
TENTAMEN BUSINESS MODELING & REQUIREMENTS ENGINEERING
6 JANUARI 2009

1. (a) Beargumenteer of weerleg (maar niet allebei) de volgende stelling:

"Om de requirements van een nieuw te ontwerpen systeem boven tafel te krijgen, is een interview met de manager van de gebruikers op de afdeling, die met het systeem gaan werken, voldoende. Deze manager weet precies wat er nodig is en is eindverantwoordelijke."

(b) Beargumenteer gedetailleerd waar de volgende stelling volgens jou wel en niet opgaat. Laat in je argumentatie expliciet zien dat je weet wat de veranderstappen van Kotter en de specifieke veranderaanpak van de Caluwé zijn, zonder de gehele theorie over te schrijven:

"De 8 veranderstappen van Kotter zijn alleen bruikbaar in een blauwe aanpak (specifieke veranderaanpak volgens de theorie van de Caluwé)."

- (c) Beargumenteer of weerleg (maar niet allebei) de volgende stelling:

"Gebruikers van informatiesystemen moeten zelf de IT-vakbladen lezen en IT-vakbeurzen bezoeken, zodat ze hun interne IT-afdeling kunnen vragen om specifieke oplossingen die ze daar hebben gezien. De IT-afdeling moet er dan voor zorgen dat die oplossingen er komen: snel, goed en tegen lage kosten."

2. (a) Zoals je in de kranten misschien hebt gelezen, krijgt elk ministerie in 2009 een eigen CIO: Chief Information Officer. Dit is een maatregel om de hoge IT-kosten, mede veroorzaakt door vele mislukte IT-projecten, terug te dringen en om verantwoord om te gaan met de vele miljoenen euro's aan overheidsgeld die in IT geïnvesteerd wordt door het Rijk.

Geef je mening over deze harde structuurmaatregel en geef aan waar deze maatregel volgens jou effect zal sorteren en wat voor aanvullende maatregelen nodig zijn.

(b) Maak een Context (of: Relatie) Diagram van de CIO van het ministerie van Financiën. Benoem minstens 3 interne en 3 externe personen en/of partijen, inclusief de aard van de relatie.

(c) Elk ministerie heeft haar eigen CIO, met een eigen IT-afdeling. Daarnaast is de centrale stichting ICTU, die in opdracht van centrale (ministeries) en lokale overheden (gemeenten) IT-projecten uitvoert. Ook zijn er een aantal shared service centers (al dan niet in oprichting of ontmanteling), waar centraal IT-ondersteuning gerealiseerd wordt. Kortom, het ministerie is een organisatievorm waarin IT zowel centraal als decentraal georganiseerd is.

Geef een overzicht van voor- en nadelen van gecentraliseerde en gedecentraliseerde IT-ondersteuning.

3. (a) De pay-offs van Fortis ('Getting you there') en ABN-Amro ('Meer mogelijk maken') zijn al vaak grappig gebruikt om de huidige malaise te onderstrepen. Toch zijn dit doordachte uitingen om de missie, strategie en doelstellingen van de organisaties pakkend te verkondigen.

Formuleer voor een (willekeurige) bank een missie-statement, en koppel daar voor 3 stakeholders van deze bank een meetbaar resultaat ('objective') aan.

(b) Noem de 3 waardeproposities ('waardeboden') van Treacy & Wiersema en geef van elk 2 onderbouwde voorbeelden.

(c) Stel dat de combinatie Fortis en ABN-Amro kiest om zich te onderscheiden van de ING (inclusief Postbank), Rabobank, SNS Bank, etc. door zeer klantgericht te werken: de klant is koning, krijgt wat hij vraagt, en is daarvoor bereid iets meer te betalen. Wat zou dat betekenen voor de IT-agenda van de combinatie? Wat zou dan de top-prioriteit moeten zijn bij de integratie van de beide IT-systemen en -afdelingen?

4. (a) We zijn er achter gekomen dat er 3 belangrijke redenen zijn waarom studenten een tentamen BMRE niet halen: (i) te weinig geleerd, (ii) te moeilijk tentamen dat te streng nagekeken wordt en (iii) een off-day van de betreffende student. Analyseer deze 3 redenen met behulp van een Cause-Effect Graph, en maak daarbij gebruik van 10 causes die je zelf bedenkt en van de volgende 5 causes (15 in totaal dus):

I. Werk

II. Te weinig tijd

III. Oud&Nieuw

IV. Te weinig slaap

V. Hufterigheid docent

(b) Ga op zoek naar minimaal één Change Need voor een deel van de geïdentificeerde problemen. Een Change Need is een samenhangende combinatie van een aantal problemen (de causes en effecten uit a) en gerelateerde doelstellingen, zoals we die in de Problem Analysis onderkennen. Gebruik minimaal 5 doelstellingen, die je zelf moet bedenken.

Benoem de Change Need en onderbouw je antwoord met behulp van de Problem Analysis Matrix, waarin je doelen en problemen tegen elkaar uitzet. Laat zien hoe de matrix je helpt bij het onderkennen van de Change Need.

	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	Totaal
1.	6	12	7			25
2.	8	12	5			25
3.	8	9	3			20
4.	10	10				20
Totaal						90

$$\text{Cijfer} = (\text{punten} + 10) / 10$$