



1 Bank – 1 QC Projekt: Eine Erfolgsgeschichte

Armin Ruhland-König
Team Test Management

Bad Honnef – 26. September 2012
www.ing-diba.de

 HP Software Anwendertreffen 2012

ING  **DiBa**
Die Bank und Du

Agenda

- **ING-DiBa Kurzprofil**

- **QC – Historie und Einführung**

- **QC – Aktuelle Nutzung**

- **QC – Zukünftige Herausforderungen**

Agenda

- **ING-DiBa Kurzprofil**

- **QC – Historie und Einführung**

- **QC – Aktuelle Nutzung**

- **QC – Zukünftige Herausforderungen**

ING-DiBa – Direktbank seit 1965

Bilanzsumme **109 Mrd. Euro**

3.000 Mitarbeiter

7,4 Millionen Kunden

859.000 Girokonten

1.200 Geldautomaten

86 Mrd. Euro Spareinlagen

60 Milliarden Euro

Baufinanzierungen und Konsumentenkredite

Die ING-DiBa an einem Tag



21.000 Anrufe im Kundendialog



2.180 Email-Eingänge pro Tag im E-Service



1.450.000 Seitenaufrufe im Internet



300.000 Logins im Internetbanking & Brokerage



3.636 Kontakte in der Immobilienfinanzierung



45.981 Vorgänge im Dokumenten Service

ING-DiBa: Das Geschäftsmodell

- Fokus auf eigenständig handelnde Kunden
- kein provisionsgebundener Verkauf
- mehr Transparenz und Verbraucherfreundlichkeit
- Kosteneffizienz / attraktive Konditionen
- Hohe Servicequalität



Hohe Kundenzufriedenheit



Basis: Motivierte und engagierte Mitarbeiter

Agenda

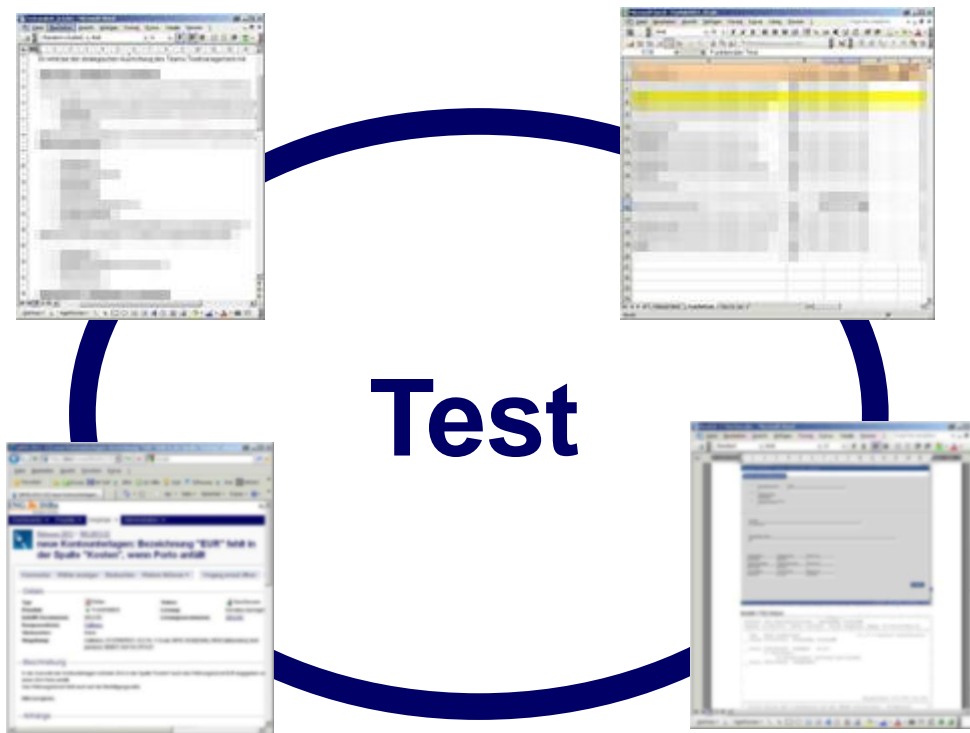
■ **ING-DiBa Kurzprofil**

■ **QC – Historie und Einführung**

■ **QC – Aktuelle Nutzung**

■ **QC – Zukünftige Herausforderungen**

Wie sah die Welt vor QC aus?

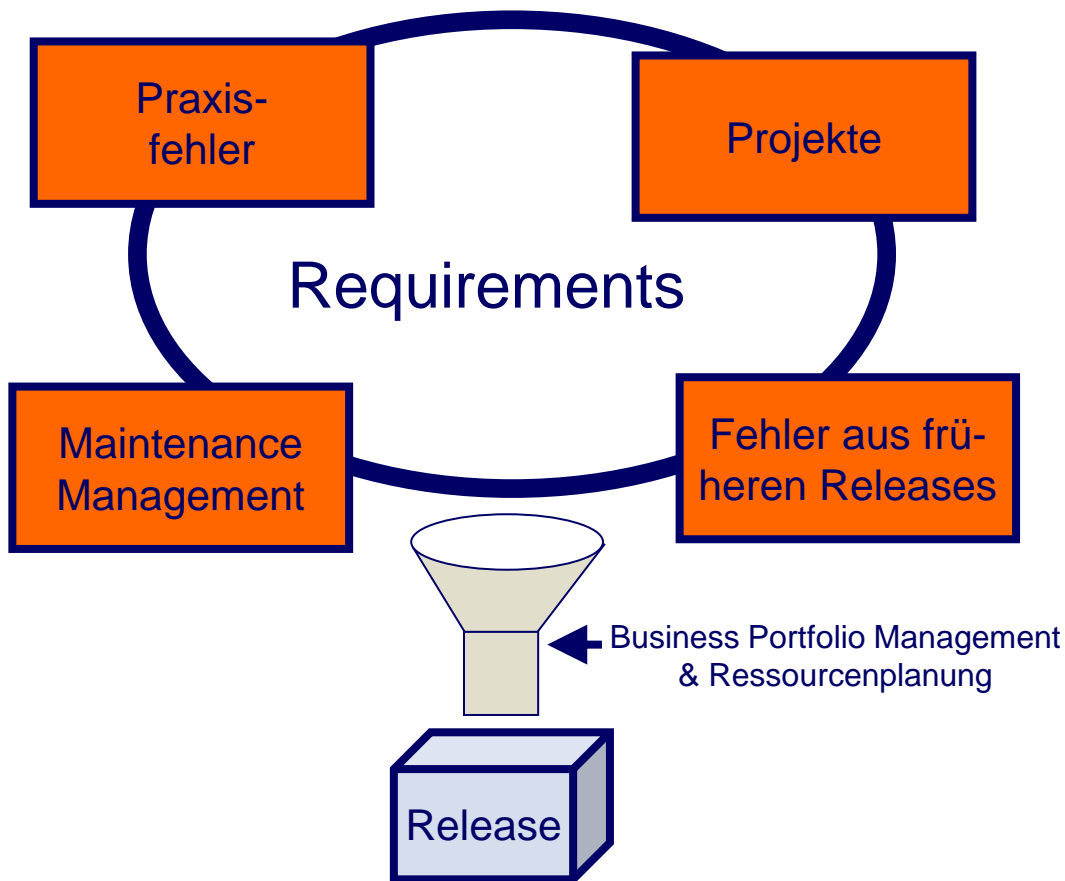


■ Verschiedenste Ergebnistypen zur Dokumentation von Tests

- › Ein Testfall = ein Kapitel in einem Word-Dokument
oder
- › Ein Testfall = eine Zeile in einem Excel-Dokument
oder
- › Ein Testfall = eine Serie von Bildschirmkopien in einem Word-Dokument
oder
- › Keine Testfallbeschreibung
„Fehlerhafte“ Testausführungen werden als Vorgänge in JIRA beschrieben

➔ Eine integrierte Sicht für diese heterogenen Vorgehensweisen zu erhalten ist eine „Mission impossible“

Wie sieht unsere Releasemethodik aus?



- Wir unterscheiden
 - › bankfachliche,
 - › technologische und
 - › infrastrukturelle Änderungenund bringen meist eine Kombination in Praxis
 - Aufgrund unserer technischen und fachlichen Abhängigkeiten müssen Änderungen zusammen in Praxis gebracht werden!
 - Releases beinhalten immer änderungsbedingte Tests als auch allgemeine Regressionstests
- ➔ Um eine integrierte Sicht auf unsere Tests zu erhalten, ist ein standardisiertes Testvorgehen erforderlich

Welche Herausforderungen beschäftigen uns darüber hinaus?

- Wir testen mit einem starken Fokus auf unsere Applikationen
 - ➔ Richte die Struktur an den Applikationen aus!
- Testergebnistypen werden an vielen verschiedenen Stellen im Dateisystem gespeichert
 - ➔ Schaffe EINE Stelle zum Speichern von Testdokumenten, um sie analysieren zu können!
- Tests werden von den Fachbereichen durchgeführt
 - ➔ Entlaste die Fachbereiche von der technischen Last einer Werkzeugadministration und eines Werkzeugsupports!
- Als Abweichungsmanagementwerkzeug ist JIRA bereits gesetzt
 - ➔ Beachte diese Einschränkung bei der Auswahl der Maßnahmen!
- Für die Einführung einer neuen Software muss ein positiver ROI entstehen
 - ➔ Halte den Aufwand für Werkzeugadministration möglichst gering!

Welche Maßnahmen setzen wir um?

- Wähle ein Testmanagementwerkzeug, das mit einem Testautomatisierungswerkzeug integriert ist:
 - ➔ Quality Center
- Etabliere Quality Center als einziges Werkzeug für Testfallspezifikation und Testausführung:
 - ➔ Die Nutzung der Module Testplan und Testlabor ist verbindlich vorgeschrieben
- Beschränke die Nutzung von QC:
 - ➔ Es gibt EIN Projekt (Ausnahme: Test von Systemen mit Mitarbeiterdaten)
- Schaffe EINE Supporteinheit mit Adminrechten in QC und im QC-Projekt:
 - ➔ Nur Mitarbeiter aus Team Test Management besitzen Adminrechte
- Beschränke die Berechtigungsvergabe auf wenige Rollen:
 - ➔ Tester, Testmanager, Testautomatisierer, Administrator, Lesender Zugriff
- Schule die Tester:
 - ➔ Tester erhalten eine Schulung in der QC-Nutzung und in einer normierten Testfallbeschreibung

Agenda

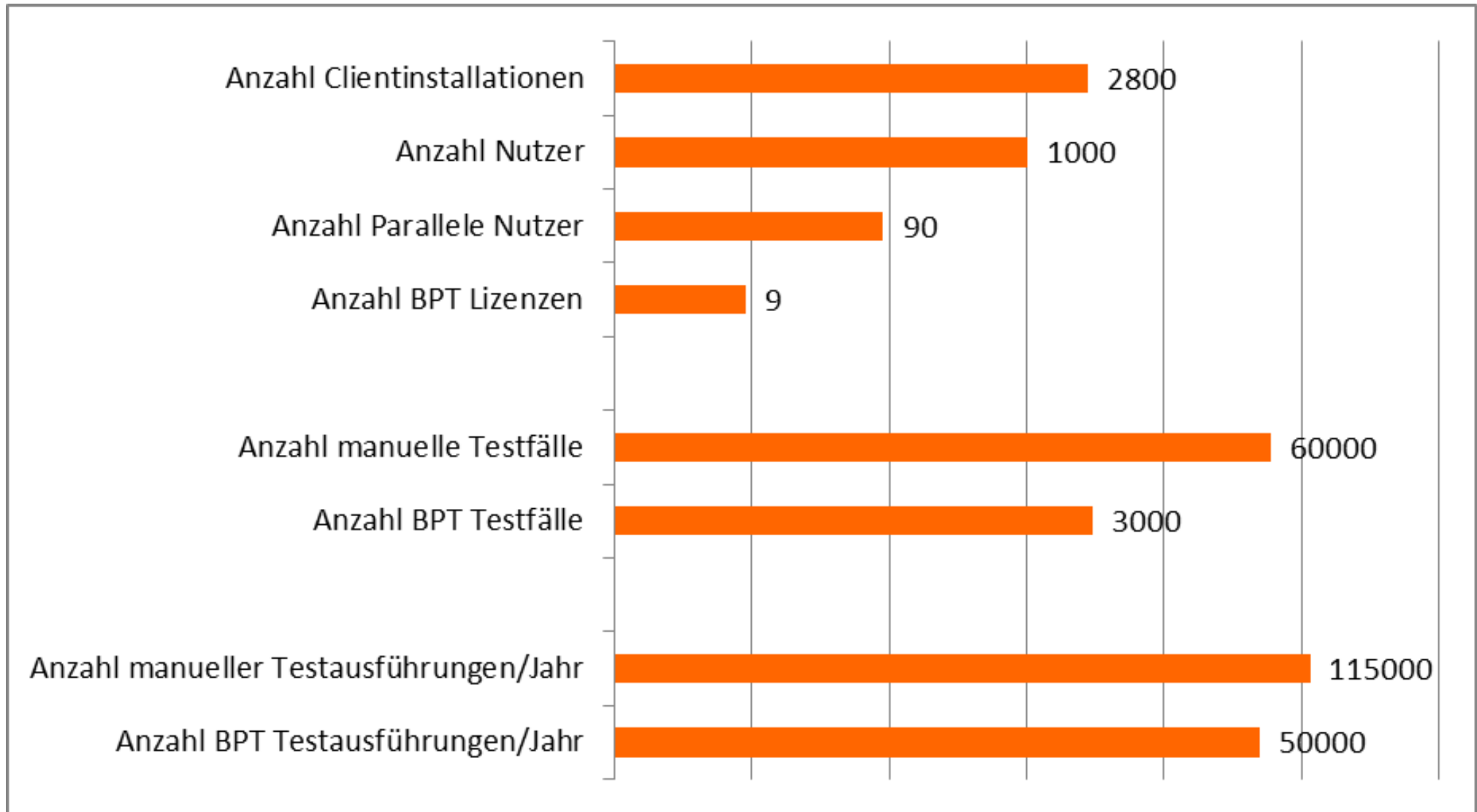
■ **ING-DiBa Kurzprofil**

■ **QC – Historie und Einführung**

■ **QC – Aktuelle Nutzung**

■ **QC – Zukünftige Herausforderungen**

Kennzahlen unserer Erfolgsgeschichte

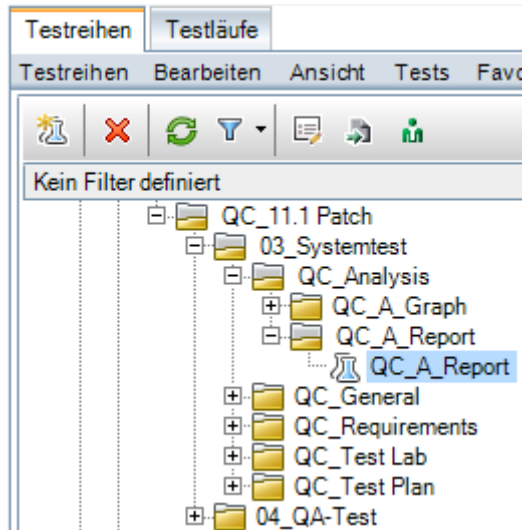


Testplan @ ING-DiBa

The screenshot displays the Testplan software interface. At the top, there is a menu bar with options: Tests, Bearbeiten, Ansicht, Favoriten, Analyse. Below the menu is a toolbar with various icons. A status bar indicates 'Kein Filter definiert'. The main area shows a tree view of test cases under the 'Quality Center' folder. The selected test case is 'QC_A_01_Bericht erstellen'. Below the tree view, there is a 'Details' tab with a form for test case configuration. The form includes fields for Testfallname, Autor, Organisation, Priorität, Benutzerrolle, Prüfstatus, Testaufgabe, Status, Erstellungsdatum, Testobjekt, Aufwand, SOX-Kontrollen, Prüfer, and Type. The 'Beschreibung' tab is also visible, showing a text area with a rich text editor toolbar. The description text reads: 'Erstellen eines Berichts im Modul Test Plan.' The 'Voraussetzungen' section states: 'Es gibt mindestens ein Testfall im Projekt.' The 'Ziel des Testfalls' section states: 'Ein Bericht mit allen Testfällen des Projekts wird erstellt.'

- Strukturiere gemäß unserer Applikationssicht: Ebene 1 – Anwendung, Ebene 2 – Fachbereich, Ebene 3 – Testpakete
- Nutze eine Vorlage zur Testfallbeschreibung
- Definiere Testattribute für Testmanagementzwecke
- Stelle über den Workflow Vorschlagswerte für Pflichtfelder ein
- Nutze den vollständigen Namen für den Autor
- Beschränke das Löschrrecht für Testfälle und Ordner auf Administratoren
- Stelle einen zentralen Papierkorb für zu löschende Testfälle bereit
- Importiere Testfallspezifikationen aus Entscheidungstabellen

Testlabor @ ING-DiBa



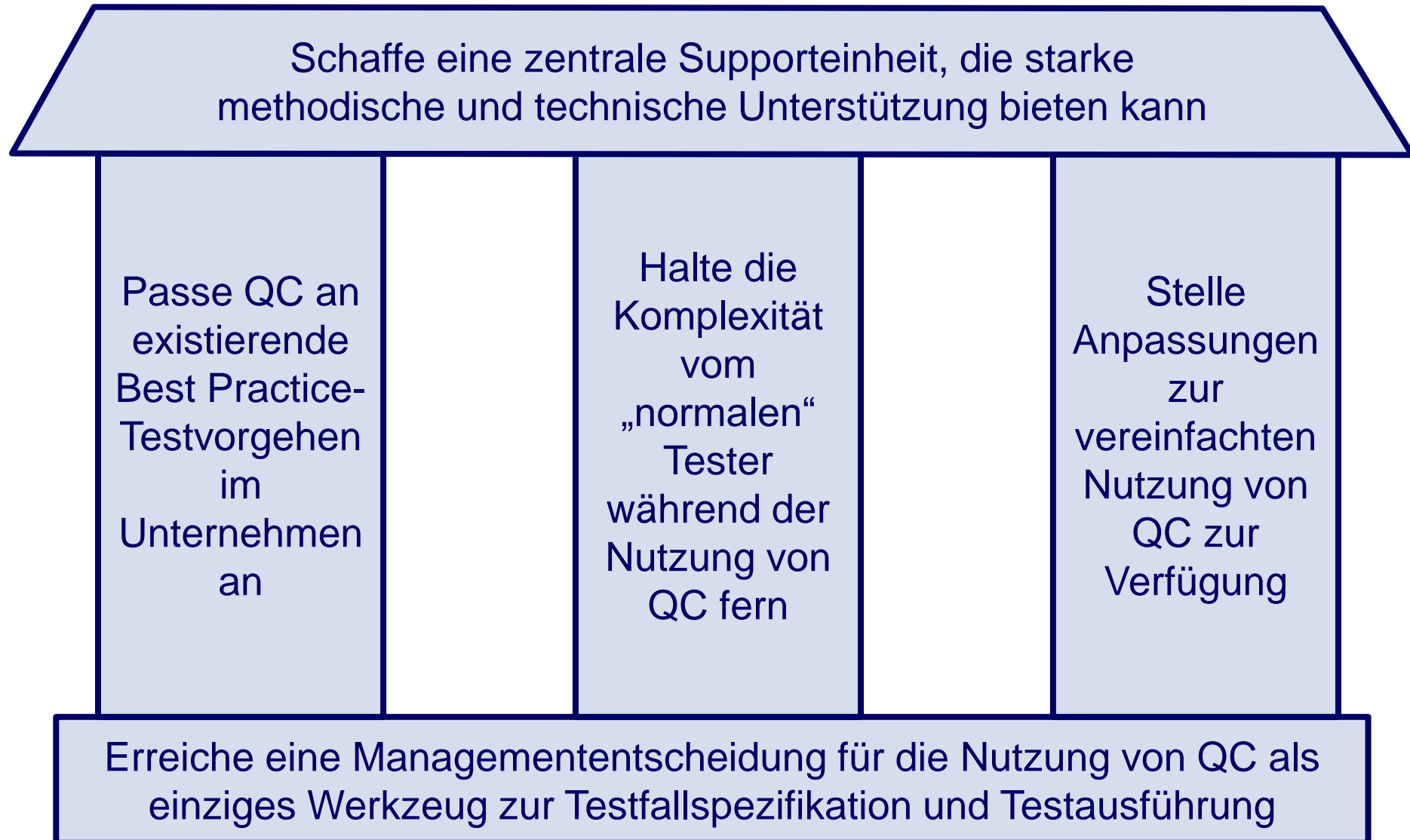
- Strukturiere gemäß unserer Release- und Applikationssicht: Ebene 1 – Release, Ebene 2 – Teststufe, Ebene 3 – Applikation, ...
- Konfiguriere das Release auf Basis des Testplans (inkl. Filtermöglichkeiten)
- Definiere Testinstanzattribute für Testmanagementzwecke
- Nutze das Modul Releases, um Testfälle Zyklen zuzuordnen
- Etabliere „manuelle“ Verknüpfungen zwischen fehlgeschlagenen Testausführungen und JIRA-Vorgängen

| Test: Testfallname | Status | Projekt | Testpaket | JIRA-Fehler |
|---------------------------------|--------|---------|-------------|-------------|
| QC_A_01_Bericht erstellen | Passed | QC_11.1 | QC_Analysis | QC-123 |
| QC_TE_03_SQL-Abfrage ausföhr... | Passed | QC_11.1 | QC_Analysis | |

Indikatoren unserer Erfolgsgeschichte

- ✓ Die EIN-Projekt-Entscheidung ist vollständig akzeptiert
- ✓ Die standardisierte Vorgehensweise auf Basis von QC ist weitgehend akzeptiert
- ✓ Die Strukturierung von Testplan/-labor ist vollständig akzeptiert
- ✓ Die Fachbereiche nutzen QC auch für kleine Änderungen zwischen Releases
- ✓ Die Analyse von Teststatus und Testfortschritt ist erheblich einfacher
- ✓ Die Fachbereiche haben dank der Testautomatisierung einen geringeren Testaufwand
- ✓ Die Fachbereiche können sich auf die eigentliche Nutzung von QC konzentrieren
- ✓ Der Aufwand für die Werkzeugadministration ist gering

Welche Erfolgsfaktoren haben uns geholfen?



Agenda

- **ING-DiBa Kurzprofil**

- **QC – Historie und Einführung**

- **QC – Aktuelle Nutzung**

- **QC – Zukünftige Herausforderungen**

Welche Herausforderungen beschäftigen uns heute?

Stelle in den Modulen
Standardfilter für
Nutzer entsprechend
ihrem Fachbereich
bereit

Beschleunige
die Testdurch-
führung

Stelle einen
verbesserten
Papierkorb
zur
Verfügung

Integriere QC
und JIRA über
eine technische
Schnittstelle

Archiviere
regelmäßig
1x/Jahr

1 QC-Projekt für 1 Bank ist erfolgreich!

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

