

# Optimierung der Noten- und Punkte-Erfassung

Studiengang: MAS | Vertiefung: MAS Information Technology

Der VBV (Verband der schweizerischen Versicherungswirtschaft) erfasst zwei Mal pro Quartal Noten und Punkte je Frage und Kandidat von Online-, mündlichen und handschriftlichen Prüfungen.

## Problemstellung

Die Erfassung der erreichten Punkte ist historisch gewachsen und sehr komplex. Bis zum Import der erreichten Punkte der Kandidaten ins Legacy System werden diverse manuelle Prozessschritte mit verschiedenen Tools und Dokumenten ausgeführt.

## Ziel-Definition

- Um diesen Workaround zu verbessern und die Fehlerquellen zu reduzieren, wird der IST-Prozess «Noten- und Punkte-Erfassung» nach BPMN2 modelliert, anhand dessen die Mitarbeitenden diesen Ablauf durchführen können.
- Um den VBV beim Entscheid zu unterstützen, ob der Prozess Noten- und Punkte-Erfassung...
  - ...ins Legacy System implementiert werden soll?
  - ...als Individual System entwickelt werden soll?
  - ...als COTS Software einkauft und darin Anpassungen an die Bedürfnisse des VBV implementiert werden soll?

## Vorgehen und Methoden

Als erster Schritt wurden die Probleme analysiert und die Abgrenzungen festgelegt, indem der Systemkontext (Abbildung 1), modelliert und diverse Ermittlungstechniken eingesetzt wurden. Der IST-Prozess wurde mit den Mitarbeitenden abgestimmt und für den gesamten Ablauf der Prüfungsdurchführung nach BPMN 2 Notation modelliert und daraus die Schwachstellen abgeleitet. Die erhobenen Schwachstellen wurden mit den Stakeholdern priorisiert und mittels

Interviews mit anderen Prüfungsinstituten mögliche andere Lösungsansätze geprüft. Basierend auf deren Auswertungen wurden die Mock-up designt und darauf referenzierende User Stories geschrieben.

## Ergebnis

Durch die Abstimmung des IST-Prozesses ist eine strategisch wertschöpfende Verbesserung seitens VBV, wie auch kundenseitig gewährleistet. Der VBV kann einen vollständig dokumentierten IST-Prozess vorweisen und so eine verbesserte Prozessreife garantieren. Die Hauptmerkmale liegen dabei auf klar definierten Abläufen sowie Hilfs- und Anweisungsdokumenten für die Mitarbeitenden. Dem VBV wird empfohlen, COTS Software zu prüfen, da die Kosten und Aufwände für Customizings verglichen mit denen für die Entwicklung einer Individualsoftware oder die Anpassungen an das Legacy System erheblich geringer sind. Die Interviews haben gezeigt, dass durchaus passende COTS Software am Markt vorhanden sind.



Christof Hommann

## Schlussbetrachtung

Die Ermittlungen hat deutlich gezeigt, dass die Erfassung der total erreichten Punkte bei den Online-Fragen, bei den handschriftlichen Fragen und den mündlichen Fragen zunächst im Fokus stehen sollten. Verzichtet der VBV auf die Erfassung der Punkte je Einzelfrage und erfasst nur das Total der erreichten Punkte, kann er in einer COTS Lösung den Aufwand an die Entwicklung geringhalten und den eigenen Prozess optimieren.

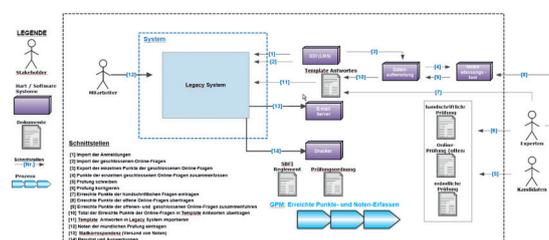


Abbildung 1 Systemkontext