

Testen en QA bij pakketimplementaties

Eric Begeer
Sogeti Nederland B.V.

Testnet
5 november 2003

Agenda

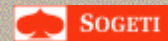
- Waarom maken organisaties gebruik van pakketten?
- Welke risico's lopen ze hierbij?
- Welke maatregelen horen hierbij?
- Hoe Testen en QA toepassen bij pakketten?
- Is Testen en QA wel nodig?

Definitie Pakket



Een pakket is een **verzameling** programmatuur, documentatie en procedures voor de geautomatiseerde ondersteuning van bedrijfsprocessen, welke binnen **meerdere organisaties** toepasbaar is

Waarom pakkettoepassing?



- Kostenbesparing
- Snelheid van implementatie
- Gedefinieerde standaarden, 'best practices'
- Beproefde kwaliteit
- Integratie
- ...

Echter....

Forrester Research



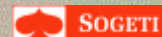
Forrester, juni 2001:

- 47% van de bedrijven zegt dat de implementatie van het pakket langer duurde dan verwacht, in 42% van de gevallen duurde de vertraging zelfs meer dan 6 maanden;
- 93% van de bedrijven heeft de bedrijfsprocessen moeten aanpassen om het pakket te kunnen implementeren en te gebruiken, dit was voor 53% het gevolg van de pakketeisen.

Forrester, april 2002:

- Pakketten scoren laag op kwaliteitscriteria als betrouwbaarheid, gebruikersvriendelijkheid en performance.

Keuze voor een pakket



Bedrijfs-voering

Bedrijfsprocessen
Supportprocessen
AO

Pakket X?

Informatie-voorziening

IT-beleid
Standaards
Architectuur
Infrastructuur
Overige applicaties

Uitwerking pakketkeuze



Bedrijfs-voering

Informatie-voorziening

Standaard-pakket

Parameters

Aanbouw

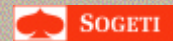
Bedrijfsprocessen
Supportprocessen
AO

IT-beleid
Standards
Architectuur
Infrastructuur
Overige applicaties

Aanpassen!

Aanpassen!

Uitdaging gebruikers



- Opstellen eisen
- Beoordelen blauwdruk
- Opstellen procesflows en procesbeschrijvingen
- (Acceptatie-)testen
- Opleiden
- Uitvoeren pilot
- Implementeren



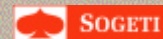
Uitdaging beheerders



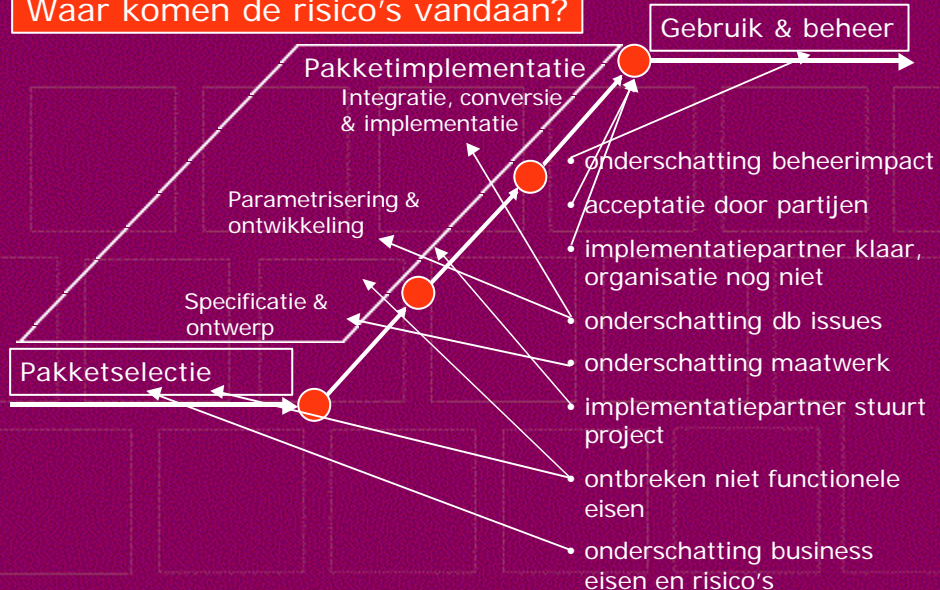
- Opstellen eisen
- Architecten rol
- Voorbereiden beheer
- Meer technische testen (o.a. conversie, interfaces)
- (Productie-acceptatie-)testen
- Uitvoeren pilot
- Implementeren



Lifecycle en risico's



Waar komen de risico's vandaan?





Testen & Quality Assurance

Concrete maatregelen Testen & QA

- onderschatting beheerimpact ⇒ *beheerders betrekken bij workshops*
- acceptatie door partijen ⇒ *acceptatiecriteria opstellen & monitoren benoemen*
- implementatiepartner klaar, organisatie nog niet ⇒ *pilot plannen*
- onderschatting db issues ⇒ *proof of concept uitvoeren*
- onderschatting maatwerk ⇒ *proof of concept uitvoeren*
- implementatiepartner stuurt project ⇒ *monitoren benoemen*
- ontbreken niet functionele eisen ⇒ *meenemen in workshops & acceptatiecriteria opstellen*
- onderschatting business eisen en risico's ⇒ *meenemen in workshops & acceptatiecriteria opstellen*

Verschillen



Verschillen pakketimplementatie versus maatwerk:

- Onderscheid testinspanning standaardpakket, maatwerk en parametrisering
- Andere (belangen van) kwaliteitsattributen
- Andere testbasis
- Aanpassing werkwijze organisatie
- Meerdere afdelingen betrokken
- Weinig IT-kennis
- Instabiele testomgeving

Teststrategie



- Wat test je? Wat test je niet?
- *Onderscheid standaardpakket, maatwerk en parametrisering*
- Risico gebaseerd
- Geen risico, geen test

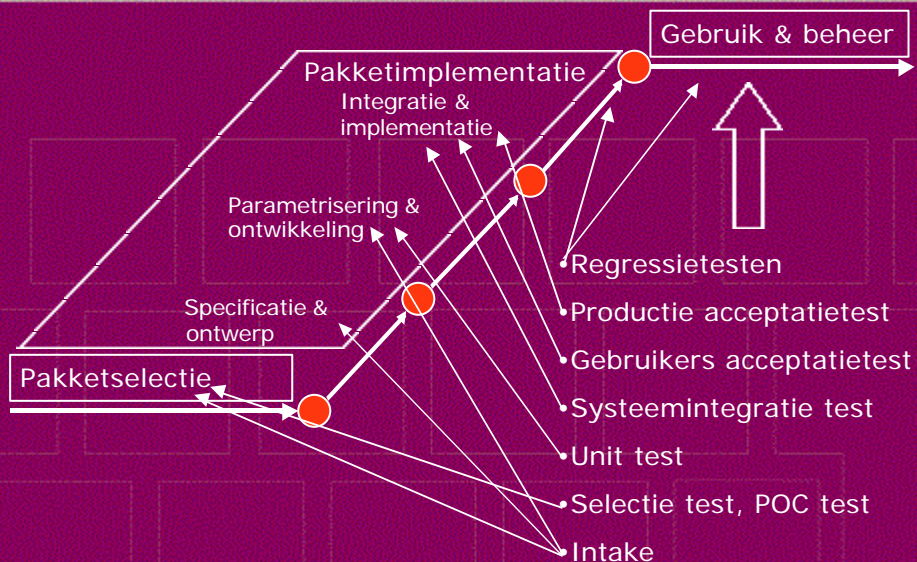
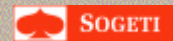
Kwaliteitsattributen



- + Inpasbaarheid
- + Beveiliging
- + Beheerbaarheid
- + Infrastructuur
- o/+ Performance
- o Functionaliteit
- Gebruiksvriendelijkheid, herbruikbaarheid, flexibiliteit, ...

Techniek: Teststrategiebepaling

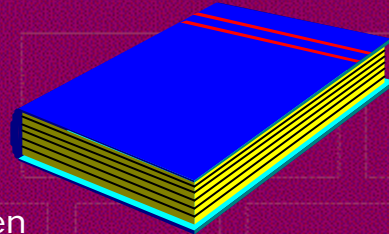
Overzicht test activiteiten



Testbasis



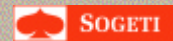
- Blauwdruk
- AO-beschrijvingen
- Gebruikershandleidingen
- FO's
- Autorisatiematrix
- Overige inrichtingsdocumenten



en informeel:

- Kennis gebruikers
- Bestaande werkwijze
- Bestaande informatiesystemen

Wie?



Mijn implementatiepartner regelt dit toch?

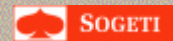


Onafhankelijke partner



- Wat is belangrijker?
 - Kennis van pakket
 - Kennis van testen en QA
- Test- en QA-expertise
- Onafhankelijk advies (second opinion)
- Begeleiding van de acceptatie
- Testtijd gaat niet zo snel ten koste van bouwtijd

Succesvol Testen en QA



- Sturing op kwaliteit mogelijk door inzicht:
Kwaliteitsplan, Mastertestplan, kwaliteitsrapportages en vrijgave advies
- Risico gebaseerd
- Vroeg beginnen: preventief en detectief
- Betrokkenheid organisatie
- Positief effect op kwaliteit inrichtingsdocumentatie
- Testen & QA als aparte verantwoordelijkheid

