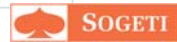




## 'Zomaar' enkele projecten

19 maart 2010  
Leo van der Aalst



## Creditcard organisatie (Nederland)

### Situatie

- Volledig vervanging creditcard systeem door pakket
  - > **aanleiding: 'modernisering'**
- Leverancier uit Dallas (USA)
- Fixed price/date
  - > **contract: 15 mnd doorlooptijd**
  - start: februari**
  - eind : mei jaar daarna**



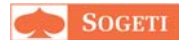
### Creditcard systeem

- Nauwelijks actuele systeembeschrijvingen
- Kennis in 'hoofden'
  - > **ontwikkelaars**
  - > **gebruikers**
- Productiedata vervuild
- Datamigratie
  - > **data repair**
  - > **date enrichment**



## CEO's

- CEO's zijn 'vrienden'
- Contract op servet getekend (golfbaan)
- Bij 'kick off' van project aan CEO creditcard organisatie, ingelijst, aangeboden



## Software leverancier

- Klein bedrijf
  - > 10-15 business analisten
  - > aantal varieert per seizoen
  - > ontwikkelcapaciteit ingehuurd
- Niche
  - > alleen creditcard softwarepakket



## Testen (contractueel vastgelegd)

- Ontwikkeltests en systeemtests door leverancier
- Acceptatietest door creditcard org.
  - > 10-20 testers
  - > testprofessionals en gebruikers



## Aanpak

- Leverancier interviewde medewerkers
  - > stelt daarna specificaties op
  - > maakt 'maatwerk' pakket
- AT testers maakten testgevallen
  - > tegen specificaties
  - > m.b.v. gebruikers
  - > risicogedreven
  - > aanvullend op OT en ST testgevallen
- 1ste oplevering/testrun gepland in december





Gestructuurd risico's testen?



Gestructureerd risico's testen!



Juiste dekking?



## Juiste dekking?



## Juiste dekking m.b.t.risico's



## Eind november

- **Leverancier toont succesvolle demo van systeem!**

## Begin december

- **Alle AT testgevallen leverden een fout op**
- **Reactie CEO's**
  - > **ongeloof**
  - > **AT heeft het fout gedaan**
  - > **gewoon doorgaan**
- **Stuurgroepbijeenkomst**
  - > **pizza avond met CEO's, aantal business analisten, AT testers**
- **Demonstratie**

## Wat was er gebeurd?

- Demo was powerpoint slideshow
- Pakket bestond niet
  - > werd in dit project ontwikkeld/gebouwd
  - > bestemd voor nieuwe klanten in USA
- Onvoldoende kennis van credit card systeem
  - > Nederlandse situatie is anders
- Veel programma's konden niet gecompileerd worden
  - > programmeurs werden per LOC betaald



```
Windows
A fatal exception 0E has occurred at 0137:BFF021C9. The current
application will be terminated.
* Press any key to terminate the current application.
* Press CTRL-ALT-DEL again to restart your computer. You will
lose any unsaved information in all applications.
Press any key to continue _
```

## 12 maanden na start: nieuwe aanpak

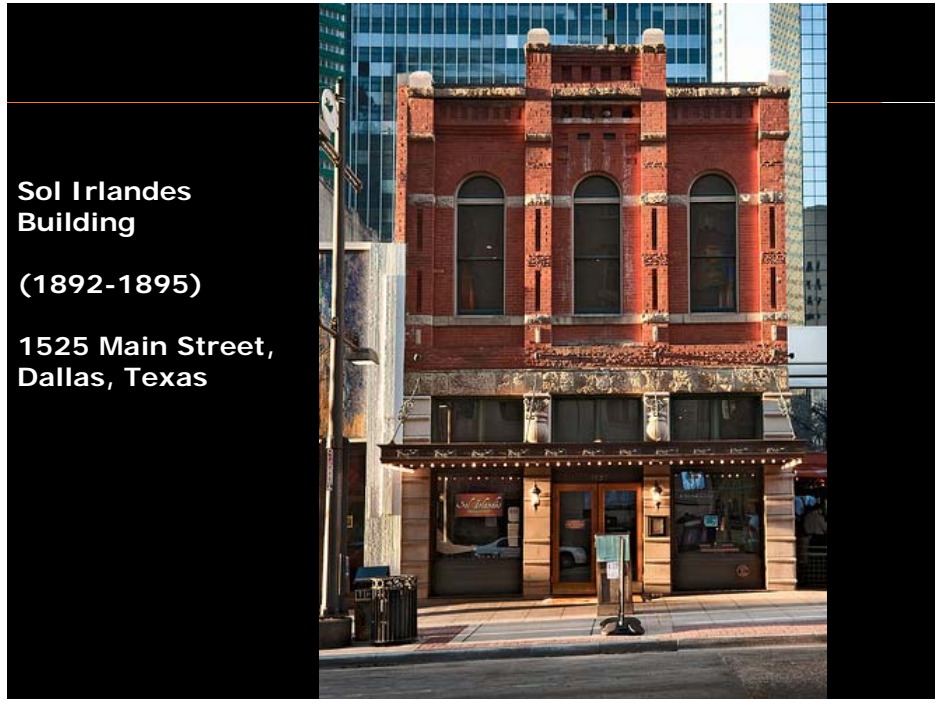
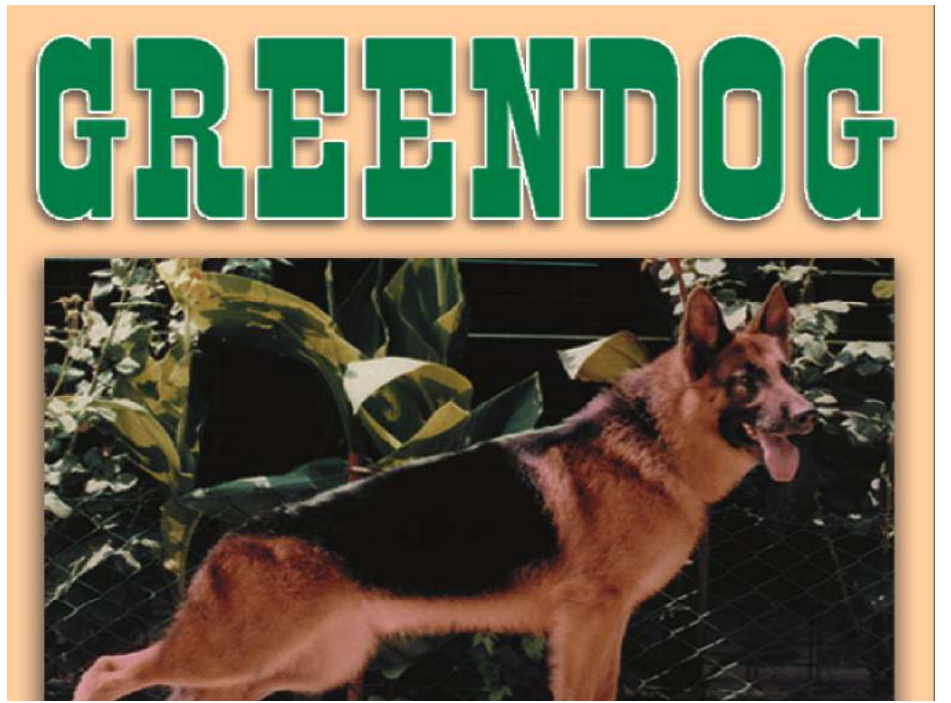
- 4 Weken workshop in Hoofddorp
- 2 Doelen
  - > functionaliteit 'boven water krijgen'
  - > testgevallen opstellen (BTT, PCT, SYN)
- Deelnemers
  - > alle business analisten van leverancier
  - > alle testers/testmanagers
  - > alle 'supergebruikers'
  - > op afroep: materiedeskundigen
  - > op afroep: afdelingsmanagers



## Nieuwe planning

- Gefaseerde oplevering
  - > systeemdelen
  - > 1ste oplevering: juli/augustus
- Bezoek aan leverancier (Dallas)
  - > 4 testers 3 weken
  - > doel: zien hoe systeemtest wordt uitgevoerd
  - > nevendoeel: zien hoe ontworpen en gebouwd wordt
  - > aanvullende AT testgevallen maken











#### Add a new credit card

Card number:  


Expiration date:  /  CVC:  [What's this?](#)

Name:

Location:  

Address:

City/Town:

State:  

Zip:

Phone number:

Will be used in case of order problems and for account verification.

Make this my default payment method

## September

- Business administrators krijgen parameter settings niet voor elkaar
- Functionaliteit 1ste deelsysteem voor minder dan 50% correct
- Data administrator krijgt metadata niet vastgelegd
- Datarepair/-enrichment lukt niet
- Leverancier heeft klanten in USA
- Medewerkers credit card organisatie raken gefrustreerd

## 6 Jaar later .....

- **Leverancier – Creditcard organisatie in juridisch gevecht**
  - > project wordt gestopt
  - > 100 miljoen euro verspild
- **Medewerkers gefrustreerd**
  - > overspannen thuis
  - > overplaatsing gevraagd
  - > uit dienst getreden
- **CEO creditcard organisatie met pensioen**



## Situatie

- **Volledig vervanging aandelen syteem door pakket**
  - > aanleiding: aandelen via internet kopen
- **Leverancier uit Wenen**
- **Fixed date**
  - > contract: 20 mnd doorlooptijd
  - start: februari
  - eind : oktober jaar daarna



## Aandelensysteem

- **Nauwelijks actuele systeembeschrijvingen**
- **Kennis in 'hoofden'**
  - > ontwikkelaars
  - > gebruikers
- **Productiedata vervuild**
- **Datamigratie**
  - > data repair
  - > date enrichment
- **Maar: functionaliteit pakket is leidend!**



## Software leverancier

- **Klein bedrijf**
  - > 5 business analisten
  - > 5-10 ontwikkelaars
  - > 10-100 testers
- **Niche**
  - > alleen aandelen softwarepakket
  - > pakket 'draaide' al bij banken in Zwitserland en Oostenrijk



## Testen (contractueel vastgelegd)

- **Ontwikkeltests, systeemtests en 'demonstrationstest' door leverancier**
- **Acceptatietest door bank**
  - > start: 5-10 testers
  - > professionals, businessanalisten en gebruikers



## Aanpak

- **Medewerkers/testers naar Wenen**
  - > training in gebruik van pakket
  - > leren omgaan met verschil in huidige functionaliteit en pakketfunctionaliteit
- **AT testaanpak gewijzigd**
  - > business processen definiëren voor demonstrationstest
  - > 'big bang'
  - > 4 weken schaduwdraaien
  - > extra capaciteit nodig
  - > programmeursteam 'standby' (ook materiedeskundigen)



## September

- **Demonstrationstest succesvol**
- **Schaduwdraaien**
  - > geen grote fouten
  - > direct hersteld
  - > extra's naar nieuwe release



Oktober

- Productie!



Staat voor resultaat