

1.2 Zürberg Bank AG

Lösungsvorschlag Teilaufgabe a)

Kurzbeschreibung Anforderung	Anmerkung im Fallbeispiel	Aussage warum die Anforderung wichtig ist	Bewertung der Anforderung (Standardpaket BBS)
Mandantenfähigkeit Verschiedene Kunden / Banken sollen ihre Daten mittels BBS verwalten können	Outsourcing, Leistungen für Drittkunden	Die „Swiss Banking IT“ soll Leistungen am Markt anbieten. Ihr Informatiksystem soll somit u.U. auch Drittkunden zur Verfügung stehen.	Keine ausdrückliche Anforderung. Es können zwar Depots individuell eingerichtet werden, ob dies genügt ist zweifelhaft. Die Anforderung ist vorerst nicht erfüllt, weitere Abklärungen notwendig.
Workflow-Management. Dokumente sollen elektronisch weitergeleitet werden. Arbeitsprozesse werden vereinfacht.	Interview Müller	Durch das Auslagern der IT wird der Kommunikationsbedarf steigen. Ausserdem erhöht sich die Konkurrenz und Kostendruck für die Bank. Ein Workflow-Tool würde beiden Teilen helfen.	Software kann den spezifischen Prozeduren angepasst werden. Ein Workflow ist möglich. Das Kriterium ist somit erfüllt.
Vermögensausweis pro Kunde. Die Sachbearbeiter sollen auf einen Blick alle notwendigen Vermögensdaten haben.	Interview Müller	Kundenfreundlichkeit ist auch für Banken wichtiger geworden. Ein Kunde will rasch und präzise informiert werden.	Es können spezifische, ad-hoc und individuelle Kunden-Abfragen gemacht werden. Das Kriterium ist erfüllt.
Integration aller Kundendaten. Diese Anforderung unterstützt den Verkauf.	Interview Graf	Der Konkurrenzdruck steigt auch bei Banken. Effizientes Verkaufen und zuverlässige Kunden-Infos sind eine wichtige Voraussetzung, um erfolgreich am Markt zu bestehen.	Das Modul Kundenverwaltung verspricht eine solche Integration der Kundensicht. Die Anforderung ist somit abgedeckt.
Internetfähigkeit. Die Nutzung neuer moderner Kanäle zum Kunden sollen gewährleistet sein.	Interview Meier	Der Kunde will heute auf allen Kanälen mit seiner Bank kommunizieren und seine Daten abrufen.	Dank dem Einsatz von Objektorientierung ist es wahrscheinlich, dass das Modul internetfähig ist. Es fehlen aber weitere wichtige Angaben (Sicherheit); das Kriterium ist somit

Kurzbeschreibung Anforderung	Anmerkung im Fallbeispiel	Aussage warum die Anforderung wichtig ist	Bewertung der Anforderung (Standardpaket BBS)
			vorerst nicht erfüllt.
Antwortzeiten. Heutige Produkte müssen kurze Antwortzeiten aufweisen	Interview Meier	Die Effizienz der Mitarbeiter steigt. Die Zufriedenheit, Motivation und Akzeptanz der Systeme ebenfalls.	Die SW kann auf verschiedenen HW-Typen eingesetzt werden. Eine optimale Gestaltung der Antwortzeiten sollte somit möglich sein. Die Anforderung ist mehrheitlich erfüllt.
Konsolidierung aller Daten aus den Tochtergesellschaften ist zu gewährleisten.	Latrinenweg Finanzchef	Der Markt ist schnell. Dies erfordert, dass auch dem Management schnell und effizient die wichtigsten Führungsdaten zur Verfügung stehen.	Das Modul „Admin + RW“ entspricht diesem Bedürfnis. Die Anforderung ist somit erfüllt.
Referenz-Installationen. Das Produkt muss bei anderen Banken bereits erfolgreich laufen.	IT-Leiter, Interview Hr. Graf	Eine Bank sollte sich keine Experimente leisten. Das Produkt soll bereits bei vergleichbaren Banken laufen, um deren Sicherheit / Stabilität zu gewährleisten.	Langjährige Erfahrung ist vorhanden. Es sind jedoch erst 4 Banken mit dieser SW beliefert worden. Anforderung ist somit nur teilweise erfüllt.

Lösungsvorschlag Teilaufgabe b)

Analyse weshalb Hr. Frei nicht erfolgreich war

Grund	Angabe, warum es nicht erfolgreich umgesetzt wurde
Die Bedürfnisse / Anforderungen wurden nicht vorgängig und systematisch abgeklärt Keine Abnahme / kein Freeze der Anforderungen	Hr. Frei hat einfach angefangen. Die Bedürfnisse wurden nicht abgeklärt. Damit war kein Ziel ersichtlich und damit konnte auch nicht der erfolgversprechendste Weg zum Ziel gewählt werden.
Die Möglichkeiten des Tool-Einsatzes wurden nicht überprüft. Keine Alternativen untersucht	Da es nicht klar ist, für welche Anforderungen Hr. Frei überhaupt arbeitet und er ad-hoc mit den existierenden Tools weitergewurstelt hat, konnte nie überprüft werden, ob andere Tools seine Arbeit besser unterstützt hätten. Vielleicht gibt es bessere Tools.
Die Kosten der Lösung von Hr. Frei wurden nicht abgeklärt.	Der Arbeitsaufwand stieg kontinuierlich wegen des unsystematischen Vorgehens. Das Kosten-Nutzen-Verhältnis war nicht mehr tragbar.
Hr. Frei hatte keinen Auftrag vom Management.	Durch den fehlenden Auftrag fehlte es Hr. Frei an der notwendigen Rückendeckung. Es konnte kein systematisches, zukunftsorientiertes Vorgehen implementiert werden.

Vorgehensvorschlag

Aktivitätenblock / Themengebiet (Stichwort)	Begründung, warum Aktivitätenblock wichtig ist	Konkrete Aktivitäten
Informations- / Wissensbedarfe abklären	Ohne Ziel kein Weg. Nur wichtige, relevante Infos sollen aufbereitet werden. Diese sollen sich nach den konkreten Aufgaben richten.	Workshops sind zu organisieren. Teilnehmer sollen ihre Informationsbedarfe mitteilen.
		Analyse der Arbeitsabläufe durchführen. Dabei wird abgeklärt, wo wer wann welche Infos braucht. Anforderungsdefinition abnehmen lassen.
Abklären des Nutzenpotentials	Ein Wissenstool kann ziemlich teuer sein. Es muss klar sein, welchen Nutzen man sich durch das Tool erhofft, und wie man diesen Nutzen messen kann.	Organisieren von Workshops mit dem Management. Ziel ist die Klärung und Festlegung möglicher erwarteter Nutzenpotentiale. Es sollte versucht werden, die erwarteten Verbesserungen messbar zu machen, am besten in Form von Kostenersparnissen. Dies kann z.B. durch die Beschleunigung von Prozessen der Fall sein.
Weitere WM-Tools evaluieren	Um sicher zu sein, ob man die bestmögliche Lösung kennt, müssen bzgl. Tool Alternativen untersucht und bewertet werden.	Eine Marktrecherche wird schnell weitere Anbieter und Produkte hervorbringen.
		Die zusätzlichen Produkte sind aufgrund einer KO-Liste zu bewerten und auszuwählen.
Kostenaufstellung durchführen	Dem potenziellen Nutzen sind die anfallenden Kosten gegenüberzustellen.	Anschaffungskosten der Alternativen zusammenstellen und auf eine vergleichbare Basis stellen (Lizenzen etc.)
		Betriebskosten ermitteln und auf X Jahre berechnen. Daraus Vergleichszahlen für die Alternativen errechnen.