



TESTEN % ITIL[®] & ASL & BSL

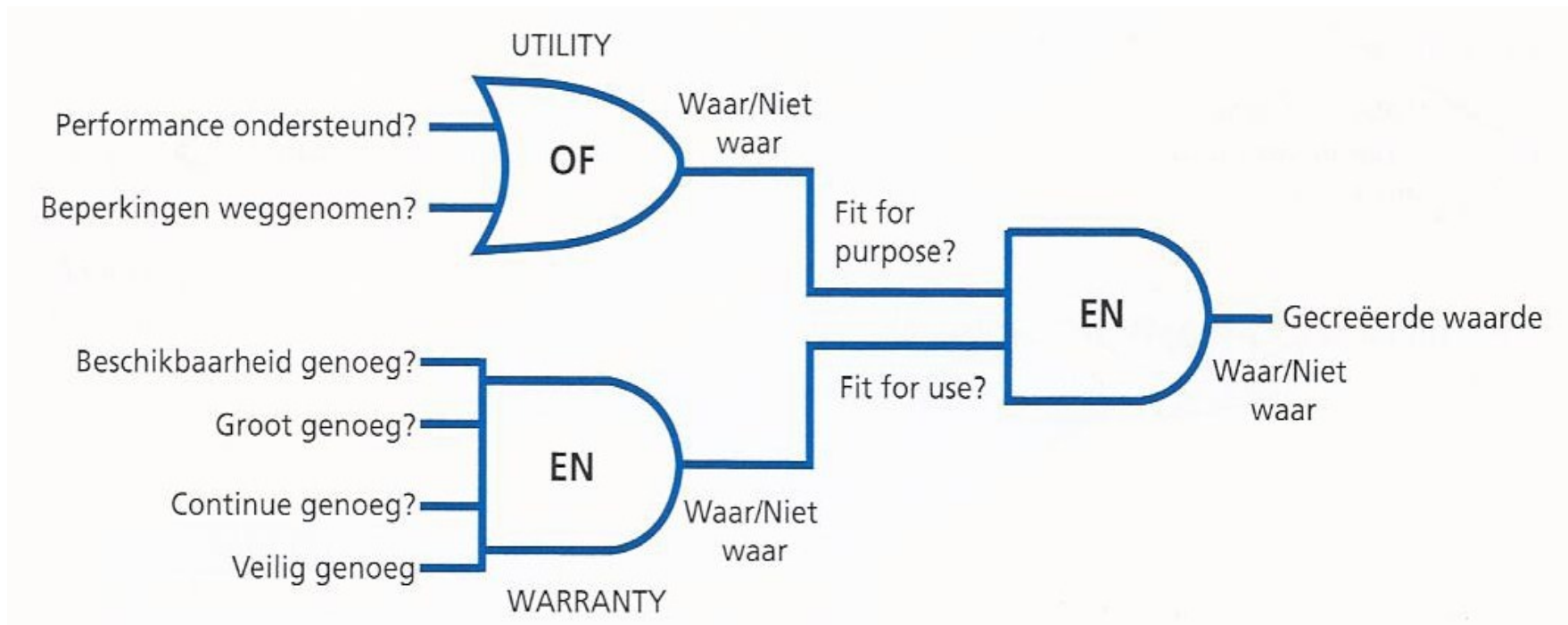
WAT HEEFT EEN TESTER AAN ITIL[®]?
EEN PRAKTISCH HULPMIDDEL OF BUREAUCRATISCHE BALLAST?

ITIL®

INFORMATION TECHNOLOGY INFRASTRUCTURE LIBRARY

- OPGEKOMEN IN DE JAREN 1980
- ITIL® V2 IN 2001
- ITIL® V3 IN 2007
 - 2011: EDITIE 2011

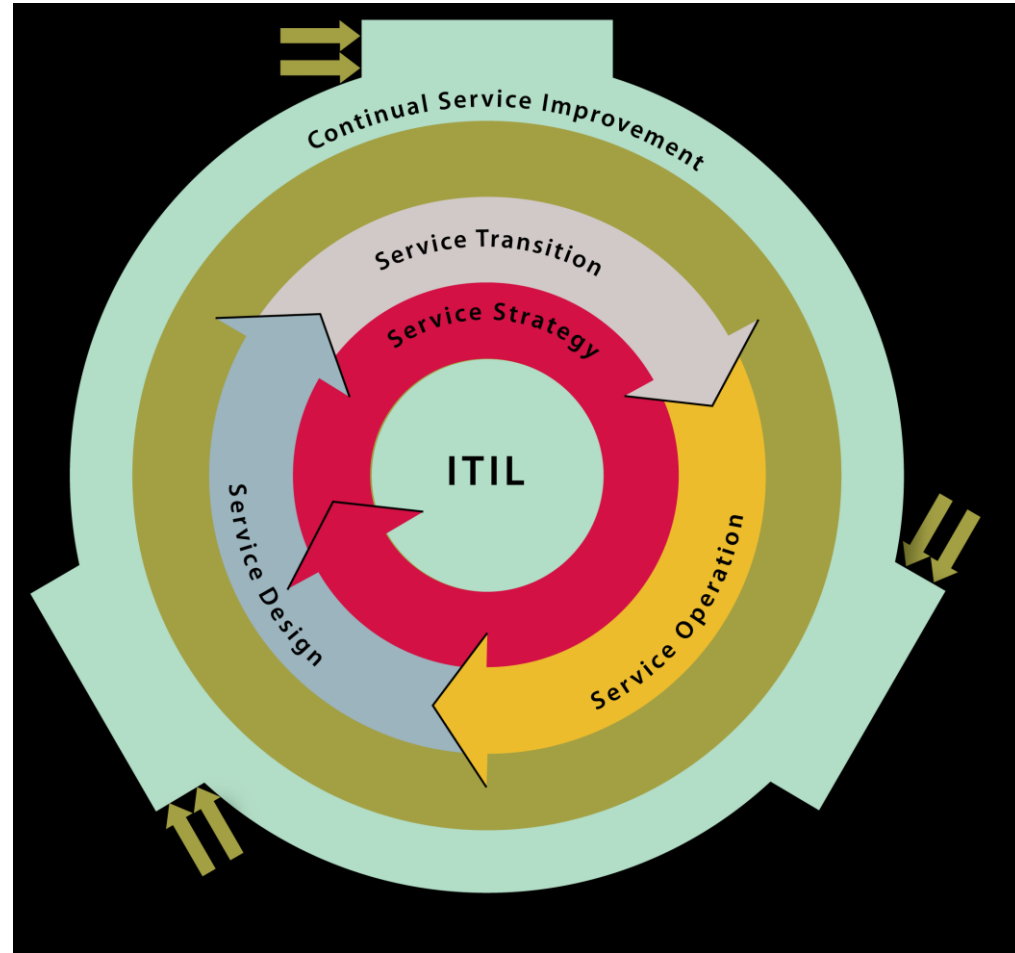
ITIL® 3: WAARDE TOEVOEGEN



ITIL®

28 PROCESSEN

5 LIFECYCLE FASEN



ITIL® SERVICE LIFECYCLE

SERVICE STRATEGY:

IT SERVICES AFSTEMMEN MET DE KLANT

SERVICE DESIGN:

IT OPLOSSINGEN ONTWIKKELEN

SERVICE TRANSITION:

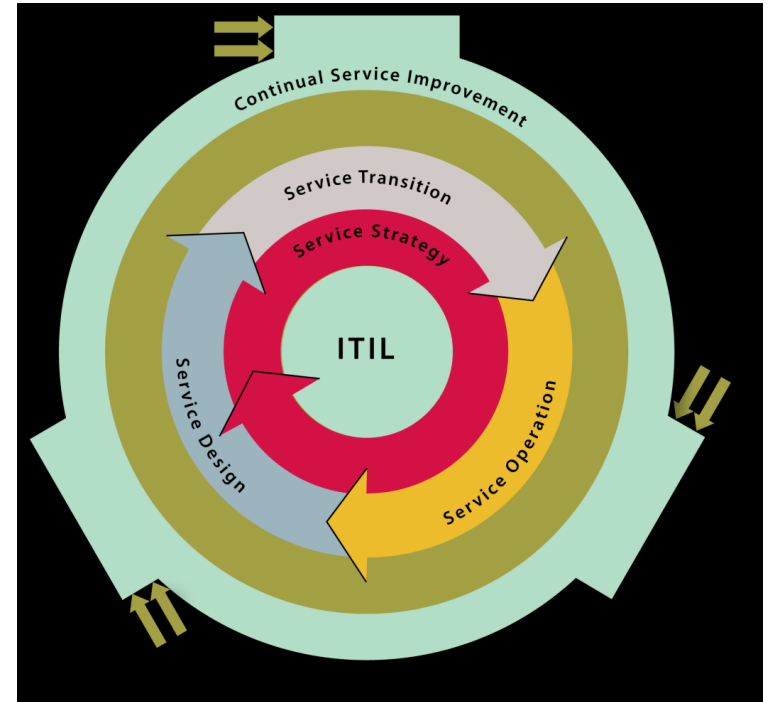
IT OPLOSSINGEN UITWERKEN

SERVICE OPERATION:

IT SERVICES BEHEREN

CONTINUAL SERVICE IMPROVEMENT:

IT SERVICES VERBETEREN



ITIL® 3

BESCHREVEN IN 5 KERNPUBLICATIES

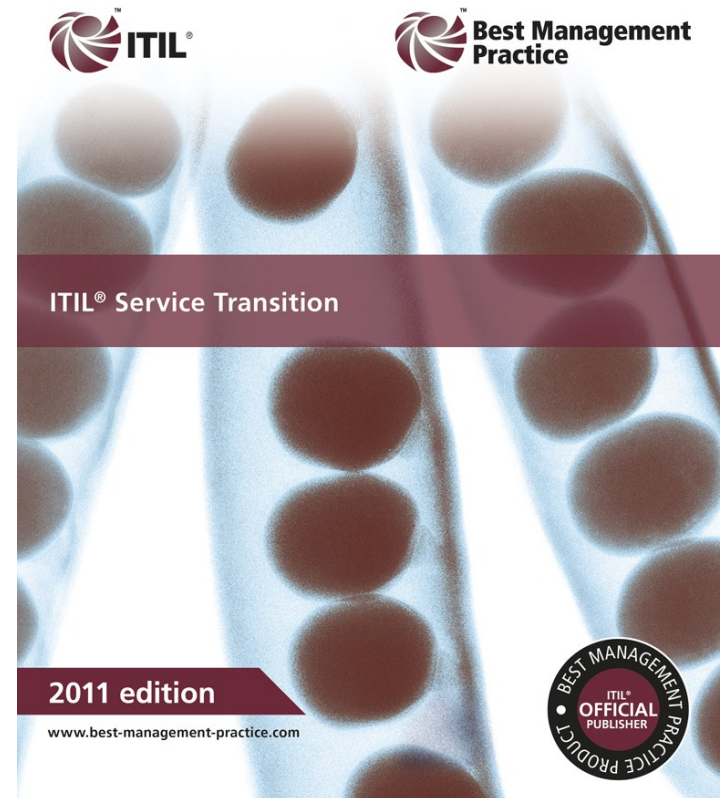


RELEVANTE ITIL® V3 PROCESSEN

SERVICE ASSET & CONFIGURATION
MANAGEMENT

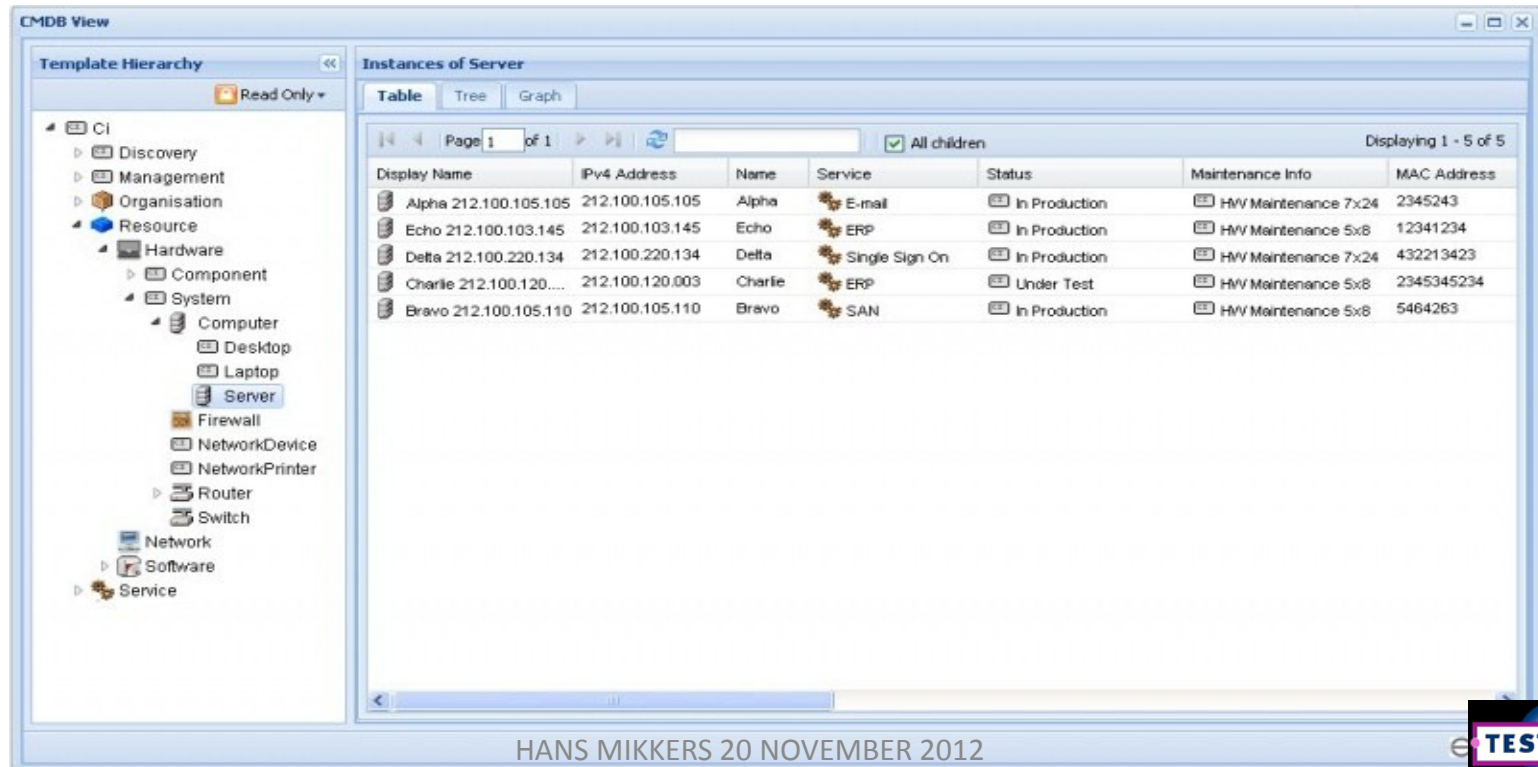
SERVICE VALIDATION
& TESTING

BEIDE PROCESSEN
ZIJN BESCHREVEN IN
SERVICE TRANSITION



SERVICE ASSET AND CONFIGURATION MANAGEMENT (SACM)

DOEL: HET BEHEREN VAN EEN INFORMATIE-SYSTEEM VOOR CONFIGURATIE ITEMS (CI'S) EN HELPT HIERMEE BIJ HET NEMEN VAN DE JUISTE BESLISSINGEN



The screenshot displays the CMDB View application interface. On the left, a 'Template Hierarchy' tree shows a 'Resource' folder expanded to 'Hardware', then 'System', and finally 'Computer' with 'Server' selected. On the right, the 'Instances of Server' table lists five server instances with their respective IP addresses, names, services, statuses, and maintenance information.

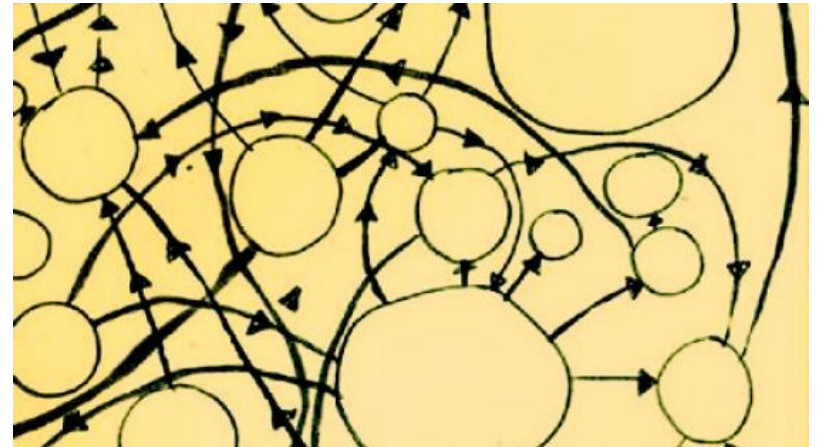
Display Name	IPv4 Address	Name	Service	Status	Maintenance Info	MAC Address
Alpha	212.100.105.105	Alpha	E-mail	In Production	HVV Maintenance 7x24	2345243
Echo	212.100.103.145	Echo	ERP	In Production	HVV Maintenance 5x8	12341234
Delta	212.100.220.134	Delta	Single Sign On	In Production	HVV Maintenance 7x24	432213423
Charlie	212.100.120.003	Charlie	ERP	Under Test	HVV Maintenance 5x8	2345345234
Bravo	212.100.105.110	Bravo	SAN	In Production	HVV Maintenance 5x8	5464263

DE DEENSE KLOK

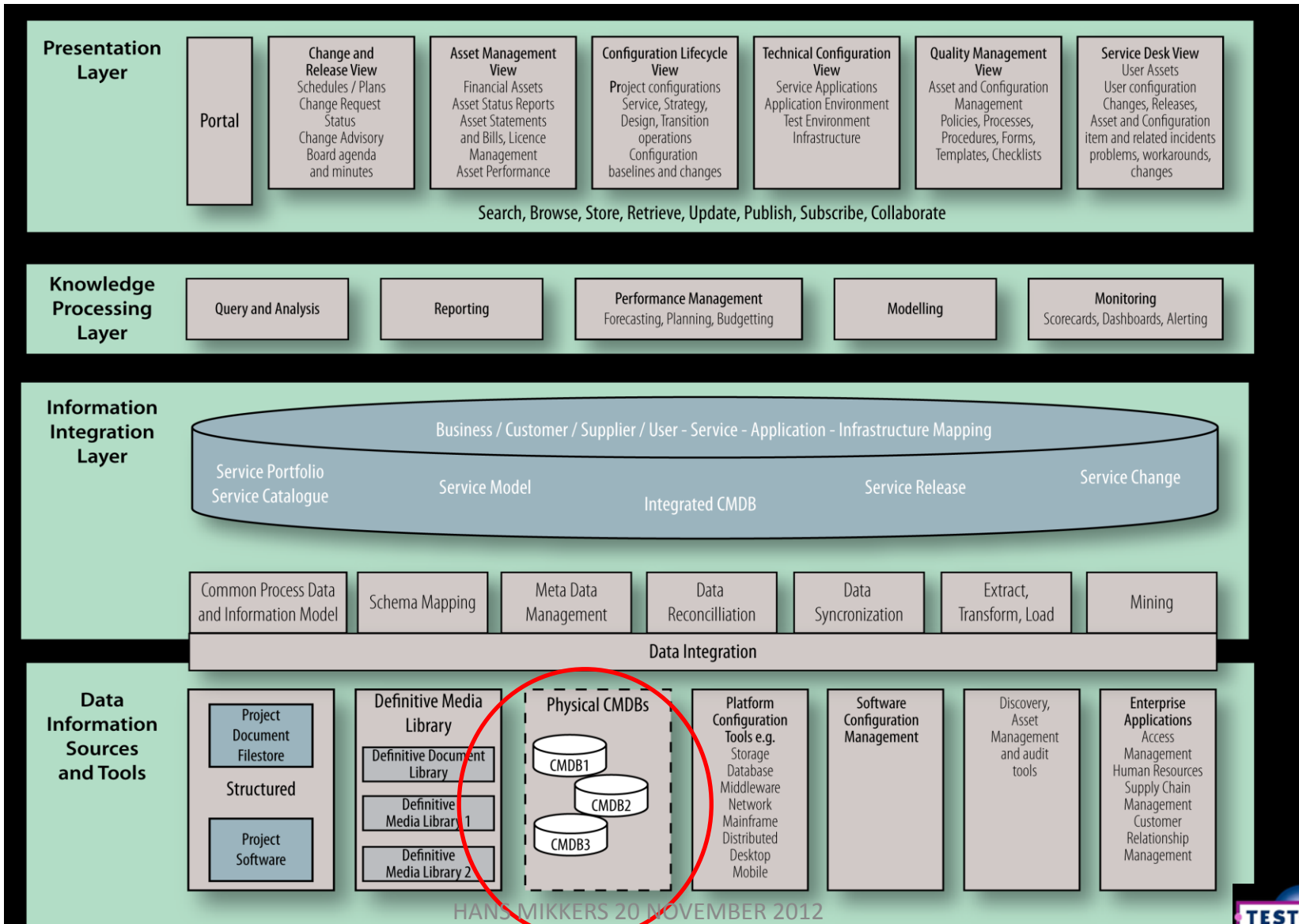


TESTEN EN CONFIGURATION MANAGEMENT

DE CMDB GEEFT DE
RELATIE AAN TUSSEN
DE VERSCHILLENDE CI'S
EN BIEDT DAARMEE DE
MOGELIJKHEDEN OM
EEN VERANDERING AAN EEN CI TE CHECKEN
OP INVLOED OP ANDERE CI'S

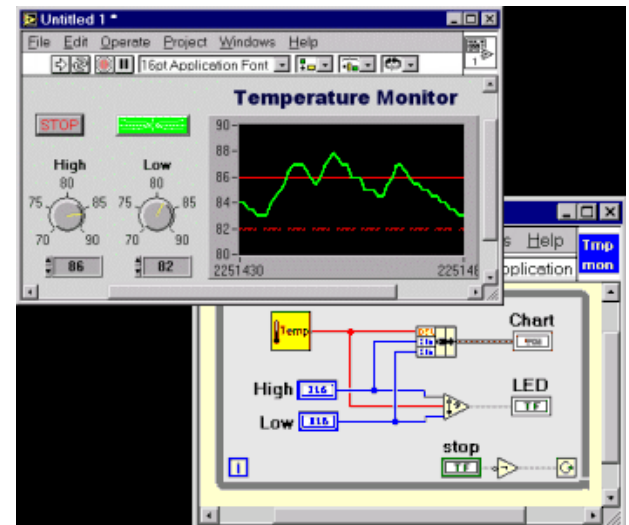


SERVICE KNOWLEDGE MANAGEMENT SYSTEM (SKMS)



DUS

EEN GOED INGERICHTE CMDB ZAL ONS HELPEN BIJ HET TESTEN DOOR OP EEN SNELLE EN EENVOUDIGE(RE) MANIER DE GEVOLGEN VOOR ANDERE CI's TE KUNNEN VINDEN



SERVICE VALIDATION & TESTING



SERVICE VALIDATION & TESTING

HET TESTEN VAN SERVICES LEVERT EEN BELANGRIJKE BIJDRAGE AAN DE KWALITEIT VAN DE IT-DIENSTVERLENING.

HET DOEL VAN SERVICE VALIDATION & TESTING IS OM EEN SERVICE TE LEVEREN DIE WAARDE TOEVOEGT AAN DE BUSINESS VAN DE KLANT:

DE NIEUWE OF GEWIJZIGDE DIENST IS *FIT FOR PURPOSE* EN *FIT VOOR USE*

GEVOLGEN VAN ONVOLDOENDE TESTEN

ALS SERVICES ONVOLDOENDE WORDEN GETEST, LEIDT DAT TOT EEN TOENAME VAN:

- INCIDENTEN
- REQUESTS FOR INFORMATION
- PROBLEMS
- KOSTEN
- SERVICES DIE NIET EFFECTIEF WORDEN GEBRUIKT DOOR DE EINDGEBRUIKERS



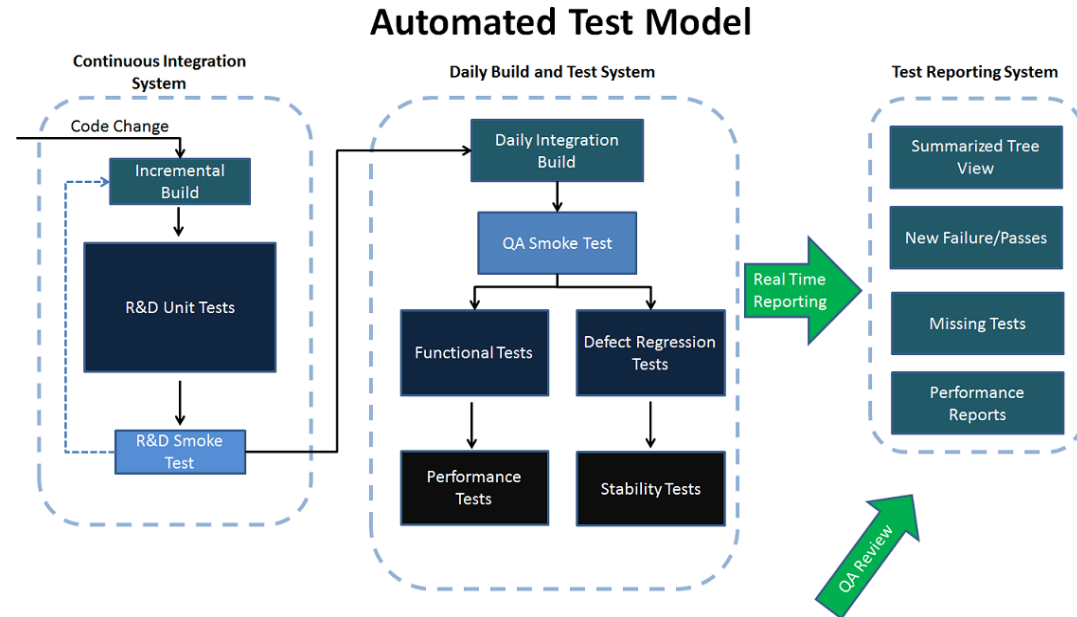
UITGANGSPUNTEN

SERVICE VALIDATION & TESTING

- ALLE TESTEN MOETEN WORDEN UITGEVOERD DOOR MEDEWERKERS DIE NIET ZIJN BETROKKEN BIJ ANDERE ONTWIKKEL/ONTWERP ACTIVITEITEN VAN DE SERVICE
- CRITERIA VOOR HET SLAGEN VAN DE TEST MOETEN ZIJN GEDOCUMENTEERD IN HET SERVICE DESIGN PACKAGE (DUS VOORDAT ER GETEST WORDT)
- OPZETTEN VAN EEN TEST BIBLIOTHEEK (DRAAGT BIJ AAN ZOVEEL MOGELIJK HERGEBRUIK VAN TESTMODELLEN)

TESTMODELLEN

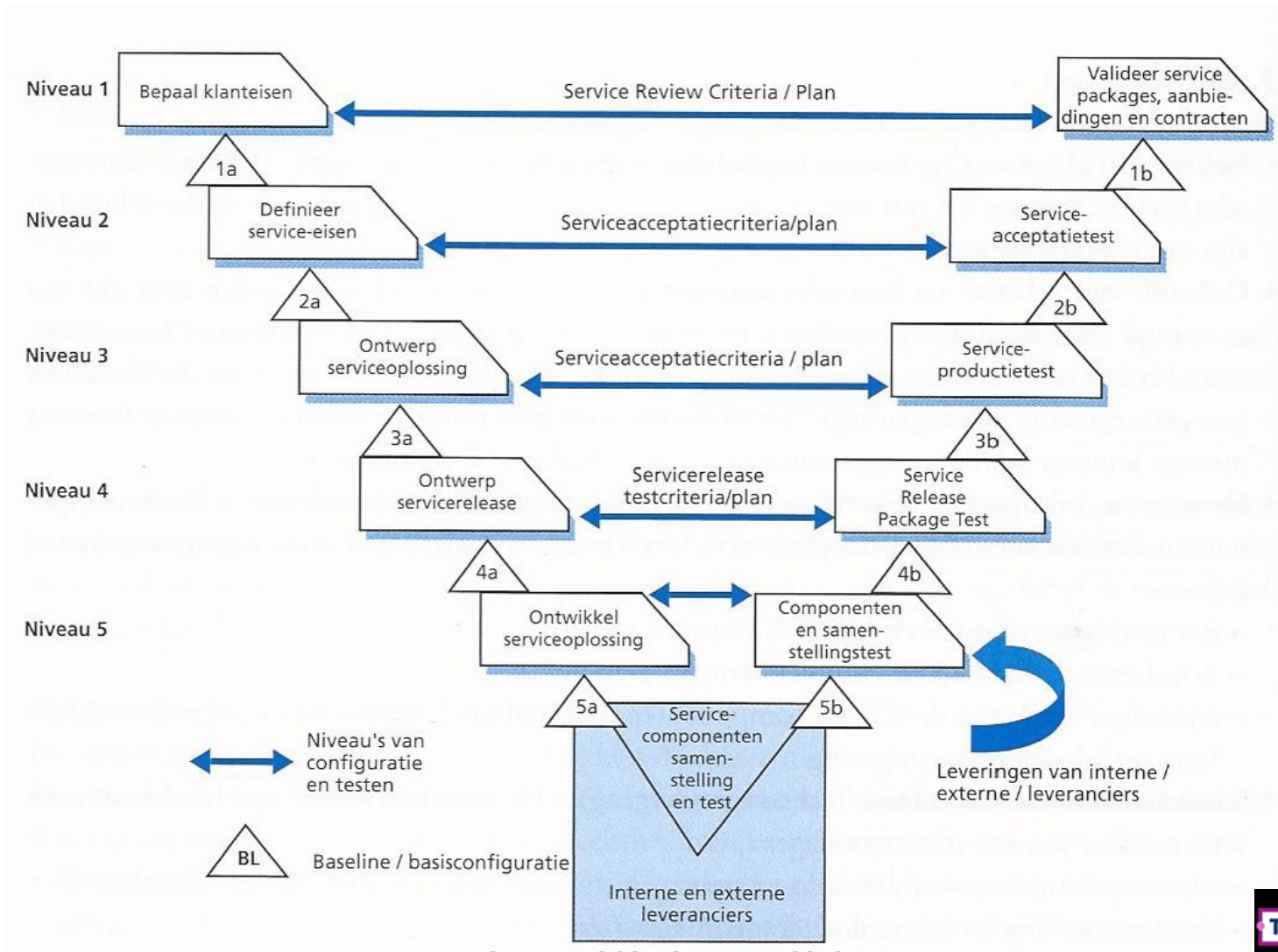
EEN TESTMODEL BESTAAT UIT EN TESTPLAN, WAT ER GETEST MOET WORDEN EN DE TESTSCRIPTS DIE AANGEVEN HOE ELK ELEMENT MOET WORDEN GETEST



DE STRUCTUUR MOET ZODANIG ZIJN DAT:

- HERKENBAAR IS OP WELKE SPECIFICATIES OF ONTWERPCRITERIA GETEST IS
- DE TESTACTIVITEITEN TE AUDITEN ZIJN
- TESTELEMENTEN ONDERHOUDBAAR ZIJN EN VERANDERD KUNNEN WORDEN

V-MODEL



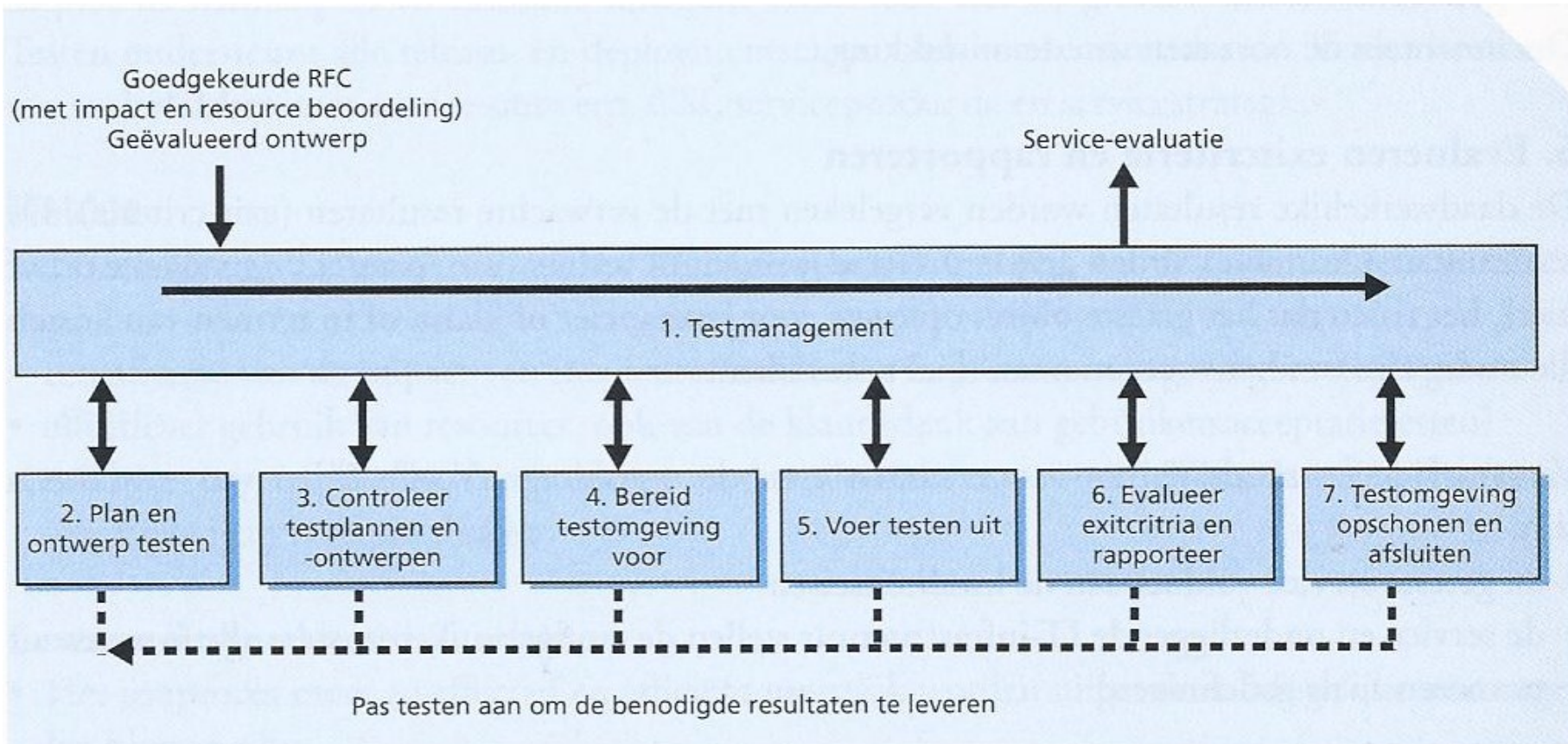
TESTTYPEN I

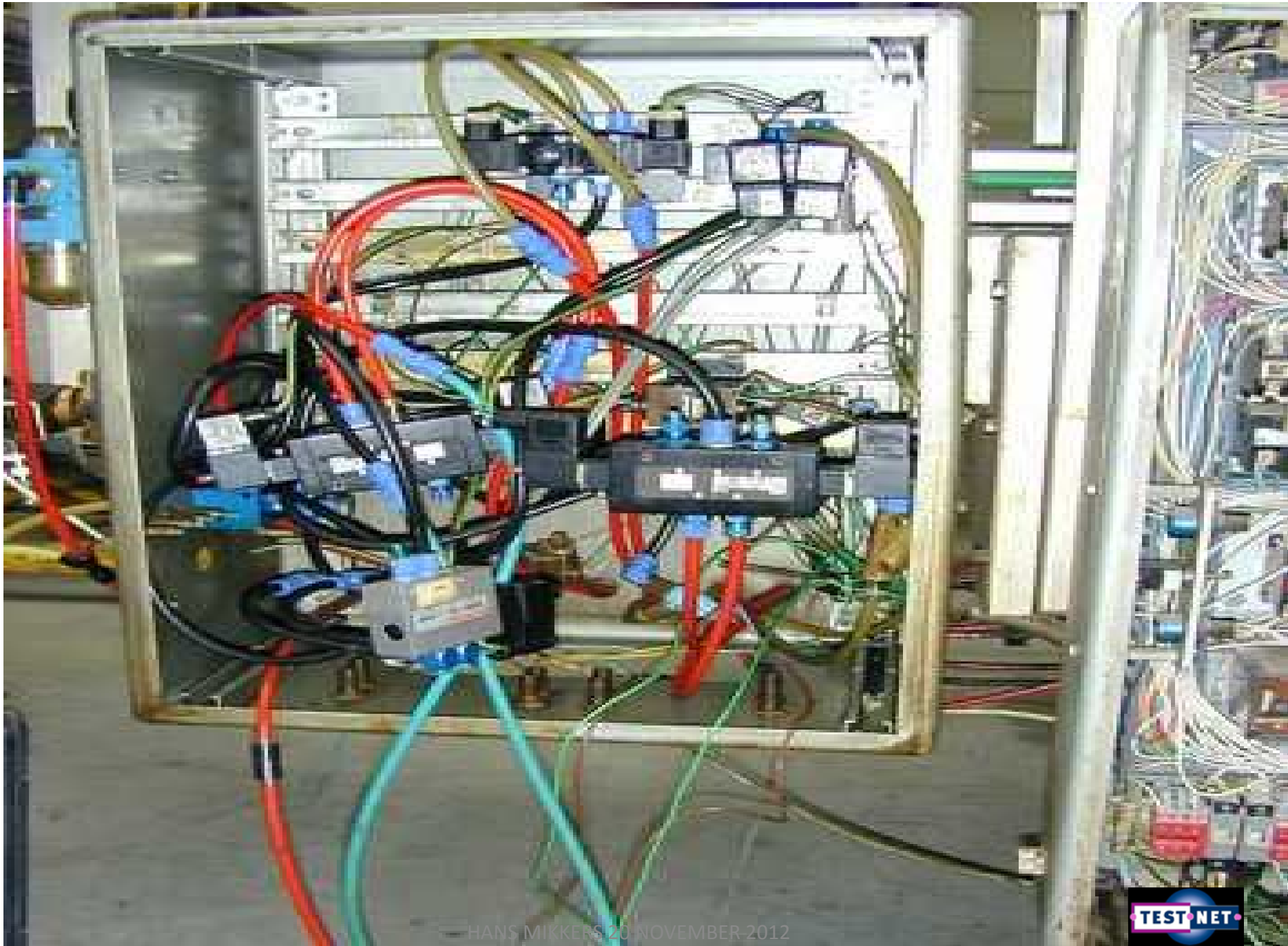
- **SERVICESPECIFICATIETESTEN (FIT FOR PURPOSE):**
 - VOLDOET DE SERVICE AAN DE AFGESPROKEN SPECIFICATIES?
- **SERVICELLEVELTESTEN**
 - VOLDOET DE SERVICE AAN DE AFGESPROKEN SERVICELEVELS?
- **SERVICEGARANTIETESTEN (FIT FOR USE):**
 - AVAILABILITY; CAPACITY; SECURITY; CONTINUITY
- **BRUIKBAARHEDSTEST:**
 - IS DE SERVICE GEBRUIKSVRIENDELIJK EN BRUIKBAAR?

TESTTYPEN II

- **CONTRACT- EN REGELGEVINGSTESTEN:**
 - VOLDOEN LEVERANCIERS AAN CONTRACTEN EN WET- EN REGELGEVING?
- **SERVICEMANAGEMENTTESTEN:**
 - VOLDOET DE SERVICE AAN (BIJVOORBELD) ISO/IEC 20000?
- **OPERATIONELE TESTEN:**
 - STRESSTESTEN, VEILIGHEID EN HERSTELBAARHEID
- **REGRESSIETESTEN:**
 - EERDERE -SUCCESVOLLE- TESTEN VERGELIJKEN MET NIEUWE TESTEN

SCHEMA TESTPROCES

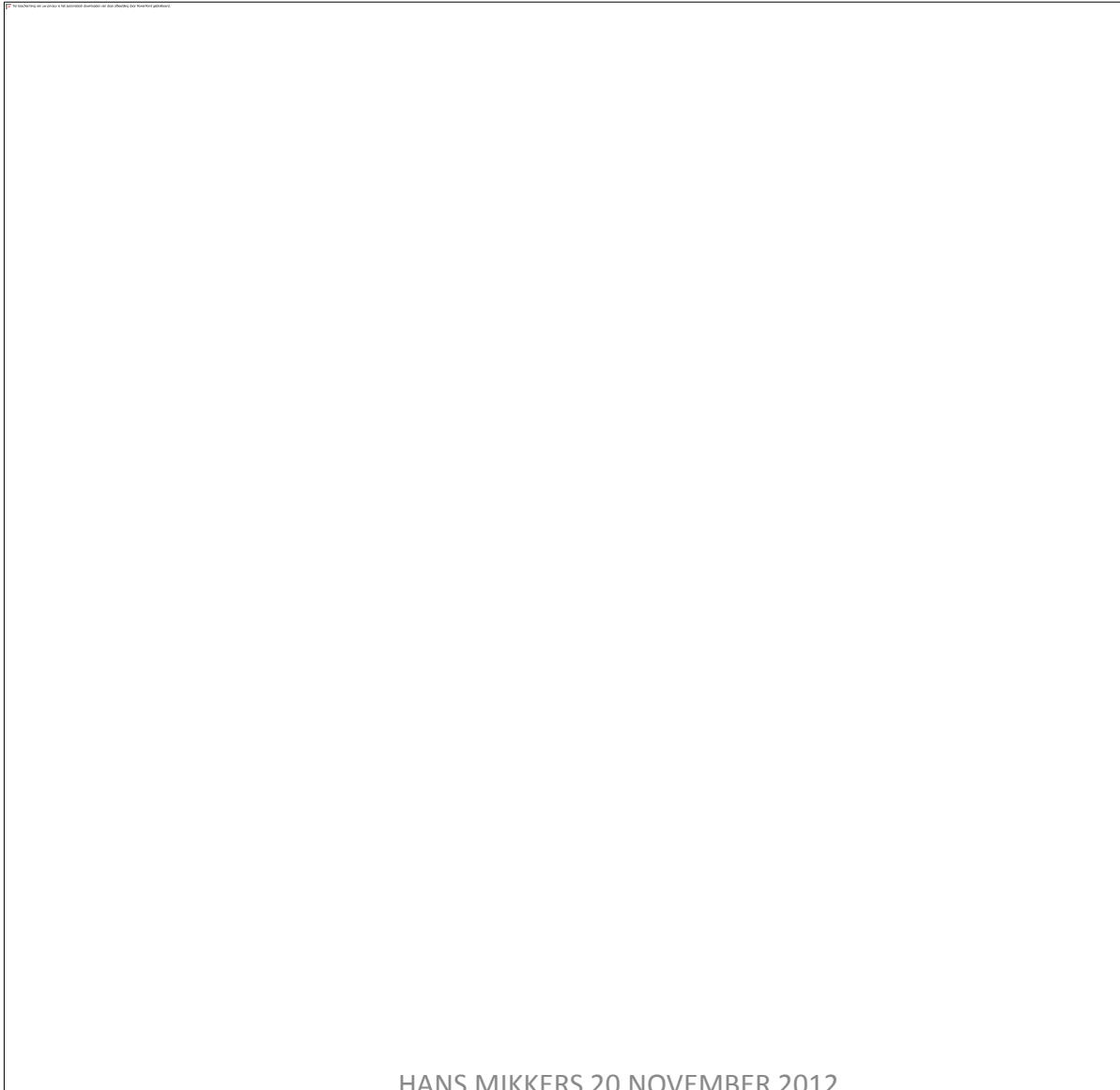




HANS MIKKERS 20 NOVEMBER 2012



VOORBEELD TESTACTIVITEITEN



2 INPUTS VOOR TESTEN

- SERVICE DESIGN PACKAGE
 - SERVICE CHARTER
 - REQUIREMENTS
 - UTILITY EN WARRANTY
 - SERVICE PROVIDER INTERFACE DEFINITIES
 - OPERATIONELE GEGEVENS
 - CAPACITEIT/RESOURCE PLANNING
 - KOSTENMODELLEN
 - TESTCONDITIES EN -RESULTATEN
 - ONTWERPSPECIFICATIES
 - RELEASE & DEPLOYMENT PLANNEN
 - ACCEPTATIECRITERIA
- RFC

OUTPUTS VAN TESTEN

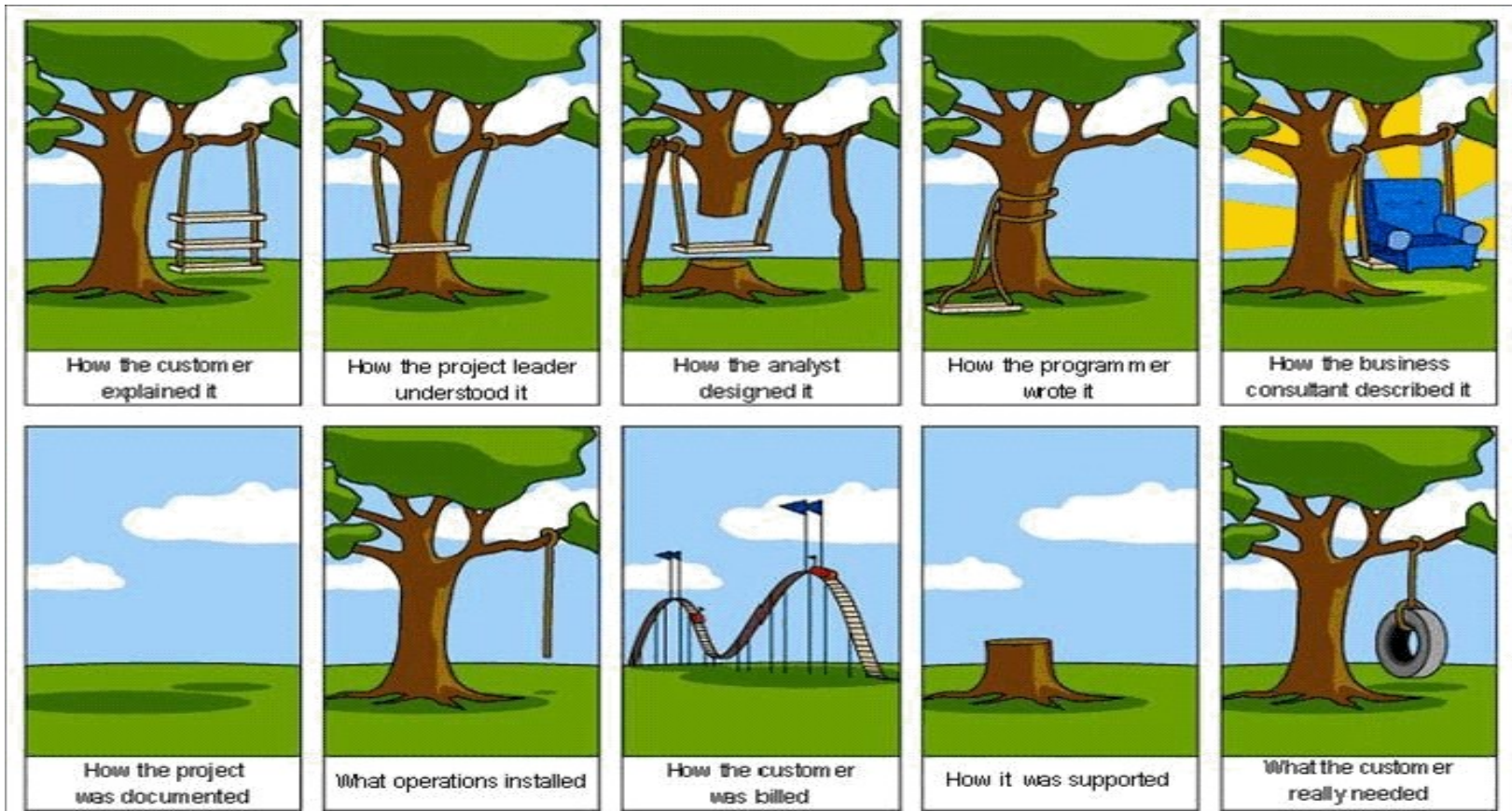
- EEN RAPPORT VOOR CHANGE EVALUATION
 - CONFIGURATIE BASELINE VAN DE TESTOMGEVING
 - UITGEVOERDE TESTEN
 - DE RESULTATEN VAN DEZE TESTEN
 - ANALYSE VAN DE RESULTATEN
 - BIJGEWERKTE DATA/CMS/SKMS
 - TEST INCIDENTEN, -PROBLEMS EN -FOUTEN
 - VERBETERINGEN T.B.V. CSI

KSF's EN KPI's - VOORBEELDEN

- KSF: EEN GRONDIGE KENNIS VAN RISICO's
 - KPI: 10% REDUCTIE PER JAAR OP INCIDENTEN OP NIEUWE SERVICES
 - KPI: 10% MEER GEÏDENTIFICEERDE RISICO's PER JAAR
- KSF: ONTWIKKELEN VAN HERBRUIKBARE TESTMODELLEN
 - KPI: 15% MEER TESTMODELLEN GEDOCUMENTEERD
 - KPI: 25% MEER HERGEBRUIKTE TESTMODELLEN
- KSF: EEN BALANS TUSSEN KOSTEN EN EFFECTIVITEIT
 - KPI: 30% MINDER KOSTEN OM FOUTEN TE HERSTELLEN DOOR EERDERE IDENTIFICATIE
 - KPI: REDUCTIE VAN DE BUSINESS IMPACT DOOR VERTRAGING IN HET TESTEN

UITDAGINGEN

- DE GROOTSTE UITDAGING LIGT NOG STEEDS OP HET VLAK VAN ONDERSCHATTING VAN DE WAARDE VAN TESTEN EN DAARMEE EEN GEBREK AAN FINANCIËLE MIDDELEN



WAT HEEFT EEN TESTER AAN ITIL®? EEN PRAKTISCH HULPMIDDEL OF BUREAUCRATISCHE BALLAST?

**ITIL HEEFT ZEKER ENIG BUREAUCRATISCH GEHALTE,
MAAR VERSTANDIG EN OP MAAT TOEGEPAST IS HET EEN
HULPMIDDEL WAT HERGEBRUIK VAN TESTMODELLEN MOGELIJK
MAAKT EN EEN BIJDRAGE KAN LEVEREN AAN EEN EFFECTIEF EN
EFFICIËNT TESTPROCES, WAARMEE OOK KOSTENBESPARINGEN
KUNNEN WORDEN GEREALISEERD**