

## Knab houdt grip op performance met Performance Assurance van Computest



Knab is een online bank die sinds de oprichting in 2012, service en innovatie centraal heeft staan. Alle activiteiten van de inmiddels meer dan 300 medewerkers zijn erop gericht de klant een zo goed mogelijke ervaring te bieden en hen te voorzien van gebruiksvriendelijke en innovatieve diensten. Het online platform, de persoonlijke online bankomgeving en de app vormen samen het digitale kantoor waar klanten altijd op een soepele manier naar binnen moeten kunnen. Om dit te garanderen heeft Knab een Performance Assurance-contract met Computest.

Zeker voor een online bank zijn de snelheid en beschikbaarheid van de online platformen bedrijfskritisch. "Via onze website, die maandelijks duizenden bezoekers telt, komen ook nieuwe klanten binnen. Je wilt voorkomen dat deze niet functioneert en mensen afhaken", vertelt Tim Hendriks. Samen met Simon van Impelen is hij verantwoordelijk voor alle testactiviteiten bij Knab. Samen met 17 testers en de consultants van Computest werken zij aan het optimaliseren van de performance, de beschikbaarheid van de online platformen en het monitoren daarvan.

"Het optimaliseren is een doorlopend proces", zegt Hendriks. "Onze organisatie is altijd in beweging.

We vragen ons continu af hoe we de ervaring voor de klant nog beter kunnen maken. Daarvoor voegen we heel regelmatig functies toe aan onze platformen die allemaal intensief worden getest."

### Performance as a Service

Knab werkt met Computest met een Performance Assurance-contract voor zowel de productie- als de testomgeving. Van Impelen: "Je zou dit kunnen zien als 'Performance as a Service'. Dit is voor ons een erg prettige werkwijze, omdat je altijd support hebt en er continue focus is op performance voor een vast bedrag per maand. Zo is ook de monitoring inbegrepen waardoor we in de periode tussen de testen altijd vinger aan de pols houden en niet voor ieder project een apart budget hoeven aan te spreken. Het contract is echt een samenwerking waarbij er geen sprake is van een leverancier-klantrelatie, maar meer van een partnership. Dit merk je ook aan de betrokkenheid van de consultants van Computest."

"We hebben dezelfde mindset en passie om klanten zo goed mogelijk te helpen. Dat is voor ons heel belangrijk."

Tim Hendriks, Application Engineer bij Knab

### Focus op de hele keten

Persoonlijke aandacht en service zijn redenen waarom klanten voor Knab kiezen. De bank werd daarvoor ook al verschillende keren bekroond met

een service award. “We zijn niet productgericht, maar servicegericht: alles moet voor de klant werken. Daar hoort niet alleen een snelle website bij; alle touch points moeten geoptimaliseerd zijn”, vindt Van Impelen. “Daarom is er focus op de hele keten en zorgt Computest voor end-to-end testen. Dat wil zeggen dat ook de mobiele apps en back office-systemen zoals de CRM-software, worden getest en gemonitord. Om klanten efficiënt te helpen moeten onze servicemedewerkers snel de klantgegevens op hun scherm hebben. Wij zorgen dat de klantbeleving altijd optimaal is. Lang wachten en drie keer doorverbonden worden horen daar niet bij.”

De samenwerking tussen Knab en het team van Computest is intensief. Hendriks: “Het team van Computest waar wij mee werken is gespecialiseerd in finance en weet hoe onze organisatie in elkaar zit. Daarmee weet je allebei precies waar je over praat. Bovendien merk je nauwelijks dat je met een externe partij te maken hebt: de mensen van Computest gaan naadloos op in onze afdeling. Dit komt ook omdat het DNA van beide organisaties erg op elkaar lijkt: We hebben dezelfde mindset en passie om klanten zo goed mogelijk te bedienen. Dat is voor ons heel belangrijk.”

### Betrokken en flexibel

Als voorbeeld noemt Hendriks het project voor de nieuwe persoonlijke bankomgeving: “Daarbij liepen we tijdens de performance testing tegen een aantal issues aan. De collega’s van Computest

stonden hierbij continu voor ons klaar om na iedere tweak van het systeem een test te doen. Zonder hen hadden we deze testen niet zo ad hoc en snel kunnen uitvoeren. Het Computest-team was heel betrokken en flexibel waardoor we uiteindelijk met een goed functionerend platform live konden.”

“Wat ik waardeer aan Computest is dat zij net als wij open, eerlijk en transparant zijn. Ze willen het oprecht goed doen en kijken altijd naar hoe het voor de klant nog beter kan.”

Tim Hendriks, Application Engineer bij Knab

Momenteel werkt Knab aan de integratie van continuous integration en continuous delivery. Van Impelen: “Door meer agile te gaan werken volgens een DevOps-structuur zorgen we onder andere dat kwalitatief hoogwaardige software zo snel mogelijk naar productie kan. Computest helpt ons performance testing in dit proces te integreren zodat dit ook kort cyclisch kan meedraaien. Zo leren we ook echt van elkaar en helpen we elkaar vooruit. Wat ik waardeer aan Computest is dat zij net als wij open, eerlijk en transparant zijn. Ze willen het oprecht goed doen en kijken altijd naar hoe het voor de klant nog beter kan.”



**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.