

1.2 Züriberg Bank AG

Quelle	HFP2000-F3-3
Zeit	75 min
Rolle	Sie sind innerhalb der heutigen Informatik der „Züriberg Bank AG“ als Projektleiter tätig.
Umgebung	Die Geschäftsleitung der „Züriberg Bank AG“ hat entschieden, ihre Informatik in eine neu zu gründende Tochterfirma auszugliedern. Die Tochterfirma wird für die gesamte Informatik (Hardware, IT-Services, Betrieb, Applikationsentwicklung etc.) der „Züriberg Bank AG“ verantwortlich sein. Die Geschäftsleitung erwartet, dass die Tochterfirma ihre Dienste auch am Markt anbietet und sich die Informatikkosten der Bank um 25% verringern. Die Firma wird mit dem Namen „Swiss Banking IT AG“ am Markt auftreten.
Situation	Das von der „Züriberg Bank AG“ verwendete Informatiksystem ist am Ende des Technologie-Lebenszykluses angelangt. Man möchte deshalb das System kurz- bis mittelfristig ersetzen.
Teilaufgabe a)	
Einführung	<p>Das heutige EDV-System der „Züriberg Bank AG“ basiert auf einer Host-Lösung und genügt heute nur noch den Anforderungen im „Back-Office“-Bereich (effiziente Verarbeitung der Transaktionen etc.).</p> <p>Der Ruf nach einem „modernen“ Front-Office-System (Kundenbetreuung etc.) innerhalb der Bank wird immer lauter. Das Management ist überzeugt, dass nur so auch in Zukunft konkurrenzfähige Dienstleistungen angeboten werden können.</p> <p>Als erster Schritt in eine neue Zukunft möchte die „Züriberg Bank AG“ deshalb ihr bestehendes EDV-System ersetzen oder erneuern. Die Erneuerung des EDV-Systems will die „Züriberg Bank AG“ auch dazu nutzen, damit Dienstleistungen an Dritte via die „Swiss Banking IT AG“ erbracht werden können (z.B der EDV-Betrieb für andere Banken).</p> <p>Als Projektleiter für die Evaluation eines neuen EDV-Systems haben Sie sich innerhalb der Bank schon mal umgehört und haben bereits Interviews mit den aus Ihrer Sicht drei wichtigsten Managern geführt. Sie haben sich dabei folgende Notizen gemacht:</p> <p>Hr. Müller, Vermögensverwaltung für Kunden ab 1.0 Million SFR</p> <p>Er ist der Ansicht, dass das heutige System vollauf genügt. Als störend empfindet er vor allem, dass die Daten im heutigen System aus verschiedenen Systemmodulen zusammengesucht werden müssen.</p> <p>Er weist speziell auf die gute Arbeitssituation mit der heutigen EDV-Abteilung hin und hofft, dass diese mit der „Swiss Banking IT AG“ bestehen bleibt. Zum Schluss meinte er, dass es schade sei, dass das heutige System keine integrierten Prozesse zulässt und Dokumente nicht elektronisch weitergegeben werden könnten. Ein vollumfänglicher Vermögensausweis pro Kunde, sei ebenfalls nicht möglich.</p> <p>Hr. Graf, Vermögensverwaltung für Kunden bis 1.0 Million SFR</p> <p>Er war aufgebracht, dass die Verwaltung von Verkaufsaktivitäten und ver-</p>

besserte Vertriebsmöglichkeiten im heutigen System immer noch nicht realisiert seien. Wenn er sich für einen Kundenbesuch vorbereite, müsse er die Kundendaten aus 5 verschiedenen System zusammensuchen. Er bemängelte die Benutzerunfreundlichkeit dieser Systeme und meinte, dass sein Kollege von der „Bank Schutz AG“ schon seit langem bessere Systeme habe.

Hr. Meier, Produkt Management

Er möchte lieber heute als morgen die Produkte der Bank via Internet anbieten. Als schlecht am heutigen System empfindet er vor allem die langen Antwortzeiten bei Produktsimulationen.

Über den „Latrinengang“ haben Sie gehört, dass der Finanzchef der Bank seit langem bemängelt, dass es sehr mühsam sei, die Resultate der verschiedenen Niederlassungen zu konsolidieren und dazu immer noch zuviel Handarbeit nötig sei.

Ebenfalls haben Sie mit Ihrem Vorgesetzten, dem Informatikleiter, gesprochen. Er bemängelte, dass bei der Evaluation des heutigen Systems keine Referenzen eingeholt wurden und der Ausbau der heutigen Lösung deshalb eingeschränkt sei. Er störte sich speziell an gewissen Leuten, welche nicht für den Betrieb verantwortlich seien, aber so schnell wie möglich jede neue Technologie nutzen möchten, ohne diese zuerst zu verifizieren.

Der Informatikleiter hat Ihnen ein Merkblatt des Standardpakets „BBS“ abgegeben (siehe nächste Seite). Dieses Standardpaket wurde ihm von einem Bekannten wärmstens empfohlen.

Auftrag

Würden Sie den Einsatz des Standardpakets „BBS“ der Zürichberg Bank AG empfehlen?

Auftrags- beschreibung

Gehen Sie bei der Beantwortung der Frage folgendermassen vor:

1. Beschreiben Sie die 8 wichtigsten Anforderungen an die gesuchte Lösung. Es soll sich dabei ausschliesslich um Anforderungen handeln, die Sie dem Fallbeispiel entnehmen können. Die Beschreibung soll folgende Elemente beinhalten:

- Kurzbeschreibung der Anforderung (Stichwort + 1 Satz).
- Eine Angabe, aus welcher Aussage oder Anmerkung im Fallbeispiel Sie diese Anforderung ableiten (Stichwort Textabschnitt)
- Eine Aussage, warum Sie diese Anforderung als wichtig erachten. Diese Aussage soll sich auf das Fallbeispiel beziehen (Sätze).

2. Bewerten Sie das Standardpaket „BBS“ bezüglich dieser Anforderungen. Beschreiben Sie für jede Anforderung in 2-3 Sätzen, inwieweit diese durch das Standard-Paket erfüllt ist. Diese Beschreibung muss aufzeigen, welche im Merkblatt beschriebene(n) Funktionalität(en) dazu beiträgt.

3. Geben Sie eine Empfehlung ab, ob Sie das Standard-Paket einsetzen wollen oder nicht. Begründen Sie Ihre Empfehlung in 3-6 Sätzen. Diese Begründung soll folgende Anforderungen erfüllen:

- Sie stützt sich voll und ganz auf die Anforderungen aus Schritt 1 ab. Dabei müssen mindestens 4 Anforderungen Berücksichtigung finden.
- Wenn Anforderungen durch das Standard-Paket nicht erfüllt werden,

sind sie zu berücksichtigen. Sie müssen den erfüllten Anforderungen gegenübergestellt werden.

- Sie zeigt anhand der berücksichtigten Anforderungen nachvollziehbar auf, warum Ihre Empfehlung plausibel ist.

Merkblatt: Standardpaket “BBS – The Better Banking Solution”

Übersicht

Das Standardpaket „BBS – The Better Banking Solution“ wurde speziell entwickelt um alle Anforderungen einer modernen Bank abzudecken. In die kontinuierliche Entwicklung flossen neben unserer langjährigen Erfahrung als Bankensoftware-Anbieter, auch die fachspezifischen Erfahrungen unserer Kunden mit ein.

Dank eines modulartigen Aufbaus der Lösung können modulspezifische Daten definiert und gespeichert werden. Diese Daten sind somit unabhängig von den anderen Modulen und garantieren, dass einzelne Organisationseinheiten ihre Prozesse losgelöst und individuell definieren können und ein vollumfänglicher Workflow garantiert ist.

Die Lösung basiert auf einer revolutionären objekt-orientierten Technologie, welche eine flexible und anwenderspezifische Weiterentwicklung des heutigen Funktionsumfangs erlaubt.

Funktionsumfang

Modul Kundenverwaltung

BBS wurde speziell dafür entwickelt, eine sehr hohe Anzahl von Kunden verwalten zu können. Speziell zu erwähnen ist die Möglichkeit, dass Kunden segmentiert werden können und persönliche Kundenprofile erstellt werden können. Spezifische Datenfelder garantieren die Möglichkeit kundenindividuelle Informationen zu erfassen.

Modul Kontomanagement

Das BBS Kontomanagement zeichnet sich dadurch aus, dass verschiedene Basiskonten einem Kunden zugeteilt werden können. Damit ist es möglich bankindividuelle Kontoangebote anzubieten.

Modul Zahlungsverkehr

Der Zahlungsverkehr ist funktional sehr weit ausgebaut. Der Einsatz von „BBS“ garantiert, dass Zahlungen schnell und effizient abgewickelt werden können. Das Modul Zahlungsverkehr ist skalierbar, so dass auch grosse Transaktionsvolumen schnell abgearbeitet werden.

Kreditmanagement

Das Kreditmanagement erlaubt verschiedene Kredittypen zu administrieren. Nicht möglich sind Hypotheken.

Modul Depotverwaltung

Neu besteht die Möglichkeit in BBS Depots zu verwalten. Verschiedene Depots können einem Kunden zugeteilt werden. Es ist geplant, dass in einem späteren Release kundenindividuelle Vermögensauszüge möglich sind.

Modul Handel und Börse

Mit BBS können sowohl die Schweizer Börse (SWX) als auch die Optio-

Technologie	<p>nenbörse EUREX angeschlossen werden. Andere Börsenplätze werden je nach Bedarf in der Zukunft möglich sein. Dank einer reduzierten möglichen Anzahl von Transaktionen ist der Preis für den Kauf und den Betrieb des Moduls „Handel und Börse“ sehr kostengünstig.</p> <p>Modul Administration & Rechnungswesen Das Modul Administration ermöglicht es, ein modernes Rechnungswesen und eine effiziente Administration aufzubauen. Dank eines Abfragegenerators können monatlich aktualisierte Gewinn- und Verlustrechnungen erstellt werden. Verschiedenste Funktionen garantieren einfache Konsolidierungen.</p> <p>Programmiersprache BBS wurde mit einer revolutionären objekt-orientierten Programmiersprache entwickelt, welche erst seit wenigen Monaten auf dem Markt verfügbar ist. Dank einer engen Zusammenarbeit mit dem Sprachhersteller, konnten wir die Programmiersprache bereits vor der Marktlancierung benutzen.</p> <p>Datenbank BBS basiert auf einer relationalen Datenbank, welche es ermöglicht mit einem Abfragegenerator individuelle Anfragen zu realisieren.</p> <p>Hardware BBS kann auf jeder gängigen Hardware eingesetzt werden. Je nach Mengengerüst geben wir spezifische Empfehlungen ab.</p> <p>Betriebssystem UNIX, Windows NT</p>
Heutige Kunden	<p>1 Privatbank in der Schweiz 3 Kreditbanken in Italien</p>
Teilaufgabe b)	<p>Einführung</p> <p>Innerhalb der „Zürberg Bank AG“ besteht schon seit geraumer Zeit das Bedürfnis, Informationen unter verschiedenen Gesichtspunkten auszuwerten.</p> <p>Herr Frei, ein initiativer Informatikmitarbeiter, hat deshalb seit geraumer Zeit damit begonnen, Daten aus den verschiedenen Subsystemen in einer zentralen, relationalen Datenbank zu halten. Er nahm Kontakt mit verschiedenen Benutzergruppen auf und identifizierte deren Bedürfnisse.</p> <p>Zuerst erstellte er erste, einfache Auswertungen, welche er graphisch aufbereitete und in Papierform an die Benutzer weiterleitete.</p> <p>Dies genügte den Benutzern aber schon bald nicht mehr. Durch die ersten Auswertungen auf den Geschmack gekommen, überforderten die Benutzer Herrn Frei schon bald mit neuen Anforderungen. Herr Frei verbrachte deshalb bis zu 50% seiner Arbeitszeit damit Auswertungsabfragen auszuführen.</p> <p>Die Benutzer wurden aber immer unzufriedener. Sie beklagten, dass die Aktualität der Daten stetig abgenommen habe und sie immer länger auf die Auswertungen warten mussten.</p> <p>Hr. Frei bemerkte bald, dass das von ihm verwendete System den Anforderungen nicht mehr genügte. Er initiierte einen Beschaffungsantrag bei der Informatikleitung für ein neues System, welcher aber aufgrund des</p>

	<p>knappen Budgets abgelehnt wurde.</p> <p>Der Leiter der Informatik bemerkte, dass das Vorgehen von Hrn. Frei keinen Erfolg haben wird. Er kehrte soeben vom Besuch einer Informatikmesse in den USA zurück und entschied aufgrund der erwähnten Probleme, ein System für das Wissensmanagement (basierend auf strukturierten und unstrukturierten Daten) der Bank aufzubauen.</p> <p>In erster Priorität soll dabei die quantitative Auswertung von Zahlenmaterial im Vordergrund stehen.</p> <p>Der Informatikleiter hat eine Umfrage bei den Benutzern durchgeführt und dabei folgende Hauptanforderungen für ein solches System identifiziert:</p> <ul style="list-style-type: none">• Front-End via Web-Browser• Holistische Sicht des Kunden muss möglich sein• Printbare Auswertungen für GL-Sitzungen• Antwortzeiten für Auswertungen = 1-2 Sekunden• Detaillierte Auswertungen auf Stufe Kunde möglich
Auftrag	<p>Sie wurden als Projektleiter für den Aufbau des Wissensmanagementsystems bestimmt.</p> <p>Analysieren Sie warum Hr. Frei mit seinem Vorgehen nicht erfolgreich war.</p> <p>Unterbreiten Sie der Geschäftsleitung einen Vorgehensvorschlag wie Sie einen erfolgreichen Aufbau des Wissensmanagementsystems sicherstellen wollen.</p>
Auftragsbeschreibung	<p>Gehen Sie bei der Beantwortung der Frage folgendermassen vor:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Beschreiben Sie 4 wichtige Gründe, warum das Vorgehen von Hrn. Frei nicht erfolgreich war. Berücksichtigen Sie dabei nur solche Gründe, welche sich aus dem Fallbeispiel ableiten lassen. Die Beschreibung der Gründe soll folgende Elemente beinhalten: Kurzbeschreibung des Grunds. Eine Angabe, warum dies beim Vorgehen von Hrn. Frei nicht erfolgreich umgesetzt wurde.2. Erarbeiten Sie einen Vorgehensvorschlag, welcher den erfolgreichen Aufbau des Wissensmanagementsystems sicherstellt. Der Vorgehensvorschlag muss folgende Elemente enthalten: 4 Aktivitätenblöcke bzw. Themengebiete (Stichworte), welche aus fachlicher Sicht für den Aufbau des Systems notwendig sind. Nennen Sie nur solche Aktivitätenblöcke, welche während des Vorgehens von Hrn. Frei nicht erfolgreich umgesetzt wurden. Eine Begründung in 2-3 Sätzen, weshalb dieser Aktivitätenblock für die Umsetzung des Systems wichtig ist. Beschreiben Sie pro Aktivitätenblock 2 konkrete Aktivitäten in 2 – 3 Sätzen, die in naher Zukunft umgesetzt werden sollten.

GameBase spezifische Fragen an Lieferanten von Web-Content-Management-Systemen (WCMS):

Lösungsblatt Teilaufgabe a)

Kurzbeschreibung Anforderung	Anmerkung im Fallbeispiel	Aussage warum die Anforderung wichtig ist	Bewertung der Anforderung (Standardpaket BBS)

GameBase spezifische Fragen an Lieferanten von Web-Content-Management-Systemen (WCMS):

Kurzbeschreibung Anforderung	Anmerkung im Fallbeispiel	Aussage warum die Anforderung wichtig ist	Bewertung der Anforderung (Standardpaket BBS)

GameBase spezifische Fragen an Lieferanten von Web-Content-Management-Systemen (WCMS):**Lösungsblatt Teilaufgabe b)****Analyse weshalb Hr. Frei nicht erfolgreich war**

Grund	Angabe, warum es nicht erfolgreich umgesetzt wurde

GameBase spezifische Fragen an Lieferanten von Web-Content-Management-Systemen (WCMS):

Vorgehen

Aktivitätenblock / Themengebiet (Stichwort)	Begründung, warum Aktivitätenblock wichtig ist	Konkrete Aktivitäten

GameBase spezifische Fragen an Lieferanten von Web-Content-Management-Systemen (WCMS):

Aktivitätenblock / Themengebiet (Stichwort)	Begründung, warum Aktivitätenblock wichtig ist	Konkrete Aktivitäten