

新光人寿保险公司提高应用程序质量，加速CMMI认证

新光人寿保险公司利用HP Quality Center软件有效管理关键任务应用的质量流程，并实现这一流程的标准化。



“除了解决方案的卓越功能外，惠普还可以提供一整套行之有效的办法、多种成熟的咨询服务以及中国保险行业的独特体验。正是这些因素促使我们决定与惠普开展合作。”



周玉峰 (Chou Yufeng)
电子商务服务部经理
新光人寿保险股份有限公司

惠普客户案例研究：
惠普通过部署软件工具，建立统一的测试管理平台

行业：保险

目标

- 借助CMMI ML3认证实现运营目标

方法

- 基于采用HP Quality Center软件的惠普业务科技优化(BTO)策略，构建一套系统的质量管理方法
- 使用惠普的软件质量管理工具建立统一的测试管理平台

业务科技改进

- 通过标准平台管理整个质量流程
- 有效规划和实施测试工作，进而高效地提供高品质应用程序
- 改进质量流程后通过了能力成熟度模型集成认证
- 中央存储库可用于所有测试资产
- 更易于识别和更正缺陷

业务成效

- 提高了应用程序质量的可视性
- 实时掌握准确的项目进展情况，进而有效推动了决策制定流程
- 确保技术充分满足业务需求
- 提高了商业分析人员、开发人员和质量保证测试人员的通信与协作效率，由此避免了重复工作
- 优化了内部流程，提高了客户满意度
- 借助跟踪能力、透明的报告流程和强大的质量流程，增强了管理水平
- 大幅降低了应用程序部署风险



新光人寿保险股份有限公司简介

新光人寿保险股份有限公司创建于1963年，现通过分布广泛的业务网络向590多万名客户提供丰富的寿险、健康和伤残险产品。该公司在台湾拥有360多个分支机构和15家保险客户服务中心，现有资产价值为6,000亿新台币，并在中国香港、北京、上海和河内均设有代理处。

作为新光金融集团成员之一，新光人寿目前是台湾地区第二大人寿保险公司，也是该地区知名的团体人寿和医疗计划保险公司。新光金融集团主要为客户提供银行和房地产增值服务。该集团最近设立了一个保险范围服务部门，单独负责开发保险范围权限、处理投诉和管理服务项目。该公司使用计算机电话集成(CTI)系统提供出色的质量服务，其独立、高效的呼叫中心可以全年顺利运行。

新光人寿认为，信息技术是众多关键业务流程的坚实基础，因此希望提高信息技术的质量标准。该公司的电子商务服务部最初采用能力成熟度模型集成(CMMI)方法，确保标准工作流程和改进工作的完整性。能力成熟度模型集成是一种流程改进方法，可以为企业提供高效流程所需的基本要素。它包括系统/软件开发与维护的最佳实践，可以指导您改进流程，帮助您集成传统分离的组织功能，设置流程改进目标与优先级，并提供质量流程指导以及用于当前流程评估的参考信息。

获得出色质量与CMMI兼容的成效

为了获得CMMI兼容，新光人寿采用了基于HP Quality Center的业务科技优化(BTO)策略，以便轻松把握各种改进机遇。该公司主要关注部门管理、提案管理、质量控制和软件开发的流程与服务标准化。

新光人寿保险公司电子商务服务部经理周玉峰(Chou Yufeng)说，该公司之所以选择HP Quality Center，是因为惠普在该领域拥有丰富的专业知识和良好的成功实施记录。“除了解决方案的卓越功能外，惠普还可以提供一整套行之有效的办法、多种成熟的咨询服务以及中国保险行业的独特体验。正是这些因素促使我们决定与惠普开展合作。”

部署HP Quality Center后，新光人寿保险公司达到了CMMI兼容。这一点尤为重要，因为该公司是唯一一家取得兼容的中国保险公司。

应对质量管理面临的挑战

新光人寿发现，要想不断提高服务质量，就要将质量管理作为提供高品质应用程序的关键因素。“我们必须提高向内部与外部客户提供高质量信息服务的能力，同时还要借助IT为企业运营提供有力支持，”新光人寿保险公司电子商务服务部经理周玉峰(Chou Yufeng)说，“HP Quality Center可以帮助我们满足内部与外部客户的诸多要求，并支持我们部署更高质量的应用程序，这些应用程序会增强客户对我们的信心，并提高客户满意度。”

周玉峰(Chou Yufeng)还说：“过去，纠正软件错误耗时又耗力，例如，当我们修补一个漏洞时，同样的问题可能会再次发生，或者数据无法从功能A正确地传到功能B，或者一个系统正常运行时，另一个系统无法正常运行。在这种情况下，我们的专门提案团队需要面对重复出现的问题，例如产品无法兼容、测试数据不完整以及难以确定需要测试的产品数量或测试方法。此外，我们的外部供应商也面对着众多问题，例如交付未经测试的产品或组件、缺乏统一标准、文档记录不完整、工作不具备参考或维护价值以及没有为维护工作设定标准。”

一致、可重复的标准流程推动质量更上一层楼

如今借助HP Quality Center软件，新光人寿简化了标准化测试流程，顺利实施了质量控制方法。该公司将用于测试项目和信息的结构储存在中央存储库中，这样可以实时了解需求覆盖情况和相关缺陷，并能够及时发现业务风险。最后，该公司还可以根据综合质量情况，信心十足地制定实时决策。

HP Quality Center是新光人寿构建系统化质量管理方法的坚实基础。现在，该公司可以有效监控流程，生成可靠的状态报告，查看统计数据，进而实时了解项目进展情况。

周玉峰(Chou Yufeng)说：“HP Quality Center为我们带来的最大优势是，我们可以实时掌握不同版本和测试周期的测试需求及缺陷。当需求发生变化时，我们可以了解其对项目的影响，从而制定相应的决策。此外，测试结果对未来工作具有很大的参考价值。我们的开发人员可以根据测试结果清楚地了解需要通过哪些努力，才能降低重复工作的相应成本。”

整个质量流程十分透明，这让新光人寿受益匪浅，帮助他们提高了沟通效率。HP Quality Center为参与质量流程的所有人提供支持，其中包括商业分析人员、开发人员、质量保证工程师、测试人员和设计师。它可以帮助这些人员根据企业要求有效合作，测试资产和缺陷。当测试结果符合企业重点业务要求时，可以提高企业的运营效率。周玉峰(Chou Yufeng)说：“构建了用于测试流程的统一平台后，我们可以提供高质量产品，并提高了沟通效率。”

降低风险，加强治理

除了实现质量流程的标准化和自动化应用程序测试外，新光人寿还在努力降低部署风险。该公司通过加强一致的处理流程提高应用程序质量，从而确保这些应用程序可以满足用户对功能、可靠性和可用性的要求。

开发新产品时，该公司将确定开发需求，IT团队也将借助HP Quality Center评估测试成本和市场机遇。周玉峰(Chou Yufeng)说，测试案例将保存在中央存储库中，以便日后可以重复使用。此外，存储的测试案例包含大量重要信息，可以作为统一标准予以实施。对测试环境进行全面检查，可确保各个运营环境和未来用户环境间的相互兼容，让用户顺利完成上线操作。

确保系统交付价值

新光人寿提高了缺陷处理与修复速度之后，能够明确了解是否可以通过测试来满足企业需求。周玉峰(Chou Yufeng)说：“HP Quality Center的主要优势之一是其拥有识别和修复缺陷的能力，由此可以确保业务流程的预期效果和产品生命周期的可靠性。”

周玉峰(Chou Yufeng)补充说：“HP Quality Center可以帮助我们确定管理内容和测试内容，突出显示我们以前遇到的各种问题。现在，我们可以决定具体提案实施过程的任何滞后，而且我们可以通过评估投资正确性和获得的效果是否与企业运营目标相一致控制它。我们获得的另一显著优势是能够快速修复缺陷。我们现在可以知道问题是什么，并针对问题提出相应的解决方案。我们根据实施计划确定具体提案的可行性、最佳实施速度以及未来需要加强哪些项目的实施。”

展望未来

惠普的业务科技优化解决方案将在帮助新光人寿优化系统质量方面继续发挥重要的作用。该公司计划以能力成熟度模型集成标准为构建基础，进一步在整个企业中实施质量标准。周玉峰(Chou Yufeng)说：“未来我们将针对具体提案的维护流程实施压力测试，并计划在明年启用自动化测试方法。”

新光人寿采用的全新质量管理方法让该公司收获颇丰。HP Quality Center帮助该公司优化了管理决策制定流程，提高了操作环境的高效性，并使其能够轻松满足能力成熟度模型集成标准。



详情请访问：www.hp.com.cn/software

或拨打支持热线：

网通用户：10800 744 0327

电信用户：10800 440 0318

科技以推动业务成效为本

欲知详情，请访问：www.hp.com

© 2009 Hewlett-Packard Development Company, L.P. 本文所含信息如有更改，恕不另行通知。惠普产品与服务的全部保修条款在此类产品和服务附带的保修声明中均已列明，本文中的任何信息均不构成额外的保修条款。惠普对于本文中所包含的技术或编辑错误、遗漏概不负责。

4AA2-6730CHP, 2009年10月

