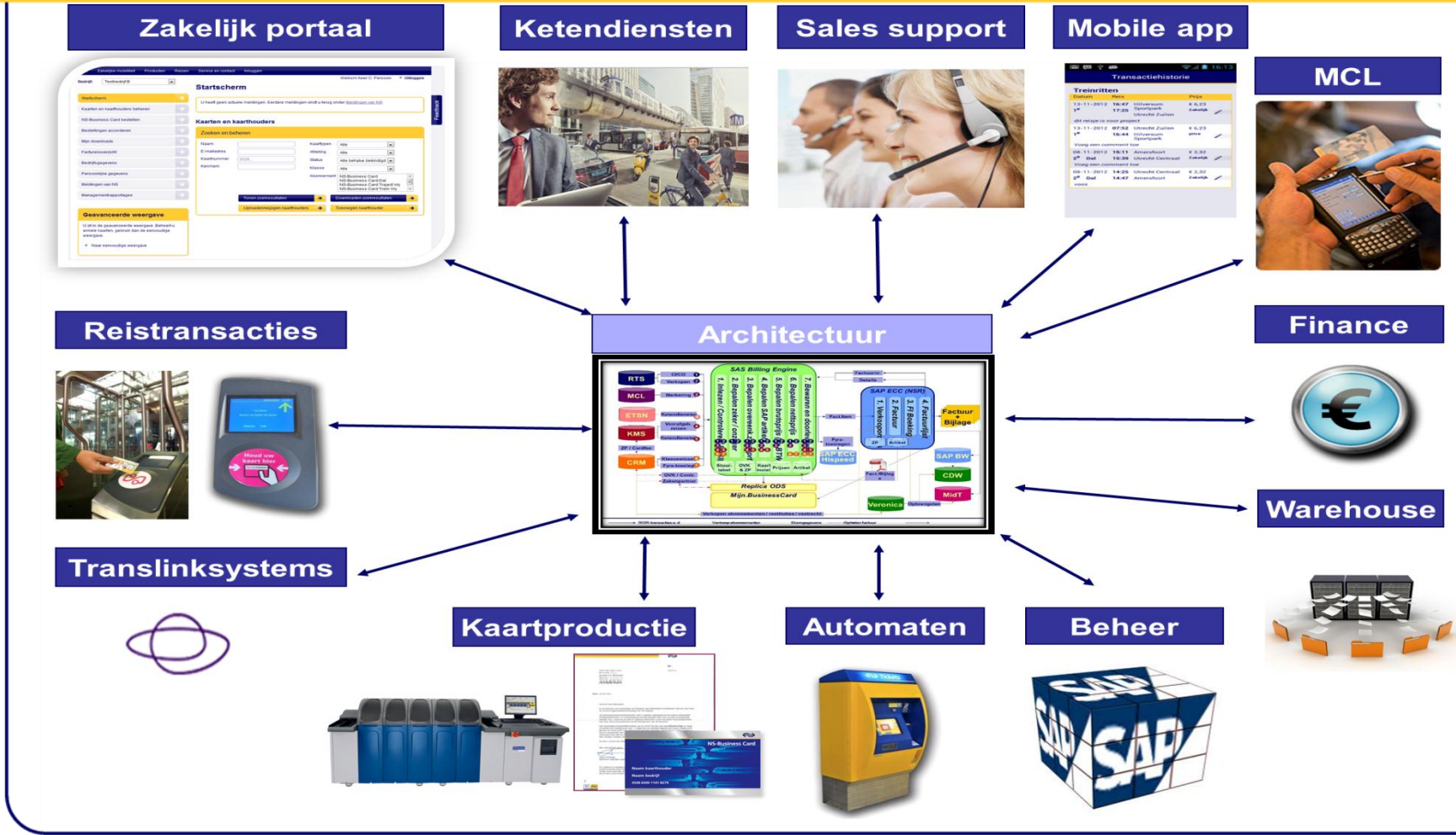
21 november 2013



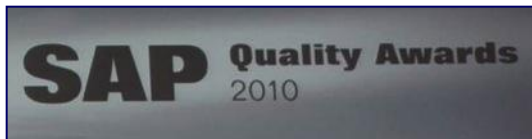
Business Systemen
staat voor optimaal
geautomatiseerd
reizigerscontact



Complex ICT landschap met veel ketens



Testen bij Business Systemen (1)



3,7 miljoen klanten
in continue geschoonde
klantendatabase



44.000
'geld-terug-bij-vertraging'
claims verwerkt per maand



17.500 formulieren gescand
en 11.000 pasfoto's van onze
klanten verwerkt per maand



54.000 stuks gevonden
goederen en **44.000**
opsporingsverzoeken
geregistreerd per jaar



Marketing campagnes mbv
DWH en Affinium campagne
applicatie



Whitelisting via de MCL



Testen bij Business Systemen (2)



585 High-/lowgates

Vanaf 2013 1200 gates
op 57 stations



48 speciale Lowgates

op Amsterdam



1863 Check-in/ Check-out palen

Eind 2013 1400



40 mobiele cico palen

(Vanaf 2013 70)



Meer dan 1 km aan fixed barriers



171 noodknopzuilen



568 Alarm & Service/ Informatie zuilen

Begin 2013 601

Na BTS (medio 2014
hebben we **1574** gates
(high/low), **1061**
camera's, **1040**
zuilen in beheer op
83 BTS-stations.



Testen bij Business Systemen (3)



1190 Automaten,
530 E2000 & 660 E2006



96 E-tips applicaties
(bij bedrijven/agentschappen)



- Muntgeld
- EMV/ creditcard
- A-kaarten
- Contactloze Tickets



Veilige pasinvoer =
100% skimvrij



210 Abri's,
op 180 stations



168 Balie-systemen,
145 balies (waarvan 35 balies voor Buitenland)
op 42 stations, en 23 op servexlocaties



Testen bij Business Systemen (4)



**68 Trein-/Regio-/NS
Zone-taxi zuilen**



857 Stempel-palen



450 Camera`s

tbv de service- & veiligheidscentrale,
begin 2013 575 uitgroeiend naar
> 1000 stuks



135 Treinaanwijzers
op 42 stations



**64 Verrijdbare
infoschermen**



Testen bij Business Systemen (5)



eropuit.nl



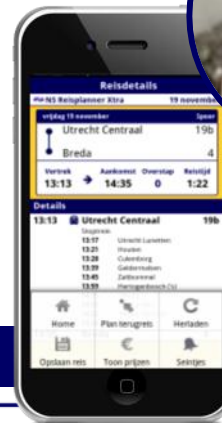
ns.nl



mijn-ns



e-ticket



mobile site



Reisplanner Xtra voor Android, Iphone (RIM /Windows) en reisinfo API



routekaart

Testen bij Business Systemen (6)

Klantenservice en MCC

(mbv Gamma, rightnow en SAP CIC) verwerken 150.000 telefoontjes, 27.000 brieven en 13.000 emails per maand.



Telefooncentrale / Customer Interaction Center

(350 seats/ 280.000 calls per maand)

280.000 calls per maand

Klantenservice	+/- 150.000
Servicecentrale	+/- 15.000
Veiligheidscentrale	+/- 8.000
Nedtrain LBM	+/- 18.000
NSRC BSM (VAR+OB)	+/- 5.000
Hispeed	+/- 80.000
MCC	+/- 10.000



Plattegronden en Camerabeelden

voor de veiligheid- en servicecentrale (eind 2013 +/- 700 camera's) en hulp op afstand



Missie / Visie

Missie:

- *Onze missie als innovatieve en betrokken testafdeling is om onze klanten een helder inzicht te geven in productrisico's èn een hoogwaardig advies te geven over te nemen maatregelen.*

Visie:

- *We streven naar hoge klanttevredenheid en betrekken altijd onze klanten bij wat we doen. Wij bepalen samen met onze klanten de risico's en testaanpak om een zo groot mogelijke bijdrage te kunnen leveren. De kernwaarden *Deskundigheid, Professionaliteit* en *Respect voor de belangen van onze klanten* zijn zichtbaar in ons werk.*



Testorganisatie

- Ongeveer 65 testmedewerkers (waarvan 22 intern)
- Testrollen testanalist, testcoördinator en testmanager
- Projecten en beheerreleases
- Nadruk op techniek, functionaliteit en serviceprocessen (ST, SIT, KIT, FAT, GAT en BAT)
- Agile/SCRUM is steeds meer de norm
- Uitvoering testbeleid NSR Business Systemen (kaders en richtlijnen)
- OTA testplatform in Amersfoort



OTA Testplatform Amersfoort



Speerpunten 2014 " Testen Innoveert"

- Testen van producten op basis van risico's en bijbehorende eisen en wensen (PRA, PRISMA)
- Slimmer werken
- Zoveel mogelijk automatiseren van testen (o.a. regressie)
- Inrichten betrouwbare testomgevingen + testdata management + configuratiemanagement
- Kennis / kunde van testspecialisten + balans extern / intern
- Samenwerking met andere testafdelingen NS



Automatiseren regressietesten

Bouwstraat / Systeem	Aantal testscripts ideale situatie	Aantal testscripts huidige situatie	Dekkingsgraad toekomst	Dekkingsgraad nu	Doorlooptijd (per release / patch / sprint)
RTS	350 - 400	250	100%	75%	10 dagen (gemiddeld 6 releases per jaar)
SAP	1000 (ruwe inschatting)	130	Min. 50%	25%	15 dagen (gemiddeld 7 releases per jaar)
Internet	1000 (ruwe inschatting 70 applicaties)	0	Min. 50%	0%	0 dagen (gemiddeld 17 releases per jaar)
Balie	450 (waarvan 300 geautomatiseerd)	250	90%	50%	2 dagen (per sprint van 3 weken)
Automaat	400 (waarvan 280 geautomatiseerd)	197 (waarvan 87 geautomatiseerd)	70%	40%	1,5 dagen (per sprint van 2 weken)
EastWest (OTL Reizen)	2500 (ruwe inschatting)	1000	Min. 80%	50%	5 dagen (gemiddeld 2 releases per jaar, 2 patches per release)





Vragen?

