

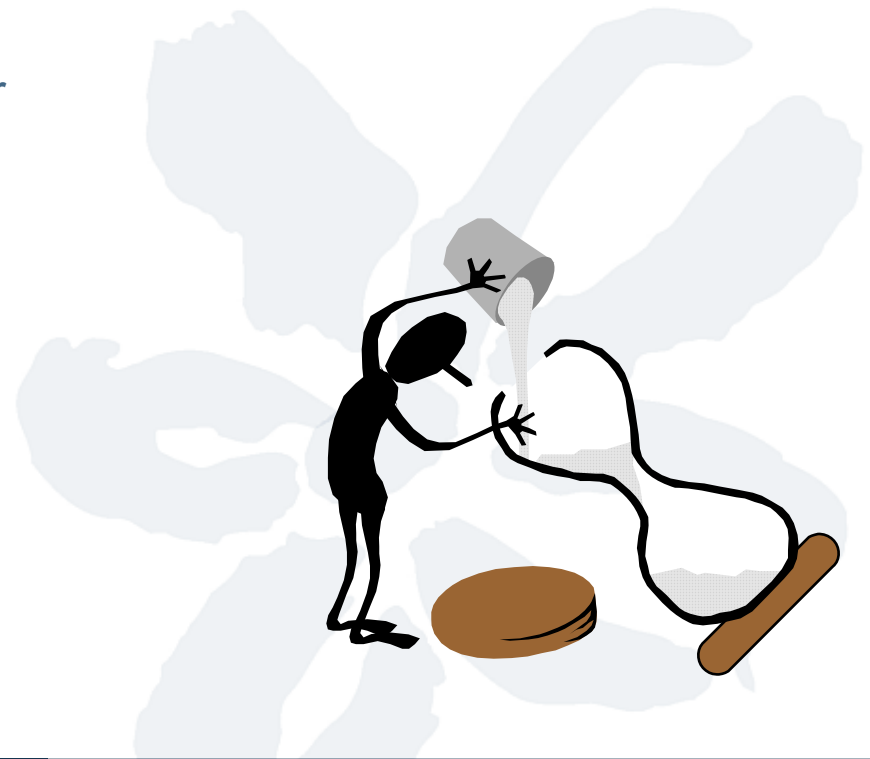
Topdanmarks opgradering til version 10



Quality Center version 10



- Baggrund Topdanmark
- Udgangspunkt brugsmæssigt
- Udgangspunkt teknisk (fra 9.0 over 9.2)
- Planlægningen af opgraderingen
- Selve opgraderings ugen
- Gradvis udrulning af nye faciliteter
- Hvad har vi oplevet bagefter
 - Umiddelbart
 - Patch 8
 - Aktuelle problemer



Privatforsikringer: Hus, indbo, bil, fritid, ulykke, dyr

Erhvervsforsikring: Erhverv, Landbrug, industri

Livsforsikring

Forretningen: ca 1200-1800 ansatte, hovedkontor i Ballerup

It afdeling med ca 300 inklusiv drift betjener forretningen med IT løsninger.

Projekter:

- Stort nyt skadessystem i gang med 3. leverance
- Nyt system til erhverv under udvikling
- Fornyelses projekter på livsforsikringsområdet
- Flere projekter i relation til Topdanmarks 4 web-portalerne

Forvaltning:

- Projekter, opgaver og fejlrettelser på alle områder, der releases hver måned.



Teknologi:

- Client/server applikationer med Java,
- Web portal applikationer med PHP,
- Mainframesystemer med Cobol og PL1,
- Database - DB2,
- Integrationsstrategi ændret til konsekvent at blive omlagt til webservices i 2010

TopUp-proces: Ensartet projektstyringsproces fra planlægning til idriftsættelse med standardopsat testmiljøer populært med testdata, standard buildproces, konfigurationsstyringsproces, standard testproces og releasemanagement proces. Fælles standard roller.

Udvikling og vedligeholdelse

- Planlægning, styring og opfølgning af projekter med brug af scrum og agile udviklingsmetoder

Testmæssigt

- Fælles testpolitik, testproces og overordnet teststrategi, fælles testværktøj Quality Center
- Automatiserede unittests med Junit og PHPunit
- Strategi for test af webservices under udvikling her I 2010
- Automatiserede systemregressionstest med QTP overbygget med TAF vores keyword drevne testautomatiserings framework.

Testdata:

- "Test i Top", bestillings og udtrækssystem fra produktion af testdata.
- Et "testprofil" bestillingssystem til fremfindelse af testdata ud fra udtrækskriterier

Opsætning

- Dansk opsætning af lede tekster og listeindhold på de fleste QC projekter (pragmatisk, så vi ikke skal programmere/rette en masse, når vi opgraderer). Vi har en del user felter, flest på defektmodulet.
- De dansk-tekstede projekter er i hovedsagen ens sat op med samme user felter og workflow, enkelte lister er forskelligt fra projekt til projekt.
- Er begyndt at arbejde med at opsætte "Template" projekter ud fra version 10, men er ikke færdig med dette.
- Workflow programmering er ikke voldsom stor, der er mest på defektmodulet
- Engelsk opsætning på vores store Skade-projekt der har Manila ressourcer
- TAF / QTP eksekveres fra QC og resultaterne vises i QC.
 - TAF- keyword regnearkene er vedhæftet test cases af en defineret type og det styres vha nogle brugerfelter
 - Afvikling startes fra testlab og testresultater returneres til testlab og kan ses herfra
- Adgangsmæssigt benytter vi vore egne grupper, der matcher Topdanmarks standard udviklings roller, for test er det Testleder, Testdesigner, Tester og Udvikler, der er de primære roller
- Brugere har samme adgang som til deres Windows arbejdsplads (LDAP- synkroniseret)
- Vi har egen udviklede interne standardkurser for de 4 primære roller
- En voksende del af vores brugere er forretnings testere, men med udbredelsen af kravmodulet til scrum regner vi med at flere udviklingsroller kommer til bl.a. en "Scrumteam"-rolle

Udbredelse:

- 32 QC projekter til projekters (både de store og forvaltnings projekter) testforløb, Testplan, Testlab og Defekt moduler benyttes generelt
 - Der findes en fælles fejlhåndterings procedure, der passer til QC workflow opsætning, som efterhånden er pænt udbredt i.
 - Flere er begyndt at bruge Kravmodulet, men det er ikke obligatorisk – endnu
 - Vi er så småt på et antal af projekterne, begyndt at kigge på brugen af risikostyring
 - Vi er så små begyndt at bruge Kravmodulet til Scrum - agile
 - Flere er begyndt at bruge Release modulet sammen med krav og testsets og de live-analyser, der findes
 - Nogle forvaltningsområder administrer flere af deres projekter/opgaver i ét Quality Center projekt, mens andre skiller projekterne ud i adskilte QC projekter.
- Et tværgående QC projekt til den fælles relesettest for alle Topdanmarks systemer.
 - Selve den fælles relesettest styres fra et fælles QC projekt både manuel test og automatisk test
 - Her foregår også den automatiske systemregressionstest for en release
- Brugen af rapporter og grafer er vi først nu begyndt mere intensivt at undervise i, så det er forskelligt hvordan det er benyttet i de forskellige QC projekter
 - Der er ikke faste rapporter / grafer det er obligatorisk at bruge, men vi er ved at få udbredt en fælles testopsommeringsrapport, hvor grafer fra Quality Center indgår.
- Versionering er vi begyndt at rulle ud her fra starten af 2010
 - Projekter kan tage i brug men det dikteres ikke.
- Baseline-problemstillingen venter vi med til versioneringen triller
 - Projekter kan tage i brug men det dikteres ikke.

Forløbet

- I 2008 gik vi fra version 9.0 til 9.2 og fik samtidigt sat miljøer for Quality Center op af driften så vi har et fuldt testmiljø og et fuldt produktionsmiljø med failover. Dedikerede driftsressourcer står for opsætning, opgraderinger, backup og udrulning. Vi benyttede på det tidspunkt en ekstern konsulent 1 uge til at få dette på plads og til at få videregivet viden til os i QC administrationen og driften om dette. Fra 2007 til 2008 lå vi på 40 licenser
- I foråret 2009 startede vi planlægningen af opgraderingen til version 10 og holdt et ½ dages møde med HP om hvilke udfordringer, der var i at opgradere.
 - Teknisk så selve opgraderingen overskuelig ud, da vi allerede havde en professionel driftsopsætning.
 - Aftale/licenstypemæssigt var der voldsomme udfordringer fordi HP har lavet den opdeling de har i en Enterprise og Premium udgave med udskillelse af flere af de interessante tværgående funktioner til alene at være tilgængelige i Premium udgaven. Det førte til et langstrakt og anstrengt forhandlingsforløb, der endte med at Topdanmark gik på Premium udgaven.
- Der blev lavet en projektplanlægning i 2 dele: a) Opsætning og opgradering af testserver med go/no go beslutning b) Opsætning og opgradering af produktionsserver med udrulning af nye klienter til alle.
- I juli etablerede driften en ny testserveren lagde QC 10 restorede backup af nogle udvalgte projekter på
 - Driften etablerede en nyt testserver
 - Et udvalgt antal projekter blev backuppet og restoret på den nye server. Eneste store udfordring var at pegepindene fra den gamle server til ny server skulle rettes i DBXMLID filen – det blev klaret med nogle få timeres support fra HP
 - Vi afprøvede de nye funktioner til verify, repair og upgrade
 - Gennemført opgraderingen af de restorede projekter
 - Satte os ind i de ændrede funktioner
 - Testede at projekterne var i orden
 - Vi testede særskilt for Windows Vista og
 - Vi testede at vores test automatiserings framework TAF kunne fungere..

Produktions opgraderingen

- I august var licens forhandlingerne på plads og vi fik sat licensantallet op til 80 primært pgra af vores store skades system projekt.
- Ultimo september opgraderede vi over en uge i produktion.
 - Der blev etableret en ny produktion server og projekterne fra den gamle 9.2 server blev backuppet og restoret på den nye server.
 - Vi valgte nogen ikke kritiske projekter ud som vi afprøvede så snart serveren var klar
 - Så havde vi delt de øvrige projekter op i ikke-tidskritiske, som vi opgraderede om onsdagen og holdt inaktiveret til alt var klart fredag aften.
 - De tidskritiske projekter (måtte kun være lukket meget kort tid, da mange projektdeltagere blev påvirket) opdaterede vi fredag fra klokken 16.00 hvor de blev deaktiveret og de var klar til at blive aktiveret igen klokken ca. 21.00
 - Sent på aftenen var klienterne rullet ud og vi kunne melde klar til brugerne
- Bemandingsmæssigt var vi i den afgørende uge:
 - Fra driften: 1 driftsperson, 1 dbaer og 1 driftsteknikker til udrulning af klienterne.
 - Fra RM & test gruppen var vi 2 personer i Quality Administration, der udførte verify, repair og upgraderede med efterfølgende test.
 - Fra visse projekter der var kritisk var der desuden 1 ressource hver der afprøvede deres projekt. Vi havde også givet udvalgte personer adgang til at afprøve en kopi af deres projekter som vi havde restoret der for at de kunne se nye funktionaliteter.

- Testen bestod i
 - Afstemninger – er antallet af alle entiteter i orden
 - Test af normalfunktioner i alle moduler – kan man oprette, ændre, slette med rollerne som man skal
 - ☞ En enkelt rolle havde fået forringet sine rettigheder. Vi løste det ved at nedlægge rollen og oprette den igen. Det virkede. Årsagen: Formentlig at den standardrolle fra QC vi baserede vores egen rolle på ved en fejl påvirkede vores egen rolle.
 - Specielt: Særlig øje på, at alle brugerfelter og workflow virkede
 - Afprøvning af alle rapporter og grafer kan udføres (hul igennem, de kan afvikles og ser normale ud)
 - Kritiske projekter var blevet ekstra backuppet og restoret på testserveren, hvor projekt testledere deltog i verifikationerne.

Resultaterne af opgraderingen

- Opgraderingen var en succes
- Vores store projekt kunne dog ikke få adgang fra Manila, hvilket var rigtigt ærgerligt. Det viste sig at være et særligt firewall spørgsmål. Der skulle ændres fordi vi havde valgt at sætte en nye server op, og det havde vi ikke med på vores checkliste. Det blev dog hurtigt lokaliseret mandag formiddag og rettet.
- Enkelte Klienter havde problemer fordi de tilgik QC via en short cut/favorit i stedet for via menu og de ramte så den gamle 9.2 server, men det blev også hurtigt formidlet ud.
- De første 2 dage virkede performance dårligere, CPU brugte meget memory, det blev løst af driften ved at starte serveren
- Logfiler blev fyldt op
 - Det ene var at vi ikke bruger BPT modulet, men det var ikke automatisk slået fra i customiseringen, så der røg en del meddelelser om dette på log. Blev løst ved at fjerne hakket ud for Business Components på alle roller i alle projekter under Customiseringen..
 - Der var også en del meddelelser om LDAP forbindelsesproblemer. Skyldtes muligvis at vi havde kopieret alle brugere ind i QC.

Vi har valgt at tage de nye funktioner i brug gradvist

- Ændret funktionalitet, der umiddelbart slog igennem
 - Undervisning med det samme og info om hvad det nye var
- Dashboard
 - Kort info med det samme
 - Mere grunddig undervisning fra start af 2010 også i Excel rapporter
- Versionering
 - Først fra start af 2010 og afpasset projekternes behov
- Template projekter
 - Lige begyndt at få erfaring med hvordan det virker
- Baseline
 - Vi tager den med ro med at få det udbredt
- Agile projekt opsætning
 - Vi hørte om det første gang på 1-dags brugerkonferencen og
 - Vi har downloadet HP opsætning og er begyndt at vurdere vores behov i scrum projekterne



Hvad har vi oplevet fra opgraderingen til patch 8

11

- Samspilsproblemer med andre browser applikationer.
 - Der låses nogen gange så man er nød til at lukke alt ned og starte igen, andre gange skal man lukke alle andre browsere og så kan der køres.
 - Dette er den fejl vi mest hører generer udvalgte brugere
- I version 9.2 havde vi Time-out sat meget lavt i nogle spidsbelastnings perioder, det medførte at folk hang inde og låste i lock-filerne, så vi måtte køre SQL i Sitemanageren for at få dem ud igen.
 - Opleves ikke så meget mere, men vi får i 2010 en ny større spidsbelastning, hvor vi igen må sætte timeout lavt
- Røde fejlmeddelelser med Security violation.
 - De forsvinder i reglen igen – vi er ikke sikre på årsagerne



Hvad har vi oplevet omkring patch 8 og frem til dagsdato

12

- I december lagde vi Patch 8 på i håb om at det ville afhjælpe browsersamspils problemerne samt give os support for nyeste version af browser.
 - Vi har stadig oplevelser med samspilsproblemer
 - Versionsunderstøttelse af Explorer version 8 er ok
- Samtidigt rullede vi add ins til Word og Excel ud, det gav os også uventede problemer.
 - Vores forretningstestere har ikke administrator rettigheder på deres PC'er, derfor lagde vi disse ud til alle, men det har generet / irriteret noget hos dem der ikke har brug for det. Vi har også haft nogle message der popper op omkring default template i den forbindelse ved nyt dokument..
- Vi har en fejl i customiseringen ifbm. userfelter på krav, der pt. er under HPs behandling.
 - Det er en fuldstændigt sej og langvarig affære at få noget fejlsøgt hos HP, denne har foranlediget alen lange kommunikationer frem og tilbage og vi har ikke en løsning endnu.
- Vi har haft uhensigtsmæssigheder /fejl med check out på testplan når man blot åbnede en testcase fra subjekttræet. Den blev rejst til HP, men vi endte med at finde årsagen selv: Som var, at vi i en event der hedder Testplan_test_move_to opdatere 2 bruger felter. Dette trickede, at testcasen blev tjekket ud. Løsningen var at teste for om testcasen er checket ud før felterne opdateret i eventen.
- Vi har stadig samspilsproblemer i givne situationer – det ser ikke ud til at Patch 8 har løst nær alle af disse.
- I Dashboard har vi oplevet forskelligt
 - Rapport default template låser på visse Klienter
 - I undervisningssituationer har vi oplevet at nogen har fået røde fejlmeddelelser sporadisk.
 - Vi er endnu ikke begyndt at rapportere nogen af disse til HP.
-