



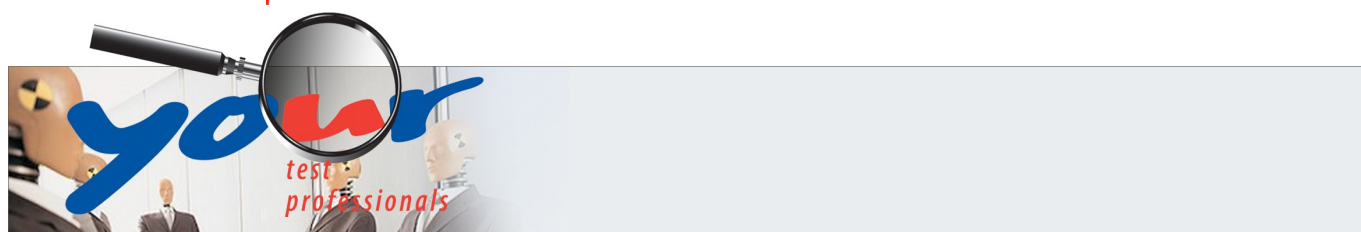
Your Test Professionals

Over ons vak...



Inhoud

	Inleiding	2
07:30	Introductie: koffie & opstarten	3
08:00	Communicatie: de Opdrachtgever	4
09:00	Productrisico's: de Gebruiker	5
10:00	Scope: de Informatie Manager	6
11:00	Samenwerken: de Resource Manager	7
12:00	Pauze: email & ademhalen	8
13:15	Even een frisse neus: de Ontwikkelaar	10
13:30	Betrokkenheid: het Projectbureau	11
14:00	Kwaliteit: de QA-Manager	12
15:00	Geld: de Budgethouder	13
16:00	En straks dan: de Applicatie Beheerder	14
17:00	Op weg naar buiten: Opdrachtgever (reprise)	15



Inleiding

*Ons vak is het
testen van
software en
informatie-
systemen.*

En dat doen we met passie, zoals u van vakmensen mag verwachten.

In dit document kunt u kennismaken met de manier waarop wij kijken naar ons vak. Ook introduceren wij hier het Communicatie Protocol/Testen (CP/T[®]), een door ons ontwikkelde aanpak om de kwaliteit van de communicatie binnen een (test)project te borgen.

Wij nemen ons vak uiterst serieus. En dan kun je maar beter zorgen dat het leuk blijft. Daarom hebben wij ervoor gekozen om serieuze en belangrijke onderwerpen uit ons vakgebied op een luchtige manier aan de orde te stellen.

Daarom beschrijven we een werkdag uit het leven van Thomas, een Test Manager binnen een grote organisatie. Elke afspraak in de agenda van Thomas behandelt een onderwerp of probleemgebied, gerelateerd aan ons vak. Elke pagina beschrijft een afspraak en bestaat uit een korte introductie van een aspect van het testvak, de visie van Your Test Professionals hierop en de bijdrage die het CP/T[®] kan leveren.

Het is niet onze bedoeling om in dit document uitputtend te zijn. Dus mocht u informatie missen, meer willen weten, of het pertinent met ons oneens zijn, dan komen wij heel graag met u in gesprek. En natuurlijk kunt u voor meer informatie ook terecht op onze website: www.yourtestprofessionals.nl.



Indien u meer informatie wenst of prijs stelt op een demonstratie horen wij graag van u.

Your Test Professionals
Bovenkerkerweg 81p
1187 XC Amstelveen

t +31(0)20 640 66 80
f +31(0)20 640 66 85
www.yourtp.nl
cpt@youremail.nl

07:30 Introductie: koffie & opstarten

Het is half acht als Thomas achter zijn bureau gaat zitten en zijn PC aanzet. Hij neemt een slok koffie en zijn werkdag is begonnen.

Thomas is als Test Manager verantwoordelijk voor het managen van de gehele testcyclus van het centrale informatiesysteem van de organisatie dat volledig op de schop is gegaan.

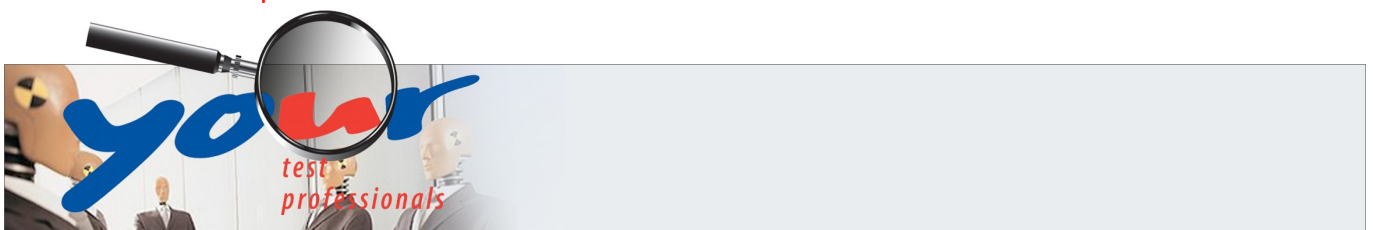
Hij is als ervaren Test Manager rond de start van het project binnengehaald, maar heeft weinig ruimte gekregen om zijn ervaring in te kunnen zetten bij het vormgeven van het project en de projectorganisatie. De meeste van zijn bezwaren zijn weggewuifd door de organisatie die projecten "altijd op deze manier" heeft aangepakt. "Zo werkt het hier niet," was vaak het stootblok waarop de discussie tot stilstand kwam.

Ondertussen begint ook het project krakend tot stilstand te komen. De doorlooptijd is voor de helft voorbij en van de projectdoelstellingen is nog geen kwart gerealiseerd. De meeste stakeholders beginnen onrustig op hun stoelen heen en weer te schuiven. Vandaag staat zijn agenda vol met afspraken met bij het project betrokken partijen. Voor Thomas voelt het een beetje als het moment van de waarheid. Vandaag hoopt hij gehoor te vinden voor oplossingen voor de zere plekken waar hij de afgelopen maanden steeds weer de vinger op heeft gelegd.

Aan de muur van zijn kamer hangen ingelijst de vijf grondbeginselen van het testen. Ze zijn opgesteld door een oud-collega, één van de mensen die aan de basis hebben gestaan van de professionalisering van het testvak. Hij kan ze opdreunen zonder er bij na te denken, maar soms bestudeert hij ze toch nog een keer om er zeker van te zijn dat hij de dag begint vanuit de juiste overtuiging. Vandaag is zo'n dag.....

- 1. Testen is gebaseerd op risico's: als er geen risico bestaat dat iets zich voordoet hoeft dat ook niet getest te worden.*
- 2. Het is niet mogelijk om alles te testen, er blijven altijd risico's over.*
- 3. Je kunt wel aantonen dat een informatiesysteem fouten bevat, maar je kunt niet aantonen dat een informatiesysteem foutloos is.*
- 4. Bugs zijn sociale dieren: als je ergens in een bepaald deel van een informatiesysteem een fout vindt, is de kans groot dat er zich meer bevinden.*
- 5. Het testen van een informatiesysteem vereist wezenlijk andere skills dan het ontwikkelen van een informatiesysteem, maar daar is niet iedereen het mee eens.*

Tijd voor de eerste afspraak, gewapend met het projectdossier en zijn aantekeningen gaat Thomas op weg.



08:00 Communicatie: de Opdrachtgever

Zijn eerste overleg is met de directeur, de opdrachtgever van het project.

Deze heeft zich de afgelopen tijd wat op de achtergrond gehouden. Hij is na Thomas binnengekomen en het project is een erfenis van zijn voorganger. Hij wilde Thomas aan het begin van de dag spreken om te horen hoe het er nu precies voor staat en wat Thomas denkt te gaan doen om het project weer vlot te trekken.

Als hij de kamer van de directeur binnenkomt brandt deze meteen los. Hij heeft zich bedacht en hoeft niet meer te weten hoe het nu zo ver gekomen is, terugkijken levert niets op en hij wil resultaten. Thomas moet hem gaan vertellen hoe ze die gaan bereiken.

Thomas heeft de opdrachtgever al eerder eens verteld dat er in dit project vanaf de start niet op de goede manier gecommuniceerd is. Er bestaat bij de betrokkenen geen eensgezindheid over het doel van het project en daardoor wordt er veel energie verspild aan de verkeerde activiteiten. En om dat probleem op te lossen ontkomen ze er niet aan om pas op de plaats te maken en zich af te vragen welke essentiële stappen ze hebben overgeslagen zodat die alsnog gezet kunnen worden.

Thomas besluit om maar weer een poging te wagen om de opdrachtgever te overtuigen van zijn standpunt. Hij haalt nog maar eens diep adem en steekt van wal.....

Overal waar gewerkt wordt is een gebrekkige communicatie vragen om grote problemen.

En dat is bij het testen van informatiesystemen niet anders. Specifiek voor een testinspanning is wel dat deze uiteindelijk maar tot één eindresultaat kan leiden: het antwoord op de vraag “gaan we dit informatiesysteem wel of niet in productie nemen?”

Deze beslissing moet genomen worden door de verantwoordelijke eindgebruiker, de eigenaar van het informatiesysteem. Hiervoor moet de gebruiker zeker weten dat de essentiële eigenschappen van het informatiesysteem op de juiste manier gerealiseerd zijn: “is het juiste informatiesysteem op de juiste manier gebouwd?”

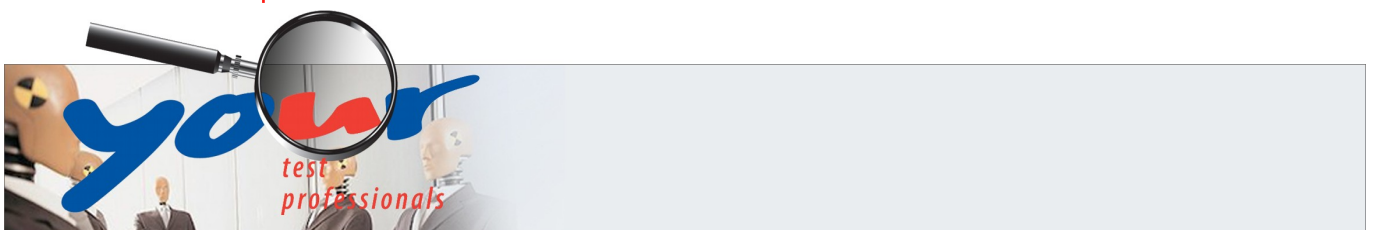
Om dat te bereiken is het nodig dat de testinspanning een geïntegreerd onderdeel vormt van het gehele ontwikkel-proces. Eerst onderzoeken of het informatiesysteem werkt en je dan gaan afvragen of het doet waar de gebruiker om gevraagd had, is niet de goede volgorde.

Wel de juiste volgorde is: eerst afspraken maken wie er met wie over wat communiceert. En er vervolgens voor zorgen dat iedereen zich ook daadwerkelijk aan deze afspraken houdt. Dat klinkt als een open deur, en dat is het misschien ook wel; de praktijk is echter bijzonder weerbarstig. Maar al te vaak worden eerder gemaakte afspraken onder de tijdsdruk ‘vergeten’ om het project niet nog meer op te houden, zonder de consequenties daarvan goed te doordenken.

Dit communicatie vraagstuk ligt aan de basis van de ontwikkeling van het Communicatie Protocol/Testen.

Het CP/T[®] is een aanpak om de kwaliteit van de communicatie binnen een testproject te borgen. De kern van het CP/T[®] is het expliciet beschrijven en vastleggen van de benodigde communicatie tussen alle betrokken partijen. En wel voordat een project start, zodat er tijdens de uitvoering geen onduidelijkheden over bestaan.

Deze informatie-stromen worden vervolgens gedurende het project geïnitieerd door en gevoed vanuit het CP/T[®] portaal. Op basis van deze informatie kan aan alle betrokken partijen een regelmatige en heldere rapportage opgeleverd worden, die ook realtime en online direct beschikbaar is middels het CP/T[®] Dashboard. En daarmee ontstaat het inzicht in kwaliteit, scope, tijd en geld dat noodzakelijk is om een testproject effectief en efficiënt te besturen.



09:00 Productrisico's: de Gebruiker

De gebruiker heeft aan de wieg gestaan van het vorige informatiesysteem dat ruim 20 jaar geleden is ontworpen en gebouwd.

De belangrijkste redenen om tot vervanging over te gaan waren van technische aard en hadden te maken met de toekomstvastheid van het informatiesysteem.

Thomas treft de gebruiker enigszins ontredderd aan. Zo soepel als de realisatie van het oude informatiesysteem 20 jaar geleden verliep, zo moeizaam verloopt de ontwikkeling van het nieuwe informatiesysteem. De gebruiker heeft de grootste moeite om vast te stellen of het nieuwe informatiesysteem wel gaat doen wat hij en zijn team hebben beschreven.

Hoe moeilijk kan het zijn, is zijn overtuiging. De essentiële functionaliteit is zichtbaar en toegankelijk voor iedereen in het oude informatiesysteem. Zowel van de ontwikkelaars, als van de testers krijgt hij dubbele signalen over de functionaliteit en betrouwbaarheid van het nieuwe informatiesysteem.

"Als ik nou maar wist wat ze aan het testen zijn en hoe ze dat doen, dan kon ik misschien wat meer vertrouwen hebben in het project," doet hij zijn beklag bij Thomas.

Het testen van informatiesystemen is gebaseerd op risico's.

Als er geen risico bestaat dat iets zich voordoet, hoeft die situatie ook niet getest worden. Deze productrisico's zijn een directe afgeleide van de functionele specificaties en de achterliggende (business) requirements. Pas als de productrisico's duidelijk zijn bepaald kan er een teststrategie vastgesteld worden: wat moet er eerst getest worden en op welke manier gaan we dat doen.

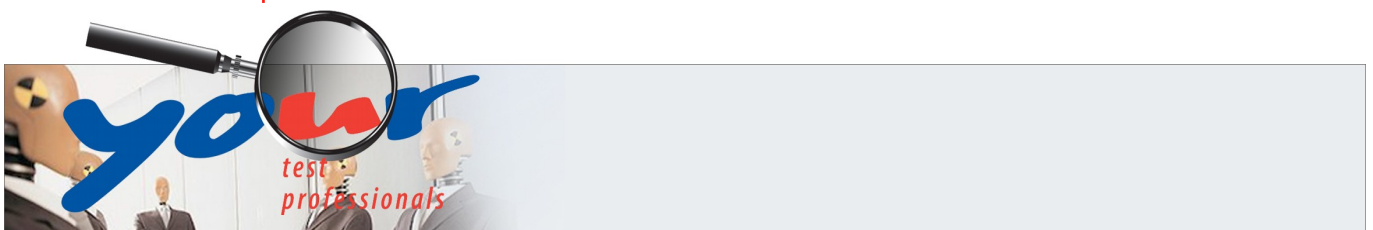
Bovendien is dit de enige manier om ervoor te zorgen dat de gebruiker de resultaten van de test kan interpreteren binnen de context van wat hij belangrijk vindt. Alleen dat geeft hem de mogelijkheid om te bepalen of de risico's van het in productie nemen van een informatiesysteem aanvaardbaar zijn.

Dit betekent dat te allen tijde in een testtraject de relatie tussen (business) requirements, functionele specificaties, productrisico's, teststrategie, testaanpak, testgevallen en bevindingen duidelijk moet zijn. Welke bevindingen zijn er nog bij een (business) requirement, en welke (business) requirement (s) worden geraakt door een bevinding.

Om de kwaliteit van de communicatie in een testproject te kunnen borgen,

dient al deze informatie dus altijd en overal voor iedereen beschikbaar te zijn. Onderdeel van het CP/T[®] is een webportaal dat middels single sign-on toegang biedt tot een aantal open source toepassingen waarin al deze informatie (requirements, specificaties, testgevallen, bevindingen) in samenhang opgeslagen en verwerkt kan worden.

Boven deze toepassingen hangt het CP/T[®] Dashboard dat de geaggregeerde informatie uit deze toepassingen weergeeft. Dit geeft de gebruikers van het CP/T[®] het inzicht dat nodig is om te bepalen of het testproject gaat volgens de gemaakte afspraken of dat er direct ingegrepen moet worden.



10:00 Scope: de Informatie Manager

*De Informatie
Manager vraagt
zich af hoe groot
Thomas de kans
acht*

dat het informatiesysteem daadwerkelijk gaat bijdragen aan de verwezenlijking van de informatiestrategie van de organisatie. Veel mensen in de organisatie denken dat het nieuwe informatiesysteem 'slechts' een herbouw is van het oude informatiesysteem om technische redenen. Er zit echter wel degelijk een lange termijn gedachte achter, die vooral te maken heeft met nieuwe afzetmarkten.

De Informatie Manager heeft geen enkel inzicht in de hoe de zaken er op dit moment voorstaan. De rapportages die zij krijgt komen uit verschillende hoeken, sluiten niet op elkaar aan en spreken elkaar soms zelfs tegen.

Ze weet dat zij geen beslissende stem in de projectboard heeft, maar de zoon van de Directeur voetbalt in hetzelfde team als haar zoontje, en ze is bereid die relatie in te zetten als er niets verandert en zij het gevoel blijft houden dat haar strategische doelstellingen in gevaar verkeren.

Gelukkig is ze een realistische gesprekspartner: ze beseft heel goed dat ook haar eigen vak, Informatie Management, nog heel jong is. Ook haar eigen bijdragen aan de business requirements zijn niet eenvoudig tot stand gekomen.

*De scope van een
project is een
omschrijving van
wat er gedaan moet
worden.*

Kortom: de werkzaamheden die dus verricht moeten worden om het projectdoel te bereiken. De beheersing van de scope heeft als doel te zorgen dat er genoeg werk wordt geleverd om het projectdoel te bereiken: niet te weinig, maar ook niet teveel.

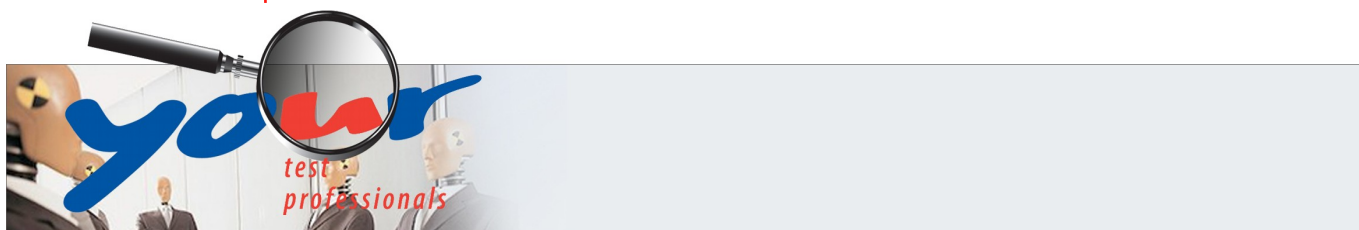
De Informatie Manager maakt zich zorgen over de scope van het project: doet de organisatie wel de goede dingen. Ze ervaart het risico dat er straks een informatiesysteem opgeleverd wordt dat niet de juiste dingen doet. Daarnaast is het de vraag of het informatiesysteem wel gaat bijdragen aan de realisatie van de lange termijn doelstellingen van de organisatie, zo ongeveer het centrale thema sinds het begin van de ICT.

De Informatie Manager zal, gezien het strategische belang van het informatiesysteem, een belangrijke stem hebben gehad bij het opstellen van de (business) requirements. Functionele specificaties en productrisico's horen hier een directe afgeleide van te zijn. De informatie waar zij – terecht – behoefte aan lijkt te hebben, is in hoeverre de functionaliteit die gerealiseerd is en nu getest wordt, terug te voeren valt op de (business) requirements zoals die zijn opgesteld.

*Het CP/T[®] bestaat
uit een aantal
open source
toepassingen.*

Hiermee kan alle voor een testproject relevante informatie in samenhang vastgelegd worden. Zowel (business) requirements als functionele specificaties en productrisico's worden hierin vastgelegd en dienen als basis voor het opstellen van de testgevallen. Op basis van de uitvoering van de testgevallen worden later – waar nodig – bevindingen aangemaakt.

Doordat al deze informatie in onderlinge samenhang opgeslagen wordt, kan altijd bepaald worden op welk (business) requirement een bevinding of testgeval betrekking had. Of welke bevindingen er nog openstaan in relatie tot een bepaalde functionele specificatie. En daarmee is een belangrijk deel van de informatie om productrisico's goed te kunnen inschatten voorhanden.



11:00 Samenwerken: de Resource Manager

De Resource Manager is meer dan bereid om maximaal lenig te zijn

bij het beschikbaar stellen en houden van alle verschillende medewerk(st)ers en specialisten die moeten bijdragen aan de realisatie en het testen van het informatiesysteem. Maar de winkel moet wel gewoon open blijven tijdens de verbouwing.

En de situatie die zich nu voordoet valt voor hem niet meer te managen. Zeker niet meer in het geval van gebruikers die door hun managers zijn vrijgepland, alleen maar om een dag voor het begin van het testen te horen dat ze toch niet naar het hoofdkantoor hoeven te komen: "het testen kan niet doorgaan, want ontwikkeling is nog niet klaar".

De bereidwilligheid van de lijnmanagers om mee te werken aan het beschikbaar stellen van testcapaciteit heeft een dieptepunt bereikt en de Resource Manager is niet langer bereid om zijn persoonlijke relaties in te zetten om resultaten af te dwingen.

Thomas begrijpt maar al te goed waar de Resource Manager het over heeft: zijn eigen probleem is daar een directe afgeleide van.

De noodzaak tot nauwe integratie van het ontwikkelproces en het testproces heeft soms lastige consequenties.

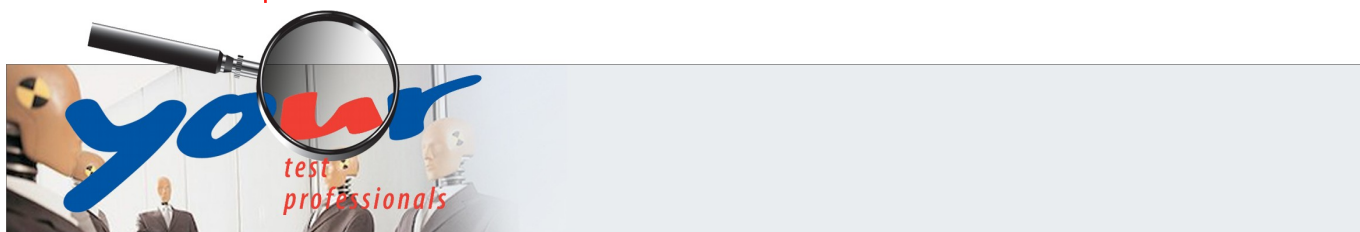
Tijdens de ontwikkeling van een informatiesysteem kom je altijd voor onverwachte zaken te staan. Dit heeft bijna altijd consequenties voor het testtraject. De uitvoering hiervan (niet de voorbereiding!) zit immers per definitie aan het einde van het voortbrengingsproces.

Je loopt daarmee in complexe testtrajecten het grote risico dat een belangrijk deel van de beschikbare tijd en capaciteit wegvloeit, omdat het niet (meer) lukt om de juiste mensen bij elkaar te krijgen om bepaalde functionaliteit (in onderlinge samenhang) te testen.

Dit is een probleem dat nooit helemaal valt te voorkomen:

tegen uitloop en resources dynamiek is nauwelijks iets bestand. Maar een belangrijke stap in de goede richting is inzicht in de beschikbare testers en de testgevallen waarvoor zij verantwoordelijk zijn.

Binnen het CP/T[®] kunnen alle bij een project betrokken stakeholders aangemaakt worden binnen het webportaal. Zij krijgen daar een rol en bevoegdheden toegewezen die zich direct doorvertalen naar rechten in de onderliggende toepassingen. Testgevallen kunnen vervolgens toegewezen worden aan de individuele testers. Daarmee is bijvoorbeeld eenvoudig inzicht te krijgen in nog openstaande testgevallen en de testers die daarvoor verantwoordelijk zijn.



12:00 Pauze: email & ademen

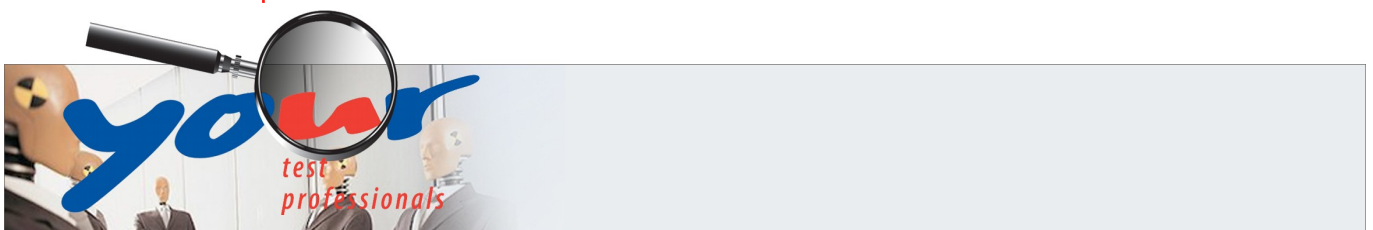
*Weer op zijn
kamer gaat
Thomas zitten om
zijn email te
checken.*

Van de opdrachtgever is er een bemoedigend mailtje waarin hij aangeeft zich directer met het project te willen gaan bemoeien op voorwaarde dat Thomas voldoende mensen meekrijgt in zijn visie. In hoeverre de andere gesprekken van vanochtend daaraan hebben bijgedragen durft Thomas nog niet te zeggen, maar voor zijn gevoel heeft hij zijn zaak afdoende bepleit.

Zijn inbox is de afgelopen dagen overigens volgelopen met goed en minder goed bedoelde adviezen. Hij kan zich niet aan de indruk onttrekken dat sommige mensen bezig zijn zich in te dekken. Met de Project Manager van het ontwikkelteam loopt nu al een aantal weken een emailuitwisseling die hem in het bijzonder op zijn zenuwen begint te werken.

De Project Manager van het ontwikkelteam vindt dat Thomas de verkeerde dingen test en daar teveel tijd voor neemt. Thomas is van mening dat het ontwikkelteam te laat de verkeerde dingen oplevert. Het is een discussie die hij in zijn loopbaan vaker heeft gevoerd. In zijn ervaring is uiteindelijk de opdrachtgever vaak de werkelijke veroorzaker van dit probleem. De Project Manager van het ontwikkelteam lijkt weinig ruimte te hebben voor afwijkende meningen. Ze hebben een lunchafspraak en Thomas houdt rekening met – alweer – een stevig gesprek.

Thomas staat lachend op en gaat vol goede moed op weg naar het bedrijfsrestaurant.



12:30 Wie doet wat: de Project Manager

De Project Manager en Thomas zijn buiten het werk goed bevriend,

maar in de gesprekken die ze de afgelopen tijd over het project hebben gevoerd valt daar weinig van te merken. Tijdens het halen van eten wisselen ze nog wat vriendschappelijke woorden, maar als ze zitten trekt de Project Manager van het ontwikkelteam van leer.

Weer wil hij weten van Thomas waarom het testteam de functionaliteit die hij oplevert niet op tijd test, zodat hij in staat gesteld wordt om correcties door te voeren. Thomas zou toch ondertussen moeten weten dat zelfs de beste ontwikkelaars niet in staat zijn om altijd foutloze programmatuur te schrijven. En als het testteam zijn werk niet doet is hij als Project Manager van het ontwikkelteam niet in staat om op tijd zijn project op te leveren.

En vanzelfsprekend realiseert Thomas zich dat. Thomas beseft ondertussen ook dat het vertrouwen dat hij toen hij aantrad gesteld heeft in de bestaande (business) requirements en specificaties achteraf bezien niet helemaal gerechtvaardigd was. Ondertussen is niet meer vast te stellen in hoeverre deze nog werkelijk aan de basis liggen van het nieuwe informatiesysteem.

“Je hebt te laat en niet goed opgeleverd.” vs. “Jij test te langzaam en bovendien de verkeerde dingen.”

Een discussie die iedereen die het vakgebied kent bekend zal voorkomen. Een discussie bovendien waardoor de – waarschijnlijk – werkelijke veroorzaker van het leed buiten schot blijft: de opdrachtgever/gebruiker.

Aan de basis van ieder informatiesysteem ligt een behoefte van de gebruiker. Deze (business) requirements moeten zorgvuldig geanalyseerd, vastgelegd, gereviewd en bijgesteld worden, ze dienen als basis voor de verdere ontwikkeling. Op basis van deze (business) requirements worden functionele en technische specificaties geschreven, gereviewd en bijgesteld, die weer het uitgangspunt vormen voor ontwikkeling.

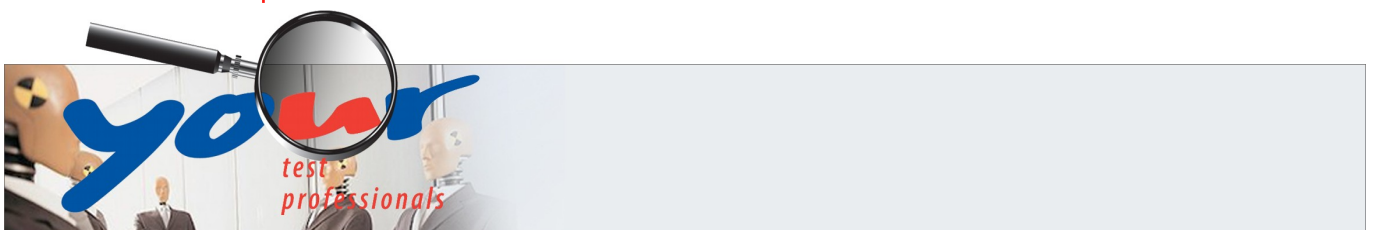
Deze zelfde (business) requirements, functionele en technische specificaties vormen ook de basis voor het beschrijven van testgevallen. Het is niet te vermijden dat voortschrijdend inzicht leidt tot veranderingen in specificaties, en soms zelfs in (business) requirements. Het doorvoeren van deze veranderingen in alle onderliggende en afgeleide documenten (ook testgevallen) is dan ook belangrijk om discussies als deze te voorkomen. De dagelijkse praktijk is echter dat deze stap vaak overgeslagen wordt.

Dat het CP/T[®] een goede structuur biedt

om (business) requirements, specificaties en testgevallen in onderlinge samenhang vast te leggen is al aan de orde gekomen. Deze onderlinge samenhang biedt ook een hulpmiddel om de consequenties van veranderingen heel direct inzichtelijk te krijgen.

Of het probleem daarmee in de praktijk uitgebannen kan worden is nog maar helemaal de vraag. Daarom is het belang een dergelijk probleem tijdig te onderkennen. Het dashboard en de management rapportage van het CP/T[®] helpen hierbij. Want wat is het moment dat je constateert dat het niet goed genoeg gaat? Te vaak wordt die beslissing in de praktijk aan een ander overgelaten.

Het CP/T[®] biedt iedere stakeholder op elk moment het inzicht dat nodig is om te constateren dat er sprake is van een beginnend probleem. Anders gezegd: het CP/T[®] laat je weten of het tijd is om de automatische piloot uit te zetten en handmatig in te grijpen.



13:15 Even een frisse neus: de Ontwikkelaar

Tijdens een rondje rond het gebouw komt Thomas een van de meest ervaren en gedreven leden van het ontwikkelteam tegen.

Hij is duidelijk gefrustreerd en wil graag zijn verhaal kwijt bij Thomas.

De specificaties van het informatiesysteem veranderen bijna dagelijks doordat de gebruiker nog steeds niet goed weet wat hij nu precies wil (Thomas denkt even: waar heb ik dat vandaag eerder gehoord). En daardoor zijn ze niet alleen veel meer tijd bezig met het ontwikkelen van de software, maar moeten ze ook steeds weer opnieuw dezelfde modules testen, vaak zonder dat deze (wezenlijk) veranderd zijn.

Zou het niet beter zijn om voor het ontwikkelteam geautomatiseerde tools beschikbaar te stellen. Daarmee zouden ze veel sneller kunnen testen en een groot deel van de huidige problemen kunnen oplossen.

Thomas is een groot voorstander van geautomatiseerd testen, maar heeft ruim voldoende ervaring om zich direct te realiseren dat het zomaar toepassen van dergelijke tools op dit moment in het project waarschijnlijk meer kwaad dan goed zou doen.

Een tester kijkt op een andere manier naar de wereld dan een ontwikkelaar.

Een ontwikkelaar is geïnteresseerd in de nieuwste technieken, de meest elegante, de snelste of de fraaiste oplossing. Een tester wil alleen maar weten of het informatiesysteem doet wat het moet doen. En is bereid alles uit de kast te halen om aan te tonen dat er situaties zijn waarin iets niet werkt (zekerheid dat iets altijd werkt is niet te krijgen).

Geautomatiseerde testtools kunnen daarbij vanzelfsprekend een goed hulpmiddel zijn, zowel voor de ontwikkelaar als voor de tester. Maar ook met dergelijke tools ben je voor de kwaliteit van de uitkomst van de testen afhankelijk van de kwaliteit van de input: (business) requirements en specificaties.

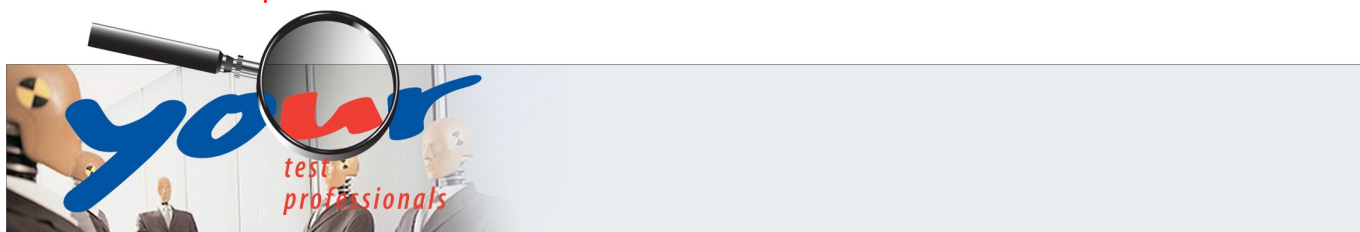
Veel belangrijker is de samenwerking tussen ontwikkelaars en testers. Ondertussen weten we wel dat systeemontwikkeling en testen geen sequentiële processen zouden moeten zijn. Maar in hoeveel organisaties zijn deze processen daadwerkelijk parallel ingericht?

Om deze twee werelden bij elkaar te brengen

moet je vooraf niet alleen de juiste afspraken maken, maar ook zorgen voor de beschikbaarheid van alle informatie die nodig is om de overdracht van informatie te bewerkstelligen. Een eenvoudig te zetten eerste stap is om ook ontwikkelaars toegang te geven tot het CP/T[®], zodat ze inzicht krijgen in het geheel aan (business) requirements en specificaties.

Ze krijgen daarmee ook de mogelijkheid om hun eigen informatie toe te voegen. Het CP/T[®] biedt uitgebreide mogelijkheden waaronder het managen van de documentatie. Ontwikkelaars zouden hierin bijvoorbeeld alle documentatie die gebruikt en gemaakt wordt tijdens het ontwikkelproces kunnen opslaan. En daarmee komt deze informatie ook weer direct beschikbaar voor de testorganisatie.

Vanzelfsprekend heeft het op deze manier delen van informatie alleen maar zin als daar een juiste proces-inrichting in de organisatie aan ten grondslag ligt.



13:30 Betrokkenheid: het Projectbureau

Misschien niet echt opgefrist, maar wel weer gefocust

door het gesprek met de ontwikkelaar gaat Thomas op weg naar het Projectbureau. Hij begrijpt niet zo goed waarom ze daar met hem willen praten. Zijn gesprek met de Resource Manager staat hem nog helder voor ogen en hij hoopt niet op een herhaling van zetten. Niets blijkt minder waar...

De dame van het Projectbureau begroet hem allerhartelijkst en serveert hem koffie met een gebakje, want er is een collega jarig en die had toch wat extra meegenomen en anders blijft het maar liggen en of hij er misschien een toefje slagroom op wil? Ze is zo blij dat Thomas even tijd voor haar heeft, want ze weet hoe druk hij is maar ze ziet zoveel informatie voorbij komen over het project en ondanks dat weet ze eigenlijk toch nog steeds niet precies hoe het nu gaat en dat is toch eigenlijk wel belangrijk. Dat zij wel weet waar het over gaat bedoelt ze. Toch? En ze had gehoord dat zij of haar collega of misschien wel allebei ook misschien nog een keer zouden moeten komen testen, want het informatiesysteem gaat toch ook als vervanging van hun huidige informatiesysteem gebruikt worden en of Thomas dan misschien weet hoe het allemaal zit en of hij daar dan misschien iets over wil vertellen...

Thomas haalt opgelucht adem, en steekt van wal.

Iedere stakeholder heeft zijn eigen verantwoordelijkheid in een testtraject.

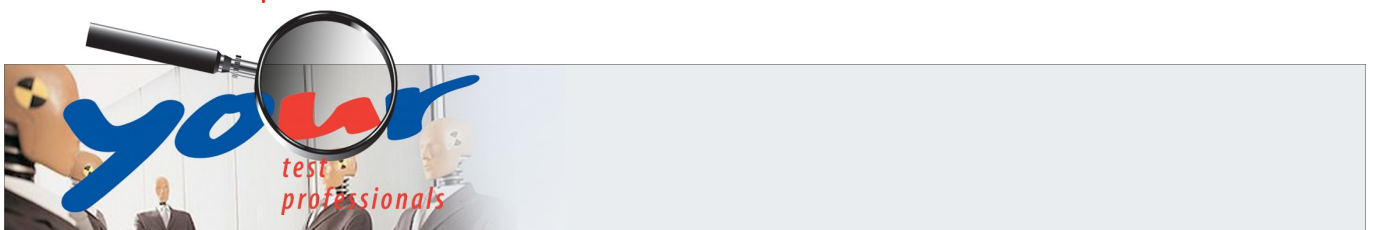
Maar niet iedereen is zo intensief betrokken bij het testen als de testers. Het is van belang dat ook de stakeholders met een minder directe of korter durende inbreng op de hoogte (kunnen) blijven.

Hetzelfde geldt bijvoorbeeld ook voor diegenen die de Functionele of de Gebruikers Acceptatietest gaan uitvoeren. Het is verstandig om deze mensen gedurende de gehele voortgang van het project op de hoogte te houden van de stand van zaken. Dat vergroot hun betrokkenheid en verhoogt daarmee de kans op een succesvolle uitvoering van het testen.

Inzicht in kwaliteit, scope, tijd en geld, maakt het mogelijk een testproject effectief en efficiënt te besturen.

Dat is op een andere manier verwoord de basisgedachte achter het CP/T[®]. En dat geldt natuurlijk vooral voor diegenen die dicht bij het vuur zitten. Maar het geldt ook voor de stakeholders die meer zijdelings bij het testen zijn betrokken.

Het valt niet te voorspellen waar iemand een samenhang ziet die grote consequenties blijkt te hebben voor het eindresultaat. Maar als de informatie niet aan iedereen beschikbaar wordt gesteld wordt de kans op dat inzicht wel heel erg klein.



14:00 Kwaliteit: de QA-Manager

**De aan het project
toegewezen QA-
Manager**

is een van de personen die zich de afgelopen week heeft gemeld in de inbox van Thomas met een mailtje waarmee hij zich lijkt te willen indekken.

Wat zenuwachtig begroet hij Thomas, kucht even en begint vervolgens uiteen te zetten dat zijn belangrijkste taak is het zeker stellen van de kwaliteit van het nieuwe informatiesysteem. Maar om te bepalen hoe hij dat in dit onderhavige geval dan precies dient te doen is hem, ook na meerdere verzoeken tot informatie, nog niet geheel duidelijk.

Hij wil graag van Thomas horen hoe hij kwaliteit gedefinieerd heeft binnen het project, zodat hij kan bepalen of ze daarmee de juiste koers varen. Thomas zegt dat in zijn visie kwaliteit geen absoluut begrip is. Kwaliteit wordt vooral bepaald door wat de gebruiker belangrijk vindt.

**Het duivelsvierkant
bestaat uit vier
aspecten: tijd, geld,
scope en kwaliteit.**

Het veranderen van een van deze aspecten heeft onvermijdelijk een consequentie voor één of meer van de andere aspecten. Minder geld bijvoorbeeld, moet wel consequenties hebben voor de beschikbare tijd, de breedte van de scope of de te realiseren kwaliteit.

Kwaliteit is het minst tastbare aspect van de vier. De andere drie zijn heel concreet te maken: zoveel dagen, zoveel budget en zoveel modules. Voor kwaliteit geldt dat veel minder: het bestaat eigenlijk alleen in de ogen van de gebruiker: wat voor de één kwaliteit is, is dat voor de ander niet.

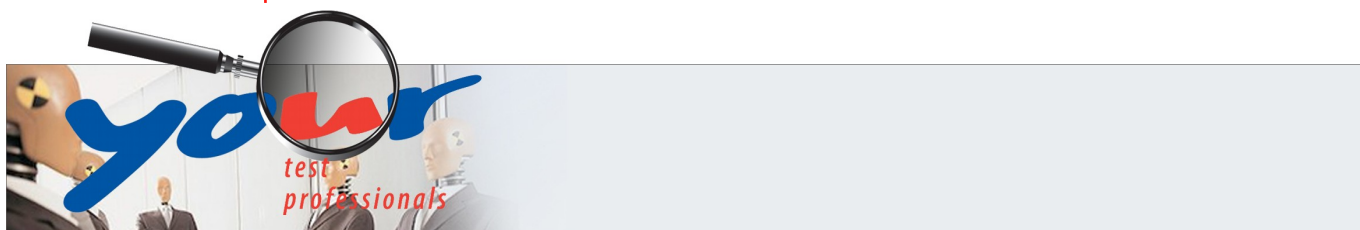
Kwaliteit kan gaan over het voldoen aan zowel de expliciete, als de impliciete eisen en wensen van de klant. Daarmee heeft het betrekking op het proces van het opstellen van (business) requirements en specificaties en de ondersteuning die systeemontwikkeling en de testorganisatie daarbij kunnen leveren. Kwaliteit kan ook gaan over aantonen "dat je gedaan hebt wat je zei dat je zou gaan doen." Dit is het soort kwaliteit dat bij ISO-normering van belang is (en waarmee je theoretisch ISO-gecertificeerde zwemvesten van beton kunt maken).

Duidelijk zal zijn dat je vooraf moet vastleggen wat je verstaat onder kwaliteit. De vraag van de QA-Manager is daarmee een merkwaardige: hij is diegene die randvoorwaarden, standaards en normen voor de voor het project benodigde kwaliteit gedefinieerd zou moeten hebben, niet Thomas.

**Door het CP/T®
zorgvuldig in te
richten en te
gebruiken wordt
het heel eenvoudig**

om aan te tonen dat je als testorganisatie "gedaan hebt wat je zei dat je zou gaan doen." En daarmee valt in veel organisaties al een belangrijke winst te halen.

Het binnen het CP/T® vastleggen van de kwaliteitseisen die aan een informatiesysteem of project gesteld worden, is ook een goed idee. Daarmee heeft iedereen toegang tot deze informatie die aan de basis zou moeten liggen van alle testgevallen.



15:00 Geld: de Budgethouder

De budgethouder voor dit project is de direct afgevaardigde van de CFO.

Het is een gewichtige man die zich bijzonder bewust is van het belang van zijn positie. Op het testen van software heeft hij in de ogen van een Thomas een wat belegen visie die hij te pas en te onpas uitdraagt.

Hij vertelt nog maar eens dat het sturingsmodel van de organisatie in de afgelopen drie jaar volledig is verschoven van de opbrengsten- naar de kostenkant. Dat testen geld kost is al wel duidelijk (hier moet hij altijd even lachen om zijn eigen grapje), maar brengt het wel wat op?

Te vaak zijn er al te veel mensen uit de organisatie gehaald. Als rekening gehouden zou worden met derving van omzet en inkomsten zou het budget allang overschreden zijn. Testen is al duur en ingewikkeld en nu duurt het nog te lang ook. Kortom: het budget is eindig, hoe gaat Thomas dat laten passen?

Het standpunt van de budgethouder is begrijpelijk, maar sommige dingen duren nu eenmaal zolang als ze duren.

En hoe lang ze duren is in het geval van testen in belangrijke mate afhankelijk van het risico dat de gebruiker bereid is te lopen wanneer een informatiesysteem in productie wordt genomen.

In een testproject zijn er twee soorten risico's om rekening mee te houden: productrisico en projectrisico. Het laatste hangt samen met de opzet en besturing van een (test)project. Goed (Test) Project Management is het belangrijkste hulpmiddel om dit risico te beperken. Het eerste risico, het productrisico, is direct gerelateerd aan het informatiesysteem dat getest wordt: het is een risico dat door testen kan worden beperkt.

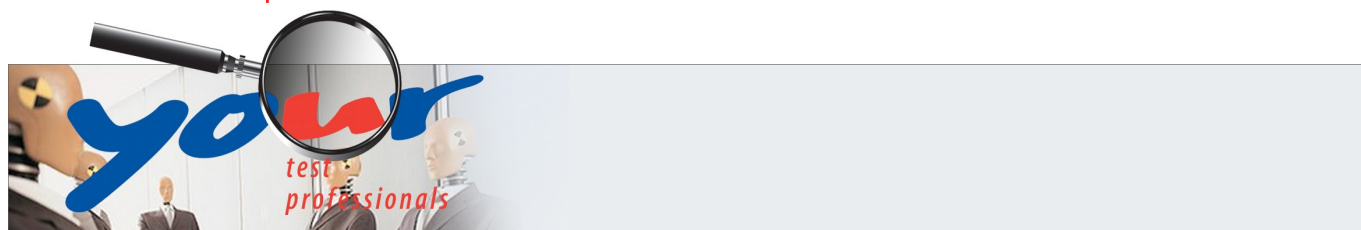
Testen is immers gebaseerd op risico's: als er geen risico bestaat dat iets zich voordoet hoeft dat ook niet getest te worden. Bovendien is het niet mogelijk om alles te testen, er blijven altijd risico's over. Met ander woorden: testen is gericht op het vinden van een acceptabele balans tussen het risico dat er iets misgaat wanneer een informatiesysteem in productie wordt genomen (lees: consequenties/kosten) en de kosten van het testen van dat informatiesysteem om het risico te beperken.

Productrisico's leiden in samenhang tot een lijst met eisen en wensen: pas als het informatiesysteem daaraan voldoet kan het in productie worden genomen.

Binnen het CP/T[®] kan bijgehouden worden welk deel van het testbudget verbruikt is.

En daarmee biedt het het inzicht waar de budgethouder naar op zoek is. Het balanceren van productrisico's is primair de taak van de gebruiker. En het beschikbaar stellen van alle informatie die de gebruiker nodig heeft om deze taak tot een goed einde te brengen, is een belangrijke gedachte achter het CP/T[®]

Het CP/T[®] draagt op een andere manier nog bij aan kostenbesparing. Allereerst is het CP/T[®] zelf gratis, het zit standaard in de gereedschapskist van onze testprofessionals. Daarnaast draagt het bij aan kostenverlaging door informatie eenvoudiger, sneller en centraal beschikbaar te stellen.



16:00 En straks dan: de Applicatie Beheerder

De Applicatie Beheerder is een jonge vent die nog maar een paar jaar werkzaam is bij de organisatie.

Hij is sinds kort de Applicatie Beheerder van het oude informatiesysteem en zal ook het nieuwe informatiesysteem onder zijn hoede nemen.

Hij vraagt zich af of Thomas zich realiseert hoezeer het oude informatiesysteem een bron is van verstoringen en daarmee van zorg voor de afdeling. Thomas knikt instemmend. Documentatie is maar mondjesmaat beschikbaar en de meeste kennis zit in de hoofden van mensen die allang niet meer aanwezig zijn binnen de organisatie.

Applicatie Beheer zit aan te kijken tegen 3 à 4 regressietesten per jaar plus de bijbehorende documentatie ellende. En hoe verheugd ze ook zijn dat er nu een goede projectorganisatie opgetuigd lijkt te zijn voor het testen, zij hebben daar straks niets meer aan als het systeem gewoon in onderhoud is.

Het is verleidelijk om te vergeten dat het merendeel van de kosten van een informatiesysteem gemaakt worden na het in productie nemen.

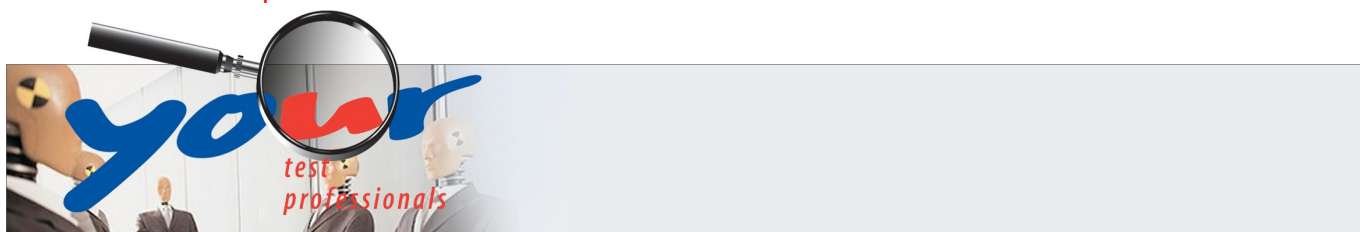
En een belangrijk deel hiervan zit hem in het onderhoud van het informatiesysteem: nieuwe releases, patches, functionele aanpassingen, et cetera.

Een testprojectorganisatie is per definitie een tijdelijke organisatie. Dit betekent niet dat de voortbrengselen van deze organisatie tijdelijk hoeven te zijn. Een belangrijk deel van de testgevallen bijvoorbeeld, kan uitstekend gebruikt worden om de regressietesten samen te stellen. De bevindingenadministratie kan bijzonder waardevol zijn om te bepalen of bepaalde problemen zich al eerder hebben voorgedaan.

Kortom, het verdient aanbeveling om een testproject zo in te richten dat alle informatie die er gedurende de looptijd van het project wordt vergaard eenvoudig overgedragen kan worden naar de staande organisatie.

Wat het CP/T[®] betreft is er geen onderscheid tussen de projectorganisatie en de staande organisatie.

Er is slechts informatie: (business) requirements, functionele en technische specificaties, testgevallen, bevindingen, documentatie, et cetera. Gegeven een optimale inrichting van het CP/T[®], is het overdragen van deze informatie naar de staande organisatie dan ook slechts een kwestie van de juiste mensen toegang geven tot het CP/T[®]



17:00 Op weg naar buiten: Opdrachtgever (reprise)

Thomas had het vanochtend niet verwacht, maar deze dag lijkt toch op een normale tijd te gaan eindigen.

Hij overdenkt nog eens de gesprekken die hij gevoerd heeft, en realiseert zich hoe herkenbaar en begrijpelijk alle verwarring en tegenwerpingen zijn.

Aan zijn muur hangt nog een lijstje. Daarop staan de criteria voor een goed testproces die hij vandaag zo trouw mogelijk heeft proberen toe te passen in zijn gesprekken met de verschillende stakeholders.

1. *Effectiviteit: gebaseerd op de productrisico's*
2. *Efficiency: raakt aan het ontwikkelen van testcases*
3. *Meetbaarheid: de resultaten van een test moeten meetbaar zijn*
4. *Verantwoordelijkheid: iedere stakeholder moet verantwoordelijk zijn voor zijn/haar eigen stuk*
5. *Onderhoudbaarheid: testware moet onderhouden worden met het oog op de toekomst*
6. *Reproduceerbaarheid: bestaande testgevallen en hulpmiddelen dienen hergebruikt te kunnen worden*

Thomas besluit met deze lijst als kapstok een samenvatting te schrijven voor de opdrachtgever van alles wat vandaag de revue gepasseerd is. Maar niet nu, niet hier. Misschien vanavond, thuis, met muziek. Hij sluit de PC af en verlaat zijn kantoor.

Als hij de lift instapt staat daar de opdrachtgever die vraagt hoe het vandaag gegaan is. Thomas aarzelt even en zegt dan dat vandaag een interessante testcase was. De opdrachtgever glimlacht en vraagt wanneer hij de eerste testresultaten kan verwachten. Thomas denkt even na. Morgen, belooft hij hem.

Vanavond dus, thuis, met muziek. En een borrel.



Indien u meer informatie wenst of prijs stelt op een demonstratie horen wij graag van u.

Your Test Professionals
Bovenkerkerweg 81p
1187 XC Amstelveen

t +31(0)20 640 66 80
f +31(0)20 640 66 85
www.yourtp.nl
cpt@youremail.nl