



PLATINUM CHINA
BUSINESS SOFTWARE SOLUTIONS



C M M & P l a t i n u m C h i n a

软 件 成 熟 度 模 型 & 铂 金 中 国



Agenda 议程

- **Platinum China? 铂金软件是什么样的公司?**
- **Issues before CMM 实施CMM之前的问题**
- **CMM Experience 实施CMM的经验**
- **Look into the future.**

展望未来





PLATINUM CHINA
BUSINESS SOFTWARE SOLUTIONS



Platinum China Profile

铂金公司简介

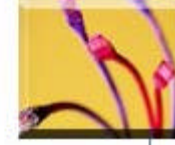


PLATINUM CHINA
BUSINESS SOFTWARE SOLUTIONS



Who are we? 我们的队伍

- **Leading Business Solution Provider in Greater China**
国内领先的商业管理软件解决方案供应商
- **Strong Team Behind our Strong Products**
强大的开发力量和后台支持
 - **Over 40 Service Consultants**
40位以上的咨询服务顾问
 - **Over 20 Development Programmers**
20位以上的研发工程师
 - **Over 10 Quality Engineers**
10位工程师负责质量保证
 - **Over 10 Support Consultants**
10位以上技术支持顾问





Who are we? 我们的队伍

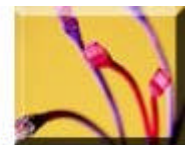
● Service Team with Proven Methodology

技术咨询队伍具有专业而行之有效的方法论

- **Centralized Solution** 集中的解决方案
- **Cross country solution** 跨地域的解决方案

● Dedicated Support Team 专职的技术支持队伍

- **Front Line/Back Line Approach** 前台/后台支持
- **CRM solution – Clientele** 客户关系管理方案 - Clientele





PLATINUM CHINA
BUSINESS SOFTWARE SOLUTIONS



Our Vision 我们的工作

- **Continuously developing solutions to meet market needs** 不断地开发适应市场需求的产品
- **Positioning ourselves to be the market leader** 将自己定位为市场的领导者
- **Integrate newest technology to meet ever-changing business requirements** 整合最新技术, 适应不断变化的业务需求
- **Help customers realize maximum benefits from their investment in business software solution.** 协助用户运用企业管理软件来获得最大效益





PLATINUM CHINA
BUSINESS SOFTWARE SOLUTIONS



OpusOne Products 铂思系列产品

New vision 3.0
coming out soon



**OpusOne
PowerBooks**
铂思财务软件系统



OpusOne HRP
铂思人事薪资系统



OpusOne eHRP
铂思员工自助服务系统

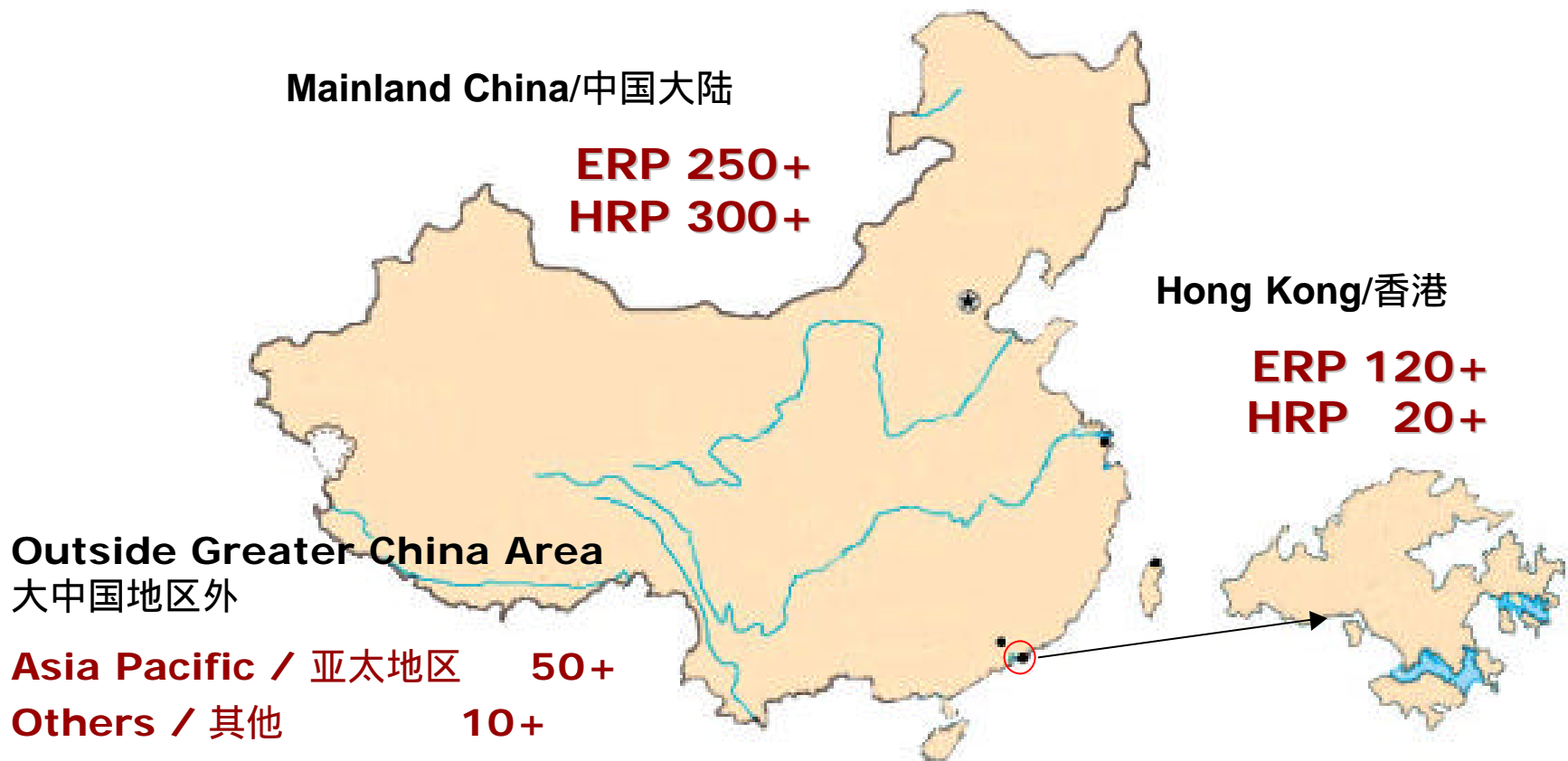


OpusOne ATS
铂思考勤系统



What have we done? 我们的成绩

Customer base 客户资料库





PLATINUM CHINA
BUSINESS SOFTWARE SOLUTIONS



Issues

问题



Environment 环境

- **Database: Access97/2000, MS SQL 7.0/2000**
数据库 : Access 97/2000, MS SQL 7.0/2000
- **Client/Server OS: Windows 9x, Windows 2000 (Professional/ Server/Advanced Server), Windows XP, NT Workstation and Server(SP5), Linux (Later)**
客户端/服务器端操作系统 : 视窗9x、视窗2000 (专业版/服务器版/高级服务器版)、Windows XP, NT工作站和NT服务器(SP5)、Linux(今后)
- **Chinese: Richwin 4.2 and up, CStar 2.1 and up**
中文平台 : Richwin 4.2或更高版本、Cstar 3.0或更高版本
- **Network: NT and Novell (32 bit) 网络 : NT和Novell(32位)**
- **Tango Serve (IE)**
- **CITRIX Metaframe**



Complications 复杂度

- **Product Lines**
产品线
- **Supporting different versions**
支持不同版本
- **Customizations**
定制产品
- **Platforms**
平台
- **Mainland China, Hong Kong and Taiwan (next)**
中国大陆、香港、台湾
- **Ever changing business requirements, government regulations and technical enhancements**
不断变化的商业需求、政府法规与技术更新
- **Customer management – Needed Yesterday**
客户管理 — 过去的需要



Issues Created 发生的问题

- **Fire fighting 救火员;**
- **Pre-mature releasing bug fixes 因发布不成熟产品而造成的错误修改;**
- **No resource planning 缺乏资源安排计划;**
- **Product quality compromised 产品质量的妥协;**
- **Lack of communications between departments (QA – Development – Support)**
缺乏部门之间的沟通 (质量保证-开发-支持)
- **Increase the support volume**
增加了支持的工作量



PLATINUM CHINA
BUSINESS SOFTWARE SOLUTIONS



Our CMM Experience

我们的 CMM 经验



Introducing CMM to PCL 将CMM引入铂金中国

- **Prior knowledge of CMM;**
之前对CMM的了解
- **First assessment/review – May 2000;**
第一次评估/复查 - 2000年五月
- **Second assessment/review – Nov 2000;**
第二次评估/复查 – 2000年十一月



First Assessment 第一次评估

● People Involved 相关人员

- ✍ **Developer (Programming) 程序开发人员**
- ✍ **QE (Testing) 测试人员**
- ✍ **Support 客户支持**
- ✍ **Consultants (Service) 咨询顾问**
- ✍ **Account Executives (Sales/Presales) 销售人员**
- ✍ **Human Resource 人事**



First Assessment 第一次评估

● **Accomplished** 收获

- ✍ **Identified our strength, weakness**
明确了我们的强项与弱项
- ✍ **Set up reachable goals**
确立了可实现的目标
- ✍ **Delegate responsibility (top down and bottom up)**
明确了职责（自上而下，自下而上）



First Assessment 第一次评估

● **Actions taken** **实施的措施**

- ✍ **Setup our Product Life Cycle, Organization Policy Statement.** 建立我们的产品生命周期，组织政策声明
- ✍ **New processes/procedures in place**使新的过程/步骤到位
 - ? **Software Development Process**软件开发过程
 - ? **Customization Methodology**定制产品开发方法
 - ? **Requirement Changing Control**需求变更控制
 - ? **Version Control**版本控制
- ✍ **New documentation template in place** 使新的文档模板到位
 - ? **Requirement Specification**需求规格说明书
 - ? **Project Plan**项目计划
 - ? **Testing Plan**测试计划



First Assessment 第一次评估

● Results 结果

- ✍ **Defects drastically decreased;**
缺陷大幅度减少
- ✍ **Support & QA quality improved;**
提高了技术支持与质量保证的质量
 - ? **Total support calls decrease by 5% - 10% last three month.**
过去三个月里技术支持的电话总量减少了5%到10%
 - ? **Open calls decrease at least 50%**
未解决的电话减少了至少50%
- ✍ **Team communication improved;**
改进了团队的沟通
- ✍ **Development team spirit enhanced.**
增强了开发人员的团队精神



Second Assessment 第二次评估

● Accomplished 收获

- ✍ **Review what has been implemented**
复查已实施的内容
- ✍ **Go down on detail Level 2 KPA**
开始着手于具体的二级关键过程域
- ✍ **Identify new procedure to be implemented**
明确新的实施步骤
 - ? **Project Tracking Process**项目跟踪过程
 - ? **Software Quality Assurance Group**软件质量保证组
 - ? **Commitment Control** 承诺控制
 - ? **Project Management Review Process**
项目管理复查过程
 - ? **And other ...** 以及其他.....
- ✍ **Schedule Third Assessment/Review**
制定第三次评估/复查的时间



Second Assessment 第二次评估

● Action Taken 实施的措施

- ✍ Define processes/procedures 定义过程/步骤
 - ? Project Tracking Process 项目跟踪过程
 - ? SQA Process SQA过程
 - ? Project Review Process (Daily & Weekly Report)
项目复查过程 (每日汇报与每周汇报)
 - ? And other... (Communication with other departments)以及其他..... (与其它部门之间的沟通)
- ✍ Setup a new group called 'Software Quality Assurance Group' to achieve high work product quality. 建立一个新的组织--“软件质量保证组”, 以获得高质量的工作产品质量
- ✍ Define document template 明确文档模板
- ✍ Schedule CBA-IPI Pre-assessment/Assessment on 2002 安排日程, 于2002年进行CBA-IPI的预评估/评估



PLATINUM CHINA
BUSINESS SOFTWARE SOLUTIONS



CMM & PCL

CMM 与 铂 金 中 国



Our Commitment to CMM 我们对于CMM的承诺

- **Focus on our strength**
以自身的强项为中心
- **Accept weaknesses and work around it if possible**
接受弱项并在可能的情况下将其弥补
- **Take it in in small doses**
小剂量服药，逐渐减少弱项
- **Lock in the gains**
锁定成果
- **Management Commitment**
管理层的承诺
 - ✍ **Long term**
长期工作