

Aan snelheid winnen zonder aan kwaliteit in te boeten: PostNL kan al 17 jaar rekenen op de kennis en kunde van Polteq-testers

Relevant blijven. Vandaag, maar ook met het oog op morgen. Hoe doet [PostNL](#) dat in de logistieke wereld waarin processen steeds meer IT-gestuurd zijn? Door juist op dat gebied de troepen vooruit te blijven. Aan snelheid winnen zonder aan kwaliteit in te boeten: dat is daarbij de grote uitdaging. En dus zijn er goede testers nodig. Gelukkig kan Manager Testmanagement Marc Kooistra van PostNL altijd rekenen op de kennis en kunde van testers van Polteq. Al zeventien jaar lang.

Met al zeventien jaar op de teller is de relatie tussen PostNL en Polteq met recht lang en gelukkig te noemen. Sterker nog: PostNL was in 2000 een van de allereerste klanten van de softwaretestspecialist. Door de jaren heen is Polteq in diverse projecten van waarde geweest voor de landelijk bekende schakel tussen verzenders en ontvangers van post en pakketten. Van planningssystemen voor postbodes tot ondersteunende systemen voor pakketsorteercentra en van apps voor mobile devices tot SAP-implementaties.

Vandaag de dag is de dienstverlening zo mogelijk nog diverser. Testmanagement, -coördinatie, -uitvoering, -automatisering, -opleidingen, mobile testen (inclusief huur van diverse mobile labs en devices analyses) en test assessments: PostNL schakelt Polteq in voor dit gehele arsenaal aan vaardigheden en expertises.

Sneller aanpassen

Zo kan het zijn dat zes Polteqers actief zijn op de werkvloer van PostNL, veelal voor de afdelingen Pakketten en Postbedrijven en systemen als HR en finance. Zij bewegen zich in een snel en dynamisch werkveld. Dat is inherent aan het DNA van het postbedrijf, maar ook aan dat van de markt. Slimme IT-oplossingen maken namelijk steeds meer het verschil binnen de logistieke branche.

‘Wij zijn allang geen monopolist meer, dus moeten we iets toevoegen om relevant te blijven’, zegt Marc Kooistra, die een team van in totaal vijftig testers aanstuurt. ‘We moeten steeds sneller meegaan met wat grote webshops als Bol.com en Coolblue willen. En dus moeten we steeds sneller aanpassingen doorvoeren binnen onze IT-oplossingen. Maar die snelheid mag niet ten koste gaan van kwaliteit. Wij zijn PostNL, pakketten moeten op tijd bezorgd worden. Daarom is het testen van software en devices zo belangrijk voor ons. Al spreek ik liever niet over testen, maar over *quality assurance*. Kwaliteit bouw je in tijdens het ontwikkelproces, door de juiste dingen op de juiste momenten te testen. Daarnaast vragen we onszelf af: hoe pakken we dit zo aan, dat we zo min mogelijk hoeven te testen? Ook daarbij hebben we de

testers van Polteq nodig.'

Bruggenbouwer

'Binnen die dynamiek bewegen wij ons', zegt Jeroen Peeters, testcoördinator van Polteq op de werkvloer van PostNL, met een glimlach. 'PostNL is een grote organisatie met veel disciplines, waar ontzettend veel mensen werken. Natuurlijk is er een kernfocus, de brieven en pakketten kent iedereen, maar kijk je naar de onderliggende systemen, de omgang met de vele leveranciers, dan is dat ontzettend afwisselend. We communiceren met de businessanalist van PostNL, maar voor bijvoorbeeld de gebruikersacceptatietest ook met de bezorger die rondrijdt. Die vertaalslagen maken we de gehele dag door, we zijn continu aan het schakelen. Een goede tester is ook een goede bruggenbouwer.'

Marc knikt instemmend. 'Binnen PostNL moet een tester goed zijn weg kunnen vinden. Contact kunnen maken met mensen die druk zijn en operationeel ingesteld. Ze moeten het leuk vinden om te onderzoeken, het overzicht willen verkrijgen en doorvragen als ze het niet snappen. Dat vind ik bij de medewerkers van Polteq.'

Als testcoördinator zoekt Jeroen vaak naar balans in de complexe ketens van PostNL. 'Veel staat met elkaar in verbinding. Een wijziging in een systeem heeft impact op wel tien tot vijftien systemen. Daarbij heb je te maken met verschillende beheerders van applicaties, die mee-testen in opgeleverde functionaliteiten. De uitdaging is om dat binnen een bepaalde periode af te krijgen.'

Marc: 'Onze *agile* ontwikkelingen worden steeds iteratiever, dus moet testen ook steeds sneller gebeuren. Elke run, elke sprint moet geautomatiseerd worden. Testers stappen vaak op een rijdende trein. Onder die omstandigheden moeten ze kwaliteit verbeteren. Ze moeten goed kunnen duiden: wat kan wel en wat kan niet binnen dit project.'

Kant-en-klare testomgeving

Lianne Klaver is ook een Polteqer op de werkvloer van PostNL. Zij is er vooral actief met het Mobile Test Lab, een kant-en-klare testomgeving waarmee Polteq op locatie, bij de klant dus, analyseert hoe een app draait op devices of in browsers, besturingssystemen en versies. Aan Lianne de taak om updates door te voeren; welke devices of versies gebruikt de doelgroep? 'Ik ben vooral bezig met toestellen leveren, device-analyses uitvoeren en kennis overdragen', vertelt ze. 'Het leuke is dat we het testlab voor meerdere projecten inzetten. Dan zie je de verschillen: waar werkt wat? Mensen die een pakketje volgen met een app hebben een heel ander toestel in handen dan postbezorgers. Ik vind PostNL een heel enthousiaste organisatie, waar ik graag kom. Onze samenwerking staat in het teken van vooruitgang.'



Marc beaamt dat. 'Die mobiele testkoffer en de aanpak daarvan vind ik fantastisch. Een ander bedrijfs onderdeel van PostNL onderhield eerst zijn eigen testlab. Men moest apparaten kopen, raakte snoertjes kwijt en stond voor het probleem: hoe kun je virtualiseren? Polteq biedt daar een mooie oplossing voor. Als er ontwikkelingen in de markt zijn, praten we er samen over en voeren we die door als het nodig is. We maken graag gebruik van het Mobile Test Lab en hebben er veel profijt van.'

Beheerst professioneel

Na ruim twee jaar als testmanager spreekt Kooistra het zonder twijfel uit: hij werkt graag samen met Polteqers, die volgens hem vakmanschap en een kenmerkende, onderscheidende mentaliteit met zich meebrengen. 'Ze zijn beheerst professioneel, hebben een goede mening zonder dat ze die schreeuwen en blijven stevig staan, ook in zwaardere periodes en in complexe, snelle projecten. Die stijl past bij PostNL. Wij geven testers geen nummer, ze zijn niet zomaar inwisselbaar. Sommige partijen denken zo: 'Ik heb 100 uur aan testen nodig, doe mij twee kilo tester.' Maar dat is zeker niet hoe wij het zien.'

Polteq deelt graag kennis met haar klanten. PostNL maakt daar dankbaar gebruik van. Marc: 'Wij zoeken verhalen van buiten. We zijn niet alleen op de wereld en problemen waar wij tegenaan lopen spelen ook elders. Neem dataprivacy. Het is fijn dat we op dat gebied ook van Polteq kunnen leren. En dat moeten we vooral blijven doen.'



Van links naar rechts: Marc Kooistra, Manager Testmanagement (PostNL), Jeroen Peeters, testcoördinator (Polteq) en Lianne Klaver, technisch testengineer (Polteq).