

Karl-Peter-Obermaier-Schule

Staatliche Berufsschule 1 Passau

Staatliche Fachschulen für Elektrotechnik und Maschinenbautechnik



UNTERRICHTSPROJEKT FUNEVENTS

TEIL I ANFORDERUNGSANALYSE

MODUL 1 PROJEKTSTART - DIE ANALYSE DER GRUNDLEGENDEN ANWENDUNGSFÄLLE

Inhalt

1 DIE AUSGANGSSITUATION ZUM PROJEKT FUNEVENTS	1
2 EIN INTERVIEW MIT DEN MITARBEITERN	2
3 WEITERE INTERVIEWS ZUM PROJEKT FUNEVENTS	6
3.1 Ein Gespräch mit dem Geschäftsführer	6
3.2 Ein Gespräch mit dem externen IT-Systembetreuer	7
4 DER BISHERIGE ABLAUF DES GESCHÄFTSPROZESSES	7

1 Die Ausgangssituation zum Projekt FunEvents

☞ **Beschreiben Sie die grundlegenden Geschäftsinteressen der FunEvents GmbH!**

☞ **Welche Probleme sollen bei der FunEvents GmbH softwaretechnisch gelöst werden?**

Die FunEvents GmbH arbeitet seit ihrer Gründung vor drei Jahren durch Herbert Fringsen, einem bekannten Extremsportler, auf dem Dienstleistungssektor.



Herbert Fringsen studierte Sportwissenschaften und machte Extremsportarten, wie Bungee-Jumping, Downhill-Climbing, Deep-Diving und Ähnliches, in Deutschland bekannt. Seit dem Ende seiner aktiven Karriere ist Herbert Fringsen als Kommentator im Privatfernsehen tätig. Er nutzt seine vielfältigen Kontakte in der Szene und seine medienwirksame Popularität, um für sportbegeisterte Mitmenschen eine Vermittlungsagentur für Extremsportarten aufzubauen. Abenteuerreisen stehen ebenfalls auf dem Programm.

In den letzten Jahren stellte Fringsen zunächst sporadisch den Kontakt zwischen Nachfragern und Anbietern von Extreme Sport Events her. Als er merkte, dass sich hier offenbar ein Markt abzeichnet, gründete er aus steuerlichen Gründen die Firma FunEvents. Die Agentur beschränkt sich dabei auf die Vermittlung von Teilnehmern an die Eventveranstalter. Die eigene Ausrichtung von Events ist auch in naher Zukunft nicht geplant. Ebenso sind die Kunden für die An- und Abreise zu den Veranstaltungen selbst verantwortlich.

Der anhaltende Boom in der Fun- und Extremsportszene machte die Firma populär. Dies bedeutete jedoch auch, dass die Firma wachsen musste, um die organisatorischen Herausforderungen zu bewältigen. Herr Fringsen stellte drei weitere Mitarbeiter ein, die sich um Verwaltung und Werbung kümmern. Die Kommunikation zwischen diesen Mitarbeitern verläuft bis jetzt in Papierform bzw. durch die Nutzung von MS Office-basierten Dateien (Excel und Word), wobei die Verwaltung der bisherigen IT-Einrichtung ein externer Betreuer übernahm.

In den letzten Monaten kam es zu mehreren Störungen im Geschäftsbetrieb, die ihre Ursache in der mangelnden Strukturierung der Geschäftsprozesse innerhalb der Firma hatten.

Herr Fringsen erkannte, dass

- die Abläufe innerhalb der Firma neu überdacht werden müssen und
- durch geeignete Programme die Abläufe optimiert werden sollten.

Herr Fringsen erinnert sich an einen Bekannten aus der Extremsportzeit, der mittlerweile ein kleines Softwarehaus aufgebaut hat und bittet ihn darum, ihn bei der Neuorganisation seiner Firma IT-technisch zu unterstützen.

Sie sind ein Mitarbeiter dieses Softwarehauses, der IT-Soft GmbH und erhalten von Ihrem Chef den Auftrag, in einem ersten Kundengespräch die Situation vor Ort zu analysieren.

2 Ein Interview mit den Mitarbeitern

Ein Mitarbeiter der IT-Soft GmbH (Herr Wenzel) führt Interviews mit den Mitarbeitern (Frau Handel und Herr Gründel) und eine Dokumentenanalyse zum Projekt FunEvents durch.

Herr Wenzel	Frau Handel	Herr Gründel
Grüß Gott, Frau Handel, Herr Gründel, könnten Sie mir bitte einmal einen Überblick über ihren Arbeitsablauf geben.	Ja, wir beide sind verantwortlich für die interne Abwicklung der Kundenbuchungen in unserer Firma. Durch das Wachsen der Firma sah sich Herr Fringsen veranlasst, vor 6 Monaten Herrn Gründel zusätzlich einzustellen. Wir beide haben den gleichen Aufgabenbereich.	
Ok, also, was machen Sie denn dann?		Wir sind verantwortlich sowohl für die Abwicklung aller Kundengeschäfte als auch für die Buchungen zu unseren Veranstaltern.
Also kümmern wir uns zunächst mal um die Kundendaten.	Gut, ein erster Aufgabenbereich ist die Pflege aller Kundendaten. Wir haben dazu mehrere Excel-Dateien, in denen wir die Adressdaten der Kunden pflegen.	
Mehrere Excel-Dateien ?		Bedingt durch die Tatsache, dass Frau Handel nur halbtags arbeitet und wir über jeweils einen PC verfügen. Neue Kunden werden jeweils von uns in den entsprechenden PCs angelegt und auch geändert.
Wie erfolgt der Abgleich zwischen den beiden PCs?	Dadurch, dass wir beide nicht immer gleichzeitig arbeiten, schreiben wir uns kleine Notizen, auf denen wir die Änderungen mitteilen. Das klappt meistens auch ganz gut. In der letzten Zeit kam es aber durch das vermehrte Kundenaufkommen zu Problemen mit der Abstimmung. Manches wurde übersehen.	

Herr Wenzel	Frau Handel	Herr Gründel
Das heißt, Sie führen im Prinzip zwei Kundendateien.		Ja, hier können Sie meine Exceldatei sehen. Die Datei von Frau Handel sieht identisch aus, wenn Sie die Änderungen von heute Vormittag schon eingetragen hat. (Kundenliste.xlsx)
Ich stelle also fest: Die Kunden werden von Ihnen beiden gepflegt. Ist Herr Fringsen auch an der Kundenpflege beteiligt?	Nein, Herr Fringsen kümmert sich ausschließlich um die Akquisition neuer Event - Partner sowie um die Vertragsdetails, also z.B. wie viel Prozent wir pro Buchung verdienen, wie hoch der Preis für eine Buchung ist, etc.	
Ok, klammern wir das erst mal aus. Wer ist dann für das Buchen von Events zuständig und wie funktioniert der Ablauf?		Das liegt wiederum in unseren Händen. Ein Interessent kann per Telefon oder Email eine Buchungsanfrage starten. Wir prüfen dann, ob der Interessent schon Kunde bei uns ist oder ob sich bei den Kundendaten etwas geändert hat. Ansonsten legen wir ihn in den besagten Excel - Dateien an. Wir prüfen, ob für den gewünschten Event noch Plätze frei sind.
Entschuldigen Sie, wenn ich unterbreche. Wie legen Sie fest, ob noch Plätze frei sind?	Nun gut, das kommt auf den Event an. Wir haben z.B. bei einigen Events, die nicht regelmäßig vorkommen, eine bestimmte Anzahl an Plätzen bei den Veranstaltern reserviert. So haben wir z. B. für die Tibet-Expedition von Herrn Gessner im Frühjahr nächsten Jahres mal 5 Einzelplätze reserviert.	Sollte der Event aus welchen Gründen auch immer ausgebucht sein, dann erhält der Kunde einen formlosen Brief, eine Mail oder einen Anruf mit der Ablehnung der Buchung.
Kann der Kunde eigentlich auch eine Buchung stornieren?	Ja, natürlich. Wie in einem normalen Reisebüro auch, kann er sich wieder abmelden. Dafür gibt es jedoch eine Frist von maximal 14 Tagen vor Beginn des Events. Die dabei anfallenden Gebühren betragen 10% des Buchungspreises.	

Herr Wenzel	Frau Handel	Herr Gründel
Wie funktioniert jetzt konkret das Buchen eines Events.	<p>Also, pro Event und Datum, ein Event kann nämlich auch häufiger stattfinden, legen wir eine Excel - Datei auf einem USB Stick an. Über den Namen der Datei kann man auf den Event schließen. Der Stick wird auch dementsprechend beschriftet. In der Datei stehen dann die wichtigsten Informationen zum Event, wie z.B. durchführender Veranstalter, Ort und Zeit, maximale Anzahl der Personen und eben nochmals die Daten der Kunden.</p> <p>Da schauen Sie mal, so sieht dann das beispielsweise aus. (TeilnehmerListe-BungeeLaStrada.xlsx)</p>	<p>Ausgehend von der Liste drucken wir dann die Buchungsbestätigung für den Kunden. Hier können Sie so einen Brief sehen: (BestaetFormular.docx)</p> <p>14 Tage vor dem Event erhält dann der Veranstalter einen Ausdruck, auf dem die Gesamtteilnehmerzahl vermerkt ist. (BenachrichtFormular.docx)</p> <p>Der USB Stick steht uns beiden zur Verfügung. Kommt eine Anfrage, bearbeiten diese entweder Frau Handel oder ich. Der Name des Kunden wird eingetragen. Das mit den USB Sticks ist zwar eine heikle Sache, aber wir machen immer wieder mal eine Sicherung auf unseren PCs.</p> <p>Da wir gegenüber dem Kunden der alleinige Ansprechpartner sind, drucken wir ihm dann eine Woche vor Eventbeginn auch eine Rechnung. (RechFormular.docx)</p>
Ich komme noch mal zurück auf ihre Kundenliste. Warum haben Sie denn diese Liste, wenn Sie doch jedes Mal den Kunden nochmals in der Reservierungsdatei aufnehmen?	<p>Wir brauchen die Kundeninformationen eben auch für Telefon- und Mailingaktionen. Da ist es einfacher, in einer oder zwei Dateien zu schauen, als in 30 oder 40.</p> <p>>>...<i>Sie lacht</i>...<<</p> <p>Schauen Sie mal, gestern erst habe ich einen Serienbrief an 50 Kunden geschrieben. Mit Kopieren und Einfügen geht das ganz fix.</p>	
Und wenn sich die Adressen der Kunden ändern, ändern Sie diese dann auch in den Reservierungsdateien?		Nein, das wäre ja zuviel Aufwand. Ich weiß doch nicht, welcher Kunde welche Events besucht hat. Da müsste ich ja alle Dateien anschauen.

Herr Wenzel	Frau Handel	Herr Gründel
Wie drucken Sie eine Buchungsbestätigung oder Rechnung?	Buchungsbestätigungen werden direkt bei der Aufnahme in die Exceldatei geschrieben. Da nehmen wir WORD. Ich habe da so eine Vorlage erstellt, in der wir dann nur noch die Daten aus der Excel-Datei in die Word-Datei rüber schreiben. Wir haben zwei Fenster offen, eines mit Word und eines mit Excel. Und dann tippen wir das einfach noch mal ab.	Problematisch wird das manchmal mit dem Rechnungsschreiben. Bei der zunehmenden Anzahl der Events haben wir festgestellt, dass wir manchmal etwas spät mit dem Schreiben der Rechnungen sind. Wir haben einen Terminkalender, in den wir die Fristen für Rechnungserstellung, Zahlungseingang und unsere Überweisung an den Veranstalter eintragen. Aber bei der Vielzahl der Events verlieren wir da in letzter Zeit etwas den Überblick.
Woran erkennen Sie, ob Sie eine Buchungsbestätigung bzw. Rechnung schon erstellt haben?		Wir machen eine Kopie der Ausdrucke und heften Sie in einen Aktenordner, der nach Datum und Events sortiert ist.
Wann überweisen Sie an den Veranstalter?	Der Veranstalter schreibt uns vor oder nach der Durchführung der Veranstaltung eine Rechnung mit einem Zahlungstermin. Das Ganze hängt von den Events ab. Bei manchen Events muss der Veranstalter selber Vorleistungen treffen und braucht somit früher sein Geld.	
Vielen Dank für das Gespräch Frau Handel, Herr Gründel. Wenn ich weitere Fragen habe, werde ich mich wieder bei Ihnen melden.	Keine Ursache. Auf Wiedersehen.	Guten Tag.

3 Weitere Interviews zum Projekt FunEvents

Weitere Kundengespräche erfolgen mit dem Geschäftsführer Herrn Fringsen sowie mit dem externen IT-Systembetreuer der FunEvents Herrn Walcher. Zusammengefasst treffen sie folgende Aussagen zur angestrebten IT-Lösung:

3.1 Ein Gespräch mit dem Geschäftsführer

Unsere Gesellschaft verzeichnet seit Beginn der Geschäftstätigkeit ein starkes Wachstum an Buchungen und Buchungsanfragen im Sektor Extrem- und Funsport sowie Adventure-Reisen. Zurzeit gehen täglich etwa 50 Buchungsanfragen ein. Wir rechnen mit einer Vervierfachung der Anfragen innerhalb des nächsten halben Jahres. Um die steigende Anzahl an Anfragen schneller und besser bearbeiten zu können, stellen wir uns eine IT-basierte Lösung zur Buchungsverwaltung vor. Geplant ist auch die Einstellung einer zusätzlichen Sekretärin, um die gestiegene Anzahl der Anfragen bearbeiten zu können.

Meine Aufgabe in der Firma besteht hauptsächlich aus der Rekrutierung von neuen Veranstaltern und deren Events, die wir dann an die Kunden weitervermitteln. Für einen Event speichern wir den Preis, Beginn und Ende, den Start- und Zielort sowie die aktuelle und die maximal reservierte Teilnehmerzahl ab. Pro Event können diese Daten des Öfteren vorkommen, da es möglich ist, dass der gleiche Event mehrmals im Jahr an unterschiedlichen Orten stattfindet.

Außerdem besitzt jeder Event eine Bezeichnung und eine textuelle Kurzbeschreibung. Ebenso verhandle ich mit den Veranstaltern über Preise und den Vermittlungssatz, den wir als GmbH dann pro vermitteltem Teilnehmer erhalten. Dazu bin ich mit meinem Laptop des Öfteren den ganzen Tag unterwegs. Abends muss ich dann die neu gewonnenen Daten in eine Excel Tabelle in der Firma eintragen.

Sollte ein Event bereits ausgebucht sein, so versuche ich beim Veranstalter noch weitere Plätze reservieren zu lassen. Auch diese zusätzlichen Plätze müssen in eine Excel Tabelle für unsere Mitarbeiter eingetragen werden.

Bevor die neuen Events zur Buchung zur Verfügung stehen muss ich sie explizit frei schalten. Nach der Freigabe eines Events dürfen sich Preise, Orte und Termine des Events nicht mehr ändern, da sich der Kunde auf seine Buchungsbestätigung verlassen können muss.

Meine Vorstellung der neuen Lösung ist eine Anwendung, mit der ich Veranstalter und Events problemlos bearbeiten und hinzufügen kann. Für gezielte Werbeaktionen sollen die Events künftig in Kategorien wie z. B. Fun-Sport etc. eingeteilt werden können. Die Werbeaktionen übernehmen dann meine Mitarbeiter. Ebenso möchte ich einen Überblick über unsere Buchungen, damit ich gegebenenfalls bei den Veranstaltern weitere Plätze reservieren kann, sofern alle für uns reservierten Plätze ausgebucht sind. Die Software - Lösung muss schnell umgesetzt werden, da ansonsten unser rapides positives Wachstum gefährdet ist, weil wir den Überblick über Kunden, Buchungen und Events verlieren.

In Zukunft stelle ich mir ein Online-Buchungssystem vor, in dem Kunden per Internet selbstständig buchen können. Ebenso wären aktuelle Daten über Veranstaltungen auf meinem Laptop über das Internet wünschenswert, wenn ich unterwegs bin, so dass das lästige Synchronisieren am Abend entfällt. Zurzeit genügt es mir, wenn die Daten abends im Büro automatisch synchronisiert werden. Diese Erweiterungen sind aber definitiv nur zweitrangig und somit Bestandteil eines eventuellen Folgeprojektes.

3.2 Ein Gespräch mit dem externen IT-Systembetreuer

Zurzeit verfügt die FunEvents GmbH über ein kleines Netzwerk mit einem Windows 2019-Server und drei Win10-Clients sowie einem Drucker. Alle Geschäftsprozesse laufen über MS Office. Zusätzlich nimmt der Geschäftsführer Herr Fringsen noch einen Laptop auf Geschäftsreisen mit.

Um eine bessere Verwaltung der Eventdaten zu ermöglichen, wurde ich beauftragt, eine Datenbank zu entwerfen, welche in Zukunft zum Einsatz kommen soll. Die Dokumentation liegt dem Geschäftsführer Herrn Fringsen in Form eines ER-Modells vor (**ER_Modell_Fun_Events.html**). Da mein Einsatzbereich aber eher in der Systemadministration liegt, habe ich für die Entwicklung der Datenbank sowie der Softwarelösung die Vergabe an eine Software - Firma vorgeschlagen.

Die Datenbank ist dabei noch zu implementieren. Dazu sollte zuerst ein Relationales Datenmodell erstellt werden. Aktuelle Daten über Kunden, Veranstalter und Events kann ich Ihnen auch zukommen lassen, sofern mir Herr Fringsen einen Mitarbeiter zur Eingabe der Daten abstellt, wovon ich ausgehen kann. Ich schlage dazu ein CSV-Format vor.

Da es möglich ist, dass ein Event mit unterschiedlichen Preisen, Terminen bzw. Startorten mehrfach stattfindet, ergeben sich wahrscheinlich Zwischentabellen. Die Beziehungen sollten über sinnvolle Foreign Keys festgelegt werden. Dies ist aber Aufgabe der externen Softwarefirma. Wenn Sie mit Triggern oder Stored Procedures arbeiten wollen, so müssen Sie diese implementieren lassen.

Soweit ich weiß, plant der Geschäftsführer Herr Fringsen mit einem zukünftigen Online-Buchungssystem. Dieses will er mit Hilfe von Microsoft-Technologien und vermutlich JavaScript-Framework für die GUI umgesetzt haben, da er im Umgang damit bereits Erfahrungen gesammelt hat.

4 Der bisherige Ablauf des Geschäftsprozesses

Kunden buchen per Telefon oder Email einen bestimmten Event. Die Buchung übernimmt ein Mitarbeiter der FunEvents. Nach erfolgreicher Buchung eines Teilnehmers erhält dieser eine Buchungsbestätigung. Die Buchungsbestätigungen werden als Kopie abgelegt. Stornierungen von Buchungen sind ebenfalls bis 14 Tage vor dem Event möglich.

Eine Woche vor der entsprechenden Veranstaltung werden Rechnungen von der FunEvents GmbH erstellt und an die Kunden verschickt. Der Preis steht fest und wird von den Eventveranstaltern vorgegeben. Die Veranstalter versenden eine Woche nach dem Event eine Rechnung an die GmbH von der bereits ein festgelegter Prozentsatz pro Buchung abgezogen ist. Die FunEvents GmbH behält diesen festgelegten Prozentsatz der Eventkosten als Vermittlungsprovision.