



Examination Institute

Fallstudie HERMES 5

für das Examen HERMES 5 Advanced Level

Sämtliche Unterlagen inklusive der persönlichen Notizen sind nach Abschluss des Examens an die Prüfungsaufsicht zu übergeben. Die bei dem Examen verwendeten Texte bzw. Schriftstücke sind Eigentum des TÜV SÜD Examination Institutes.

Teilnehmer: Name, Vorname
(in Druckbuchstaben und Unterschrift)

HERMES ist ein offener Standard der schweizerischen Bundesverwaltung. Die Schweizerische Eidgenossenschaft, vertreten durch das Informatiksteuerungsorgan Bund (ISB), ist Inhaberin der Urheberrechte.

Copyright © 2013 TÜV SÜD Akademie GmbH

All rights reserved. No part of this publication may be published, reproduced, copied or stored in a data processing system or circulation in any form by print, photo print, microfilm or any other means without written permission by TÜV SÜD Akademie GmbH.

All other company, product or service names may be trade marks or service marks of others and are the property of their respective owners.

Ausgangslage

Sie arbeiten bei der Grossmann Bank und wurden als Verantwortlicher für das Vorhaben „Neue Eventorganisation“ ernannt. Der Auftraggeber ist Herr Wüst vom Departement „Privatkunden M“. Wahrscheinlich werden Sie nach der Initialisierungsphase Projektleiter des Projektes.

Unterschiedliche Departemente der Bank führen regelmässig Kunden-Events zu aktuellen Themen durch. Die Events finden an unterschiedlichen Standorten in der Schweiz für unterschiedliche Interessengruppen statt. Der administrative Aufwand für die Organisation und Publikation ist in den letzten Jahren immer grösser geworden. Es wurde eine erste Version des Projektinitialisierungsauftrages erarbeitet, mit dem Ziel, ein Software-Tool für die Bank und die unterschiedlichen Departemente zu beschaffen und einheitliche Arbeitsprozesse zu gestalten. Aus dem Projektinitialisierungsauftrag und einem Gespräch mit ihrem Vorgesetzten sind die Informationen in diesem Dokument vorhanden.

Ist-Situation

Die Events werden gut besucht. Die Themen sind interessant und Interessengruppen gerecht aufbereitet. Pro Event wissen normalerweise zwei Personen was organisiert werden muss. Die Eventorganisation kann nur mit viel Aufwand von einer anderen Person wahrgenommen werden. Sobald bei Kunden-Events die Eventausschreibung, der Termin und Ort bekannt sind, werden die Eventinformationen an das entsprechende Kundensegment gesendet. Die Kunden können sich via Anmeldetalon, Telefon oder E-Mail für einen Event anmelden. Die Anmeldungen werden in einer Excel-Datei geführt. Sobald sich 5 Kunden, welche von einem persönlichen Kundenberater betreut werden, angemeldet haben, wird der entsprechende Kundenberater via Outlook an den Event eingeladen.

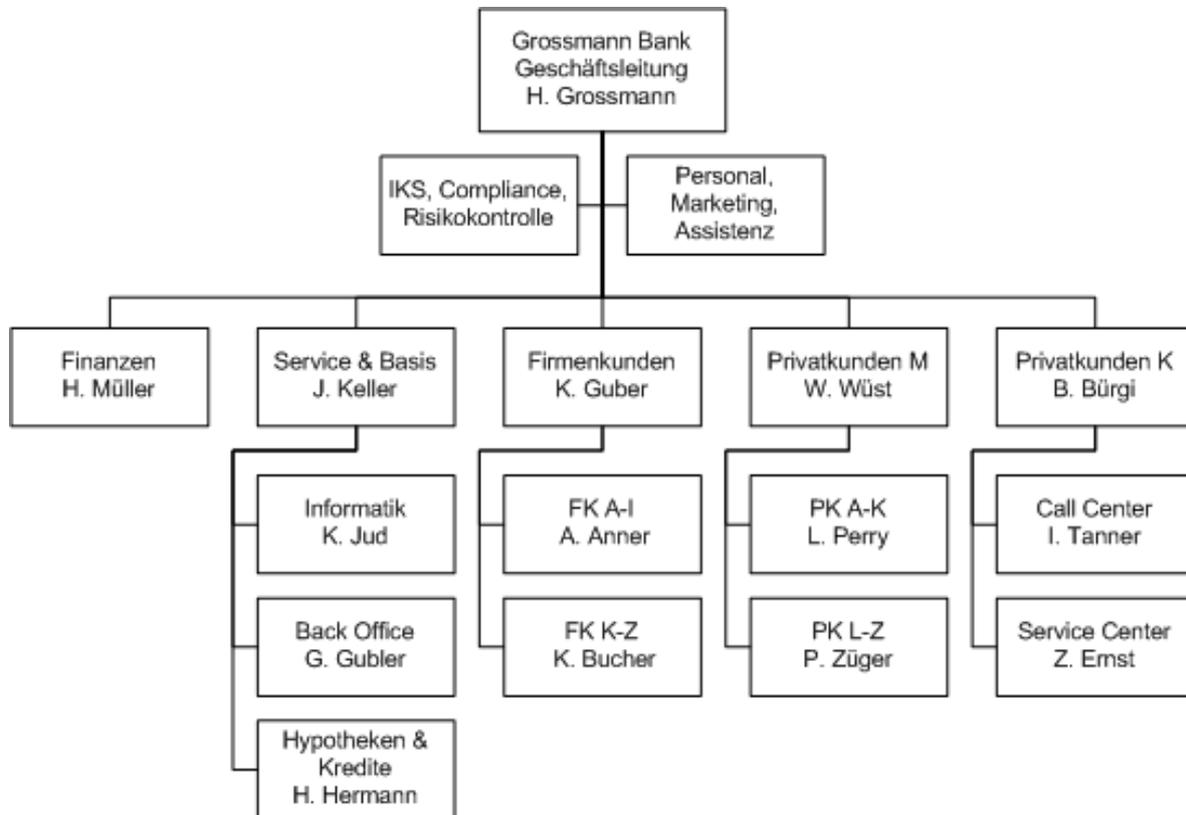
Aus unterschiedlichen Gründen gehen teilweise Anmeldungen der Kunden verloren und es kommt zu Überbuchungen. Teilweise erscheinen bei einem Event Kunden, welche nicht auf der Anmeldungsliste sind. Die Organisation der Namensetiketten, Bestuhlung, Infrastruktur und Zwischenverpflegung wird teilweise sehr kurzfristig vorgenommen und muss improvisiert werden. Bei den Events werden teilweise die Präsentationsunterlagen abgegeben.

Grobes Mengengerüst

- 3 Kundensegmente (Firmenkunden, Privatkunden M und K) für welche Events angeboten werden
- 30 unterschiedliche Events pro Kundensegment und Jahr

Organisation

Die Bank besteht aus 5 unterschiedlichen Departementen, welche wiederum in Sektoren unterteilt sind. In einem Sektor arbeiten im Durchschnitt 200 Mitarbeiter.



Zielvorstellung

Die Sektoren Firmenkunden und Privatkunden müssen Events selbständig organisieren können. Die Prozesse müssen für alle einheitlich sein. Es sollen Events für Kunden und die entsprechenden Kundenberater organisiert werden können. Die Qualität der Eventorganisation soll sich erhöhen und der personelle Aufwand soll sich um 2 Stunden pro Event reduzieren. Für die Eventorganisation und -durchführung soll weniger Papier gebraucht werden. In einem Jahr soll das Projekt „Neue Eventorganisation“ abgeschlossen sein. Für das Vorhaben und Projekt wurde CHF 500'000.- budgetiert. In diesen Kosten sind die internen Personalkosten (1 Tag à CHF 1'300.-) enthalten.

Sobald sich Kundenberater angemeldet haben, sollen die Termine im Outlook ersichtlich sein. Bei gewissen Veranstaltungen soll der Vorgesetzte die Anmeldung bestätigen müssen. Nach Abschluss des Events soll für alle Kunden, welche teilgenommen haben im Kundenmanagementsystem automatisch ein Kundenkontakt eingetragen werden. Die Kunden sollen sich im Internet über das e-Banking Login an-/abmelden können und die Präsentationsunterlagen selber herunterladen können.

Strategiebezug und Umsetzung von Vorgaben

Strategiebezug:

- Unterstützt die Strategien „Nachhaltige Entwicklung (Papierverbrauch minimieren)“ und „Effizientes arbeiten“

Umsetzung von Vorgaben:

- Einhaltung der IT-Standards und der Datenschutz- und Sicherheitsvorgaben der Stammorganisation

Rahmenbedingungen

- Beschaffte Software muss durch den Sektor „Informatik“ betrieben werden. Ein Hosting von Kundenapplikationen ist nicht erlaubt.
- Die Vorhaben- resp. Projektabwicklung muss anhand HERMES 5 erfolgen.
- Die „Neue Eventorganisation“ soll in der Unternehmung einheitlich aufgesetzt und von der ganzen Unternehmung für die Eventorganisation genutzt werden. Es sollen keine bestehenden Eventorganisationstools im Einsatz bleiben.

Ergebnisse und Termine

Geplante Ergebnisse und Termine der Phase Initialisierung

Nr.	Ergebnis	Termin
1	Liste der Stakeholder	In 2 Wochen
2	Schutzbedarfsanalyse	In 2 Wochen
3	Rechtsgrundlagenanalyse	n/a
4	Studie	In 2 Monaten
5	Entscheid zur Variantenwahl (mit Checkliste)	In 2 Monaten
6	Projektmanagementplan	In 2.5 Monaten
7	Projektauftrag	In 2.5 Monaten
8	Entscheid Projektfreigabe (mit Checkliste Projektfreigabe)	In 2.5 Monaten

In einem Jahr soll das Projekt „Neue Eventorganisation“ abgeschlossen sein.

Anforderungen

Ihr Vorgesetzter möchte das Projekt beschleunigen und hat bereits folgende Anforderungen beschrieben.

Grobe Anforderung			
ID	Anforderungskategorie	Anforderungsbeschreibung	Prio.*
O001	Organisation	Die unterschiedlichen Events im Mengengerüst werden durch alle Benutzer gleich organisiert	M
F001	Funktional	Es müssen Kunden-Events pro Kundensegment organisiert werden können	M
F002	Funktional	Die entsprechenden Kundenberater müssen sich für den jeweiligen Event anmelden können	K
NF01	Nicht Funktional	Die Benutzeroberfläche der Publikation der Kunden-Events soll der Cooperate Identity entsprechen	K

Grobe Anforderung			
ID	Anforderungs-kategorie	Anforderungsbeschreibung	Prio.*
NF02	Nicht Funktional	Das Eventtool muss intuitiv bedient werden können, damit unterschiedliche Personen Events organisieren können und nicht geschult werden müssen.	K
Q001	Qualität	Sobald die Maximalanzahl der Teilnehmer erreicht ist, können sich weitere Teilnehmer nur noch auf der Warteliste einschreiben.	M
Q002	Qualität	Bei der Eventorganisation sollen keine Tätigkeiten vergessen werden.	K
N001	Nachhaltigkeit	Die Teilnehmer sollen elektronisch die Präsentationsunterlagen herunterladen können.	K

*Priorisierung: M=Muss, K=Kann