

Ausgangslage

Das Unternehmen Deutsche Bahn AG verlangt nach einem Softwaresystem, das durch Störungen verursachte Verzögerungen im Personenverkehr managen kann. Solche Verzögerungen können z.B. Oberleitungsschäden, technische Defekte in Stellwerken oder auch schlafende Kühe auf den Gleisen sein.

Die Software, interne Bezeichnung: S-M-S (Störungs-Management-System), soll dabei lernfähig sein, d.h. seine „Erfahrungen“ aus vergangenen Störungen in die Bewertung der aktuellen Situation mit einbeziehen. S-M-S soll dann die Konsequenzen für den Fahrplan berechnen und diesen entsprechend aktualisieren. Des Weiteren benachrichtigt die Software betroffenes Zugpersonal, Reisezentren und Fahrgäste über die zu erwartenden Verzögerungen. Das Zugpersonal wird dabei über Ihre tragbaren DB-Fahrkarten Computer die Fahrgäste über Ihre Smartphones oder Tablets informiert. Hierfür sollen sich die Fahrgäste im Vorhinein registrieren. Schließlich soll das System den Kunden wegen der erlittenen Verspätungen automatisch Rabatte/Gutscheine für Bahnfahrten, Hotelübernachtungen oder Verzehrgutscheine berechnen und ausstellen, die dann vom Zugpersonal individuell ausgegeben werden. Die dadurch entstehenden Gesamtkosten müssen für das interne Rechnungswesen ermittelt und verfügbar gemacht werden.

Aufgabe 1

1. Nennen Sie mögliche (ausgedachte, aber plausible) Ziele. Überlegen Sie, welche Ziele sich gegenseitig positiv oder negativ beeinflussen und welche sich ggf. ausschließen.
2. Geben Sie für einige Ziele den Zielinhalt, den Zielmaßstab, das Ausmaß der Zielerreichung, den Zeitraum, Messverfahren sowie konstruktive Maßnahmen an.

Aufgabe 2

Überlegen Sie sich Projektrisiken, Auswirkungen und Maßnahmen.

Beispiel:

Risiko: Die Fahrgäste sind nach Einführung des neuen Systems unzufriedener als zuvor.

Mögliche Auswirkung(en): Es drohen, Imageschäden, dauerhafter Kundenverlust, Rückgang der Geschäftstätigkeit.

Mögliche Maßnahme(n): Bereits bei Entwicklung des System die Wünsche und Bedürfnisse der Kunden erfassen und integrieren.