



NOESIS IMPLEMENTA FERRAMENTA DE GESTÃO DO PROCESSO DE TESTES NA FIDELIDADE

Com a implementação de uma solução de Quality Management em Managed Services, a NOESIS dotou a Fidelidade da capacidade de responder de forma rápida às necessidades do seu negócio através da otimização de recursos internos não-técnicos.

Sobre a FIDELIDADE

A Fidelidade atua Globalmente no mercado segurador nacional através de uma grande e diversificada rede de distribuição. É a empresa seguradora líder em Portugal, com uma variada gama de seguros no mercado Vida e Não vida: automóvel, casa, poupança, vida, acidentes de trabalho, responsabilidade civil, acidentes pessoais e ramos diversos.

Tendo por eixo de atuação a formação e a profissionalização contínua da rede comercial interna e da rede de mediação, bem como o reforço da relação com os nossos parceiros, pretendemos assim, prestar um serviço de qualidade e de referência e fidelizar quer os nossos mediadores, quer os nossos Clientes.

- **SETOR:** Seguradoras
- **UNIDADE DE NEGÓCIO:** NOESIS Quality Management
- **SOLUÇÕES:** Quality Management em Managed Services
- **NÚMEROS CHAVE:** 15 colaboradores Fidelidade
1000 Utilizadores das aplicações de gestão integrada do processo de testes nas áreas de qualidade, desenvolvimento e negócio

"A implementação de ferramentas de suporte à qualidade nasce naturalmente como suporte a um processo de trabalho e deve envolver equipas a jusante e a montante (desenvolvimento e utilizadores). Só assim pode funcionar. É necessário integrar todos os intervenientes no ciclo de desenvolvimento e incluir os utilizadores finais."

José Manuel Pinheiro dos Reis
DSI | DGPRC – Área de Testes e Formação, Fidelidade

DESAFIO

A Direção de Sistemas de Informação (DSI) da Fidelidade integra uma área de testes e formação, responsável pela gestão da qualidade dos SI.

Por forma a otimizar os processos de certificação do software e a gestão dos testes de aceitação, foi tomada a decisão de implementar novas ferramentas para otimizar a gestão do processo de testes, nomeadamente para integrar a gestão de incidências com casos de testes.

Esta decisão foi tomada numa ótica de evolução alinhada com as melhores práticas e após um diagnóstico dos processos de qualidade.

SOLUÇÃO

Para a otimização da gestão do processo de testes, a Fidelidade definiu como requisitos basilares uma implementação ágil e com foco no processo. Em consequência, foi decidida a escolha de ferramentas open source: **Testlink** (gestão de testes e planos de teste) **integrada com o Mantis** (gestão e rastreamento de incidências). Os benefícios destas ferramentas, para a Fidelidade, foram decisivos na escolha feita e são os seguintes:

- Maior integração do trabalho entre as equipas;
- Impacto significativo ao nível dos utilizadores: houve uma boa adesão por parte dos utilizadores e perceção de ganhos. O objetivo é a qualidade detetar dois terços dos erros, reduzindo a participação dos utilizadores;
- Otimização de controlo dos testes dos utilizadores: maior conhecimento da cobertura dos testes e maior rapidez nos pontos de situação. Os testes de aceitação ganharam qualidade;
- Redução do risco (em cobertura e prazo): melhor monitorização do plano de testes dos utilizadores, permitindo agir atempadamente;
- Reutilização de casos de testes;
- Para a equipa de qualidade houve um ganho muito grande em termos de antecipação e rigor nos procedimentos de testes e maior qualidade nos casos de testes.

Para realizar o projeto de implementação do Testlink + Mantis, em 2012, a Fidelidade escolheu a NOESIS, essencialmente pelas referências que tinham as outras seguradoras e pelo conhecimento demonstrado nesta área.

O projeto foi realizado com sucesso, tendo a Fidelidade toda a equipa de testes a usar diariamente as ferramentas de gestão de testes e de gestão de defeitos sugeridas e implementadas em parceria com a NOESIS.

RESULTADOS

A bem sucedida implementação da ferramenta permite a sua utilização pela equipa de desenvolvimento, ajudando a criar condições para poderem executar de forma mais eficaz e eficiente os testes integrados. Os benefícios esperados com a adoção de um serviço de Managed Services foram alcançados. Para a Fidelidade, os mais relevantes e a destacar são:

- Integração da gestão de testes com a gestão de defeitos;
- Repositório único de testes e de defeitos;
- Maior facilidade em associar erros de software aos respetivos testes;
- Disponibilização de relatórios de execução de testes e de defeitos abertos.

Porquê a NOESIS

Fundada em 1995, a **NOESIS** é uma consultora Portuguesa que desenvolve **Projetos, Consultoria e Outsourcing** para aumentar a competitividade, facilitar a gestão, reduzir os custos e otimizar processos das empresas no mercado nacional e internacional. Atualmente a **NOESIS** conta com mais de 500 colaboradores distribuídos pelas suas diversas localizações: Lisboa, Porto, Coimbra, Bruxelas, Dublin e São Paulo.



Contacte-nos: info@noesis.pt
www.noesis.pt