



Titel, samenvatting en biografie

Gerlof Hoekstra & Jaap Meijering Doen, durven of de waarheid? Najaarsevent Testnet: 16 september 2008

Samenvatting:

Je wordt als testmanager gevraagd voor een 'mission impossible'. Het programma heeft een schijnbaar onhaalbaar doel binnen de gestelde beperkingen. Voor de opdrachtgever is het erop of eronder. Er heerst een cultuur waar geen van de gebruikelijke wetten in de ICT nog heilig is: 'als het niet kan zoals het moet, dan moet het maar zoals het kan' is het motto. Je maximale inzet (en meer dan dat) wordt geëist. Hoe ga je om met zo'n vraag? Moet je deze opdracht überhaupt aannemen? Hoe kom je tot een teststrategie waarbij je in de kortst mogelijke tijd –en dan liefst nog korter- toch de klant helpt? Hoe stem je het resultaat van tientallen projecten binnen dit programma op elkaar af? Hoe motiveer je je team? Hoe ga je om met toekomstige gebruikers met (te) hooggespannen verwachtingen? Waar ligt de grens van het nog acceptabele? Gerlof en Jaap hebben in deze situatie gewerkt. Gerlof als testmanager, Jaap als opdrachtgever. Voor beide was dit project een bijzondere leerervaring en samen delen ze die ervaring en 'lessons learned' met het publiek, elk vanuit zijn eigen rol.

Biografie:

Jaap heeft vanaf 1996 diverse leidinggevende functies binnen de ICT vervuld op het gebied van testmanagement, projectmanagement en infrastructuur. Ten tijde van dit project was Jaap verantwoordelijk voor het testen bij @Home. Gerlof werkt vanaf 1993 in het testvak en is senior testconsultant/testmanager bij Atos Origin.



CONSULTING > SOLUTIONS > OUTSOURCING

Doen, durven of de waarheid?

Tot je knieën in de modder: win de praktijk of theorie?
Jaap Meijering en Gerlof Hoekstra

- » BOOST PERFORMANCE
- » REDUCE COST
- » INCREASE AGILITY
- » ENHANCE CRM
- » SHORTEN TIME TO MARKET
- » DRIVE INNOVATION
- » IMPROVE EFFICIENCY
- » INCREASE ADAPTIVITY
- » ENABLE BUSINESS TRANSPARENCY
- » ENSURE REGULATORY COMPLIANCE

ADVANCE YOUR BUSINESS »



Doen, durven of de waarheid !?

- » Een echt verhaal van echte testers over echte projecten en van een echte klant
- » Dus **geen** eenzijdig verhaal dat mooi gekleurd is!
- » Boeken vol theorie zijn geschreven over testen en aanverwante activiteiten maar wat we nu eens willen horen is
 - » hoe het echt gaat
 - » wat je nu hebt aan al deze theorieën



Even voorstellen...

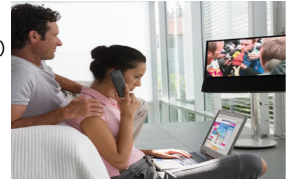


- » Test opdracht nemer
- » Gerlof Hoekstra
- » Testmanager en testconsultant
- » Klant
- » Jaap Meijering
- » Manager Testmanagement



Het programma HomeRun

- » Van kabel tv naar multiplay
- » Telecom operator (televisie, internet en telefonie)
- » Grote groei en in de groei is veel diversiteit in processen en systemen ontstaan.
- » Gevolgen
 - » proces en it architectuur niet meer berekend op snelle en flexibele groei.
 - » geen integraal klantbeeld.
 - » groeiende kosten call centres



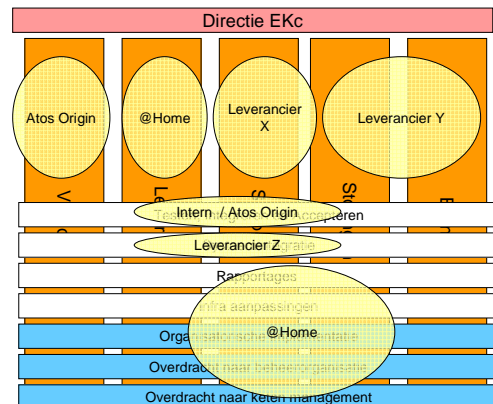
Het programma HomeRun



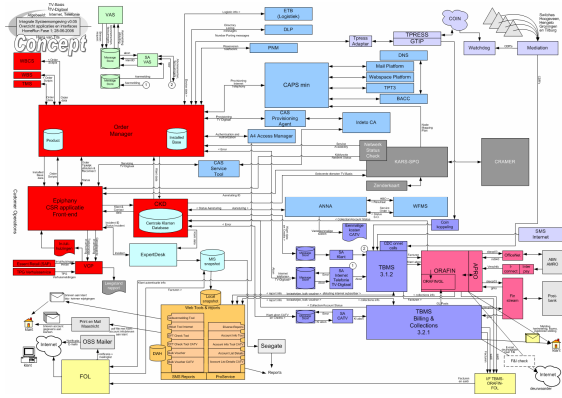
- » Telecom operator (televisie, internet en telefonie)
- » Kantelen klant contacten van product naar klantgericht
- » Harmoniseren business rules
- » Uniformeren processen (eTOM gebaseerd)
- » Reduceren kosten call centres / front office
- » Vernieuwen grootste deel van het IT landschap
- » In korte tijd



Organisatie van het programma



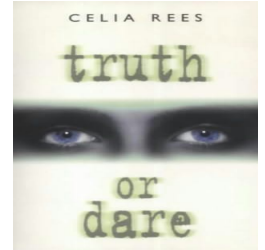
Het nieuwe systeumlanschap



Atos Origin krijgt verzoek



- » Atos Origin was al testpartner
- » Atos Origin is ook deelleverancier
- » Wil Atos Origin ook voor Home Run alle integrale test activiteiten doen
 - » Groot
 - » Complex
 - » Hoog business belang
 - » Niet alles al duidelijk
 - » Abitueus, ook in planning
 - » Volledig commitment vereist



Uitdagingen – theorie versus de praktijk



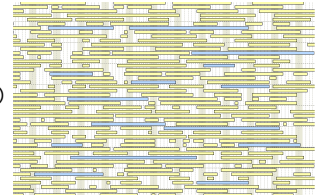
- » Aansturing leveranciers (intern en extern)
- » Testomgeving
- » System Integrator rol
- » Communicatie met de business
- » Motivatie testteam
- » Aanvallen op test
- » E2E testen
- » Project beëindiging



Planning



- » Theorie
 - » Er is een projectplanning, testplanning sluit aan
 - » Uitloop tijdig signaleren, bijsturen
- » Praktijk
 - » Geen integrale projectplanning aanwezig
 - » Alleen sturing op mijlpalen (wensplanning)
 - » Veel 'verrassingen'
 - » Schuivende planning, uitloop bouw
 - » Aantal keren mijl palen herplanning



Aansturing leveranciers



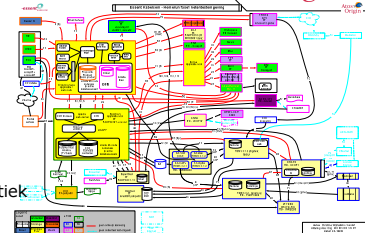
- » Theorie
 - » Leverancier doet zijn eigen testen (UT, ST, FAT)
 - » Opdrachtgever controleert & accepteert (witness)
 - » Demo bij oplevering
 - » Integratie/E2E test door opdrachtgever
- » Praktijk
 - » Extreme tijdsdruk
 - » Beperkte leverancierstesten
 - » Weerstand t.a.v. controlemaatregelen
 - » Gebreken verbloemen (straatje schoon / plas ophouden gedrag)



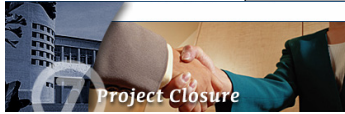
Testomgeving



- » Theorie
 - » Testomgeving gereed
 - » Test data aanwezig
 - » Test start na intake testobject
- » Praktijk
 - » Testomgeving deels niet gereed
 - » Connectiviteit / interfaces problematiek
 - » 'Nieuwe' data niet gereed
- » Inrichten testomgeving continue aandachtspunt: testomgevingcoördinatie
- » Workarounds / dummy's (testen wat er te testen valt)
- » Druk op project uitoefenen (rapportage in plaatjes!)
- » Strakker regime



Project beëindiging



- » Theorie
 - » Projectresultaat bereikt
 - » Business case niet meer valide
- » Praktijk
 - » Stoppen door niet meer valide business case
 - » Gebeurt niet vaak, vereist lef
- » Gedaan
 - » Project gecontroleerd en abrupt gestopt
 - » Paradox toch goed gedaan
 - » Eerste testgeval doorlopen (klant bestelt propositie internet).

Leerpunten

- » Communicatie test strategie
- » Wijze van rapporteren
- » Afstemming met toeleveranciers
 - » Heel goed comittment vragen – op contractueel niveau dus voordat je begint
 - » Entry criteria strenger bewaken (maakt zichtbaar waar probleem zit)
- » Planning
 - » Mijlpalen alleen is niet genoeg
 - » Blijf controleren of detailplanning in de pas loopt met mijlpalen
- » In testfase alle betrokkenen (leveranciers, testers, beheerders) in 1 projectruimte
- » Commando brug / bevindingen proces
- » Liever geen big bang scenario. Knip op in kleinere stukken, boek regelmatig successen