

CNO – NETZWERK 2007



Kursdaten medienneutral verwalten

Fallstudie KV ZÜRICH BUSINESS SCHOOL



Inhalt

1	Die KV ZÜRICH BUSINESS SCHOOL	4
2	Veraltete Technik und redundante Daten	5
3	Zentrale Datenhaltung von Kursdaten	6
4	Effiziente Kursverwaltung	8

CNO - NETZWERK erforscht und entwickelt Ideen und Lösungen für ein besseres Verständnis der Anforderungen an die Informatik und die Nützlichkeit der Informatik für das Business. Das Projekt wird getragen von Partnern aus Wissenschaft, Wirtschaft und Verwaltung.

Projektpartner sind: Institut für Organisation und Personal (IOP) der Universität Bern, Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften, Institut für Wirtschaftsinformatik Abteilung Informationsmanagement (IWI) der Universität Bern, Institut für Marketing und Handel der Universität St. Gallen, SwissICT, swiss interactive media association (simsa), SWISS MARKETING Schweizerischer Marketing Club SMC CMS, Stiftung Produktive Schweiz, inno-swiss.com – Innovation made in Switzerland, Netzwoche, IT Business, inside-it.ch, newsbyte.ch (Co-Patronat), Dr. Pascal Sieber & Partners AG.

1 Die KV ZÜRICH BUSINESS SCHOOL

Die KV ZÜRICH BUSINESS SCHOOL (KVZBS) wurde 1887 gegründet und besteht heute aus den zwei Schuleinheiten Grund- und Weiterbildung. Mit über 4'000 Lernenden und rund 200 Lehrenden im Bereich Grundbildung und über 6'000 Studierenden und 350 Dozierenden im Bereich Weiterbildung wuchs sie zur grössten kaufmännischen Berufsbildungsstätte und Weiterbildungsinstitution der Schweiz.

Die Schuleinheit Weiterbildung ist in die drei Akademien Führung, Wirtschaft und Sprache gegliedert. Das Bildungsangebot wird ständig erweitert und den Bedürfnissen des Marktes angepasst. So konzipierte die Weiterbildung in den vergangenen Jahren neue Bildungsgänge auf Einsteigerstufe, die auch Berufsleuten ohne oder mit wenig Berufserfahrung im angestrebten Aufgabenbereich offen stehen. Das gesamte Weiterbildungsangebot umfasst aktuell 420 Einzelkurse, Module oder Bildungsgänge in allen relevanten kaufmännischen Arbeitsgebieten.

Die KVZBS wird vom Kanton Zürich subventioniert, was in der Schuleinheit Weiterbildung mit bestimmten Auflagen verbunden ist. Der Konkurrenzdruck im Weiterbildungsmarkt ist sehr hoch. Deswegen will die KVZBS die ihr zur Verfügung gestellten Mittel nutzbringender einsetzen, um beispielsweise verstärkte Marketingmassnahmen für die Schule umzusetzen.

Diese Fallstudie berichtet darüber, wie die Schuleinheit Weiterbildung der KVZBS in Zusammenarbeit mit der Multimedia-Agentur backslash aus Frauenfeld durch die Einführung einer medienneutralen Datenbank ihre Kursdaten effizient und zeitsparend verwalten kann.

Ansprechpartner	Unternehmen	Funktion
Joe Bruggisser	KV ZÜRICH BUSINESS SCHOOL	Bereichsleiter ITC Applications
Uwe Metzger	backslash	Leiter Crossmedia
Désirée Brechbühl	sieber&partners	Autorin
Nicole Scheidegger	sieber&partners	Autorin

Abbildung 1: Ansprechpersonen

2 Veraltete Technik und redundante Daten

Die Schuleinheit Weiterbildung der KVZBS bietet über 400 Kurse an. Das Sekretariat Weiterbildung ist für die organisatorischen Abläufe im Bereich Kursdatenverwaltung zuständig. Zehn Sachbearbeiterinnen verwalten die verschiedenen Kursgebiete, welche in Produktgruppen eingeteilt sind. Für die Kursinhalte und deren Ausschreibungen sind die Bildungsangleiter und Prorektoren zuständig.

Das komplette Kursangebot erscheint 2 Mal jährlich in einem umfassenden Booklet. Zusätzlich wird das gesamte Kursangebot auf der Webseite der KVZBS publiziert.

Die Administration der Kurse erfolgt in zwei verschiedenen Software-Applikationen:

- Eine Content-Datenbank für die Kursdatenverwaltung
- Ein Schulverwaltungssystem für die Teilnehmerverwaltung

Für die Kursdatenverwaltung implementierte die Schuleinheit Weiterbildung vor sechs Jahren eine proprietäre Content-Datenbank für die Erfassung der Kursdaten - mit dem Ziel, die Kursprogrammerstellung weitgehend zu automatisieren. Obwohl der Text in der Datenbank von den Sachbearbeiterinnen formatiert wurde, unterlag die Erfassung keinem definierten Layout-Konzept. Der formatierte Text wurde primär für die Printausgabe des Kursangebotes verwendet. Der Inhalt wurde über ein XML-File exportiert und für die Produktion des Booklets an die Druckerei weitergeleitet. Das Gut zum Druck der Druckerei wurde durch die Sachbearbeiterinnen korrigiert. Um die Datenqualität wieder auf den aktuellsten Stand zu bringen, mussten sämtliche Fehler und Änderungen anschliessend manuell in der Content-Datenbank vorgenommen werden.

Die Online-Ausgabe des Kursprogramms auf der Webseite der KVZBS Weiterbildung www.kvz-weiterbildung.ch erfolgte zu einem späteren Zeitpunkt. Durch das fehlende Layout-Konzept für die Printausgabe war es nicht möglich, die bereits formatierten Texte strukturiert aus der Datenbank zu exportieren. Bevor das Kursprogramm im Internet publiziert werden konnte, mussten die exportierten Daten deformatiert werden.

Das Schulverwaltungssystem betreibt die Weiterbildung parallel zur Content-Datenbank, da die gesamte Administration der Kurse, wie beispielsweise die Teilnehmerverwaltung oder die Klassenzuteilungen, in der Content-Datenbank nicht vorgenommen werden kann. Damit die Inhalte der Content-Datenbank und des Schulverwaltungssystems trotz fehlender Schnittstelle identisch waren, mussten die Kursinformationen nach der Erfassung in der Content-Datenbank zusätzlich, wenn auch weniger detailliert, manuell im Schulverwaltungssystem erfasst werden.

Auch die Anmeldungen für Kurse, egal ob sie schriftlich oder online erfolgten, mussten manuell im Schulverwaltungssystem erfasst werden (vgl. Abbildung 2).

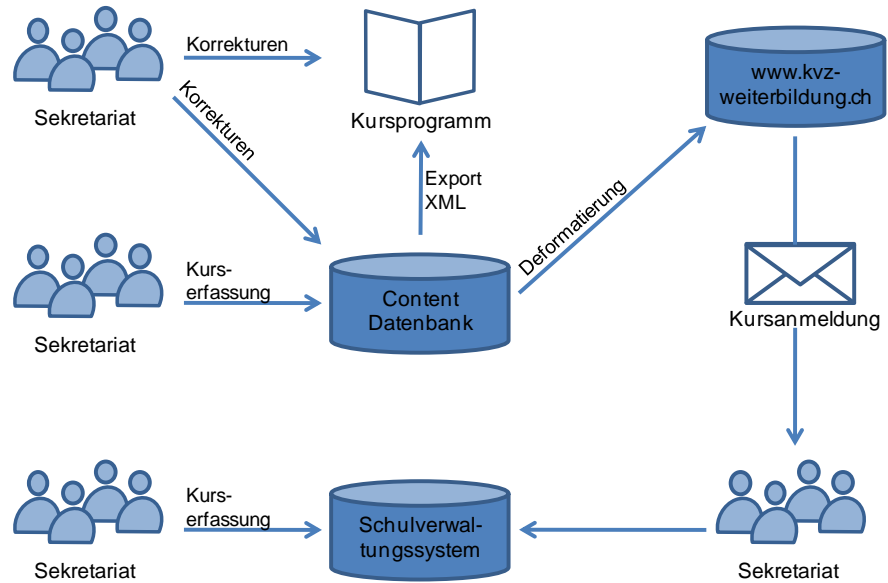


Abbildung 2: Kursverwaltung vor der Einführung einer medienneutralen Datenbank.

Als Konsequenz dieser Organisation war die Kursverwaltung und –Administration von viel manueller Arbeit, Medienbrüchen und redundanten Daten geprägt. Fehlende Schnittstellen verlängerten einfache Arbeitsprozesse unnötig und die Effizienz aller involvierten Stellen litt.

Auch die Entwicklung des Internets innerhalb der letzten Jahre war für die KVZBS Weiterbildung ein zweiseitiges Schwert. Einerseits war sie in der Lage, ihr Weiterbildungsangebot viel umfassender im Web abzubilden; so konnten sich neue Studierende nicht nur online für Kurse anmelden, sondern auch verschiedene Kursmodule im neuen Internet-Shop zu individuellen Weiterbildungen zusammenstellen. Andererseits erforderten diese positiven Fortschritte eine Datenquelle, die die Content-Datenbank nicht mehr bieten konnte.

Die Datenbank war vom technischen Fortschritt überholt worden.

3 Zentrale Datenhaltung von Kursdaten

Der Ersatz der veralteten Content-Datenbank war unumgänglich. Die Schuleinheit Weiterbildung nutzte diese Chance, um ein umfassendes Anforderungsprofil für eine neue Lösung zu erarbeiten: Die Vereinheitlichung der Kursdaten, die Optimierung der Datenverwaltungs- und Publikations-Prozesse, die Anbindungsfähigkeit von Umsystemen und die Ausbaufähigkeit an zukünftige Marktbedürfnisse waren nur einige Merkmale, die ganz oben auf dem Anforderungskatalog standen. Gemeinsam mit backlash implementierte die KVZBS Weiterbildung eine medienneutrale Datenbank mit dem Datenbank-Revisionsystem suso.BASE als zentrales Element.

Das System bildet mit seinen einzelnen Modulen die gesamte Prozesskette von der Datenerfassung bis zur automatischen Publikation gedruckter und elektronischer Katalogdaten ab.

*Joe Bruggisser,
Bereichsleiter
ITC-Applications*



**„Wir dachten zuerst an ein CMS, aber Herr Metzger von
backslash brachte den entscheidenden Input: Wir brauchten
eine medienneutrale Datenbank!“**

Mit der Einführung der medienneutralen Datenbank ist die KVZBS Weiterbildung in der Lage, ihre Kursdaten zentral zu verwalten und von den Synergien der einzelnen Medien zu profitieren:

- **Kursdatenverwaltung (Content Datenbank):**
Sämtliche Kursdaten werden nur noch in einer Datenbank erfasst. Über die integrierten Schnittstellen können die Daten in die betroffenen Umsysteme der KVZBS exportiert werden. Änderungen und Ergänzungen der Daten müssen dadurch nur noch in einer Datenbasis vorgenommen werden. Damit die Kursdaten, unabhängig vom Medium, einheitlich erscheinen, erarbeitete die Schuleinheit Weiterbildung für die Erfassung von Kursinformationen in der Datenbank einen Datenkatalog mit definierten Pflicht- und Zusatzfeldern.

Innerhalb der Datenbank verfügt jedes Datenfeld über Sachmerkmale, die individuell definiert werden können, und dem raschen Zugriff auf Kursgebiete oder einzelne Lehrgänge dienen. Für die Produktion des Booklets können die Daten exportiert und mit einem Grafikprogramm gemäss dem neu erarbeiteten Layout-Konzept gestaltet und an die Druckerei weitergeleitet werden.

- **Schulverwaltungssystem:**
Im Schulverwaltungssystem sind sämtliche Kurse dank der Schnittstelle zur Datenbank jederzeit aktuell und korrekt ersichtlich und zeitraubende Doppelerfassungen der Kurseinformationen fallen weg. Eingaben beschränken sich auf die Administration der Kurse und Bildungsgänge

Der gesamte Administrationsprozess wurde mit der Einführung der medienneutralen Datenbank weitgehend vereinfacht und die einzelnen Arbeitsschritte so weit wie möglich reduziert (vgl. Abbildung 3).

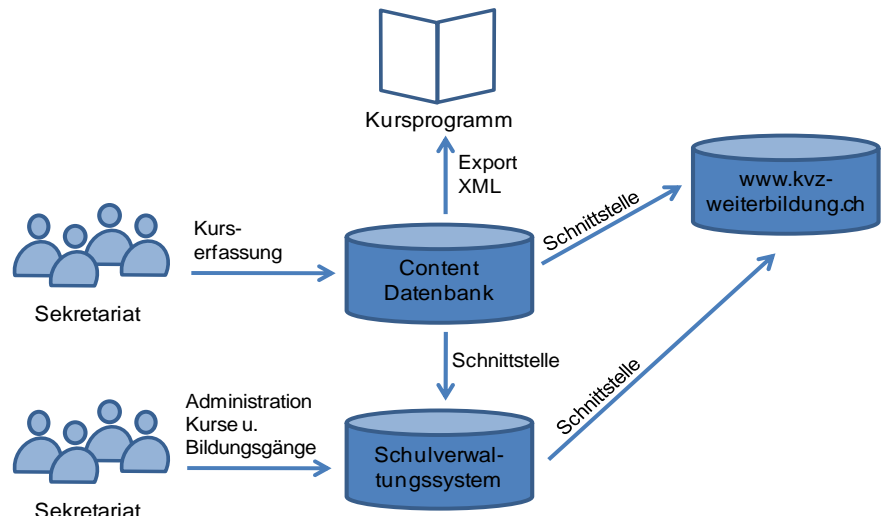


Abbildung 3: Kursverwaltung nach Einführung der medienneutralen Datenbank suso.Base.

4 Effiziente Kursverwaltung

Die zentrale Datenhaltung bringt der KVZBS Weiterbildung verschiedene Vorteile:

- **Mehrfachnutzung derselben Daten:** Die Kursdaten werden nur noch zentral in einer Datenbank erfasst, Daten und Formate werden konsequent getrennt. Sämtliche Umsysteme werden von dieser Datenbank gespeist. Der Erfassungsaufwand wurde dadurch massiv verkürzt.
- **Vereinfachte Erstellung des Kursprogramms:** Da die Daten zentral verwaltet werden, wurde die Erstellung der Kursprogramme viel einfacher. Korrekturen müssen nur noch an einem einzigen Ort vorgenommen werden. Durch das definierte Bild- und Layout-Konzept erscheint das Kursprogramm einheitlich. Dank der Client-Lösung ist es möglich, beispielsweise der externen Marketingagentur Zugriff auf die Daten zu gewähren, um den neuen einheitlich Look der Schuleinheit Weiterbildung zu überprüfen.
- **Umverteilung von Ressourcen und finanziellen Mitteln:** Durch die zentrale Datenhaltung werden nicht nur Zeit und Kosten gespart – die Ressourcen und Mittel können nutzbringend in anderen Projekte eingesetzt werden, die früher keinen Platz im Budget der KVZBS fanden.
- **Ablösung von Insellösungen hin zu einer vernetzten Systemarchitektur:** Heute verfügt die KVZBS Weiterbildung über eine vernetzte Systemarchitektur, das Know-how ist intern vorhanden und die proprietäre Datenbank konnte durch Standard-Software ersetzt werden.

- Individuelle Kursinformationen dank Sachmerkmalen: Mit den hinterlegten Sachmerkmalen auf den einzelnen Textfeldern und –Bausteinen können individuelle Kursinformationen wie Broschüren, Flyer, Inserate etc. per Mausklick zusammengestellt werden. In Zukunft kann dieses Angebot auch über die Website der Weiterbildung www.kvz-weiterbildung.ch angeboten werden, was den interessierten Usern einen deutlichen Mehrnutzen bietet.
- Neue Möglichkeiten: Mit der medienneutralen Datenbank ist die KVZBS für die Zukunft gerüstet, die Standard-Software ist ausbaufähig und kann zukünftigen Marktbedürfnissen auf einfache Weise angepasst werden.

Die Schuleinheit Weiterbildung hat mit der Einführung der medienneutralen Datenbank nicht nur die internen Prozesse sondern auch das öffentliche Erscheinungsbild der Schuleinheit Weiterbildung optimiert. Egal über welches Medium zukünftige Studenten und interessierte Personen an die KVZBS gelangen – der Auftritt ist immer einheitlich, aktuell und unterstreicht die Kompetenz der Schule im Bereich der kaufmännischen Weiterbildung.