
Anforderungskatalog IT-Projekt

Unternehmen:

Name
Strasse
PLZ Ort

Projekt:

Angaben zum Projekt.

Zweck:

Dieser Anforderungskatalog dient als Grundlage einer Offerten Stellung sowie einer grundsätzlichen Orientierung bei der Evaluation eines IT-Systems im Bereich Marketing und Business Administration. Er hilft dem Kunden seine Bedürfnisse zu formulieren, ist aber lediglich dazu gedacht rudimentäre Auskunft zur Problemstellung und Lösung zu geben. Detaillierte qualitative sowie quantitative Angaben sind Gegenstand einer Analyse oder Offerte und Aufgabe des IT Dienstleisters.

Verwendung:

Dieser Katalog wird vom Unternehmen vorbereitet und/oder zusammen mit dem IT Dienstleister in einem Workshop ausgearbeitet. Die Substruktur ist nicht bindend. Viele Einträge dienen als Beispiel und sind mit einem Asteriskus* versehen. Diese sind zu verändern oder zu erweitern. Oft empfiehlt es sich, Listen mit Auswertungen separat zu führen und nur darauf zu verweisen.

Verteiler:

- ▶ X
- ▶ Y
- ▶ Z

Version : X.X
Datum : 28.04.03
Autor : Name Vorname

Inhaltsverzeichnis:

- 1. Management Summary4**
 - 1.1. Die Unternehmung4
 - 1.2. Ziele des Projekts.....4
 - 1.3. Die Betroffenen4
 - 1.4. Zeitrahmen & Bedürfnisse.....4
 - 1.5. Abhängigkeiten.....4
- 2. Die Absicht.....5**
 - 2.1. Direkter Nutzen5
 - 2.1.1. Bessere Kundenbindung*5
 - 2.1.2. Schneller am Markt*5
 - 2.2. Status Quo.....5
 - 2.2.1. Was ist bestehend?.....5
 - 2.2.2. Schwächen der heutigen Lösung?.....5
 - 2.2.3. Stärken der heutigen Lösung?.....5
 - 2.3. Qualitative Ziele5
 - 2.3.1. User Interface*5
 - 2.3.2. Personalisierung Business/Customer*5
 - 2.3.3. Administration*5
 - 2.4. Quantitative Ziele5
 - 2.4.1. Rationalisierung Customer Relationship*6
 - 2.4.2. Effektive Verwaltung des Inhalts*6
 - 2.4.3. Vereinfachte Administration Automatisierung*6
 - 2.5. Funktionelle Ziele.....6
 - 2.5.1. Erweiterung der Applikationen mit Kundenzugriff*6
 - 2.5.2. Direkte Anbindung an interne Systeme *6
- 3. Systemdesign7**
 - 3.1. Referenz Architektur7
 - 3.1.1. Frontend und Clients (Client Tier).....7
 - 3.1.2. Middle Tier (Services).....7
 - 3.1.3. Backend (Backoffice)7
 - 3.2. Security.....7
- 4. Systemanforderungen.....8**
 - 4.1. Dokument- und Datentypen.....8
 - 4.2. Technologie8
 - 4.2.1. Software9
 - 4.2.2. Hardware.....9
 - 4.2.3. Performance9

4.3.	Rollen Admin User	9
4.4.	Rollen Kunden User	9
4.5.	Workflow	9
4.6.	Migration	10
4.6.1.	Was darf auf keinen Fall passieren?	10
5.	Angaben zur Ausführung.....	11
5.1.	Rahmendingungen	11
5.1.1.	Budget.....	11
5.1.2.	Programmierrichtlinien.....	11
5.2.	Projektdauer.....	11
5.3.	Interne Ressourcen	11
5.4.	Dokumentation	11
5.5.	Training	11
5.6.	Change Management	11
5.7.	Service Level Vereinbarung (SVA).....	11
6.	Abkürzungen & Änderungen	12
6.1.	Abkürzungen	12
6.2.	Definitionen	12
6.2.1.	System.....	12
6.2.2.	Projekt.....	12
6.3.	Änderungen am Dokument.....	12

Abbildungsverzeichnis:

Abbildung 1:	Beispiel einfache System Darstellung	7
Abbildung 2:	Beispiel eines Applikations-Diagramm	8

Tabellenverzeichnis:

Tabelle 1:	Security Levels	7
Tabelle 1:	Dokument- und Datentypen.....	8
Tabelle 2:	Software	9
Tabelle 3:	Hardware.....	9
Tabelle 1:	Admin User.....	9
Tabelle 1:	Kunden User	9
Tabelle 1:	Workflow	10
Tabelle 4:	Abkürzungen.....	12
Tabelle 5:	Änderungen.....	12

1. Management Summary

Kurze Zusammenfassung. Dieser Projekt-Anforderungskatalog einer Implementierung eines IT-Systems, kurz Systems, hilft dem IT Dienstleister Angaben zur Realisierung und deren Umfang zu machen.

1.1. Die Unternehmung

Kurzer Beschrieb des Unternehmens mit Verweis auf Quellen.

1.2. Ziele des Projekts

Generelle Information.

1.3. Die Betroffenen

Wer profitiert von den Auswirkungen des Projekts auf das Unternehmen. Welche Abteilungen und Prozesse sind betroffen?

1.4. Zeitrahmen & Bedürfnisse

Wie kritisch ist die Ausführung? Drängt es? Ist man an konkrete Daten schon gebunden?

1.5. Abhängigkeiten

Welche nächsten Schritte sind von diesem Projekt abhängig?

2. Die Absicht

Was soll erzielt werden?

2.1. Direkter Nutzen

Generelle Angaben.

2.1.1. **Bessere Kundenbindung***

Angaben.

2.1.2. **Schneller am Markt***

Angaben.

2.2. Status Quo

Was existiert schon? Evtl. funktionelles Diagramm erstellen.

2.2.1. **Was ist bestehend?**

Siehe auch Kapitel 4.2 Technologie

▶ a

▶ b

2.2.2. **Schwächen der heutigen Lösung?**

▶ a

▶ b

2.2.3. **Stärken der heutigen Lösung?**

▶ a

▶ b

2.3. Qualitative Ziele

Generelle Angaben.

2.3.1. **User Interface***

Was soll verbessert/erstellt werden?

2.3.2. **Personalisierung Business/Customer***

Wie soll der Informations und Geschäftsprozess verbessert werden?.

2.3.3. **Administration***

Was hilft der Administration in der Verwaltung des Systems?

2.4. Quantitative Ziele

Generelle Angaben.

2.4.1. Rationalisierung Customer Relationship*

Was soll verbessert werden? Braucht es Kundenprofile für Kategorisierung? Mit welchen Medien- und Copy-Plattformen muss kommuniziert werden?

2.4.2. Effektive Verwaltung des Inhalts*

Wo existiert ein Potential für Einsparungen im redaktionellen Bereich.

2.4.3. Vereinfachte Administration Automatisierung*

Was dient der Verringerung der Unterhaltskosten des Systems.

2.5. Funktionelle Ziele

Generell.

2.5.1. Erweiterung der Applikationen mit Kundenzugriff*

Mit welchen Funktionalitäten (seriöse Hilfen oder Gadgets) will man die Akzeptanz der Benutzer verbessern und sich so deren Aufmerksamkeit langfristig sichern?

2.5.2. Direkte Anbindung an interne Systeme *

Inwieweit will man den Ablauf suboptimieren in dem man internen Daten zum Teil transparent zum Benutzer macht und so interne Abgleiche von Informationen vermeidet.

3. Systemdesign

3.1. Referenz Architektur

Wie könnte das System aufgebaut sein?.

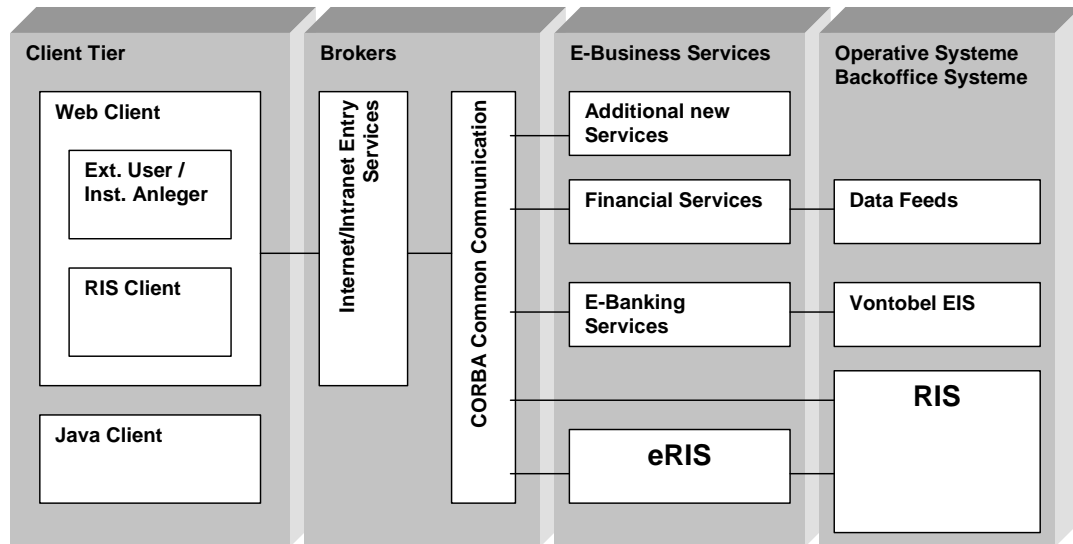


Abbildung 1: Beispiel einfache System Darstellung

3.1.1. Frontend und Clients (Client Tier)

Mit welcher Technologie wer von wo auf das System zugreift.

3.1.2. Middle Tier (Services)

Beinhaltet Angaben zu Diensten die das System bedienen muss. Z.B. Email, Fax, SMS, WAP, .

3.1.3. Backend (Backoffice)

An welche internen und evtl. externe Systeme ist das System gebunden? Z.B. Kundendatenbank, Mitarbeiterdatenbank, Kursinfos oder News von einem externen Anbieter.

3.2. Security

Ein Liste, die in etwa zeigt, welche Domäne (Grossgruppe) auf welche Dienste oder Backend-Systeme zugreifen kann.

Domäne	Zugriff
Internet	Standard Informationen, Kursinformationen, Kontaktanfrage.
Extranet	Kundenprofil aus Kundendatenbank, Statusinformationen, Dokumente, Auftragsformular oder Tools wie SMS Service.
Intranet	Interne Standard Informationen, Mailing, erweitertes Kundenprofil, Pendenzen Erfassung.

Tabelle 1: Security Levels

4. Systemanforderungen

4.1. Dokument- und Datentypen

Strukturierte (Datenbanken) und unstrukturierte (Dokumente) Daten und deren Formate. Unterscheidung welche Daten multichannel fähig sein müssen, also in mehreren Formaten vorliegen müssen.

Typ	Inhalt	Format
Dokument	Standard	HTML
Dokument	Produkte Infos	*.pdf
Dokument	Präsentation	*.avi
Datenbank	Kurse	WAP und HTTP
Datenbank	News	Mail und HTTP

Tabelle 2: Dokument- und Datentypen

4.2. Technologie

Ideen zur Infrastruktur mit der Unterscheidung zwischen Vorgabe und Wunsch.

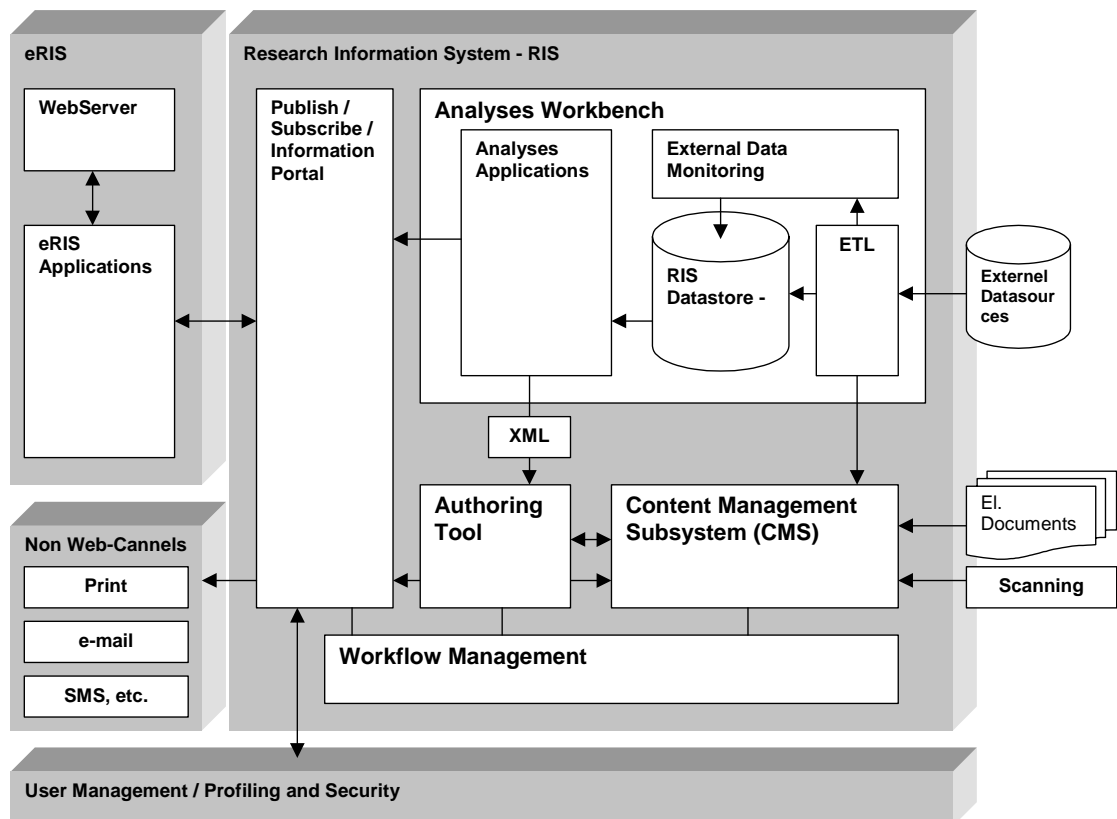


Abbildung 2: Beispiel eines Applikations-Diagramm

4.2.1. Software

Angaben.

Pos.	Produkt	Verwendung/Infos/Vorgabe/Wunsch	bestehend/neu
1.	Software X	HTML Editor - 10 User Lizenzen - von Benutzer favorisiert	bestehend
2.			
3.			

Tabelle 3: Software

4.2.2. Hardware

Angaben.

Pos.	Produkt	Verwendung-Infos-Vorgabe/Wunsch	bestehend/neu
1.	Hardware Y	Webserver - 600MHZ, 36 GB, 256 RAM, Raid 5 - muss verwendet werden	bestehend
2.			
3.			

Tabelle 4: Hardware

4.2.3. Performance

Geschätztes Aufkommen Datenverkehr auf Basis des heutigen Standes.

4.3. Rollen Admin User

Was für User arbeiten am System? Was müssen Sie tun? z.B. Author, Eigner, Reviewer, Genehmiger, Reader ...

Rolle	Beschreibung
Author	Erstellt und verwaltet Inhalte eines Bereichs.

Tabelle 5: Admin User

4.4. Rollen Kunden User

Interessent, Kunde, Grosskunde, Agent, Franchiser ...

Rolle	Beschreibung
Franchiser	Sieht spezielle Infos und kann seine Inhalte beim Unternehmen verwalten.

Tabelle 6: Kunden User

4.5. Workflow

Angaben zum Fluss der Informationen im Bereich Admin-Unternehmen und Kunden-Unternehmen. Dabei unterscheidet man zwischen Produktions-Workflow, welcher im Voraus

definiert ist, und ad hoc Workflow, der nach Bedürfnis gestartet wird. Ebenfalls wir zwischen parallelen und seriellen Workflows unterschieden.

Was	Route/Verteiler	Seriell oder Parallel	Ad Hoc oder Produktion
Web-Bestellung	SalesIntray >> (Controlling >> Delivery) (Customer (SalesX >> Customer))	Seriell	Produktion
Entwurf Produkteinfo	Reviewer1, Reviewer2, Reviewer3, Approver	Parallel	Ad Hoc
Web Update Produkteinfo	Reviewer1 >> Reviewer2 >> Reviewer3 >> Approver	Seriell	Produktion

Tabelle 7: Workflow

4.6. Migration

Welche bestehenden strukturierten (Datenbanken) und unstrukturierten (Dokumente) Daten müssen von einem alten System übernommen werden. Dabei stellt sich die Frage inwieweit diese dabei transformiert werden müssen.

4.6.1. Was darf auf keinen Fall passieren?

- ▶ Datenverlust bei Migration und Betrieb (Dokumente, Attribute, Inhalt)
- ▶ Unkontrollierte, nicht nachvollziehbare Änderung eines Dokumentes.
- ▶ Verfügbarkeit länger als (gemäss SVA) unterbrochen.
- ▶ Zeichen (Umlaute) werden nicht korrekt übertragen.

5. Angaben zur Ausführung

Beschreibt die Bedingungen der Lieferung.

5.1. Rahmendingungen

Generell.

5.1.1. Budget

Sofern möglich, Angaben zum Kostendach.

5.1.2. Programmierrichtlinien

Angaben zu unternehmensweiten Entwicklungs-Standards.

5.2. Projektdauer

Informationen wie der Zeitpunkt der Inbetriebnahme, Dauer der Entwicklung und Startdatum.
Gewichtung der Intensität

5.3. Interne Ressourcen

Zeigt auf wieviel Personen seitens des Unternehmens am Projekt aktiv mitarbeiten könnten und in welchen Gebieten. Dabei setzt man besonderen Augenmerk auf die Implementationsphase im Betrieb. Ferner aufzeigen welche Hardware und Software vom Unternehmen zu Testzwecken zur Verfügung gestellt wird.

5.4. Dokumentation

Mit welchem Aufwand/Qualität sollte das System dokumentiert sein?

5.5. Training

Wie muss das System Benutzern und Administratoren näher gebracht werden? Wieviel Personen? Training on the Job oder mit Kursen, welche dann auch Kursunterlagen benötigen?

5.6. Change Management

Anforderungen an die Projektteilnehmer evtl Änderungen während der Ausführung zu implementieren und Probleme nach Schema zu eskalieren lassen.

5.7. Service Level Vereinbarung (SVA)

In welchem Rahmen das Unternehmen nach der Implementation für den Unterhalt oder Betrieb auf Ressourcen des IT Dienstleister zurückgreifen will.

6. Abkürzungen & Änderungen

6.1. Abkürzungen

Kürzel	Ausgeschrieben
SVA	Service Level Agreement
DMS	Document Management System

Tabelle 8: Abkürzungen

6.2. Definitionen

6.2.1. System

Ein IT System ist ein in Frontend, Middle Tier und Backend aufgegliedertes Computer System. Es dient dazu einen oder mehrere Informationsflüsse zu verwalten und modellieren. Der Zweck ist die Automation von eingespielten internen und externen Geschäftsprozessen mit dem Ziel die Wettbewerbssituation zu verbessern.

6.2.2. Projekt

Das Projekt definiert die Gesamtheit der Arbeiten und deren Ausführung gemäss einer qualitativen und quantitativen Vereinbarung mit dem Ziel hier, ein IT System zu implementieren.

6.3. Änderungen am Dokument

Version	Änderungsgrund / Kurzbeschreibung	Datum

Tabelle 9: Änderungen