



Requirements Engineering I, HS 07

Fallstudie

1 Ausgangslage

Ein Theater möchte ein eigenes System für den Verkauf der Eintrittskarten. Sie betreuen das Projekt als externer Berater/als externe Beraterin.

2 Situationsanalyse

Die grundlegenden Informationen für das Projekt erhalten Sie durch ein Gespräch mit dem CEO und der Informatikverantwortlichen des Theaters. Die wichtigsten Auszüge des Gesprächs finden Sie im Folgenden vor:

“Wir sind ein Theater in Zürich. Pro Jahr haben wir etwa 10 verschiedene Produktionen, insgesamt ergibt das etwa 200 Veranstaltungen. Unser Haus hat 500 Sitzplätze in verschiedenen Kategorien. Anfangs hatten unsere Kunden die Möglichkeit, Karten per Telefon oder direkt an der Kasse zu kaufen. Mit dem Zeitalter des Internets wurde es notwendig, eine eigene Homepage aufzubauen. Auf dieser sind die Spielpläne und Informationen zu den einzelnen Produktionen zu finden. Über eine Ticketagentur ist es auch möglich, unsere Karten online und an verschiedenen Vorverkaufsstellen zu kaufen. Wir bezahlen jedoch für jede Karte, welche über diese Agentur verkauft wurde, eine Gebühr. Auch für den Kunden fallen zusätzliche Gebühren an. Eine Studie einer externen Consulting-Firma hat gezeigt, dass es von Vorteil wäre, wenn wir uns von der Ticketagentur lösen und den Online-Verkauf selbst übernehmen könnten.”

Der CEO überlässt der Informatikverantwortlichen das Wort:

“Im Moment verwenden wir für den direkten Verkauf (an der Theaterkasse oder über das Telefon des Theaters) eine Applikation, die wir vor 10 Jahren entwickeln liessen. Die Ticketagentur sendet uns jedes Mal, wenn ein Ticket verkauft wurde, ein e-Mail, damit wir den verkauften Sitzplatz in unserem System austragen können. Die Daten werden in einer Microsoft Access Datenbank abgespeichert. Die Applikation ist den Anforderungen nicht mehr gewachsen, sie wird zusehends langsamer und stürzt immer häufiger ab. Unsere Mitarbeiter beginnen bereits, behelfsweise mit Excel-Sheets zu arbeiten, wenn das System gerade mal wieder nicht läuft. Die Firma, welche die Applikation geschrieben hat ist übrigens vor 3 Jahren konkurs gegangen. Leider fehlt sämtliche

Dokumentation und auch der Quellcode der Applikation. Die Consulting-Firma, welche unser Problem analysiert hat, riet uns daher, die Applikation neu zu entwickeln und gleich auch den Online-Verkauf der Karten in die neue Applikation zu integrieren.

Bisher musste unser Administrator die Spieldaten immer doppelt eingeben. Einmal für unser eigenes System, einmal für die Ticketagentur. Auch Anpassungen mussten immer in zweifacher Ausführung gemacht werden. Wir erhoffen uns eine Zeiteinsparung, wenn wir alles über ein eigenes System erledigen können. Um eine Aufführung zu erfassen braucht der Administrator den Titel der Aufführung, Autor, Datum und Uhrzeit sowie die Anzahl der Plätze pro Kategorie.

Jede Buchung die in unserem eigenen System gemacht wird, wird über eine Schnittstelle direkt zur Buchhaltung übermittelt. Die Ticketagentur übermittelte ein Mal pro Monat einen Auszug über die verkauften Karten.“

3 Funktion des neuen Systems

Die Leitung des Theaters hat folgende Vision bezüglich des neuen Systems:

Die Unternehmensleitung will ein System einführen, welches die gesamten Kartenverkäufe abdeckt. Darin eingeschlossen sind Verkäufe an der Theaterkasse, Verkäufe über das Telefon und Verkäufe die per Internet gemacht werden. Schwerpunkt bilden die Verkäufe über das Internet. Dazu soll die bestehende Homepage so angepasst werden, dass der Kunde mittels Angabe von Datum und Produktion auf einem Spielplan Sitzplätze auswählen kann. Die ausgesuchten Karten können per Kreditkarte bezahlt werden. Nach erfolgreicher Bezahlung kann der Kunde die Karte bei sich zu Hause ausdrucken. Der Verkauf von Karten per Telefon läuft eigentlich gleich ab, mit dem Unterschied, dass die Karten gleich von der Mitarbeiterin am Telefon ausgedruckt werden und dem Kunden zugeschickt werden. Der Verkauf von Karten an der Theaterkasse unterscheidet sich dadurch, dass der Kunde auch mit Bargeld bezahlen kann.

Für das zu entwickelnde System gelten folgende Randbedingungen:

- Die Geschäftsabläufe sollen verbessert werden. Es bestehen zur Zeit sehr viele Medienbrüche im System. Diese sollen durch das neue System behoben werden.
- Die bestehende Schnittstelle zur Buchhaltung soll erhalten bleiben.
- Die bestehende Applikation soll ersetzt werden.
- Die bestehende Homepage soll, sofern notwendig, angepasst werden.
- Zur Verifikation von Kreditkarten bei Online-Verkäufen soll mit der gleichen Firma, welche die Kreditkarten bei Verkäufen an der Kasse verifiziert, gearbeitet werden.
- Die Übertragung der Daten die zur Verifikation der Kreditkarte notwendig sind, muss verschlüsselt werden.
- Um die Sicherheit bei den durch den Kunden ausgedruckten Karten zu gewährleisten, wird Standardsoftware eingekauft, welche jede Karte mit einem einmaligen Strichcode versieht, der beim Eingang durch ein Lesegerät verifiziert werden kann.