

Berufsprüfung für Technische Kaufleute mit eidg. Fachausweis	Kandidaten-Nr. _____
Examen professionnel pour les agents technico-commerciaux avec brevet fédéral	Name: _____
	Vorname: _____

Prüfung 2017

Informatik

Zeit: 120 Minuten

Dieses Prüfungsfach basiert auf der allgemeinen Fallstudie (grauer Rand) und umfasst die Seiten 1 – 24.
Bitte kontrollieren Sie, ob Sie alles vollständig erhalten haben.



Schweizerischer Verband technischer Kaderleute
Société suisse des cadres techniques
Società svizzera dei quadri tecnici

Fallstudien (Aufgaben 3 bis 7)**(80 Punkte)**

Die folgenden Fallstudien können unabhängig voneinander gelöst werden und beziehen sich alle auf den zentralen Fall. Die durch die einzelnen Fallschwerpunkte abgedeckten Wissensgebiete können sich jedoch teilweise überschneiden.

Aufgabe 3: Anwendungen**(27 Punkte)**

Konrad Vogel hat in seiner Analyse erkannt, dass auch sein Unternehmen durch die digitale Transformation und das sich rasch verändernde Marktumfeld gezwungen wird, das Business-Modell ständig zu überdenken und anzupassen. Dabei spielt der Einsatz der IT eine zentrale Rolle. Diese hat die Küchenschreinerei Vogel bisher vernachlässigt.

Fehlende IT-Konzepte, ungenügende Dokumentationen und nicht zuletzt auch die freie Hand bei der Auswahl von Software führten zu einer uneinheitlichen Softwarelandschaft, die schwierig zu pflegen ist:

- Buchhaltung/Finanzwesen: Die Software eines lokalen Anbieters wird nicht mehr weiterentwickelt.
- Verwaltung von Projekt- und Kundendaten: Die dafür eingesetzte Office-Suite aus dem Jahr 2007 ist zu neueren Versionen nur noch bedingt kompatibel. Eine Funktionserweiterung ist aufgrund der gestiegenen Komplexität nur noch mit grossem Aufwand möglich. Die Datenbank liegt auf einem PC im firmeneigenen Peer-to-Peer-Netzwerk.

Der Datenaustausch zwischen einzelnen Systemen und Programmen ist infolge Inkompatibilität in den meisten Fällen nicht möglich. Viele Arbeitsschritte werden daher noch manuell ausgeführt, Doppelspurigkeiten sind an der Tagesordnung.

Neben der anhaltenden Digitalisierung und den veränderten Kundenbedürfnissen wird die Küchenschreinerei Vogel auch durch das veränderte Marktumfeld, insbesondere durch die billigeren Mitbewerber aus dem Ausland, zum Handeln gezwungen. Konrad Vogel hat sich entschlossen, die IT zu professionalisieren und dafür die entsprechenden Mittel bereitzustellen. Der neue Business-Plan beinhaltet unter anderem:

- Fremdbetreuung aller eingesetzten IT-Mittel
- Umstieg von der aktuellen Buchhaltungssoftware auf eine neue ERP-Lösung (Enterprise Resource Planning): Funktionen wie Produktionsplanung, Finanz- und Rechnungswesen, Personal, Controlling, Lagerbewirtschaftung, Produktdatenmanagement und weitere unternehmerische Aufgaben sollen damit abgedeckt werden.
- Einführung eines CRM (Customer-Relationship-Management): Sämtliche Kundendaten, Kundenkontakte und Daten zu Kundenaufträgen sollen damit verwaltet werden.
- Einführung eines CAD, das die Funktionalität der 3D-Küchenplanung beinhaltet.
- Aktualisierung der eingesetzten Office-Lösung

Ein wichtiges Kriterium bei der Auswahl der Anbieter ist das Vorhandensein entsprechender Schnittstellen der neuen Software-Lösungen untereinander.

Aufgabe 3.1: Individual- und Standardsoftware

(5 Punkte)

Eine Marktkonsultation hat ergeben, dass einige Anbieter CAD-Planungssoftware für Küchen anbieten. Bei den meisten Angeboten handelt es sich um Branchen-Standardsoftware. Auch bei ERP- und CRM-Produkten werben viele lokale und internationale Anbieter mit ihren Standardlösungen.

Ergänzen Sie nachfolgenden Satz:

Normalerweise bezeichnet man Software als Standardsoftware, wenn ...

Wann sollte die Küchenschreinerei Vogel die Wahl einer Standardsoftware bevorzugen?
Nennen Sie in der untenstehenden Tabelle je **2** Gründe, die für die jeweilige Lösung sprechen.

Gründe für Individualsoftware	Gründe für Standardsoftware

Aufgabe 3.2: Geschäftsprozesse und ERP

(6 Punkte)

Die Küchenschreinerei Vogel steht vor der Analyse, bei welchen Prozessen ein ERP-System zum Einsatz kommen könnte.

Geben Sie in der untenstehenden Tabelle zu den **drei** Geschäftsprozessen **je einen** dazu passenden konkreten Geschäftsvorfall an, welcher über ein ERP-System im Sinne einer Effizienzsteigerung abgewickelt werden kann.

Beschreiben Sie in der zweiten Spalte in **ein** bis **zwei** Sätzen, mit welcher Funktionalität die ERP-Lösung den entsprechenden Geschäftsvorfall unterstützen kann.

Geschäftsprozess und Geschäftsvorfall	Beschreibung eines entsprechenden Vorgangs (Funktionalität)
Beispiel: Prozess: Debitorenbewirtschaftung Geschäftsvorfall: Mahnung von offenen fälligen Rechnungen	Zu einem bestimmten Zeitpunkt wird der Zahlungseingang der fälligen Debitoren geprüft und für fehlende Zahlungseingänge löst das System automatisch eine Mahnung aus.
Prozess: Produktionsplanung Geschäftsvorfall:	
Prozess: Kundenbindung Geschäftsvorfall:	
Prozess: Kreditorenbewirtschaftung Geschäftsvorfall:	

Aufgabe 3.3: Cloud-Lösung

(4 Punkte)

Nach der IST-Aufnahme der Prozesse und einem möglichen Einsatz einer ERP-Lösung steht die Küchenschreinerei Vogel vor der Herausforderung, eine geeignete Applikation für die Geschäftsprozesse auszuwählen. Dabei wurden auch Cloud-Lösungen in Betracht gezogen.

Nennen Sie in diesem Zusammenhang **2** weitere typische Liefermodelle nebst der "Private Cloud" (**Tabelle 1**) und beschreiben Sie anschliessend **2** Herausforderungen beim Einsatz der genannten Cloud-Lösungen (**Tabelle 2**).

Tabelle 1: Liefermodelle bei Cloud-Lösungen

Liefermodell	Beschreibung
Beispiel: Private Cloud	Die Infrastruktur befindet sich innerhalb der eigenen Organisation.

Tabelle 2: Herausforderungen beim Einsatz einer der oben genannten Cloud-Lösungen

	Herausforderungen
1	
2	

Aufgabe 3.4: Digitale Transformation und ERP

(4 Punkte)

Im Rahmen des Programms "Digitale Transformation" müssen Sie den verschiedenen Abteilungen aufzeigen, inwiefern durch die Einführung einer ERP-Lösung in ihren Bereichen ein Automatisierungspotenzial besteht und welchen Nutzen oder welche Auswirkungen ein solches Vorhaben haben kann.

Nennen Sie in der untenstehenden Tabelle zwei Automatisierungen in den **Abteilungen Beschaffung und/oder Logistik** und beschreiben Sie in der rechten Spalte jeweils stichwortartig **je einen** entsprechenden Nutzen oder eine Auswirkung der Automatisierung.

Automatisierung	Nutzen/Auswirkung
Beispiel: Bei Unterschreiten des Mindestbestandes von Materialien im Lager werden Bestellungen automatisch generiert.	Mitarbeiter müssen Mindestbestände im Lager nicht mehr prüfen.

Aufgabe 3.5: CRM

(4 Punkte)

Durch das stetige Wachstum in den letzten Jahren hat das Kundenbeziehungsmanagement an Bedeutung gewonnen. Die aktuelle Office-Lösung, der eine einfache Kunden- und Projektdatenbank zugrunde liegt, soll durch eine CRM-Lösung abgelöst werden.

Nennen Sie in der untenstehenden Tabelle stichwortartig **4** zentrale Anforderungen an eine CRM-Lösung, wie sie die Küchenschreinerei Vogel zum Management der Kundenbeziehungen haben könnte.

Zentrale Anforderungen an ein CRM	
1	
2	
3	
4	

Aufgabe 3.6: CRM – ERP

(4 Punkte)

Bei der Beschaffung der neuen CRM-Lösung stehen der Küchenschreinerei Vogel zwei verschiedene Wege offen: Sie kann wählen zwischen

1. einer dedizierten CRM-Lösung mit passenden Schnittstellen oder
2. einem zur gewählten ERP-Lösung integrierbarem CRM-Modul.

Nennen Sie in der entsprechenden Tabelle für beide Lösungsvarianten stichwortartig **1** Vor- und **1** Nachteil.

Tabelle 1: **Dedizierte CRM-Lösung**

Vorteil	Nachteil

Tabelle 2: **CRM als ERP-Modul**

Vorteil	Nachteil

Aufgabe 4: Netzwerke**(11 Punkte)****Aufgabe 4.1: Netzwerk-Grundlagen****(3 Punkte)**

Netzwerkkomponenten und Netzwerk-Begriffe:

- | | |
|----------|------------------|
| 1 Router | 4 WLAN-Repeater |
| 2 Switch | 5 Firewall |
| 3 DHCP | 6 Ethernet-Kabel |

Tragen Sie die entsprechende Nummer der oben aufgeführten Begriffe zu der Aussage/Funktion in die untenstehende Tabelle ein. Eine Aussage/Funktion kann nur auf einen Netzwerk-Begriff zutreffen. Nennen Sie nur **1 Nummer pro Aussage**. (Mehrere Nummern bei einer Aussage werden als falsch bewertet.)

Aussage/Funktion	Nr.
Ist eine passive Netzwerkkomponente.	
Verbindet mehrere Netzwerke mit unterschiedlichen Protokollen und Architekturen miteinander und arbeitet auf der OSI-Schicht 3 (Vermittlungsschicht).	
Verbindet in lokalen Netzwerken mehrere Computer und Netzwerksegmente miteinander und arbeitet auf der OSI-Schicht 2 oder 3 (Sicherungs- und Vermittlungsschicht).	
Protokoll, über welches den Clients im Netzwerk eine Netzwerkkonfiguration wie z. B. eine IP-Adresse zugewiesen werden kann.	
Technische Einrichtung zur Filterung, Protokollierung, Freigabe und Blockierung von ein- und ausgehendem Datenverkehr	
Erhöhung der Reichweite eines drahtlosen Funknetzwerks	

Aufgabe 4.2: VoIP**(4 Punkte)**

Die Küchenschreinerei Vogel setzt für die Telefonie nach wie vor auf ISDN. Diese Technologie wird wie die Analogtelefonie in den nächsten Jahren vom Markt verschwinden. Es besteht die Möglichkeit, die bisherige Infrastruktur mit entsprechender Aufrüstung (VoIP-Gateway) weiterzubetreiben oder direkt auf eine IP-basierte Kommunikationslösung wie VoIP zu setzen. Für die Migration auf VoIP müssen grundsätzliche Anforderungen bezüglich Netzwerk, Hard- und Software erfüllt sein. Nennen Sie in der untenstehenden Tabelle **4** solcher Anforderungen, die IP-Telefonie ermöglichen.

Anforderungen für den Umstieg auf VoIP	
1	
2	
3	
4	

Aufgabe 4.3: Internet der Dinge

(4 Punkte)

Beurteilen Sie folgende Aussagen mit einem **Kreuz in der entsprechenden Spalte** auf ihre Richtigkeit.

Aussagen zum Internet der Dinge	Richtig	Falsch
Zur Identifikation von sogenannten "intelligenten Gegenständen" im Internet der Dinge werden Verfahren wie RFID und 2D-Codes eingesetzt.		
Das Internet der Dinge funktioniert ohne IP-Protokoll. Das Problem der knappen IPv4-Adressen wird sich daher in den nächsten Jahren entschärfen.		
Im Zusammenhang mit dem Internet der Dinge wird bei Embedded Intelligence resp. beim Embedded Computer von Systemen gesprochen, die nur eine bestimmte Aufgabe erledigen. Im Gegensatz zu vollwertigen Computern können so Kosten für Energie, Hard- und Software eingespart werden.		
Schnittstellen spielen beim Internet der Dinge eine wichtige Rolle. Sie ermöglichen den Datenaustausch zwischen Apps und Geräten. Geschlossene und uneinheitliche Schnittstellen erschweren den Datenaustausch zwischen Geräten verschiedener Hersteller.		

Nennen Sie **2** mögliche Internet-der-Dinge-Anwendungen in der Küchenbau- und/oder Küchengerätebranche:

1	
2	

Aufgabe 5: IT- Sicherheit**(14 Punkte)**

Konrad Vogel erkennt, dass die Problematik der unstrukturierten Softwarelandschaft infolge fehlender Regelungen und Konzepte auch die IT-Sicherheit seines Unternehmens betrifft. In den letzten Jahren wurde die IT, allen voran das lokale Netzwerk, die Arbeitsstationen mit Peripherie und die Wartung der eingesetzten Software hauptsächlich durch einen langjährigen Mitarbeiter als Nebenfunktion betreut. Durch die Abwesenheit des zuständigen Mitarbeiters ist es bereits zu mehreren Störungen gekommen, die aufgrund fehlender Dokumentationen und Notfallkonzepte nicht gelöst werden konnten. Solche Vorfälle führten schon mehrmals zu Verzögerungen in der Auftragsabwicklung. Konrad Vogel ist sich bewusst, dass diese Funktion des IT-Verantwortlichen nicht zuletzt infolge der zunehmenden Komplexität der eingesetzten IT-Mittel professionalisiert werden muss.

Als erster Schritt wurde im Rahmen einer Ist-Analyse der IT-Landschaft beschlossen, eine ausführliche IT-Sicherheitsanalyse vorzunehmen. Zeitgleich möchte Konrad Vogel das Firmennetzwerk um WLAN erweitern und macht sich daher auch Gedanken zur WLAN-Sicherheit. Das Firmengelände soll mit mehreren Accesspoints ausgestattet werden. Insbesondere die geplanten Tablets zu Präsentationszwecken im Showroom und die mobilen Geräte der Angestellten sollen damit ins eigene Netzwerk eingebunden werden. Für Kunden ist ein vom eigenen Netzwerk getrennter Gastzugriff geplant.

Aufgabe 5.1: Risiken in der IT-Organisation**(2 Punkte)**

Ermitteln Sie aufgrund der Einleitung zu dieser Aufgabe **2** erhebliche Risiken mit möglichen Auswirkungen in der IT-Organisation der Küchenschreinerei Vogel. Ergänzen Sie diese mit **je einer** geeigneten Massnahme zur Risikominimierung.

Risiken und mögliche Auswirkungen	Massnahme zur Risikominimierung

Aufgabe 5.2: Checkliste zur IT-Sicherheit

(6 Punkte)

Im Rahmen der IT-Sicherheitsanalyse wird der Umsetzungszustand der IT-Sicherheitsmassnahmen und der Dokumentation in der Küchenschreinerei Vogel überprüft. Ergänzen Sie hierfür die angefangene Checkliste mit weiteren **4** sicherheitsrelevanten Fragestellungen zu den Themen Datenschutz und Datensicherheit.

Checkliste IT-Sicherheit	
	Beispiel 1: Ist das Firmennetzwerk durch eine Firewall geschützt?
	Beispiel 2: Wird ausschliesslich Software aus vertrauenswürdigen Quellen installiert?
1	
2	
3	
4	

Aufgabe 5.3: Smart Home

(2 Punkte)

Im Rahmen der zunehmenden Vernetzung von Haustechnik und Haushaltsgeräten wird auch die Küchenschreinerei Vogel vermehrt mit Kundenanfragen zum Thema Smart Home konfrontiert. Modernere Küchengeräte wie Kühlschränke und Kochfelder sind teilweise bereits Smart-Home-tauglich und verfügen über entsprechende Funktionen wie Fernzugriff resp. Fernsteuerung und können automatisierte Servicemeldungen an den Hersteller senden.

Nennen Sie in der untenstehenden Tabelle **2** Risiken/Gefahren beim Verwenden solcher vernetzten Heimgeräte, über welche potenzielle Kunden informiert werden sollten **und begründen** Sie diese.

Risiken und Gefahren beim Einsatz von Smart-Home-Geräten	
1	
2	

Aufgabe 5.4: Betrieb eines WLAN-Netzwerks

(4 Punkte)

Nennen Sie stichwortartig **4** geeignete Massnahmen, mit denen die WLAN-Sicherheit im geplanten WLAN der Küchenschreinerei gewährleistet werden kann.

Massnahmen zur Gewährleistung der WLAN-Sicherheit	
1	
2	
3	
4	

Aufgabe 6: IT-Projekte**(18 Punkte)**

Konrad Vogel macht sich intensive Gedanken zur Einführung des ERP-Systems (Enterprise Resource Planning). Da er nur einen kleinen Teil seiner Zeit dafür aufwenden kann, überlegt er die Einführung durch ein Projekt zu realisieren. Er bestimmt Sie als Projektleiter.

Aufgabe 6.1: Projektphasen und -ziele**(8 Punkte)**

Konrad Vogel möchte das Projekt in die folgenden Phasen unterteilt haben:

Abnahme (1)	Planung (4)
Einführung (2)	Realisierung (5)
Konzeptphase (3)	Vorstudie (6)

Tragen Sie die Nummer der Projektphasen (in Klammer angegeben) in der **richtigen zeitlichen Reihenfolge** in die linke Spalte der untenstehenden Tabelle ein. Geben Sie in der rechten Spalte jeweils **ein Ziel oder eine typische Tätigkeit** der Projektphase für das Projekt "Einführung ERP-System" an.

Projektphase	Ziel / Tätigkeit der Projektphase

Aufgabe 6.2: Projektrollen

(4 Punkte)

Konrad Vogel überlegt, welche Mitarbeitende er für das Projekt einsetzen will und stellt daher eine Liste der Projektrollen auf. Geben Sie in der unten aufgeführten Tabelle jeweils **2 Aufgaben** für die aufgeführte Projektrolle an:

Projektrolle	Aufgaben der Projektrolle
Auftraggeber	
Projektausschuss	
Projektleitung	
Verantwortliche für Arbeitspakete	

Aufgabe 6.3: Erweiterungen

(6 Punkte)

Konrad Vogel hat die Gelegenheit, das Elektrofachgeschäft Liechti AG zu kaufen. Deshalb soll die neue ERP-Lösung so gewählt werden, dass auch die Daten des neuen Unternehmens darin abgebildet werden könnten.

Nennen Sie **3 Projektphasen**, in denen dieser Umstand speziell zu berücksichtigen ist und geben Sie jeweils **eine Begründung** dazu an.

Projektphase	Begründung

Aufgabe 7: Wissensmanagement**(10 Punkte)****Aufgabe 7.1: Techniken/Instrumente aus dem Wissensmanagement****(6 Punkte)**

Die Küchenschreinerei Vogel überlegt sich, welche Techniken aus dem Wissensmanagement das Unternehmen beim Umgang mit Wissen unterstützen könnten.

Wählen Sie für jedes der **sechs** folgenden Szenarien ein Instrument aus, das die Umsetzung des konkreten Wissensziels unterstützt. Tragen Sie hierfür die Nummer eines zutreffenden Instruments aus der vorgegebenen Liste in die rechte Spalte der untenstehenden Tabelle ein.

Eine Nummer darf nur einem Szenario zugewiesen werden.

Vorgegebene Instrumente/Techniken aus dem Wissensmanagement:

- | | |
|-------------------------------|------------------------------|
| 1. Wiki | 5. Produktkonfigurator |
| 2. Webblog | 6. Prozessdatenbank |
| 3. Dokumentenmanagementsystem | 7. Content-Management-System |
| 4. Webportal | 8. Forum |

Szenarien	Nr.
Die Küchenschreinerei Vogel möchte die Arbeitsabläufe des Unternehmens dokumentieren.	
Der Branchenverband der Küchenbauer möchte den Mitgliedern und Endkunden eine zentrale Plattform mit Informationen zum Thema Küchenbau zur Verfügung stellen. Dazu gehören unter anderem Montage- und Informationsanleitungen, Produktkataloge, Informationen zur Produktpflege und zu Energieklassen.	
Die Küchenschreinerei Vogel möchte dem öffentlichen Publikum regelmässig Rezepte und Informationen zu den in der Kochsendung gezeigten Küchen präsentieren.	
Die Küchenschreinerei Vogel möchte seine elektronischen Dokumente in einer zentralen Datenbank verwalten.	
Kunden sollen online ihre Meinungen, Erfahrungen und Empfehlungen zum Thema Küchengeräte austauschen können.	
Unterstützung bei der Auswahl von Küchengeräten: Die Produktfindung soll mit einem automatisierten Abgleich der Kundenanforderungen und Produkteigenschaften erleichtert werden.	

Aufgabe 7.2: Begriffe zum Wissensmanagement

(4 Punkte)

Beschreiben Sie in **zwei** bis **drei** Sätzen die beiden untenstehenden Begriffe zum Thema Wissensmanagement.

Begriff	Erklärung
Groupware	
Intranet	