

Riksja Travel zorgt voor optimale performance met Computest



Riksja Travel is een online reisorganisatie en biedt wereldwijd meer dan vijftig bestemmingen aan. Het bedrijf is opgericht in 2000 en opereert met 250 medewerkers vanuit Nederland, Duitsland en Engeland. Het back office-systeem is kritiek voor alle dagelijkse processen van Riksja Travel. Om beter tegemoet te komen aan eisen die in de toekomst worden gesteld aan de organisatie, is een nieuw systeem ontwikkeld. Computest werd gevraagd verschillende performancetesten uit te voeren om te garanderen dat het systeem altijd bereikbaar is.

Bij Riksja Travel kunnen klanten via bouwstenen een unieke reis van hun vakantie maken. In het back office-systeem worden alle activiteiten en processen die betrekking hebben op het boeken van de reis zoals klantcontacten, de prijzen van reisagenten, reserveringen en facturen geregistreerd en afgehandeld. "Ons back office-systeem is het hart van ons bedrijf", vertelt Robbert Homburg, ICT Manager bij Riksja Travel. "We zijn ervan afhankelijk voor alle kritieke processen en daarmee de omzet van onze drie vestigingen. Daarom is het voor ons erg belangrijk dat we erop kunnen vertrouwen dat het altijd beschikbaar is voor onze 250 medewerkers."

Het nieuwe systeem, dat 'Rocket' wordt genoemd, werd samen met een externe partij ontwikkeld. "Rocket moet ons als organisatie verder gaan brengen. Zo willen we op termijn realtime de beschikbaarheid kunnen laten zien en klanten een persoonlijke portal bieden voor hun reis", zegt Edith Huntink. Zij is als Project Manager verantwoordelijk voor de implementatie van het nieuwe systeem.

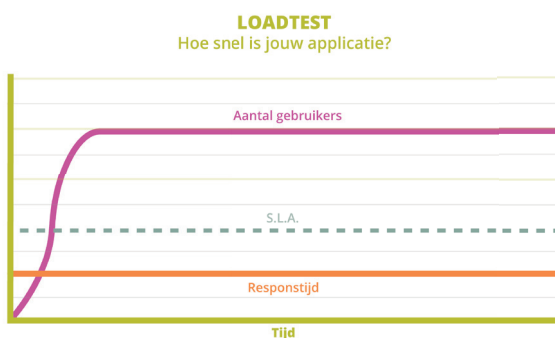
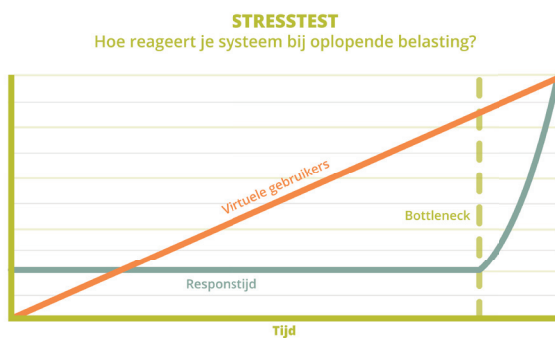
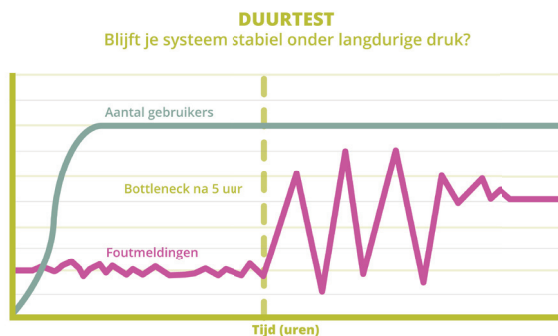
"Bij een eerste livegang ontdekten we al snel dat de performance te wensen overliet. We besloten daarom een specialist in te schakelen om de performance te testen en te optimaliseren."

Edith Huntink, Project Manager bij Riksja Travel

"Omdat het back office-systeem zo kritiek is voor onze organisatie kozen we ervoor het niet in een keer live te zetten, maar de vernieuwde functies gefaseerd beschikbaar te maken. Bij een eerste livegang ontdekten we echter al snel dat de performance te wensen overliet. We hebben deze issues besproken met de ontwikkelaar en besloten een specialist in te schakelen om de performance van Rocket te testen en optimaliseren."

Bepalen testscript

Riksja Travel koos voor Computest. Huntink: “De eerste stap was om samen met de performance specialist te bepalen hoe het testscript eruit moest zien. Hierin staat beschreven welke zaken je getest wil hebben en wat de eisen zijn die je aan het systeem stelt. Verder hebben we vanuit de business specifieke gebruiksinformatie gegeven dat is meegenomen in het testscript. Zo weten we zeker dat de testen goed aansluiten bij onze praktijksituatie.”



Computest voerde bij Riksja Travel een loadtest, een duurttest en een stresstest uit. Daarbij wordt respectievelijk gekeken hoeveel gebruikers het systeem aankan, hoe lang het systeem zonder problemen onder hoge belasting kan draaien en wat de responstijden zijn onder verschillende omstandigheden. “Het was zeker geen standaard test”, lacht Huntink. “Een dag voordat Computest aan de slag zou gaan, besloten we de hosting van het platform ergens anders onder te brengen. Ook hebben we redelijk laat aangegeven dat

onze kantoren voor de toegang tot het systeem gebruikmaken van een aparte URL. Gelukkig wist Computest hier snel op in te spelen en konden de testen doorgaan zoals gepland.”

“Dankzij de bevindingen van Computest hebben we de hele keten kunnen optimaliseren. Voor ons is dit ontzettend waardevol.”

Edith Huntink, Project Manager bij Riksja Travel

Hele keten optimaliseren

Op basis van de verschillende performancetesten zijn verschillende aanpassingen gedaan in de code van Rocket en de infrastructuur. “Het is altijd spannend om te horen dat er dingen zijn gevonden die beter kunnen”, vindt Homburg. “Hier moet je als klant en als bouwer van het systeem wel voor open staan. Ons gevoel dat de performance beter zou kunnen werd bevestigd en dankzij de bevindingen van Computest hebben we de hele keten kunnen optimaliseren. Voor ons is dit ontzettend waardevol. Je moet je voorstellen dat al onze reisspecialisten de hele dag met dit systeem werken. Een systeem dat trager reageert, gaat ten koste van de productiviteit en kost omzet. Als wij niet in staat zijn om reisprogramma’s samen te stellen en te versturen dan kunnen we simpelweg ons werk niet doen.”

Intensieve en soepele samenwerking

Riksja Travel is erg tevreden over de samenwerking met de performance specialist van Computest. Huntink: “Hij is maar een week in huis geweest, maar het voelde al snel alsof hij al veel langer deel uitmaakte van ons team. We spraken dezelfde taal en ook sociaal zaten we op een lijn. Er was ook geen sprake van een klant-leverancier relatie, maar een hele intensieve en soepele samenwerking tussen ons, de ontwikkelaar van het systeem en Computest. Daardoor konden we snel schakelen en direct wijzigingen doorvoeren als er iets werd gevonden. Ook waren we onder de indruk van de flexibiliteit. Er werd niet strak naar kantooruren gekeken, maar naar de klus die geklaard moest worden. Zelfs toen

de ontwikkelaar 's avonds om 22.30 uur wijzigingen doorgaf ging de performance-specialist er nog mee aan de slag. Dit alles bevestigde het goede gevoel dat we al hadden over Computest."

Duidelijk beeld van ideale performance

Het testen van de performance van Rocket heeft niet alleen geholpen om de gebruikerservaring voor de reisspecialisten te verbeteren, maar heeft ook gezorgd voor meer awareness op performance-gebied. Homburg: "Als je een nieuw systeem implementeert is het ontzettend belangrijk om te valideren of het ook echt werkt en of het tegemoetkomt aan de verwachtingen die je ervan hebt. Hierbij moet je van tevoren wel een duidelijk beeld hebben van wat de ideale performance is voor je systeem en of je eerst live gaat met virtuele gebruikers of direct echte gebruikers toegang geeft tot de nieuwe functies. Het vervangen van het back office-systeem was een soort open hart-operatie, die doen we gelukkig niet iedere dag. Maar het is erg fijn als je weet dat de operatie uiteindelijk geslaagd is en alle reisspecialisten probleemloos door kunnen met hun dagelijkse werkzaamheden zodat onze klanten snel en naadloos worden geholpen om hun droomreis te boeken."

"We blijven het systeem verder doorontwikkelen en willen ook meer integratie met de back end realiseren. Daarvoor hebben we ook een functioneel tester van Computest in huis die onder meer de boekingsmodule test."

Edith Huntink, Project Manager bij Riksja Travel

De livegang van het systeem betekent voor Riksja Travel niet het einde van de samenwerking met Computest. Huntink: "We blijven het systeem verder doorontwikkelen en willen ook meer integratie met de back end realiseren. Daarvoor hebben we ook een functioneel tester van Computest in huis die onder meer de boekingsmodule test. Zo weten we zeker dat nieuwe functionaliteit die wordt toegevoegd ook in combinatie met de rest van het systeem goed werkt. En als er weer behoefte is aan een performancetest, dan weten we ook precies welke specialist van Computest we in huis willen halen: Never change a winning team!"



Computest
always on.

info@computest.nl
+31(0)88 733 13 37
www.computest.nl

We zijn een team van gepassioneerde en ervaren technisch specialisten die applicaties en infrastructuren optimaal laten werken. We bieden consultancy en trainingen in geïntegreerde quality assurance en leveren diensten op het gebied van performance, security en functioneel testen.

In alles wat we doen worden we gedreven door een grenzeloze passie voor kwaliteit. Daarom werken we voor iedere sector samen in kleine, gespecialiseerde agile teams. Daarmee houden we de lijnen kort zodat we de beste resultaten behalen.