Aufgabenblatt 4: Kundendatenverwaltung

Stefano scheint immer noch nicht so recht von den Erkenntnissen der Wirtschaftsinformatik im Allgemeinen und Euren Lösungsvorschlägen im Besonderen überzeugt:

„Seit mehr als vier Wochen versucht Ihr, meinen Pizza-Dienst mit Eurem Computer-Schnickschnack zu revolutionieren. Auf Trab bringt Ihr aber nicht mein Geschäft, sondern höchstens Angelo und mich. Schön, ich habe jetzt eine neue Menükarte und einige Vorlagen für meine Briefe. Aber das alles hat doch viel mehr Arbeit und Zeit gekostet, als wenn ich es von Hand gemacht hätte!“

Der Student aus dem Hauptstudium antwortet leicht überheblich:„Tja, da handelt es sich wohl um das IT-Produktivitätsparadoxon!“ Und zu Ihnen: „Was das ist, kannst Du noch nicht wissen, das kommt erst im Hauptstudium.“

Stefano aber redet temperamentvoll weiter:

> „Ihr Computer-Leute solltet mal was machen, womit ich richtig Arbeit sparen kann! Bei der Annahme der Bestellung zum Beispiel, da notiere ich für jeden Anruf Name, Telefonnummer, Strasse, Ort. Manchmal kommen auch noch Wegbeschreibung und andere Hinweise, wie „3x Klingeln“ oder „bissiger Hund“ hinzu. Dabei wette ich, dass viele Kunden schon mal bei uns bestellt haben – ich schreibe also alles mehrfach auf!“

Angelo, der nicht mitbekommen hat, dass es gerade um Rationalisierung geht, fügt hinzu:

> „Wir haben auch immer wieder Kunden, die nicht bezahlen wollen oder nur Scherzanrufe getätigt haben und uns zu einer falschen Adresse schicken. Das ist ganz schön ärgerlich! Seit langem versuchen wir deshalb, eine „schwarze Liste“ mit Telefonnummern anzulegen, die wir aufgrund schlechter Erfahrung mit einer Liefersperre versehen. Wir haben uns sogar extra ein Telefon mit Display beschafft, um die Telefonnummer des Anrufers ablesen zu können. Im entscheidenden Moment haben wir dann aber nie die Liste zur Hand oder in der Hektik wird vergessen, darauf nachzusehen.“

Luigi, der selbsternannte Computer-Experte:

> „In der Computer-Bild stand neulich ein langer, zwanzig-zeiliger Bericht über Datenbänke[1]. Damit könnten wir doch unsere Kunden verwalten! Mit Hilfe der Telefonnummer können wir unseren Datenbestand dann ganz schnell nach dem Anrufer durchsuchen. Dabei finden wir dann womöglich schon alles, was wir wissen müssen. Nur wenn es sich um einen Neukunden handelt, müssen wir seine Angaben erfassen.“

Ausfahrer Antonio hat wie immer eine ganz besondere Sicht auf die Dinge:

> „Können wir auf die schwarze Liste nicht auch alle die Kunden setzen, die weniger als 2 Euro Trinkgeld geben?“

Natürlich wird Antonios Vorschlag von Stefano rigoros ablehnt – schließlich tragen Trinkgelder nicht zum Gewinn bei – und nur den gilt es zu maximieren! Von der Idee der Kundendatenverwaltung ist Stefano aber durchaus angetan. Keine Frage, dass er Euch mit diesem Projekt betraut.

---

[1] Ihr verkneift Euch einen oberlehrerhaften Kommentar und entschuldigt sowohl Luigis sprachlichen Faux-pas als auch seine Lesegewohnheiten mit der Tatsache, dass er erst seit wenigen Jahren deutsch spricht.

Aufgabe 14

Überlegt, welche Anforderungen die genannte Kundendatenverwaltung zu erfüllen hat. Denkt dabei insbesondere darüber nach, welche Angaben Stefano über seine Kunden speichern sollte und welchen Datentyp sie jeweils haben.

Listet diese „Anforderungsdefinition“ in der E-Mail auf.

Aufgabe 15

a) Legt in Microsoft Access eine Datenbank an und erstellt eine Tabelle zur Verwaltung der Kundendaten. Legt die Eigenschaften der darin enthaltenen Felder sorgfältig fest.

b) Erstellt eine Abfrage, die die Kunden nach Liefergebieten (zu identifizieren anhand der Postleitzahl) sortiert ausgibt. Wenn Ihr wollt, könnt Ihr versuchen, auf dieser Abfrage einen Bericht basieren zu lassen (unter Verwendung des entsprechenden Assistenten).

c) Erstellt eine Abfrage, die die „schwarze Liste“, d.h. nur die für die Lieferung gesperrten Kunden ausgibt.

Aufgabe 16

a) Erstellt mit Hilfe des Access-Assistenten ein Formular, das auf Eurer Tabelle basiert und für Eingabe und Recherche von Kundendaten verwendbar ist.

b) Modifiziert das automatisch erstellte Formular so, dass es Euren Anforderungen an gutes Layout und Benutzerfreundlichkeit entspricht. Fügt eine Schaltfläche (Button) zum Suchen und eine zum Ausdrucken eines Kundendatensatzes hinzu.

Hinweis: Ihr könnt die Access-Objekte für Aufgabe 15 und 16 in EINER Access-Datenbank speichern.

Abgabe bis 14.11.2004, 24:00 Uhr an ewi@wi.uni-muenster.de. Konventionen beachten!