

# **Einführung einer professionellen Kontaktdatenbank für die AWK Group**

Studienprojekt

vorgelegt von

**Tibor Dekany**  
Effretikon  
Matrikelnummer: 96–908447

Betreuer:

Prof. Dr. Bauknecht, Institut für Informatik, Universität Zürich  
David Spale, Leiter Business Development, AWK Management AG  
Renate Fenner, Assistentin, AWK Management AG  
Daniel Oppikhofer – Spezialist IS, AWK Management AG

Ort: AWK Management AG, 8050 Zürich

Zeitraum: 16.7.2001 – 19.10.2001

# Schlussbericht

In einer etwas turbulenten 1. Woche (neuer Anstellungsvertrag bei AWK Management statt, wie vorgesehen, AWK Finance, da die ursprünglich vorgesehenen Projekte einerseits abgesagt, andererseits noch nicht weit genug fortgeschritten waren) erhielt ich das Projekt "Umstellung der Firmenkontakt- und Adressdatenbank auf ein neues, professionelles Adressverwaltungstool VisualAdress". Zunächst machte sich bei mir grosse Skepsis breit, vor meinem geistigen Auge sah ich mich schon 3 Monate lang Adressen eintippen...

## 1 Aufgabenstellung

Für die Adressverwaltung wird bisher eine in die Jahre gekommene Eigenentwicklung (basierend auf MS Access) eingesetzt, welche mehr schlecht als recht funktioniert und die heutigen Anforderungen nicht erfüllen kann. Zudem sind hier die Kundenadressen wie auch die Mitarbeiterdaten kunterbunt gemischt gespeichert. Es wurde nun eine mächtige Kontaktmanagementsoftware (VisualAdress von Abex, <http://www.abex.ch>) angeschafft, welche bisher bei AWK Lausanne seit einem halben Jahr eingesetzt wurde. Diese Software soll nun hier in Zürich eingesetzt werden und die alte Datenbank ablösen.

Die Adressdaten sollen allen Mitarbeitern zugänglich sein (nur lesen), erfassen und mutieren von Adressen ist die Aufgabe aller Bereichsassistent(inn)en, für Pflege und Unterhalt der Daten sind die Bereichsleiter und Geschäftsführer zuständig. Meine Aufgabe ist, diese Lösung für die AWK Group einzuführen (Planung und Durchführung). Dazu gehört: Analyse der Ausgangslage, Einarbeitung in die alte und neue Software, Datenmigration, Prozesse definieren, erstellen und austesten eines Prototyps und schlussendlich das Change Management, die definitive Einführung inkl. Schulung der Mitarbeiter.

Hierfür bin ich selber der Projektleiter und arbeite im Team mit David Spale, Daniel Oppikhofer und Renate Fenner (und natürlich mit der Unterstützung von anderen Consultants, welche mir zeigen, wie ich dieses Projekt richtig durchführen kann).

## 2 Schilderung der Lösung

### 2.1 Einarbeitung und Analyse

In den ersten 2 Wochen habe ich mich allem voran in die beiden Programme eingearbeitet, und als ersten Erfolg beim Hersteller des Programms ein Fr. 50.- teures Handbuch bestellt und den Preis auf "kostenlos" heruntergehandelt. Relativ schnell entstand dann ein Bild, wie die zukünftige Datenbank auszusehen haben soll.

Zur Analyse gehörten ebenfalls die Prozessdefinitionen, um zu dokumentieren, wie eigentlich so eine Kontaktdatenbank verwendet wird, wer was wann wo eingibt und welcher Benutzer was für Berechtigungen benötigt. Hierfür gab es einige Interviews mit den "Betroffenen" (Assistentinnen und Bereichsleiter).

### 2.2 Datenmigration

Eine meiner grössten Arbeiten war die Erstellung der Zwischendatenbank "FAD2VA Converter". Denn die alte Firmenadressdatenbank (kurz FAD) ist eine reine Accessdatenbank, und die neue Software benutzt ebenfalls Accesstabellen, um die Daten zu speichern (aber im Gegensatz zur FAD steckt hier die ganze Logik, Verknüpfung, Eingabemasken etc. im Programm selbst, nicht in Access). Diese FAD2VA Converter Datenbank liest die Daten aus der FAD ein, konvertiert diese, legt sie ab und exportiert sie schlussendlich in eine Datei, welche dann reibungslos in VisualAdress importiert werden kann. Am Ende war diese

Konvertierungslösung flexibel genug, damit laufend die Daten übernommen werden konnten. Dies hat die Testphase sehr vereinfacht, da damit die Testpersonen bereits auf dem neuen System arbeiten konnten, während die anderen noch mit der FAD arbeiteten. FAD2VA Converter sorgte hierbei für die Synchronisation, damit alle Daten auf beiden Systemen verfügbar waren.

## **2.3 Prototyp**

Zu den Aufgaben gehörte auch die Konzeption der Eingabemasken und der Funktionalität des Systems (damit alle definierten Prozesse abgedeckt sind, wie z.B. Adressen suchen, mutieren, Etiketten drucken, Serienbriefe erstellen etc.). Selbstverständlich wurden ständig alle Fortschritte in Teamsitzungen besprochen, teilweise mussten Folien für Präsentationen in der Gruppenleitungssitzung erstellt werden, damit die Geschäftsführer sich ein Bild vom fortschreitenden Projekt machen konnten und Entscheidungen mit grösserer Tragweite (z.B. ob wirklich alle Mitarbeiter eine Programm Lizenz benötigen oder ob eine Intranetlösung für die Abfrage der Adressen (verbunden mit Kosten für die zu beschaffende Intranetplattform besser ist) fällen konnten.

## **2.4 Unterprojekt "VA Search"**

Es wurde dann entschieden, dass nicht alle Mitarbeiter eine Lizenz erhalten sollten, sondern, dass diese Adressen auf dem Intranet suchen können sollen. Ich entwickelte daraufhin eine Webapplikation, und zwar sowohl in JSP (JavaServerPages) als auch ASP (ActiveServerPages) Technologie. Als Applikationserver kommt für JSP Apache/Tomcat (Version 4) zum Einsatz. Sobald die neue Intranetinfrastruktur steht, besteht die Möglichkeit, ASP unter IIS (Microsoft Internet Information Server) zu nutzen.

## **2.5 Testphase**

Nachdem der Prototyp fertig war, wurde die Testphase eingeleitet, welche für 3 Wochen geplant war. 2 Bereiche arbeiteten seither nur noch mit VisualAdress. Mit Hilfe dieser Testpersonen wurden weitere Verbesserungen vorgenommen. Die Testphase nutzte ich hauptsächlich zur Vorbereitung für die grosse Umstellung. Das Change Management beinhaltet vor allem die Erstellung vieler Dokumente, insbesondere diverse Handbücher (Handbuch, Quickguide, Dokumente für das Service Management (Installation und Wartung) etc.).

## **2.6 Einführung**

Die grosse Einführung fand dann in der zweit letzten Woche meines Praktikums statt. Am 11. Oktober wurden alle Assistentinnen zur VisualAdress Schulung im grossen Seminarraum eingeladen. Dort konnte ich ihnen das Programm vorstellen und genau zeigen, wie sie mit dem System arbeiten können. Die Idee mit dem "Quickguide" wurde sehr positiv aufgenommen, dies ist eine praktische Schritt-für-Schritt Anleitung, welche die wichtigsten Arbeitsschritte auf 6 Seiten enthält (handliches A5-Ringbüchlein mit 3 laminierten A5 Seiten). Zudem habe ich auch Übungsaufgaben erstellt, mit welchen die Assistentinnen das Programm austesten können, ohne die Gefahr, echte Adressdaten versehentlich abzuändern.

## **3 Beurteilung**

Seit diesem Stichtag läuft das System im Produktionsbetrieb, und die zuvor zur Sicherheit konzipierten Fallback-Szenarien kamen bisher glücklicherweise nicht zum Zug. Es ist sehr erfreulich, den erfolgreichen Projektabschluss miterleben zu können, zu sehen, dass sich 3

Monate Arbeit gelohnt haben und dass alles wie vorgesehen funktioniert. Es ist schön zu sehen, dass die Arbeit nicht nur für mich erfolgreich war, sondern dass die Firma die Arbeit schätzt und einen konkreten Nutzen daraus ziehen kann, dass es meine Arbeit weiterverwenden kann und dass die Mitarbeiter meine Ergebnisse für ihre tägliche Arbeit einsetzen.

So gesehen konnte ich mein Praktikum nicht nur erfolgreich beenden, sondern habe auch vieles dazulernen können, nicht nur technisches (wie der Umgang mit Access, Programmierung von Webgateways etc), sondern ich konnte auch die Arbeit in einem Team, mit anderen Mitarbeitern und auch Geschäftsführern kennen lernen und hatte sehr interessante Einblicke in eine Informatik- und Kommunikationsberatungsfirma.

Sehr gut gefallen hat mir auch, dass ich an Firmeninternen Seminaren zu interessanten Themen teilnehmen durfte, und dass ich beim Firmenausflug dabei sein durfte.

## **4 Ausblicke**

Ende 2001 wird die ebenfalls zur AWK Group gehörende "Swiss Technology Consulting Group" vom Technopark Zürich an die Leutschenbachstrasse ziehen. Erst dann werden die Adressen ebenfalls in VisualAdress integriert werden, wofür ich wieder dort vorbei schauen werde.