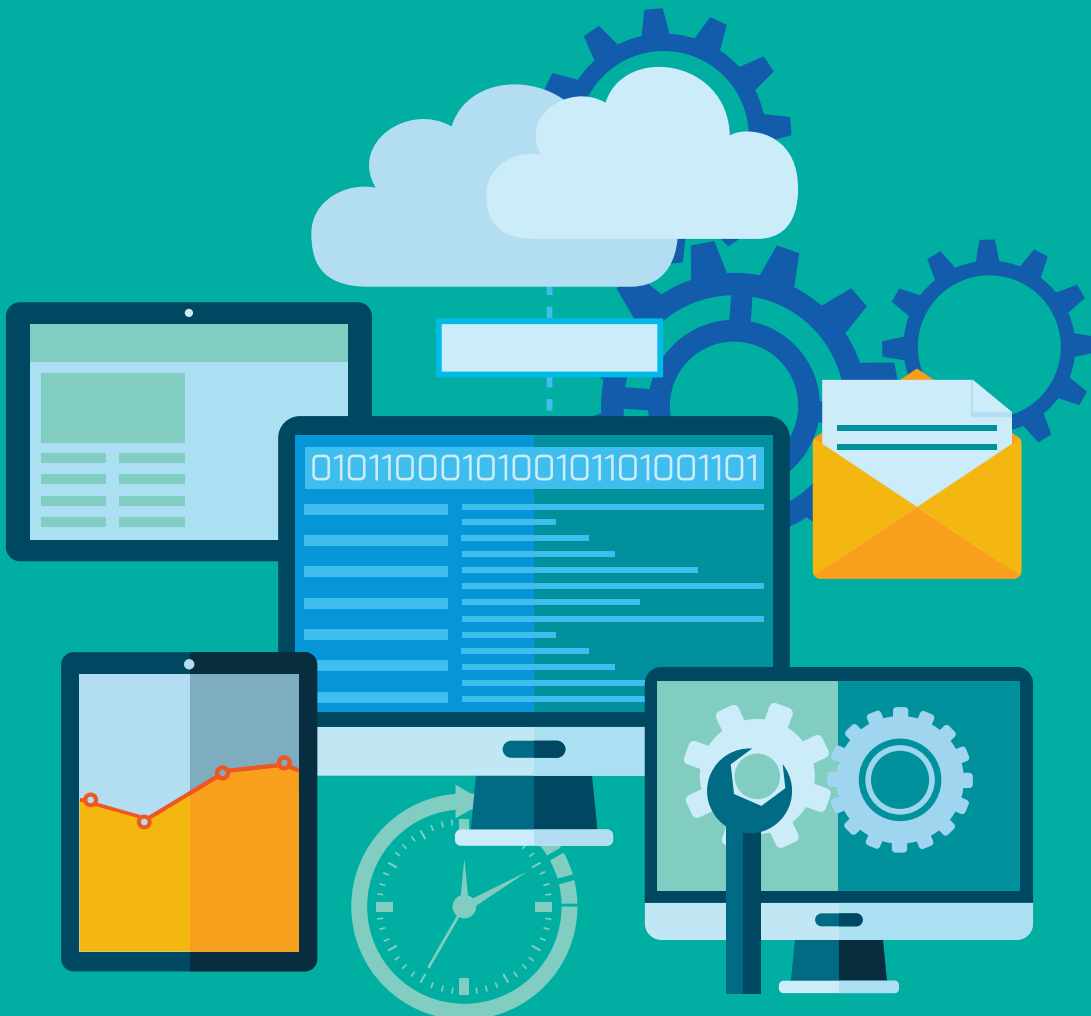


Qualitätssteigerung, Flexibilisierung und Kostensenkung durch Einsatz eines Test Centers

Point of View

High performance. Delivered.



Inhalt

Einführung	3
1. Fakten	4
1.1 Ein effektiver Software Test ist zentraler Bestandteil einer überzeugenden IT-Strategie zur Realisierung von Wettbewerbsvorteilen	
1.2 Erfolgsfaktoren im fachlichen Software Test von Versicherungsunternehmen	
2. Hebel zur Verbesserung des Testvorgehens	6
2.1 Standardisierung des Testprozesses	
2.2 Planung	
2.3 Reporting	
2.4 Test Management	
2.5 Tooling	
3. Accenture Test Assessment Framework (TAF) identifiziert gezielt Verbesserungspotentiale	8
4. Test Center of Excellence	10
5. Value Proposition	12
5.1 Flexibilität	
5.2 Qualität	
5.3 Business Case	
5.4 "Shift Left"	
5.5 Implementierungserfahrung	
6. Kundenbeispiel	14

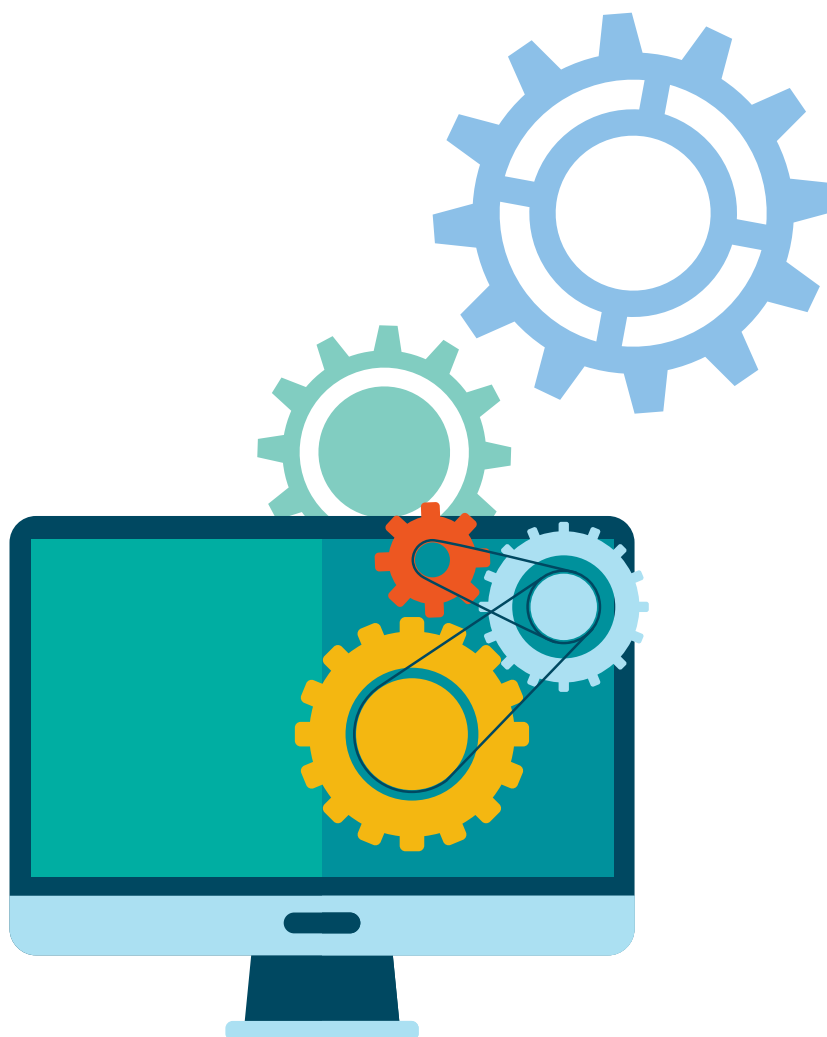
Einführung

Führungskräfte in der Versicherungswirtschaft sind ständig auf der Suche nach Optimierungspotenzialen – unter anderem zwingt die aktuell unbefriedigende Situation an den Kapitalmärkten die Versicherer zu immer stärkerer Kosteneffizienz. Die Anforderungen der Vertriebe und der Endkunden hingegen verlangen nach einer höheren Frequenz der Produktinnovationen und einer besseren Qualität der Dienstleistungen.

Ein Handlungsfeld für Kostenoptimierung und Qualitätssteigerung ist der Test. Auch wenn sich in der Vergangenheit hier bereits viel getan hat, stellt nach wie vor die Professionalisierung des Tests durch Einsatz einer Test Factory oder Centers einen wichtigen Hebel zur Senkung der Kosten um bis zu 50%, Flexibilisierung der Kapazitätsverfügbarkeit bei gleichzeitig steigender Qualität dar.

Accenture bietet aus seiner umfangreichen Projekterfahrung mit seinem Testing Framework die Auswahl an Methoden und Tools, die auf die Kundenbedürfnisse angepasst werden können und zügige Verbesserungen ermöglichen. Das Framework bietet neben der Anwendung von standardisierten Methoden und Tools, der Einführung von entsprechenden Metriken und Reportings auch klare Planungsansätze, die eine optimierte Steuerung des gesamten Software-Entwicklungszyklus ermöglichen.

Gerne erarbeiten wir mit Ihnen gemeinsam eine Herangehensweise, damit Ihr Unternehmen die Optimierungspotenziale aus dem Testing identifizieren, bewerten und realisieren kann.



1. Fakten

1.1 Ein effektiver Software Test ist zentraler Bestandteil einer überzeugenden IT-Strategie zur Realisierung von Wettbewerbsvorteilen

Das kompetitive Marktumfeld, die anhaltende Niedrigzinsphase sowie ständig aufkommende neue gesetzliche Regelungen entfalten auf die Assekuranz einen bis dato nicht gekannten Anpassungs- und Kostendruck. Die Fähigkeiten eigene Produkt-offensiven zeitnah am Markt platzieren zu können oder auf Konkurrenzangebote sowie Veränderungen im Kundenverhalten effektiv und differenziert zu reagieren, gewinnen entscheidend an Bedeutung. Interne Abläufe zur Administrierung der Versicherungsprodukte müssen für eine Optimierung der Time-to-Market flexibilisiert sowie zu einem höheren Grad standardisiert werden.

Eine Schlüsselposition nimmt im Transformationsprozess die strategische Neuausrichtung der IT-Anwendungslandschaft ein. Damit sind tiefgreifende und komplexe Eingriffe in die IT-Anwendungslandschaft verbunden – von Vertriebslösungen und Inputsystemen über die zentrale Bestandsführung zur Vertrags-, Schaden- und Auftragsverwaltung hin zu Outputsystemen und Dokumentenerstellung sowie den Schnittstellen zu den Abrechnungs- und Finanzsystemen.

Für die konkreten Realisierungen werden ambitionierte Erfolgs- und Kostenziele auferlegt. Die Sicherstellung einer hohen Softwarequalität setzt einen strukturierten Testansatz als zentral definierten Bestandteil der IT-Strategie voraus. Dieser ermöglicht eine effektive Steuerung und Nutzung der eingesetzten finanziellen Mittel zur Bewältigung von wachsenden Herausforderungen auf dem Weg zur Etablierung einer hohen Softwarequalität:

1. Der gestiegene Anpassungsdruck erhöht die Frequenz von Softwarereleasezyklen und führt zu parallel betriebenen Initiativen wie die Digitalisierung der Kundenbeziehung und Konsolidierung der Bestandsführungssysteme.

2. Gestiegene Komplexität der Systeme determiniert durch technische Standardisierung von Produkten bei gleichzeitiger Erhöhung der Produktvariationsmöglichkeiten sowie systemübergreifender End-to-End Prozessabläufe.

3. Fachexperten der eigenen Organisation stehen für Testaktivitäten kaum zur Verfügung.

4. Erhöhter Abstimmungsbedarf zwischen Organisationseinheiten wie Produktgeber, IT und Fachbereich.

Existieren keine Maßnahmen zur aktiven Teststeuerung sind weder Budget- noch Qualitätsziele erreichbar. Die Fehlertoleranz sinkt exponentiell mit zunehmendem Fortschritt im Entwicklungszyklus. Entscheidend ist daher die frühzeitige Identifizierung von Fehlern innerhalb von

effektiven Testphasen. Dieser Ansatz sichert hohe Qualität sowie eine kosteneffiziente Behebung von Systemfehlern – vgl. Abbildung 1 unten.

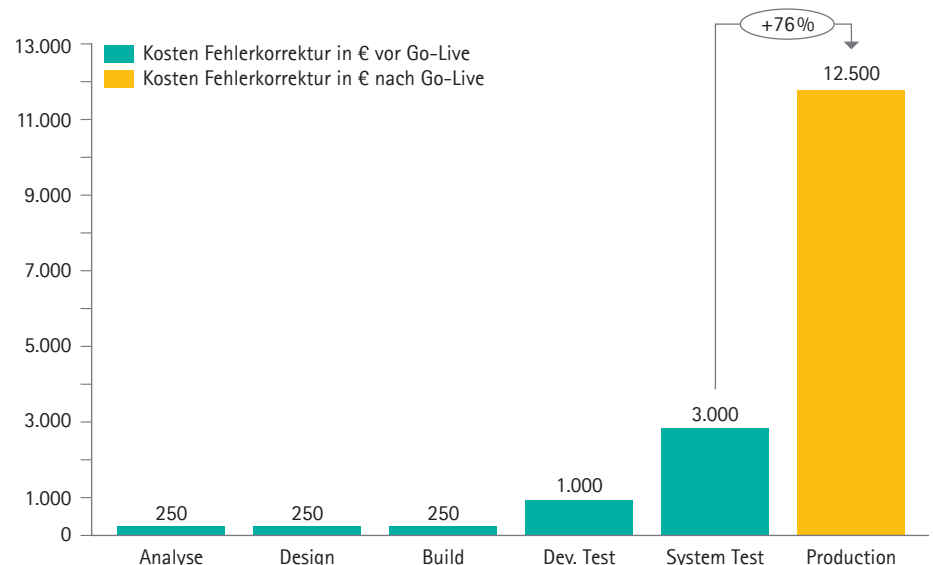
1.2 Erfolgsfaktoren im fachlichen Software Test von Versicherungsunternehmen

Die Transformation der IT-Systeme umfasst die gesamte funktionale Wertschöpfungskette der Versicherungsunternehmen. Accenture hat in diesem Zusammenhang eine Reihe von Faktoren identifiziert, die im Rahmen eines professionelles Test Center Ansatzes neben der Erhöhung der Softwarequalität auch die Kosten im Test nachhaltig optimieren können.

1.2.1 Periodische und ad-hoc auftretende Massenverarbeitung

Erfolgsentscheidend sind systemtechnische Fähigkeiten, die es dem Versicherer ermöglichen, in Spitzenzeiten umfassend Marktbedürfnisse bedienen zu können – vor allem in der Kraft-, Schaden- und Unfallversicherung.

Abbildung 1: Übersicht über Kosten des Defectfixings je nach Entdeckungszeitpunkt



Quelle: Liggesmeyer 2001

Die notwendige Sicherheit bieten automatisierte Performance- und Lasttestverfahren, die mit aussagefähigen Simulationen von unterschiedlichen Systemauslastungsstufen die Leistungsfähigkeit des Kernversicherungssystems zur Verarbeitung von Massengeschäftsvorfällen überprüfen.

1.2.2 Automatisierte Verarbeitung und Synchronisierung durch Batchoperationen

In den meisten Systemarchitekturen erfolgt über Batch Operationen die Synchronisierung von zentralen IT-Anwendungen mit Systemen aus dezentralen Organisationseinheiten. Die Sicherstellung einer vollständigen und korrekten Interaktion der Systeme, die Validierung von automatisierten Verarbeitungsprozessen als auch die enge Taktung von Batch Operationen erfordern ein konzeptionelles an die Systemarchitektur angelehntes Testvorgehen.

1.2.3 Simulation der Vertragslaufzeit

Versicherungsverträge weisen in vielen Fällen eine tiefe Vertragshistorie als Spiegelbild langfristiger Kundenbeziehungen auf. Aktuelle Änderungen wirken sich mitunter, auf Basis der zurückliegenden Produktkonfiguration, erst weit in der Zukunft auf den Vertrag aus, etwa in der Sparte Leben bei Ermittlungen von Rückkaufswerten, Fondsguthaben oder Rentenzahlungen. Für die Projektion der Auswirkungen aktueller Änderungen auf die zukünftige Vertragsstruktur stehen besondere Testverfahren zur Verfügung, etwa die Simulation von Quartals- oder Jahresabschlüssen über die simulierte Alterung des Bestandes bis zu einem in der Zukunft liegenden Zeitpunkt (Zeitreise).

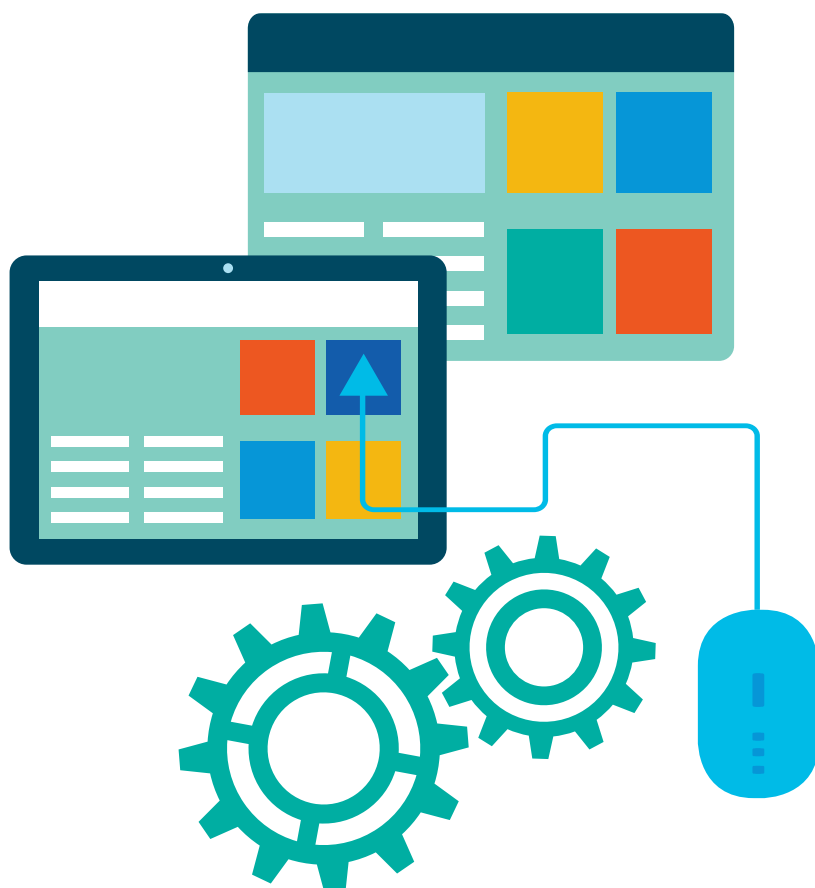
1.2.4 Test-Daten-Management sichert Datenverfügbarkeit, -schutz und -sicherheit

Der Test mit adäquaten Daten ist für ein aussagekräftiges Testergebnis entscheidend. Ein zentrales Test-Daten-Management sichert die bedarfsgerechte Verfügbarkeit und Aktualität von benötigten Testdaten. Spezielle Verfahren zur Nutzung von Produktionsdaten als auch zur flexiblen Vorhaltung, Anpassung und Verarbeitung bereits erstellter Testdaten ermöglichen eine effiziente Verwendung.

Der Zugang zu sensiblen Daten sowie deren Weitergabe werden durch wirksame Mechanismen erschwert. Der direkte Umgang mit Firmen- und Kundendaten wird durch die Einführung von Zugriffs- und Legitimationsbeschränkungen auf Systemumgebungen reglementiert. Des Weiteren sichert der Einsatz von modernsten Technologien zur Anonymisierung und Verschlüsselung von Produktivdaten die Einhaltung der vom Gesetzgeber definierten Regelungen.

1.2.5 Test von Datenmigrationen

Die Komplexität der Produkte sowie die langfristige Natur der Verträge führen besonders in den Sparten Lebens- bzw. Krankenversicherung zu anspruchsvollen Aufgabenstellungen. Das Erreichen einer hohen Testabdeckung durch speziell auf Migrationen ausgerichtete Testverfahren nimmt dabei eine entscheidende Stellung ein. Auf Migrationen abgestimmte Testverfahren wie Vergleichstests und Weiterverarbeitung der migrierten Datenbestände im Zielsystem bilden die Grundlage für eine erfolgreiche Datenüberführung und Ablösung von kostenintensiven Altsystemen.



2. Hebel zur Verbesserung des Testvorgehens

Die im vorigen Kapitel beschriebenen Herausforderungen erfordern eine strukturierte Herangehensweise im Software Test. Accenture bietet mit den Accenture Delivery Methods for Testing, sowie weiteren Frameworks, Methoden und Tools sowohl generische als auch industrie-spezifische Ansätze zur Verbesserung des Testvorgehens. Diese beschränken sich nicht nur auf den Software Test an sich, sondern decken alle Phasen des Software-lebenszyklus ab und führen ebenfalls zur Qualitätssteigerung in den frühen Phasen des Softwarelebenszyklus.

2.1 Standardisierung des Testprozesses

Die Vereinheitlichung der Testmethodologie, der Testprozesse und Test Tools über die gesamte IT-Organisation hinweg führt zu einheitlichen und qualitativ hochwertigen Testergebnissen. Darüber hinaus macht eine zentrale Organisation es möglich dedizierte Test Ressourcen aufzubauen, die sich zum einen auf den Wissensaufbau im Testbereich fokussieren können und zum anderen die Disziplin Test als Karrierepfad sehen. Eine erhöhte und einheitliche Testqualität sorgt für früheres Auffinden von Fehlern und damit einer Reduzierung der Costs-of-poor-Quality.

2.2 Planung

Eine zentralisierte, vereinheitlichte Release- und Testplanung ist für Versicherer essenziell, um die Testabdeckung aller relevanten Schnittstellen in einer heterogenen Systemlandschaft sicherzustellen. Zudem kann so eine zentrale Ressourcenplanung unter Einbeziehung dedizierter Testressourcen geschehen.

Unabhängig davon ob hierzu die interne Testorganisation oder aber ein Dienstleister Testressourcen zur Verfügung stellt, führt dies zu einer Entlastung der Mitarbeiter in IT und Fachbereich hinsichtlich Testaufgaben und erhöht die Flexibilität. Accenture als externer Partner kann entsprechend der Bedarfe flexibel Testkapazitäten zur Verfügung stellen.

2.3 Reporting

Die Einführung einheitlicher Standard Test KPIs über die gesamte Projektlandschaft hinweg garantiert unabhängige, transparente und vergleichbare Reportings. Trend KPIs messen die Entwicklung der Testorganisation über den Zeithorizont und bieten die Möglichkeit korrektive Maßnahme für bestimmte Aspekte zu implementieren. Zudem erhöhen einheitliche Dokumentationsstandards und -qualität die Transparenz und sind Basis für ein aussagekräftiges Reporting.

2.4 Test Management

Ein zentrales Test Management leitet alle Testaktivitäten über alle Projekte und Systeme hinweg. Das Test Management umfasst die Initialisierung, Planung und Kontrolle aller Testaktivitäten eines Programms, Projektes oder Releases.

Ein zentrales Testmanagement stellt folgendes sicher:

- Zentraler Fehler- und Testmanagementprozess
- Einhaltung der Teststandards über alle Projekte und Phasen
- Einhaltung des Testplans und Messen gegen den initial aufgesetzten Testplan
- Stetige Analyse der Test KPIs und Initiierung von Maßnahmen bei Abweichungen

2.5 Tooling

Eine einheitliche Toollandschaft unterstützt die zugrundeliegenden Testprozesse und stellt Möglichkeiten zur Automatisierung repetitiver Aufgaben bereit. Zudem unterstützt sie dabei den Testfortschritt im Releasezyklus transparent zu machen und die Nachvollziehbarkeit der Anforderungen zu gewährleisten.

Accenture verfügt über langjährige Erfahrungen und Allianzen mit den größten Toolherstellern im Markt (bspw. HP, IBM Rational) und kann Kunden bei der Selektion eines geeigneten Tools anhand ausgewählter Kriterien unterstützen. Zudem bietet Accenture ein weltweites Netzwerk von Testressourcen mit Kenntnissen in folgenden Tools:

- Test Management und IT Governance Tools
- Fehler- und Anforderungsmangement Tools
- Testautomatisierungstools für Funktionalen und Performance Test
- Infrastruktur Testing Tools (Netzwerke, Sicherheit)
- Testdatenmanagement Tools
- Tools zum Test Mobiler Applikationen

Außerdem bietet Accenture Test Repositories die branchenspezifische Testfälle bündeln und die Aufwände für die Testvorbereitung signifikant reduzieren (um 25–40%):

- Industry Test Pack für Versicherungen (Leben / Sach)
- Industry Test Library für Mobile Applikationen



3. Accenture Test Assessment Framework (TAF) identifiziert gezielt Verbesserungspotentiale

Das von Accenture konzeptionierte Test Assessment Framework (TAF) orientiert sich am oben skizzierten Zielbild eines professionellen Test-Ansatzes. Innerhalb der ersten Assessment Phase werden die Testprozesse methodisch evaluiert und Schwachstellen im Test-Vorgehen der Organisation aufgedeckt. Eine transparente Stärken-Schwächen-Analyse sowie der Vergleich mit branchenweiten Benchmarks stellen die Grundlage für die Ableitung von zielgerichteten Handlungsempfehlungen dar.

Auf Basis einer Priorisierung der identifizierten Handlungsfelder rundet ein konkreter Aktionsplan zur Umsetzung von gezielten Maßnahmen unter Berücksichtigung einer Wirtschaftlichkeitsprüfung (Business Case) die zweite Phase und damit den Beitrag des TAF zur Professionalisierung der Test-Organisation ab.

Das TAF basiert konzeptionell auf der Testing Maturity Model (TMMSM) Methode. In einem strukturierten Bewertungsverfahren werden 19 von Accenture als erfolgskritisch eingestufte Testbereiche (Test Areas) aus den Test Domains Test-Strategie, Test-Lifecycle und Test-Disziplinen unter Einbezug der drei organisatorischen Schlüsselkategorien Prozesse, Personen und Werkzeuge (Views) untersucht.

Die Bewertung aus 19 Kriterien führt zu einer konsequenten Identifizierung von Schwachstellen, die als Grundlage für die Ausarbeitung von Optionen zur Verbesserung dienen. Die folgenden drei Abschnitte illustrieren beispielhaft den attestierten Handlungsbedarf aus vergangenen Untersuchungen in allen drei Test Domains.

Im Bereich der Test Strategie fielen besonders die unzureichende Festlegung von Projekt Governance Strukturen mit unklaren Berichtspflichten sowie unvollständige Rollenkonzepte auf.

Eine effektive Gesamtsteuerung wurde zudem durch nicht nachvollziehbare Messungen der Testabdeckung und des Testfortschrittes behindert. Dies wurde größtenteils auf fehlende Dokumentationsstandards sowie nicht vorhandenen Konzepten zur Nutzung von Test Tools zurückgeführt.

Zudem waren häufig Methodenansätze für funktionale und nicht-funktionale Teststufen nur lückenhaft und inkonsistent definiert. Verbesserungsbedarf bestand auch im Testumgebungs- und Transportmanagement.

Abbildung 2: Phase I Accenture Test Assessment Framework

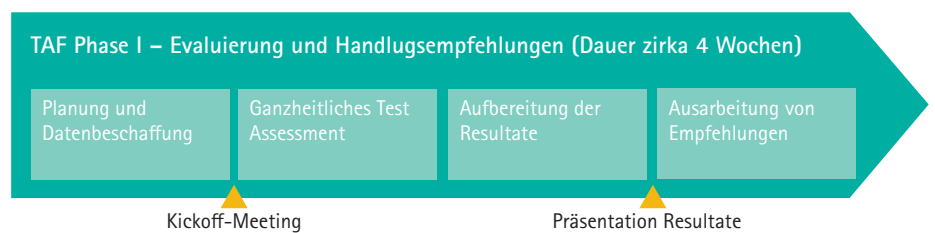


Abbildung 3: Phase II Accenture Test Assessment Framework

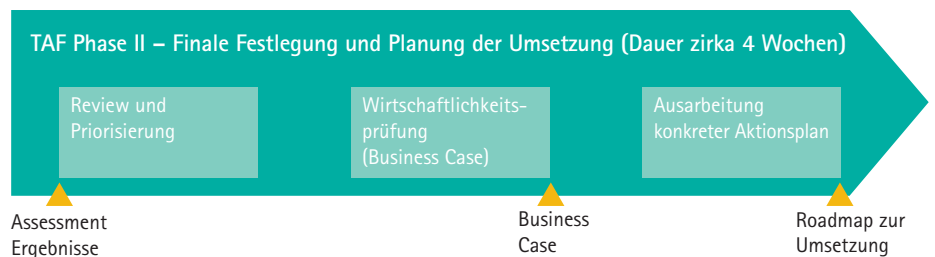
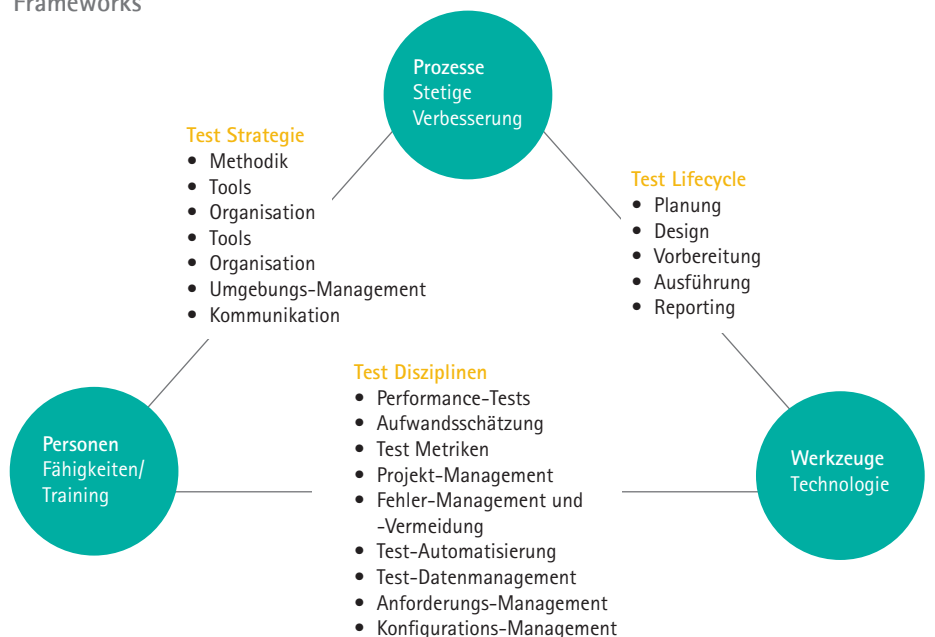


Abbildung 4: Übersicht über die Dimensionen des Accenture Test Assessment Frameworks



Quelle: Test Maturity Model Integrated® / ©TMMi Foundation 2012

In den Test-Disziplinen nahmen Erkenntnisse zu unzureichenden Planungs-, Aufwands- und Kapazitätsbedarfsanalysen eine bedeutende Stellung bei der Definition des Optimierungspotentials ein. Beispielsweise wurden Testprojekte ohne Gegenüberstellung von Plan vs. Ist gesteuert. Kritisch hinterfragt wurden auch Freigaben von Softwareeinführungen ohne Prüfung und nachweisbaren Erfüllung von dezidierten Qualitätskriterien (messbare Key Performance Indicators).

Prozesse zum Management des Release Scopes mussten ebenso wie die Effektivität der Testautomatisierung in hohem Maße verbessert werden.

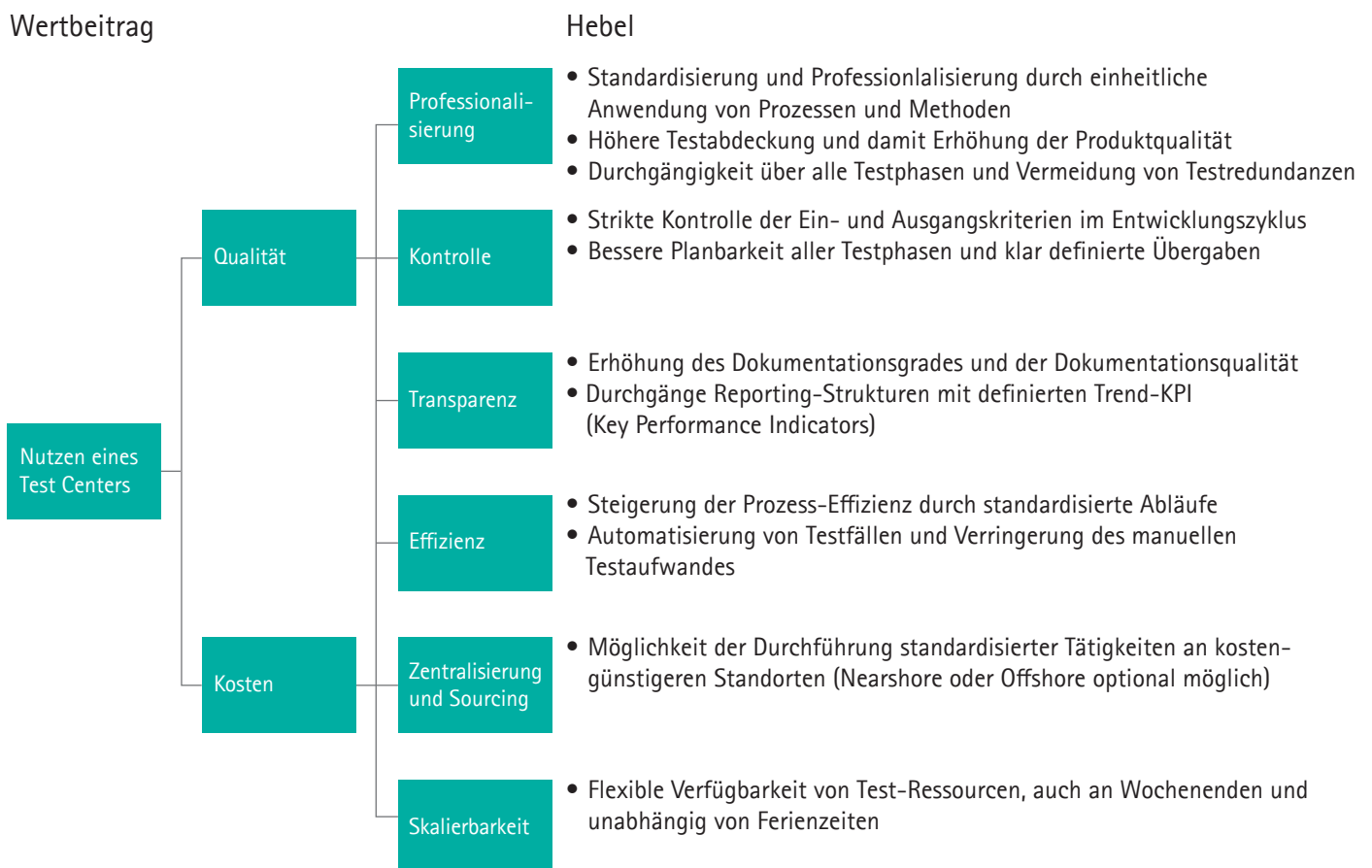
In den meisten Fällen konnte im Test-Lifecycle kein strukturierter Test Management Prozess mit den inhaltlich sowie zeitlich definierten Phasen Planung, Design, Vorbereitung, Ausführung und Reporting nachgewiesen werden. Im Falle von Zeit- oder Ressourcenknappheit zeigte sich etwa, dass die im Vorfeld nicht erfolgte risikobasierte Auswahl von Testfällen, die im Zielbild in den Phasen Planung und Vorbereitung erfolgt, zu einer willkürlichen statt faktenbasierten Priorisierung führte.

Accenture begleitet seine Kunden neben der Auswahl auch bei der Umsetzung von Maßnahmen zur nachhaltigen Erschließung von Optimierungspotentialen umfänglich. Ein strategisches Partnerschaftsmodell bietet etwa den Rahmen für den gemeinsamen Betrieb eines Test Centers.

Die Vorteilhaftigkeit dieser Variante wird innerhalb des TAF anhand eines positiven Wertbeitrages zur aktuellen Qualitäts- und Kostensituation des Kunden unter Verwendung adäquater Hebel strukturiert ermittelt.

Der Einsatz eines Test Centers kann in unterschiedlichen Ausprägungen erfolgen, welche auf spezifische Anwendungsgebiete optimal ausgerichtet sind und im nächsten Kapitel genauer beleuchtet werden.

Abbildung 5: Übersicht über potenzielle Wertbeiträge eines Test Centers



4. Test Center of Excellence

Um die zuvor beschriebenen Wertbeiträge zu realisieren, hat sich aus unserer Sicht die Implementierung eines Test Center of Excellence bewährt. Je nach Reifegrad der Testorganisation und den identifizierten Problembereichen sind verschiedene Modelle denkbar. Die Modelle reichen von einer Zentralisierung der Verantwortung für Testprozesse und -methoden, über die Bereitstellung dedizierter Testressourcen aus einem zentralen Pool bis hin zur Einführung einer Test Factory, die die gesamte Bandbreite an Test Services für alle Geschäftsbereiche anbietet. Unabhängig von der Wahl eines Zielmodells ist die eindeutige und vorhergehende Definition und Kommunikation des angebotenen Test Service Spektrums.

Accenture bietet einen standardisierten Blueprint für das Operating Modell eines Test Centers, das die verschiedenen Funktionen und Services in den Bereichen „Test Center Governance“, „Demand Management“, „Delivery Services“ und „Indirect Test Services“ definiert:

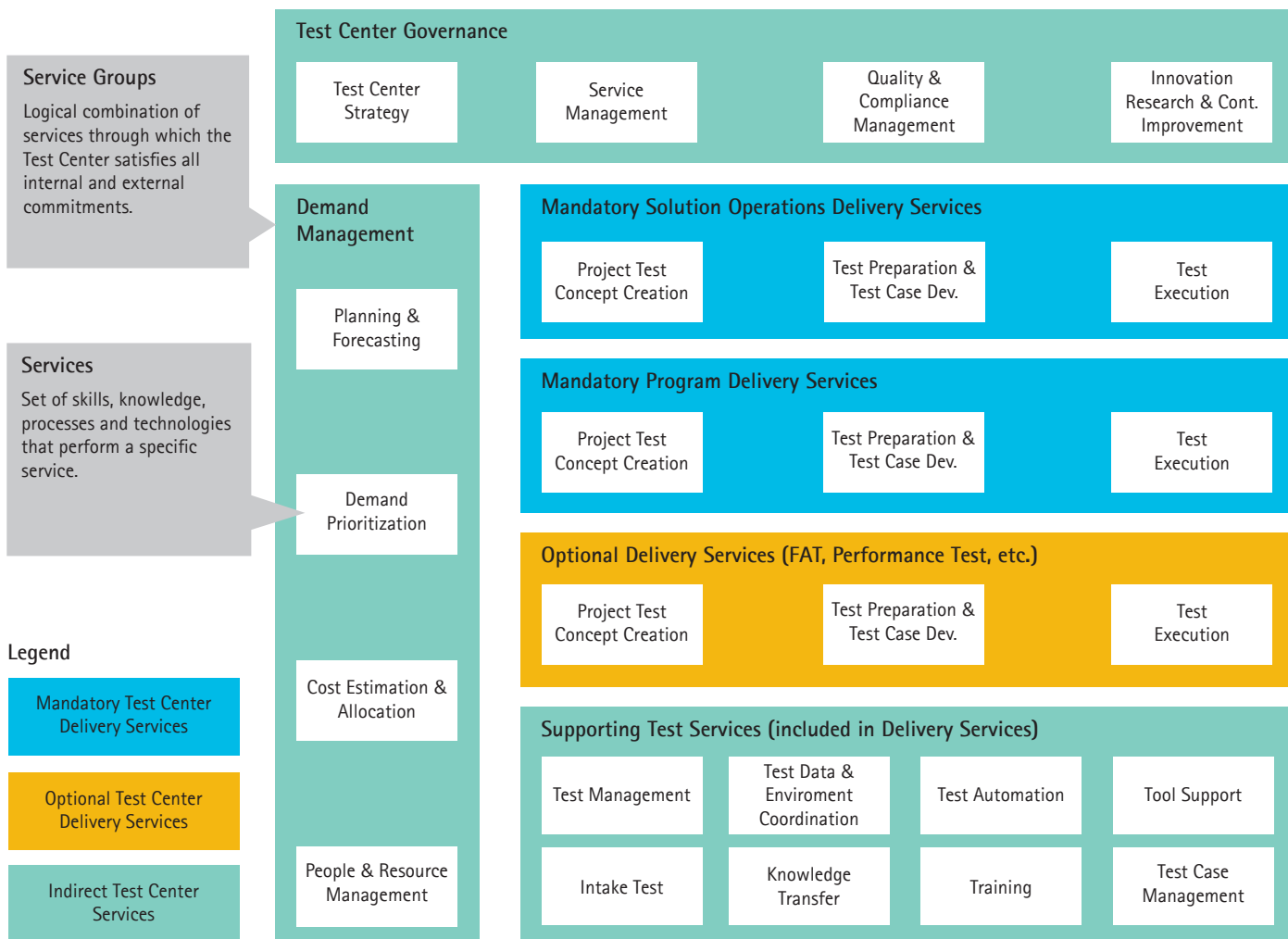
Die folgenden vier Stufen beschreiben die möglichen Zielmodelle der Zusammenarbeit und adressieren die im vorigen Kapitel erläuterten Verbesserungspotentiale:

1. Zur Zentralisierung der Qualitätssicherung treiben erfahrene Testmanager die Schulung und Einhaltung der neu definierten Testprozesse voran. Zusätzlich sollten dedizierte Testspezialisten die Methodik,

Schulungen und das Test Tooling erarbeiten, um eine Standardisierung und Professionalisierung des Testprozesses zu erreichen.

2. In der nächsten Stufe werden zentral bereitgestellte Testressourcen (Test Center of Competence) zur Unterstützung der Testprozesse (Erstellung Regressionstest, Defectmanagement, Testkoordination) in den verschiedenen Bereichen installiert. Dies hilft die eigenen Fähigkeiten durch hoch-effektive „Role Models“ zu verbessern und erhöht die Flexibilität durch den skalierbaren Einsatz von Accenture Ressourcen. Dies garantiert zudem die Einhaltung der Prozesse in allen Phasen und Projekten und sorgt für eine Vermeidung von Testredundanzen.

Abbildung 6: Operating Model eines Test Centers



3. Das Test Center übernimmt einzeln definierte Services wie den Regressions-test, Smoke oder Intake Tests oder die Testautomatisierung. Das Test Center übernimmt die Lieferverantwortung für diese Pakete zu vereinbarten Kosten und Erfolgskriterien z.B. SLAs ('run'). Effizienzsteigerungen durch Automatisierung und die Übergabe repetitiver Aufgaben sorgen für eine Senkung der Kosten.

4. In der Test Factory als letzter Ausbaustufe wird in einem Managed Service Model die End-to-End Verantwortung für bestimmte Anwendungen oder Releases komplett an die Test Factory abgegeben. Dies garantiert einen umfassenden Service zu vertraglich vereinbarten Preisen und Qualität (Kontrolle der Services durch SLAs).

Das Betriebsmodell für ein Test Center sollte so kollaborativ wie möglich sein, nicht nur zwischen Dienstleister und Kunden, sondern auch zwischen den einzelnen Geschäftsfeldern.

Die Erfahrung von Accenture zeigt, dass ein höherer Reifegrad die Komplexität verringert, die Effizienz im kompletten Release-Zyklus erhöht (nicht nur im Test, sondern auch in vorgelagerten Prozessen wie z.B. im Anforderungsmanagement), die Qualität steigert und Kosten senkt.

Ein wesentlicher Hebel zur Reduzierung der Kosten im Softwaretest ist die Nutzung von verteilten Modellen. Test Services können nach Komplexität, Kritikalität, Standardisierung und Häufigkeit bewertet und entsprechend Ihrer Bewertung an Kollegen in Near- oder Offshore übergeben werden.

Mit zunehmender Verantwortung von Accenture für Delivery und Ergebnisse steigt der Grad der Industrialisierung sowie die Offshore Beteiligung wodurch die Kosten reduziert und die Qualität erhöht werden können.

Die Haupttreiber dieser Entwicklungen liegen insbesondere in der Standardisierung von Prozessen und Methoden, dem optimalen Timing für den zielgerichteten Einsatz von Ressourcen mit passenden Skills sowie der Anwendung von effektiven Tools.

Die Partnerschaftsmodelle sind prinzipiell für das klassische V-Modell als auch agile und hybride Vorgehensmodelle der Softwareentwicklung geeignet.

In hybriden Modellen gewinnt insbesondere die Integration von durch Accenture betriebene Services in die Kundenorganisation (IT als auch Fachbereiche) sowie eine effektive Kommunikation mit Offshore und Ausbildung der Mitarbeiter an Bedeutung.

Für vollständig agile Vorgehensmodelle ist der Grad der End-to-End Verantwortung des strategischen Partners am Software Delivery Lifecycle entscheidend für den Einsatz eines Offshore kompatiblen Betriebsmodells.

Abbildung 7: Mögliche Entwicklungsschritte zu einer Test Factory

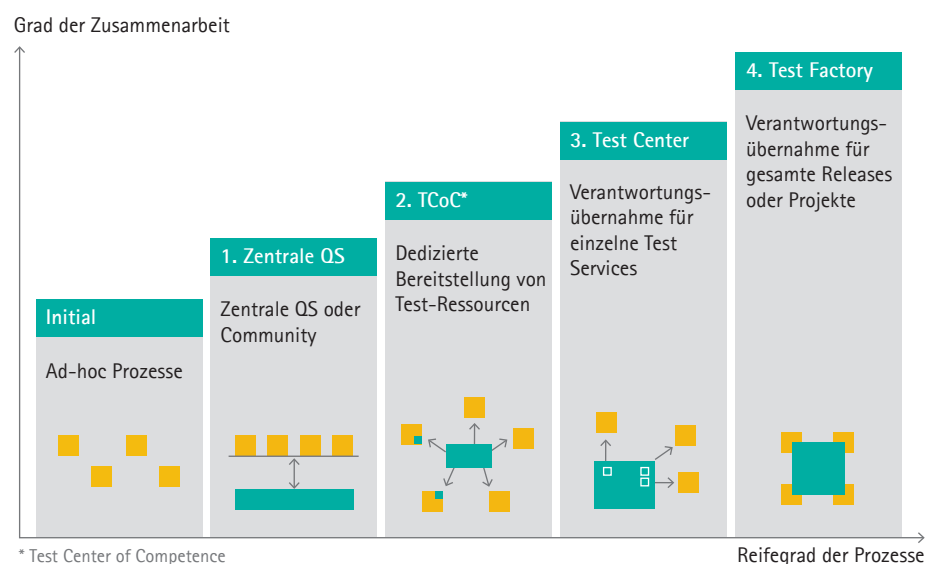
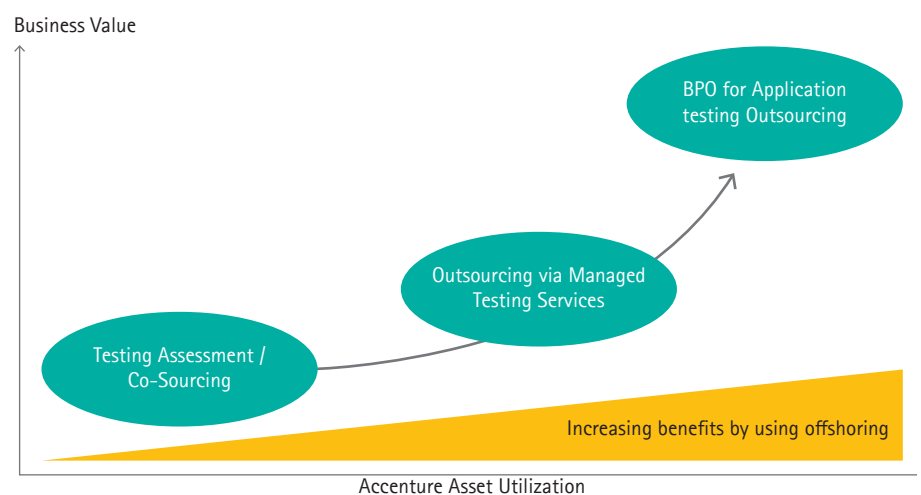


Abbildung 8: Übersicht über mögliche Beteiligungsgrade von Accenture



5. Value Proposition

Accenture hat sowohl umfangreiche Erfahrung im Bereich Test als auch im gesamten Software-Entwicklungsprozess und bietet durchgängige Lösungen aus einer Hand an. Aus der Erfahrung resultiert eine ausgereifte Methodik und wertvolle Assets, beides kommt bei Test Center Projekten zum Einsatz und schafft einen erheblichen Mehrwert für den Kunden.

5.1 Flexibilität

Accenture nutzt für die Erbringung von Application Testing Services sein globales Testing Center of Excellence Netzwerk, welches aus 30 Centern in 17 Ländern besteht. Dieses globale Netzwerk ermöglicht eine hohe Flexibilität beim Staffing von Mitarbeitern, so kann die Anzahl der Test-Ressourcen optimal an die aktuellen Anforderungen angepasst werden. Gleichzeitig ist es möglich das Testing auch an Wochenenden und während Ferienzeiten durchzuführen. Aktuell arbeiten bei Accenture 22.000 Mitarbeiter, die auf das Thema Test spezialisiert sind.

5.2 Qualität

Die von Accenture vorangetriebene Standardisierung und Professionalisierung durch einheitliche Anwendung von Prozessen und Methoden führt zu einer deutlich gesteigerten Transparenz des gesamten Testprozesses. Wichtige Aspekte sind hierbei die Erhöhung des Dokumentationsgrades und der Dokumentationsqualität welche sich positiv auf die Qualität und Messbarkeit der Testergebnisse auswirken.

Die Durchgängigkeit von Prozessen und Methoden über alle Testphasen führt zu einer Erhöhung der Testabdeckung und Vermeidung von Testredundanzen. Daraus resultiert eine Reduzierung der kritischen Defekts die erst in Produktion erkannt werden um bis zu 90 Prozent.

Die Erhöhung der Produktqualität führt zu einer gesteigerten Akzeptanz und Produktivität im Betrieb der Versicherung und gleichzeitig zu einer höheren Zufriedenheit und weniger Beschwerden der Endkunden.

5.3 Business Case

Herausforderungen: Global suchen Unternehmen nach neuen Wegen zur Qualitätsverbesserung und Beschleunigung der Anwendungsentwicklung bei gleichzeitig niedrigeren Kosten. Dies trifft insbesondere zu, wenn 10–12% des IT-Jahresbudgets für das Beheben von Fehlern in Softwareanwendungen verbraucht werden, die überhaupt erst aufgrund von mangelhaften Tests auftreten (Quelle: HPIT Research).

Wir arbeiten mit Ihnen daran die Produktivität im Bereich Test durch Standardisierung, Automatisierung und Flexibilisierung deutlich zu erhöhen. Hiermit treiben wir gleichzeitig die Verbesserung der Qualität des gesamten Softwarelebenszyklus voran. Unsere Application Testing Services unterstützen Sie dabei folgende Vorteile zu realisieren:

- Reduzierung der Test-Betriebskosten um bis zu 50%
- Verbesserung der Produktivität im Bereich Test um 30–50%
- Erreichen einer Testautomatisierungsquote von bis zu 90% (Abhängig von der Geschäftsprozesskomplexität)
- Flexibilisierung der Verfügbarkeit von Test-Ressourcen durch das globale Delivery Network
- Verbesserung der Anwendungs- und Systemumgebungsstabilität

5.4 "Shift Left"

Durch das Fokussieren auf Qualität über den gesamten Softwareentwicklungsprozess hinweg werden Fehlerquellen bereits vor der Testphase erkannt und beseitigt. Mit dem „Shift Left“ Ansatz werden Ursachen für Fehler adressiert die bereits weit vor der Testphase liegen.

Hierbei kann es sich um Defizite in den Bereichen Anforderungs-, Release- und Softwarekonfigurationsmanagement handeln. Daher gilt es durchgängige Prozesse von der Anforderungserhebung, der Konzeptionsphase über die Releaseplanung bis hin zur Entwicklung zu definieren. Diese bilden die Grundlage für eine nachhaltige und zuverlässige Planung und die erfolgreiche Umsetzung der Softwareentwicklung.

Vor der Testphase liegende Defizite können zum Teil auch durch ein strukturiertes Reporting und klare Prozesse im Bereich Test aufgedeckt werden. Das Testmanagement unterstützt dabei die Fehlerursachen transparent zu machen und adressiert diese, damit sie effektiv gelöst werden können. Auch durch dieses „Ausstrahlen“ des professionalisierten Tests in die davorliegenden Softwareentwicklungsphasen können Fehlerursachen frühzeitig entdeckt und damit die Kosten für die Fehlerbehebung stark reduziert werden.

5.5 Implementierungserfahrung

Accenture hat bereits bei mehreren namenhaften Kunden der Versicherungsbranche im deutschsprachigen Raum Test Center mit unterschiedlichen Reifegraden erfolgreich eingeführt. Einige davon liefern Versicherungsunternehmen bereits seit Jahren einen signifikanten Beitrag zur Verbesserung der Softwarequalität.

Aufgrund dieser umfangreichen Erfahrung weiß Accenture genau worauf es sowohl bei der Einführung als auch beim Betrieb eines Test Centers ankommt, kennt die kritischen Punkte und hat ein umfangreiches Repertoire an Assets hierfür erstellt. Mit seiner wertvollen Erfahrung bietet Accenture seinen Kunden einen erheblichen Mehrwert und die erforderliche Sicherheit.

Bei der Übernahme von Verantwortung durch ein Test Center wird die Unterstützung des Kunden Top-Managements zu einem wichtigen Erfolgsfaktor. Die Übertragung des Testmanagement und der Testdurchführung an Accenture führt vor allem in der Übergangsphase zu vielen Neuerungen für die Mitarbeiter. Es werden neue Testprozesse und Dokumentationsstandards eingeführt, die Methodik ändert sich und die Zusammenarbeit wird neu gestaltet.

Diese *Transition* genannte Phase ist für alle Beteiligten herausfordernd und der Erfolg hängt stark von der Unterstützung des Top-Managements ab. In diesem sich wandelnden und damit neuen Umfeld ist es von höchster Bedeutung, die Gründe für die Veränderung klar in der Organisation zu kommunizieren und dieser den Rücken zu stärken, um die Unterstützung der betroffenen Projekte und Stakeholder sicherzustellen. Die IT und Betriebsorganisation wird nach dieser ersten Phase die deutliche Entlastung durch das Test Center wahrnehmen und kann sich dann stärker auf ihre Kernaufgaben fokussieren.



6. Kundenbeispiel

Offshore Test Center bei führendem deutschen Versicherungsunternehmen – 2009 bis 2017

Scope

Durchführung von Fach-, System- und Abnahmetest für die Kernversicherungsoftware – End2End von Antrag bis Policen Erstellung in den Bereichen Schaden-, Kfz-, Leben- und Krankenversicherung, In- und Exkasso, Sachversicherung, Workflow

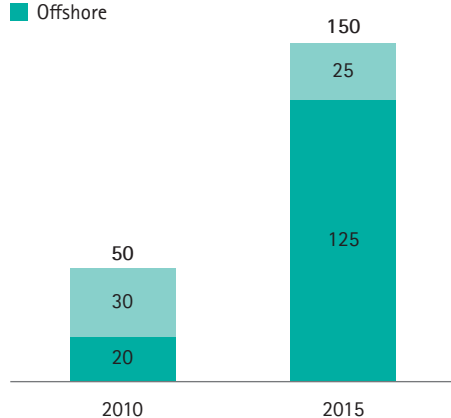
Managed Testing Services

- On-Offshore Liefermodel (München/ Pune)
- Stück- bzw. Fix-Preis-Modell mit Bonus Komponente
- Transfer des finanziellen Risikos zu Accenture
- Einführung von industrialisierten Prozessen
- Kapazitäts- und Wissensmanagement bei Accenture
- Vorbereitung zu Outcome basierten Modells

Abbildung 9: Übersicht über die Entwicklung ausgewählter Metriken

Team

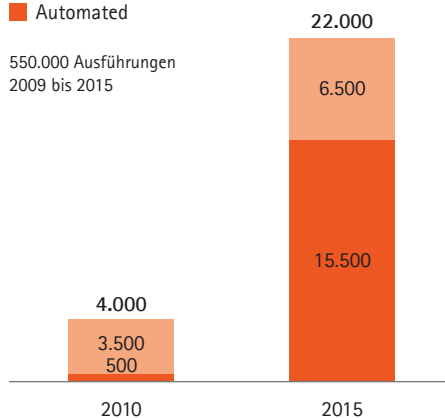
- Onshore
- Offshore



Test set

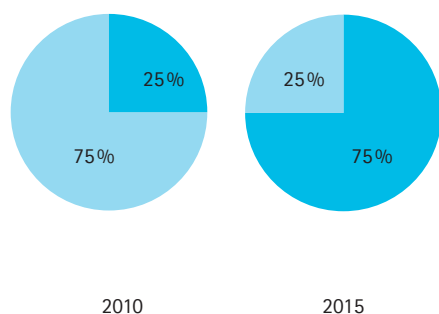
- Manual
- Automated

550.000 Ausführungen 2009 bis 2015



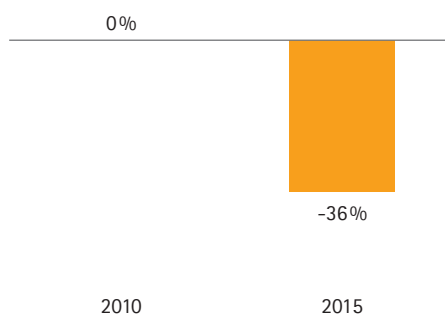
Beteiligung

- Accenture
- Andere



Qualität

- Produktionsdefects





Über Accenture

Accenture ist ein weltweit agierender Managementberatungs-, Technologie- und Outsourcing-Dienstleister mit rund 323.000 Mitarbeitern, die für Kunden in über 120 Ländern tätig sind. Als Partner für große Business-Transformationen bringt das Unternehmen umfassende Projekterfahrung, fundierte Fähigkeiten über alle Branchen und Unternehmensbereiche hinweg und Wissen aus qualifizierten Analysen der weltweit erfolgreichsten Unternehmen in eine partnerschaftliche Zusammenarbeit mit seinen Kunden ein. Accenture erwirtschaftete im vergangenen Fiskaljahr (zum 31. August 2014) einen Nettoumsatz von 30 Mrd. US-Dollar. Die Internetadresse lautet www.accenture.de.

Ansprechpartner

Michel Ott
michel.ott@accenture.com

Markus Pattard
markus.pattard@accenture.com

Ulrich Besel
ulrich.besel@accenture.com

Rechtshinweise

Dieses Dokument dient nur zur allgemeinen Information und berücksichtigt nicht individuelle Sachverhalte des Lesers. Accenture übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit und Vollständigkeit der darin gemachten Angaben. Das Dokument ist eine allgemeine Leitlinie und stellt keine individuelle Beratung dar. Accenture übernimmt keine Beratung in regulatorischen, rechtlichen oder steuerlichen Angelegenheiten. Entsprechende Beratung in diesen Bereichen sollte sich der Leser bei Anwälten bzw. anderen qualifizierten Berufsträgern einholen.

Copyright © 2015 Accenture
All rights reserved.

Accenture, its logo, and
High Performance Delivered
are trademarks of Accenture.