

CODE RED FOR TRAVELLING? GREEN FLAG FOR YOUR SYSTEMS.

Computest
always on.

Mensen willen zich verplaatsen, en snel. Reizigers willen real-time informatie, zeker als de reis anders verloopt dan verwacht. Tijdens sneeuw, storm of andere incidenten worden websites en apps massaal bezocht en juist dan moeten de systemen beschikbaar blijven.



Reizigers verwachten dat de reis snel, gemakkelijk en zonder problemen gemaakt kan worden. Voor de tevredenheid van de reiziger is (digitale) bereikbaarheid steeds belangrijker. De gemiddelde responstijden op websites dalen elk jaar, de verwachtingen van reizigers worden steeds hoger. De *OV barometer van 2017* beschrijft dat informatie bij vertragingen door reizigers al jaren het laagst gewaardeerd wordt en dat hier een groot verbeterpotentieel ligt voor OV bedrijven. Met name tijdens de herfst- en wintermaanden waarbij storm en winterse omstandigheden voor vertragingen en verstoringen zorgen hebben reizigers een grote vraag naar betrouwbare en up-to-date reisinformatie.

Is jullie reisplanner al winterklaar?

Afgelopen winter hebben wij van twaalf OV-bedrijven de performance van hun homepage en hun reisplanners gemeten. Trends, (on)beschikbaarheid en gemiddelde responstijden per ov-organisatie hebben wij geanalyseerd. We presenteren hier de resultaten als ook de trends en bijzonderheden gedurende die periode voor de gehele sector.

De belangrijkste bevindingen:

1. De buikpijn in performance van de reisplanners toont zich vooral in de beschikbaarheid van de planners bij storm en calamiteiten en bij de afhankelijkheid van OV bedrijven van elkaars systemen.
2. Websites en apps zijn snel bij normaal gebruik. De gemiddelde responstijden voor de homepage

(inclusief cookiemelding) zijn 1,8 seconden en voor de reisplanners 2,1 seconden. De traagste reisplanner had een responstijd van (3,4 seconden), dit is acceptabel voor een zware toepassing zoals een reisplanner.

3. OV bedrijven hebben stabiele websites met weinig verstoringen, hier ook een pluim voor het functioneel testen.
4. Cookiemeldingen, cookiegebruik en advertenties op de website hebben grote impact op de performance van de verschillende websites - "korte" cookiemeldingen en het beperken van bepaalde koppelingen in de website (zoals met Facebook) zorgen voor significant snellere responstijden.

Op de volgende pagina gaan we dieper in op deze bevindingen en lichten we de analyse verder toe.

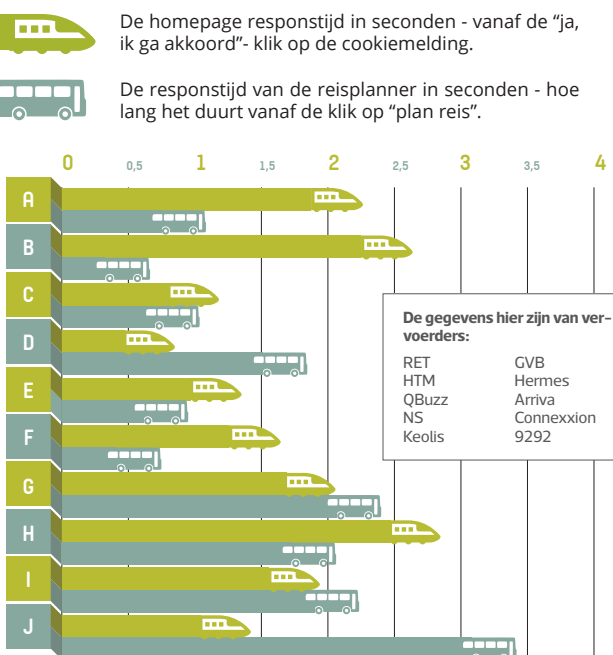
Marvin_ is de tool die gebruikt is om de responstijden en beschikbaarheid te monitoren.

Met **Marvin_** meet je de kwaliteit van software en de achterliggende systemen. De performance en functionaliteit worden continu gemonitord, alerts verstuurt bij verstoringen of bij het overschrijden van de SLA-norm. **Marvin_** scant ook dagelijks je omgeving op security kwetsbaarheden. Onze security specialisten doen de triage, prioriteert de kwetsbaarheden en voorzien je van advies hoe deze opgelost kunnen worden.

Voor het onderzoek heeft **Marvin_** de responstijden van het klikpad "reisplan" gemeten. In het klikpad voor dit onderzoek; Cookievermelding op de homepage > invullen van de van- en naar adressen > klikken op "plan reis" > het tonen van de resultaten.

Snelle homepages en reisplanners

In de onderstaande grafiek hebben we de gemiddelde responstijden gezet van de homepages en van de reisplanners van twaalf OV-bedrijven over een periode van zes maanden (tot medio mei 2018).



Wat hier opvalt is dat de meeste homepages eigenlijk best snel zijn, de gemiddelde responstijd is 1,8 seconden. De homepages met de hoogste responstijd verversen de complete pagina na het op akkoord klikken van de cookie-melding, in plaats van alvast delen van de pagina van tevoren te laden.

Stormschade; Reisplanners niet beschikbaar

De storm die op 18 januari woedde - waarbij code rood werd afgegeven voor ons land - zorgde ook voor de meeste reisplanners voor een piekbelasting van reizigers die op zoek waren naar informatie.

Onze metingen laten zien dat er een enorme variatie is geweest in de beschikbaarheid, laadtijden en foutmeldingen per reisplanner waarbij de beschikbaarheid tussen 06:00 en 20:00 varieerde tussen de 10% en

de 100% voor de twaalf reisplanners. De belangrijkste conclusie is dat dit soort onverwachte piekbelasting nog steeds zorgt voor beschikbaarheidsproblemen bij de reisplanners, juist op het moment dat klanten die actuele informatie willen hebben.

Quick fixes & Easy Wins:

- > Controleer regelmatig de responstijden en beschikbaarheid van de voor de reiziger belangrijkste pagina's en klikpaden en bepaal hierbij wat de acceptabele normen zijn, en wie wat doet wanneer deze worden overschreden;
- > Stel een "lichte" backup pagina voor de homepage en de reisplanner op waarin je alvast content klaarzet voor wanneer er weer een incident op komt is of plaatsvindt;
- > Maak performance een prioriteit en maak bij het implementeren van plugins of advertenties altijd de balans op van hoeveel effect deze implementatie zal hebben op de responstijden;
- > Denk "lean": functionaliteit en snelheid zijn belangrijkste aspecten voor de reiziger, mooie graphics of extra interactieve opties leveren vaak extra druk op de server op zonder de gebruiker echt verder te helpen.
- > Een aantal sites zou bijvoorbeeld de overstap naar een snellere cookie melding-flow al veel winst opleveren.
- > Wil je de capaciteit van je website of reisplanner opschalen? Door performancetesten uit te laten voeren kan je de maximale belasting meten en de oorzaak van de verstoring bepalen. Als je de bottleneck kent, kun je je systeemcapaciteit met een minimale investering gericht uitbreiden.

De resultaten hebben we geanonimiseerd, maar in de legenda staan welke OV-bedrijven we hierin hebben meegenomen. Wil je de responstijden van jouw homepage en jouw reisplanner weten? Of meer informatie ontvangen over onze performance diensten, neem dan contact met ons op.



Computest
always on.

khaas@computest.nl
06 81 53 30 25
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.