

Test Outsourcing Governance Approach (TOGA®)

Een groeiend aantal bedrijven wil delen van hun IT-processen, waaronder het testen, uitbesteden aan externe leveranciers. Door middel van outsourcing wil men de kosten beheersbaar maken en/of verminderen, de eigen organisatie ontlasten en zich meer focussen op de core-business. Een trend van de laatste tijd is dat ook het testproces steeds meer uitbesteed wordt, gedeeltelijk dan wel in haar geheel als onderdeel van het totale ontwikkelingsproces. Test outsourcing brengt echter wel een aantal risico's met zich mee voor de organisatie. De invloed op de testactiviteiten is minder terwijl de eisen die aan de kwaliteit van het testen gesteld worden onveranderd hoog blijven. In veel gevallen worden de overeengekomen doelstellingen van het outsourcingproject niet gehaald en worden verwachtingen niet waargemaakt.

Polteq is een onafhankelijke adviseur op het gebied van test outsourcing waarbij de nadruk ligt op het inzichtelijk maken van de risico's die verbonden zijn aan het uitbesteden van testactiviteiten aan derden. Polteq ontwikkelde een aanpak om het outsourcingtraject efficiënt en effectief te laten verlopen, de Test Outsourcing Governance Approach (TOGA®). Deze aanpak wordt ondersteund door een tool om ten alle tijden inzicht te bieden in de status van de uitbestede testactiviteiten. TOGA® is succesvol toegepast in meerdere organisaties, waaronder bij projecten met off-shore testing in landen met een lage kostenstructuur (zoals India).

De aanpak van TOGA® is samengesteld uit een aantal best practices in de volgende gebieden:

1 Het proces van test outsourcing

TOGA® geeft in een aantal heldere stappen aan hoe het uitbesteden van testwerkzaamheden kan worden voorbereid, gepland en ingevoerd.

- Strategie en scope.
Wat is de reden dat er wordt uitbesteed? Welk doel wil men bereiken met het uitbesteden van testen? Wat wordt er uitbesteed? Welke testactiviteiten worden uitbesteed? Wat wordt er niet uitbesteed? Wordt off-shoring naar bijvoorbeeld India of China overwogen?
- Leverancierselectie.
Met ondersteuning van inkoop-experts wordt bekeken welke leveranciers het best in staat lijken om de testdiensten te gaan leveren. Een beperkt aantal potentiële leveranciers wordt verzocht een concrete aanbieding te doen. De verschillende aanbiedingen worden geanalyseerd en uiteindelijk worden één of meerdere leveranciers geselecteerd.
- Opstellen contract.
Hoe koop je testdiensten in? TOGA® geeft aan hoe dat kan met onder een SLA in de vorm van een Generiek Master Testplan (GMTP)
- Implementatie.
Er moeten testwerkzaamheden overgedragen worden. Er zijn veel veranderingen in de organisatie. Nieuwe functies ontstaan, zoals het monitoren en managen van uitbestede testwerkzaamheden.

2 Regievoering

TOGA® onderscheidt twee elementen van regievoering:

- Management van testuitbesteding.
- Het beheren van testuitbesteding is een stevige managementtaak, want uitbesteed testen werkt alleen goed als alle 'stakeholders' op de juiste manier samenwerken. Daarnaast moet er voortdurend geanticipeerd worden op de veranderende eisen van de demand organisatie.
- Monitoring van uitbesteed testen.
- Het monitoren van het uitbestede testen zorgt ervoor er geen onverantwoorde risico's ontstaan tijdens en na de implementatie van de testuitbesteding. De monitoring representeert in feite kwaliteitsborging.

3 Tooling

Het monitoren wordt ondersteund door een set van tools, het TOGA®-dashboard.

- Controls voor kwalitatieve monitoring.
- Metrics voor kwantitatieve monitoring.
- Healthchecks voor auditdoeleinden

Het TOGA®-dashboard geeft een integrale aanpak waarbij de drie tools worden ingezet en elkaar daarbij versterken. Alle monitoring gegevens worden bijgehouden in een tool waardoor er een duidelijk inzicht ontstaat in de risicostatus van de lopende projecten.