Logo

Lastenheft/Pflichtenheft

Einführung eines CRM-Systems

**Agenda**

Text immer vorhanden

Kundenspezifisch ausfüllen

Lastenheft-relevant

Pflichtenheft-relevant

Musterfirma XY

Adresse  
Adresse Logo Auftraggeber  
Adresse

IT-Firma XY

Adresse  
Adresse Logo Auftragnehmer  
Adresse

Version 1.0

Inhalt

[Einleitung 4](#_Toc485041021)

[Dokumentenhistorie 6](#_Toc485041022)

[Abkürzungsverzeichnis 6](#_Toc485041023)

[Darstellung der aktuellen Situation 7](#_Toc485041024)

[Zentrale Prozesse/Anforderungen 8](#_Toc485041025)

[Vorhaben 1 8](#_Toc485041026)

[Vorhaben 2 8](#_Toc485041027)

[Marketing 8](#_Toc485041028)

[Vorhaben 1 8](#_Toc485041029)

[Vorhaben 2 8](#_Toc485041030)

[Vertrieb 8](#_Toc485041031)

[Vorhaben 1 8](#_Toc485041032)

[Vorhaben 2 8](#_Toc485041033)

[Service 9](#_Toc485041034)

[Vorhaben 1 9](#_Toc485041035)

[Vorhaben 2 9](#_Toc485041036)

[Geplantes Projekt/Projektbeschreibung 10](#_Toc485041037)

[Lösungsskizze 11](#_Toc485041038)

[Hierarchisierung der Anforderungen 11](#_Toc485041039)

[Übersetzung Von Anforderung zu Aufgabe 12](#_Toc485041040)

[Aufgabenerledigung 13](#_Toc485041041)

[Projektziel 14](#_Toc485041042)

[Zielbereiche 14](#_Toc485041043)

[Zielobjekte für die Zielbereiche 15](#_Toc485041044)

[Zielbereich Schnittstelle 15](#_Toc485041045)

[Zielobjekt 1 15](#_Toc485041046)

[Zielobjekt 2 16](#_Toc485041047)

[Zielbereich Datenübernahme und –bereitstellung 16](#_Toc485041048)

[Zielobjekt 1 16](#_Toc485041049)

[Zielobjekt 2 16](#_Toc485041050)

[Zielbereich Abbildung der Kundenstruktur 17](#_Toc485041051)

[Zielobjekt 1 17](#_Toc485041052)

[Zielobjekt 2 17](#_Toc485041053)

[Optionale Anforderungen 17](#_Toc485041054)

[Erreichbarkeit der Zielobjekte 18](#_Toc485041055)

[Zielvalidierung 18](#_Toc485041056)

[Datenschutz, Sicherheit und Compliance 20](#_Toc485041057)

[Sicherheitsrelevante Aspekte des CRM-Anbieters 20](#_Toc485041058)

[Sicherheitskonzept im CRM-System 20](#_Toc485041059)

[Sicherheitsvorgaben durch den Auftraggeber 20](#_Toc485041060)

[Umsetzung des Sicherheitskonzeptes im CRM-System 20](#_Toc485041061)

[Vorgehensmodell 20](#_Toc485041062)

[Umsetzung 21](#_Toc485041063)

[Planung 21](#_Toc485041064)

[Analyse 21](#_Toc485041065)

[Entwurf 21](#_Toc485041066)

[Entwicklung 21](#_Toc485041067)

[Validierung und Verifikation 21](#_Toc485041068)

[Ressourcen 22](#_Toc485041069)

[Externe Ressourceneinteilung 22](#_Toc485041070)

[Interne Ressourceneinteilung 23](#_Toc485041071)

[Interne Projektorganisation 23](#_Toc485041072)

[Kommunikationsrichtlinie 25](#_Toc485041073)

[Schulung 26](#_Toc485041074)

[Zeitplanung 27](#_Toc485041075)

[Glossar 27](#_Toc485041076)

[Abbildungen 28](#_Toc485041077)

[Allgemeine Abbildungen 28](#_Toc485041078)

[Abbildungen zum Lastenheft 28](#_Toc485041079)

[Abbildungen zum Pflichtenheft 28](#_Toc485041080)

[Anlagenverzeichnis 29](#_Toc485041081)

[Dokumente Auftraggeber 29](#_Toc485041082)

[Dokumente Auftragnehmer 29](#_Toc485041083)

[Dokumente Blueprint 29](#_Toc485041084)

# Einleitung

Dieses Dokument beschreibt die Anforderungen des Kunden XY an die einzusetzende CRM-Software. Es folgt dabei den Beschreibungen und Definitionen in den Dokumenten XY und XY, den am TT.MM.JJJJ und TT.MM.JJJJ durchgeführten Workshops sowie Erfahrungen aus dem vorherigen Projekt XY.

Dieses Lastenheft wird durch die Auftraggeber erstellt, wobei die Auftragnehmer bei der Erstellung mit Hinweisen und Empfehlungen unterstützt. Dazu sammelt dieses Dokument die Beschreibung der Anforderungen sowie deren Grundlagen und Ausgangspunkte, die in den folgenden Schritten ermittelt wurden:

• Anforderungsermittlung

• Anforderungsformulierung

Dieses Pflichtenheft wird in Zusammenarbeit zwischen der Auftraggeber und der Auftragnehmer erstellt. Die Inhalte aus diesem Dokument müssen vor Beginn der Umsetzung durch die Auftraggeber freigegeben werden.

Dazu sammelt dieses Pflichtenheft alle entstandenen Anforderungen, die in folgenden Schritten ermittelt wurden:

• Anforderungsermittlung

• Anforderungsformulierung

• Anforderungsvalidierung

• Anforderungsverabschiedung

Dieses Lastenheft sammelt daher die Wünsche und Ansprüche der Auftraggeber. Um die Umsetzung nicht einzugrenzen, enthält es allgemeingültige Aussagen zu den geforderten Anforderungen. Es beinhaltet aber gleichwohl die notwendigen Aussagen um der Auftragnehmer den Hintergrund der Anforderungsbeschreibung vermitteln zu können.

Um das zu ermöglichen sind die drei Kriterien Verifizierbarkeit, Verständlichkeit und Zurückführbarkeit definiert die erfüllt werden sollen. Im Folgenden sind die Begriffe kurz erläutert:

|  |  |
| --- | --- |
| **Begriff** | **Erklärung** |
| verifizierbar | Über eine Nummernvergabe soll gewährleistet werden, dass alle Folgeaktivitäten und –dokumentationen einwandfrei zugeordnet werden können. |
| verständlich | Das Lastenheft bzw. die darin enthaltenen Beschreibungen sollen für die Auftragnehmer verständlich sein. Dazu werden, wenn möglich, Abläufe möglichst genau beschrieben oder als Ablauf über eine Modellierungssprache dargestellt. |
| zurückführbar | Die Herkunft der Anforderungen sollte nachvollziehbar sein. So soll ermöglicht werden dass weitere Dokumentationen richtig zugeordnet oder die spätere Anforderungsbeschreibung durch die richtigen Personen durchgeführt werden kann. |

Dieses Pflichtenheft erhebt dabei den Anspruch folgende Anforderungen zu erfüllen; Es soll korrekt, eindeutig, komplett, verifizierbar, konsistent, verständlich, leicht modifizierbar und zurückführbar sein. Im Folgenden sind die Begriffe kurz erläutert:

|  |  |
| --- | --- |
| **Begriff** | **Erklärung** |
| korrekt | Alle Angaben sollen der Wahrheit entsprechen. |
| eindeutig | Die Anforderungen sollen nur auf eine Art und Weise interpretiert werden können. Wichtige Begriffe sind deshalb in einem Glossar enthalten. |
| komplett | Das Pflichtenheft soll vollständig sein und keine Anforderungen außer Acht lassen. |
| verifizierbar | Die umzusetzenden Inhalte sollen so beschrieben und später umgesetzt werden können, dass überprüft werden kann ob die Anforderungen erfüllt wurden. |
| konsistent | Die enthaltenen Anforderungen sollen sich nicht gegenseitig ausschließen. |
| verständlich | Das Pflichtenheft soll auch für Personen verständlich sein die nicht mit der Umsetzung sondern z. B. mit der Definition betraut sind. |
| leicht modifizierbar | Die Anforderungen müssen änderbar sein, ohne das Pflichtenheft vollständig überarbeiten zu müssen. |
| zurückführbar | Die Herkunft der Anforderungen muss nachvollziehbar sein. So soll gewährleistet werden das Änderungen richtig aufgenommen oder die spätere Zielerreichung durch die richtigen Personen durchgeführt werden kann. |

Folgende Teilnehmer waren am Workshop oder der vorhergehenden Koordination beteiligt:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Person** | **Position** | **Unternehmen** |
|  |  | Auftraggeber |
|  |  | Auftraggeber |
|  |  | Auftraggeber |
|  |  | Auftragnehmer |
|  |  | Auftragnehmer |
|  |  | Auftragnehmer |
|  |  | 3te Partei |
|  |  | 3te Partei |
|  |  | 3te Partei |

# Dokumentenhistorie

Die Dokumentenhistorie zeigt die Änderungen die in diesem Dokument vorgenommen wurden.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Version** | **Datum / Autor** | **Änderung** |
| 1.0 | JJJJ-MM-TT / XY | Ersterstellung |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

# Abkürzungsverzeichnis

|  |  |
| --- | --- |
| VC | Verkaufschance |
| CRM | Customer Relationship Management |
| ECM | Enterprise Content Management System |
| DMS | Dokumentenmanagementsystem |
| ERP | Enterprise Resource Planning |

# Darstellung der aktuellen Situation

Dieser Abschnitt zeigt die aktuelle Situation, zu Beginn des geplanten CRM-Projekts. Er beschreibt die Punkte die von wesentlichem Interesse sind. Er umfasst dabei die zentralen Prozesse und das Vertriebs-, Marketing- und Servicemanagement. Mit dem Begriff „umfasst“ sind eine generelle Übersicht und keine Spezifikation in ausführlicher Art und Weise gemeint.

Auf wen zielt das Projekt ab (Kundengruppen, Partner, Abnehmer etc.)?

Was macht diese Gruppe(n) aus?

Wenn kein Konzept vorhanden:

* Was soll geändert bzw. was für ein Wechsel erreicht werden
* Die Wünsche und Vorstellungen der Auftragnehmer ergeben sich aus den Notwendigkeiten:
* Einzugsgebiet ausweiten um die eigene Position auf dem Markt zu stärken.
* Trends zu erkennen und, im Sinne der Kundenbindung, bereits vor den Mitbewerbern zu antizipieren.
* Die interne Zusammenarbeit auszubauen, und gemeinsam im Kundensinn zu handeln.
* Aussagekräftige Daten zu sammeln und zu analysieren, um die eigenen Stärken besser kennenzulernen und zu kommunizieren.
* Die vorhandenen finanziellen Potentiale müssen besser genutzt werden, um auch nachfolgend noch strategische und taktische Unternehmens-Überlegungen umsetzen zu können.
* Die Rückführung ausgelagerter Kompetenzen in den eigenen Einzugsbereich, um langfristig Einsparungen zu erzielen und gleichzeitig das Wissen um das Kundenverhalten als eigene Kompetenz zu bewahren.
* Ein einheitliches Auftreten in allen Belangen, signalisiert ein gemeinschaftliches Verständnis nach außen und festigt die Bindung zwischen den Partnern und dem Kunden.
* Im Ergebnis sollen die Prozesse zu einer stärkeren Kundenbindung, und darauf folgend zu einem höheren Umsatz führen, der die Positionierung im umkämpften Segment der XY nachhaltig lenken soll.

## Zentrale Prozesse/Anforderungen

### Vorhaben 1

|  |  |
| --- | --- |
| **Bezeichnung** | **Spezifizierung** |
| Nummer | X.X.X |
| Beschreibung | Anforderung |
| Darstellungen | Querverweis |
| Anlagen | Querverweis |

### Vorhaben 2

|  |  |
| --- | --- |
| **Bezeichnung** | **Spezifizierung** |
| Nummer | X.X.X |
| Beschreibung | Anforderung |
| Darstellungen | Querverweis |
| Anlagen | Querverweis |

## Marketing

### Vorhaben 1

|  |  |
| --- | --- |
| **Bezeichnung** | **Spezifizierung** |
| Nummer | X.X.X |
| Beschreibung | Anforderung |
| Darstellungen | Querverweis |
| Anlagen | Querverweis |

### Vorhaben 2

|  |  |
| --- | --- |
| **Bezeichnung** | **Spezifizierung** |
| Nummer | X.X.X |
| Beschreibung | Anforderung |
| Darstellungen | Querverweis |
| Anlagen | Querverweis |

## Vertrieb

### Vorhaben 1

|  |  |
| --- | --- |
| **Bezeichnung** | **Spezifizierung** |
| Nummer | X.X.X |
| Beschreibung | Anforderung |
| Darstellungen | Querverweis |
| Anlagen | Querverweis |

### Vorhaben 2

|  |  |
| --- | --- |
| **Bezeichnung** | **Spezifizierung** |
| Nummer | X.X.X |
| Beschreibung | Anforderung |
| Darstellungen | Querverweis |
| Anlagen | Querverweis |

## Service

### Vorhaben 1

|  |  |
| --- | --- |
| **Bezeichnung** | **Spezifizierung** |
| Nummer | X.X.X |
| Beschreibung | Anforderung |
| Darstellungen | Querverweis |
| Anlagen | Querverweis |

### Vorhaben 2

|  |  |
| --- | --- |
| **Bezeichnung** | **Spezifizierung** |
| Nummer | X.X.X |
| Beschreibung | Anforderung |
| Darstellungen | Querverweis |
| Anlagen | Querverweis |

# Geplantes Projekt/Projektbeschreibung

Das angestrebte Projekt lässt sich, hinsichtlich des zu erwartenden Umfangs, folgendermaßen klassifizieren:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Kleinprojekt** | X | **Mittelgr. Projekt** |  | **Großprojekt** |

Das Projekt lässt sich in folgende Projektarten eingliedern:

|  |  |
| --- | --- |
|  | Entwicklungsprojekt |
| **X** | Migrationsprojekt |
|  | Sanierungsprojekt / Wartungsprojekt |
|  | Einführungsprojekt |
|  | Integrationsprojekt |
|  | Sonstige |

Das Anwendungsgebiet lässt sich folgendermaßen benennen:

|  |  |
| --- | --- |
|  | ERP-Projekt (Enterprise Resource Planning) |
|  | Web-Projekt / E-Business-Projekt |
|  | Multimedia-Projekt |
| **X** | CRM-Projekt |
|  | Sonstige |
|  | Sonstige |

Was wurde vor Projektbeginn realisiert (Workshops, CRM-Projekte etc.)?

Was ist Kernpunkt des vorab bzw. jetzigen Projektes?

Wie soll ganz generell verfahren werden, um die Vision umzusetzen?

# Lösungsskizze

Die Lösungsskizze beschreibt, welcher Schritt in den folgenden Abschnitten im Dokument unternommen wird, um mit der Dokumentation der projektrelevanten Anforderungen beginnen zu können. Dafür ist der folgende Schritt notwendig;

* Die Anforderungen werden in einer Hierarchie strukturiert

Der Schritt ist in dem folgenden Abschnitt kurz beschrieben und im nächsten Kapitel umgesetzt.

Die Lösungsskizze beschreibt, welche Schritte in den folgenden Abschnitten im Dokument unternommen werden um mit der Projektumsetzung beginnen zu können. Dafür sind drei Teilschritte notwendig;

* Zuerst werden die Anforderungen hierarchisiert
* Danach werden die fachlichen Anforderungen in technische Aufgabenpakete übersetzt
* Zuletzt werden die technischen Aufgabenpakete von der Auftragnehmer in Einzelaufgaben zerlegt und bearbeitet

Diese drei Teilschritte sind in den folgenden Abschnitten kurz beschrieben und in den folgenden Kapiteln umgesetzt.

## Hierarchisierung der Anforderungen

Vor der Übersetzung von fachlichen Anforderungen in technische Aufgabenpakete erfolgt eine Neu-Strukturierung in eine Ziel-Hierarchie. Damit werden folgende Punkte beabsichtigt:

* Alle Anforderungen der Auftraggeber werden einem Projektziel untergeordnet und übersichtlich eingeteilt.
* Die festgelegten Anforderungen werden somit runtergebrochen und Stück für Stück genauer beschrieben, um ein gemeinsames Verständnis zwischen der Auftraggeber und Auftragnehmer zu gewährleisten.
* Die Hierarchisierung stellt sicher, dass jeder nachvollziehen kann, wie die einzelnen, sehr detaillierten Tätigkeiten der Entwickler schlussendlich auch zum Projektziel führen.
* Unklare Beschreibungen oder nebensächliche (nicht zum Projektziel führende) Anforderungen können leichter identifiziert werden.

Folgende Hierarchisierung wird in diesem Dokument vorgenommen:

* Es gibt ein übergeordnetes Projektziel
* Dieses Projektziel wird unterteilt in Zielbereiche
* Diese Zielbereiche werden weiter unterteilt in Zielobjekte
* Zu den Zielobjekten gehören die zu erledigenden Aufgabenpakete

In der folgenden Tabelle wird beschrieben, wie bei der Hierarchisierung in Projektziel, Zielbereiche, Zielobjekte und Aufgabenpakete die Detailtiefe Stück für Stück erhöht wird.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Begriff** | **Beschreibung** | **Merkmale** |
| Projektziel | Das Projektziel ist die Benennung der Idee bzw. der Vision. Es zeigt den grundsätzlichen Ansatz und kann nicht nach messbaren Kriterien nachverfolgt werden. | Es können eine Budgetvorgabe und eine nicht-verbindliche Zeitphase definiert werden. Genauere Aussagen sind hier noch nicht möglich. |
| Zielbereiche | Zielbereiche sind ein Teil des Projektziels. Zielbereiche teilen das Projektziel feiner auf und sorgen für eine erste Übersetzung in etwas Greifbareres. | Zielbereiche sind noch nicht messbar und können ohne Zielobjekte oder Aufgabenpakete noch nicht genauer nach Zeiteinteilung oder Kosten spezifiziert werden. |
| Zielobjekte | Zielobjekte sind ein messbares und erfüllbares Kriterium. Sie fassen verschiedene Anforderungen (z. B. aus dem Lastenheft) zusammen und ordnen ihnen Aufgabenpakete zu. | Der Zeitansatz ist absehbar und kann durch Auftragnehmer teilweise geplant werden. Hierbei können bereits eingeplante Entwickler benannt oder Aufwandszeiten grob abgeschätzt werden. |
| Aufgabenpakete | Aufgabenpakete sind gut messbar und können in einem benennbaren Zeitraum erfüllt werden. Die einzelnen Teilaufgaben zur Erfüllung des Paketes sind absehbar. | Die dafür notwendigen Ressourcen sind zu 100 % klar. Entwickler können die zu erledigenden Aufgaben sehr genau absehen. |

## Übersetzung Von Anforderung zu Aufgabe

Im diesem Schritt werden die fachlichen Anforderungen der Auftraggeber in technische Aufgabenpakete für Auftragnehmer übersetzt. Damit werden folgende Punkte beabsichtigt:

* Durch diese Übersetzung kann Auftragnehmer die technische Detailtiefe genauer beschreiben. Das ermöglicht eine genauere Aussage, wie lange es dauert, die Implementierung vorzunehmen.
* Es wird sichergestellt, dass die spätere technische Umsetzung im CRM auch tatsächlich die jeweilige fachliche Anforderung erfüllt.
* Unterschiedliche bzw. sonst getrennte fachliche Anforderungen müssen bei der technischen Umsetzung im CRM gemeinsam betrachtet werden. Bei jedem Aufgabenpaket sind daher die zu beachtenden Lastenheft-Anforderungen aufgeführt.
* Es können genaue Aussagen getroffen werden, welche technischen Funktionen des CRM für die fachlichen Anforderungen genutzt werden und wie lange es dauert, diese ggf. anzupassen.

Zur besseren Nachvollziehbarkeit sind die Nummerierungen der Anforderungen aus dem Lastenheft bei den Zielobjekten angegeben. Dafür befindet sich bei den Beschreibungen der Zielobjekte eine Spalte mit den jeweiligen Lastenheft-Nummern.

## Aufgabenerledigung

Nach Fertigstellung des Pflichtenheftes werden die Entwickler der Auftragnehmer die Aufgabenpakete weiter bearbeiten. Die Aufgabenpakete werden dazu in Einzelaufgaben zerlegt. Eine Dokumentation der Einzelaufgaben im Pflichtenheft wird aus folgenden Gründen nicht durchgeführt:

* Die Aufteilung der Aufgabenpakete in weitere Einzelaufgaben und die Festlegung der Bearbeitungsreihenfolge kann von den jeweiligen Spezialisten durchgeführt werden.
* Individuell notwendige Vorgehensweisen je Aufgabenpaket müssen hier nicht beschrieben werden und ermöglichen die freie Bearbeitung durch die Entwicklung
* Die Definition der Einzelaufgaben wird nicht im Workshop sondern, mit Blick auf die Alltagstauglichkeit, zusammen mit der Auftraggeber während des Projektes durchgeführt.

Bei der Überprüfung der erledigten Einzelaufgaben, z. B. beim Testen, wird geprüft, ob das Aufgabenpaket erfolgreich umgesetzt wurde. So wird sichergestellt, dass die Zielobjekte und –bereiche und schlussendlich auch das Projektziel erreicht werden.

# Projektziel

Beschreibung des Projektziels!

* Wer treibt das Programm bzw. die Zielerreichung?
* Was soll im Ergebnis ganz generell erreicht werden?
* Woran soll das Ergebnis generell gemessen werden können (Zufriedenheit, Kaufkraft etc.)?
* Was ist der Dreh- und Angelpunkt des zukünftigen Projektes?

# Zielbereiche

Zur Erreichung des Projektziels wurden drei Zielbereiche identifiziert.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nr.** | **Zielbereiche** | **Beschreibung** |
| 1 | Schnittstellen |  |
| 2 | Datenübernahme und -bereitstellung |  |
| 3 | Abbildung der Kundenstruktur |  |

Um das Projektziel zu erreichen, konnten oben Zielbereiche definiert werden. Diesen werden nun Zielobjekte zugewiesen. Die Zielobjekte enthalten in den Beschreibungen ein oder mehrere Aufgabenpakete. Diese geben eine sehr detaillierte Sicht auf die Zukunft und was umgesetzt werden muss, um schlussendlich das Projektziel zu erreichen.

Aufgrund der Vielzahl der zu erledigenden Punkte wird jeder Punkt mit einer eindeutigen Nummer versehen. Jedes Zielobjekt enthält auch die Nummerierung zum Lastenheft der Auftraggeber, um eine eindeutige Zuordnung zu gewährleisten.

Dieser Index beschreibt die Überschriften der folgenden Tabellen.

|  |  |
| --- | --- |
| **Bezeichnung** | **Begriffsbestimmung** |
| Nummer | Zeigt die Identifikationsnummer aus dem Lastenheft, mit der eine spätere Zuordnung der Aufgabenpakete möglich ist. |
| Zielobjekt | Das ist das Zielobjekt, dem die Aufgabenpakete zugewiesen sind. |
| Anforderung | Das ist die sehr detaillierte Ausführung der notwendigen Anforderungen. |
| Beschreibung der/des Aufgabenpakete(s) | Beschreibt die Aufgabenpakete für das Zielobjekt spezifisch, liefert eine Beschreibung der Umstände oder erklärt Inhalte der Anforderung noch etwas genauer. Die Beschreibung des Aufgabenpaketes ist die grundlegende Anleitung an die Entwickler der Auftragnehmer für die Umsetzung. |
| Einteilung für das Projekt | Zeigt auf, inwieweit die Anforderung im Projekt umgesetzt wird. |
| Abbildungen | Beinhaltet einen Querverweis auf Abbildungen am Ende des Dokumentes, die als Hilfestellung dienen sollen. |
| Anlagen | Beinhaltet einen Querverweis auf Anlagen am Ende des Dokumentes, die als Hilfestellung dienen sollen. |

# Zielobjekte für die Zielbereiche

Hier sind die Definitionen der Kriterien, die in der Zeile *Einteilung für das Projekt* enthalten sind.

|  |  |
| --- | --- |
| **Einteilung für das Projekt** | **Beschreibung** |
| Sofortige Implementierung | Die Anforderung soll im Rahmen des Projekts umgesetzt bzw. die Funktion aktiviert werden. |
| Keine Implementierung | Die Anforderung braucht nicht umgesetzt werden. Durch die Dokumentation geht die Anforderung aber nicht verloren. |
| Gestrichen | Die Anforderung ist bei der Verabschiedung der Anforderung gestrichen worden. |

## Zielbereich Schnittstelle

### Zielobjekt 1

|  |  |
| --- | --- |
| **Bezeichnung** | **Spezifizierung** |
| Nummer | X.X.X |
| Zielobjekt | Zielobjekt 1 |
| Aufgabe |  |
| Beschreibung der/des Aufgaben-pakete(s) | XY |
| Einteilung für das Projekt | Sofortige Implementierung |
| Abbildungen |  |
| Anlagen |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Bezeichnung** | **Spezifizierung** |
| Nummer | X.X.X |
| Zielobjekt | Zielobjekt 1 |
| Aufgabe |  |
| Beschreibung der/des Aufgaben-pakete(s) | XY |
| Einteilung für das Projekt | Sofortige Implementierung |
| Abbildungen |  |
| Anlagen |  |

### Zielobjekt 2

|  |  |
| --- | --- |
| **Bezeichnung** | **Spezifizierung** |
| Nummer | X.X.X |
| Zielobjekt | Zielobjekt 1 |
| Aufgabe |  |
| Beschreibung der/des Aufgaben-pakete(s) | XY |
| Einteilung für das Projekt | Sofortige Implementierung |
| Abbildungen |  |
| Anlagen |  |

## Zielbereich Datenübernahme und –bereitstellung

### Zielobjekt 1

|  |  |
| --- | --- |
| **Bezeichnung** | **Spezifizierung** |
| Nummer | X.X.X |
| Zielobjekt | Zielobjekt 1 |
| Aufgabe |  |
| Beschreibung der/des Aufgaben-pakete(s) | XY |
| Einteilung für das Projekt | Sofortige Implementierung |
| Abbildungen |  |
| Anlagen |  |

### Zielobjekt 2

|  |  |
| --- | --- |
| **Bezeichnung** | **Spezifizierung** |
| Nummer | X.X.X |
| Zielobjekt | Zielobjekt 1 |
| Aufgabe |  |
| Beschreibung der/des Aufgaben-pakete(s) | XY |
| Einteilung für das Projekt | Sofortige Implementierung |
| Abbildungen |  |
| Anlagen |  |

## Zielbereich Abbildung der Kundenstruktur

### Zielobjekt 1

|  |  |
| --- | --- |
| **Bezeichnung** | **Spezifizierung** |
| Nummer | X.X.X |
| Zielobjekt | Zielobjekt 1 |
| Aufgabe |  |
| Beschreibung der/des Aufgaben-pakete(s) | XY |
| Einteilung für das Projekt | Sofortige Implementierung |
| Abbildungen |  |
| Anlagen |  |

### Zielobjekt 2

|  |  |
| --- | --- |
| **Bezeichnung** | **Spezifizierung** |
| Nummer | X.X.X |
| Zielobjekt | Zielobjekt 1 |
| Aufgabe |  |
| Beschreibung der/des Aufgaben-pakete(s) | XY |
| Einteilung für das Projekt | Sofortige Implementierung |
| Abbildungen |  |
| Anlagen |  |

# Optionale Anforderungen

Während der Definitions- und Planungsphase entstanden Anforderungen, Wünsche oder Notwendigkeiten, die nicht für das kommende Projekt vorgesehen sind. Diese sind hier festgehalten.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Lfd. Nr.** | **Prozess** | **Anforderung** | **Kommentar** |
|  |  |  |  |

# Erreichbarkeit der Zielobjekte

In der folgenden Tabelle werden alle Zielobjekte in eine Rangfolge gebracht. Damit soll zwischen der Auftraggeber und der Auftragnehmer eine Abstimmung über den, noch im Detail zu planenden, Projektverlauf ermöglicht werden.

Der Index beschreibt die Begriffe in der darauf folgenden Tabelle.

|  |  |
| --- | --- |
| **Begriff** | **Beschreibung** |
| Priorität | Zeigt die Auswirkungen die das Unterziel auf das Projekt hat. |
| Umfang | Zeigt den zu erwartenden Arbeitsaufwand zur Zielerreichung. |
| Rangfolge | Zeigt eine hierarchische Abfolge in der die Ziele erledigt werden sollen. |

Dies sind die Definitionen der Satzbeispiele, die in der Spalte *Priorität* bzw. *Umfang* enthalten sind.

|  |  |
| --- | --- |
| **Priorität** | **Beschreibung** |
| Hoch | Die Umsetzung macht einen wesentlichen Erfolgsfaktor im Projekt aus. |
| Mittel | Die Umsetzung ist relevant für den Projekterfolg. |
| Niedrig | Die Umsetzung macht im Vergleich zu den anderen Unterzielen keinen wesentlichen Erfolgsfaktor im Projekt aus. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Umfang** | **Beschreibung** |
| Hoch | Es werden sehr viele Ressourcen für die Erreichung dieses Unterziels gebunden. |
| Mittel | Zur Zielerreichung werden Ressourcen in normalen Ausmaßen gebunden. |
| Niedrig | Es werden so gut wie keine spürbaren Projekt-ressourcen zur Entwicklung gebunden. |

Die Informationen aus der folgenden Tabelle sollen sich in einem Projektablauf- oder Zeitplan wiederfinden der infolge dieses Dokuments erstellt wird.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nr.** | **Zielbereich** | **Zielobjekt** | **Priorität** | **Umfang** | **Rangfolge** |
| X.X.X | Schnittstellen | Zielobjekt 1 | Hoch | Niedrig | 2 |
| X.X.X | Schnittstellen | Zielobjekt 2 | Mittel | Hoch | 1 |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

# Zielvalidierung

Da nicht jeder Schritt bis zu Ende definiert oder in seinem vollen Umfang abgesehen werden kann, soll eine Validierung vor Projektstart Fehler oder Verzögerungen verhindern. Entsprechend dazu werden alle Zielobjekte hinsichtlich verschiedener Parameter untersucht. Soweit es offene Punkte oder Fragen gibt werden diese in der dritten Tabelle erläutert.

|  |  |
| --- | --- |
| **Begriff** | **Beschreibung** |
| Zielobjekte | Die definierten Zielobjekte für das Gesamtprojekt. |
| Projektphase | Die Projektphase in der das Zielobjekt erreicht werden soll. |
| Vollständigkeit | Hier wird beschrieben, ob noch offene oder zu klärende Fragen vor Projektstart existieren. |
| Konformität | Zwei Optionen sind möglich: Konform mit den anderen Unterzielen (konform)  Nicht konform mit den anderen Unterzielen (nicht konform) |
| Machbarkeit | Wenn das Zielobjekt im benannten System umgesetzt werden kann, wird es mit *Ja* gekennzeichnet. Andernfalls wird das Word *Nein* gewählt. Die Prüfung hinsichtlich Machbarkeit ist ein generelles Statement und lässt geringfügige Ausnahmen innerhalb des Zielobjektes zu. |
| Eignung | Hier wird die Frage beantwortet, ob das Zielobjekt und die damit verbundenen Aufgabenpakete vollständig zum Zielbereich führen. Die Zielobjekte (oder Aufgabenpakete) können folgenden Status haben:  Vollständig: Zielobjekt wird erreicht  Unvollständig: Zielobjekt kann jetzt/so nicht erreicht werden  Untererfüllung: Zielobjekt wird trotz offener Punkte erreicht |

Die folgende Tabelle zeigt alle definierten Unterziele und zählt die oben erwähnten Parameter auf.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nr.** | **Zielobjekte** | **Projekt-phase** | **Vollständigkeit** | **Konformität** | **Machbarkeit** | **Eignung** |
| X.X.X | Zielobjekt 1 | 1 | Unvollständig | konform | Ja | Vollständig |
| X.X.X | Zielobjekt 2 | 1 | Vollständig | konform | Ja | Vollständig |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

Die folgenden Zielobjekte wurden in der vorherigen Tabelle an einer Stelle als unvollständig, nicht konform oder nicht machbar definiert. Dieser Umstand wird hier näher erklärt.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nr.** | **Unterziel** | **Parameter** | **Erklärung** |
| X.X.X | Zielobjekt 1 | Vollständigkeit | API-Beschreibung muss noch an Auftraggeber geliefert werden. |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

# Datenschutz, Sicherheit und Compliance

## Sicherheitsrelevante Aspekte des CRM-Anbieters

## Sicherheitskonzept im CRM-System

### Sicherheitsvorgaben durch den Auftraggeber

### Umsetzung des Sicherheitskonzeptes im CRM-System

# Vorgehensmodell

Die in diesem Abschnitt enthaltene Beschreibung liefert die Grundlage für die planvolle, systematische Prozessabfolge. Dazu wurde das Modell ausgewählt, nachdem die aufeinander aufbauenden und genau definierten Prozessschritte in ihrer Folge bearbeitet werden sollen. Damit soll der organisatorische Ablauf festgehalten werden und die Frage „Was ist wann zu tun?“ klar beantwortet werden.

Folgendes Vorgehens-Modell soll für das Projekt gewählt werden:

|  |  |
| --- | --- |
| X | Sequentielles Vorgehensmodell |
|  | Inkrementelles Vorgehensmodell |
|  | Iteratives, inkrementelles Vorgehensmodell |
|  | Agile Vorgehensweise |
|  | V-Modell XT |
|  | PRINCE2 |
|  | Eigendefinition |

Das oben gewählte Modell unterliegt den folgenden Besonderheiten:

* Punkt 1
* Punkt 2
* Punkt 3

Um eine starke Einbindung des Auftraggebers in die Entwicklungen und Umsetzungen zu gewährleisten, soll das Vorgehen im Projekt entsprechend geplant werden. Die Einzelheiten dazu werden zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer abgesprochen.

# Umsetzung

Die im folgenden Abschnitt enthaltenen Punkte erläutern, wie die Umsetzungen ablaufen sollen und spiegeln die besonderen Anforderungen des Kunden wieder.

Die Umsetzungen gliedern sich dabei sowohl dem Vorgehensmodell als auch den dafür vorhandenen Ressourcen unter, so das hier nur der Basisansatz vorgegeben werden kann. Die Details bzw. Spezifika unterliegen dem Projektmanagement und der Absprache zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer.

Insofern werden nicht alle Punkte ausgeführt, sondern nur auf die Teile gesondert eingegangen die besondere Beachtung im Projekt finden sollen.

Planung 🡪 Analyse 🡪 Entwurf 🡪 Entwicklung 🡪 Validierung und Verifikation

## Planung

Es gelten, abseits der natürlichen Anforderungen an eine professionelle Projektumsetzung, keine gesonderten Kundenanforderungen.

## Analyse

Es gelten, abseits der natürlichen Anforderungen an eine professionelle Projektumsetzung, keine gesonderten Kundenanforderungen.

## Entwurf

Es gelten, abseits der natürlichen Anforderungen an eine professionelle Projektumsetzung, keine gesonderten Kundenanforderungen.

## Entwicklung

Es gelten, abseits der natürlichen Anforderungen an eine professionelle Projektumsetzung, keine gesonderten Kundenanforderungen.

## Validierung und Verifikation

Tests als ein Bestandteil der Validierung und Verifikation schließen den Entwicklungsprozess gemeinhin ab.

Für das Vorgehen im Projekt sollen alle Projektbeteiligten ein einheitliches Verständnis dafür entwickeln, wie die im Projekt umgesetzten Bestandteile hinsichtlich Funktion und Qualität geprüft werden. Da Software fast niemals fehlerfrei arbeiten kann (sowohl weil nicht alle Fehler gefunden werden oder Anforderungen sich ändern können, was die Sichtweise ändert) sollen hier die Grundlagen vereinbart werden, um einen möglichst reibungslosen Übergang in den Live-Zustand gewährleisten zu können.

Die hier aufgeführten Punkte können dabei nur als letztes Mittel verstanden werden, eine ausführliche Analyse, Dokumentation und einwandfreie Entwicklung sollen und können sie aber nicht ersetzen. Insbesondere da das Testen die Einhaltung von Qualität gewährleisten soll, ist es im Vorfeld wichtig die Messkriterien, die es einzuhalten gilt, genau festzuhalten.

|  |  |
| --- | --- |
| X | Einsatz eines Test-Tools |
| X | Die Anforderungen stellen die Basis für die Testfallbeschreibungen dar |
|  | Ein externer Testmanager soll beauftragt werden |
| X | Die Abnahme der Tests erfolgt nach einer Zielerreichungsquote |
| X | Tests erfolgen vor Ort durch die Mitarbeiter, die die späteren Anwender sind |
| X | Der Auftraggeber stellt die Testdaten bereit |
|  | XY |

Die vorangegangen Punkte dienen als Festlegung der Vorgehensweise im Projekt. Die konkreten Abläufe bzw. einzelne Aufgabenpakete sind im Abschnitt Zielobjekte festzuhalten und dem jeweiligen Aufgabenpaket zuzuordnen.

# Ressourcen

Jedes Projekt benötigt eine Vielzahl an Ressourcen, die zur Erfüllung der Projektziele notwendig sind. Eine wesentliche Voraussetzung für das Gelingen des Projektes ist es, die angemessene Organisationsstruktur festzulegen.

Für diese Einteilung wird im Folgenden nach externer und interner Struktur unterschieden und alle Ressourcen anschließend in einer Organisationsstruktur zusammengefasst.

## Externe Ressourceneinteilung

In diesem Abschnitt werden die Beteiligten bzw. mit der Umsetzung betrauten Mitarbeiter von z. B. Dienstleistern aufgeführt. Da sich im Laufe der Zeit Änderungen ergeben können, was z. B. die Besetzung von operativen Kräften angeht, können diese Mitarbeiter auch ohne Angabe von Namen aufgeführt sein. In diesem Fall reicht die Angabe über das Unternehmen und die Position bzw. Tätigkeiten im Projekt.

|  |  |
| --- | --- |
| **Begriff** | **Erklärung** |
| Unternehmen | Die Firma, wo der Mitarbeiter angestellt ist. |
| Mitarbeiter | Anrede, Vorname, Nachname |
| Position im Unternehmen | Rolle im Unternehmen wo der Mitarbeiter angestellt ist. |
| Position im Projekt | Rolle(n) in diesem IT-Projekt |
| Tätigkeitsfeld | Kurze Beschreibung der Aufgabenbereiche |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Unternehmen** | **Mitarbeiter** | **Position im Unternehmen** | **Position im Projekt** | **Tätigkeitsfeld** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

## Interne Ressourceneinteilung

In diesem Abschnitt werden die Beteiligten bzw. mit der Umsetzung betrauten Mitarbeiter aufgeführt.

|  |  |
| --- | --- |
| **Begriff** | **Erklärung** |
| Mitarbeiter | Anrede, Vorname, Nachname |
| Position im Unternehmen | Rolle im Unternehmen wo der Mitarbeiter angestellt ist. |
| Position im Projekt | Rolle(n) in diesem IT-Projekt |
| Tätigkeitsfeld | Kurze Beschreibung der Aufgabenbereiche |
| Verfügbarkeit | Folgende Auswahl ist möglich:   * Umfangreich * Themenbezogen * Punktuell |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Mitarbeiter** | **Position im Unternehmen** | **Position im Projekt** | **Tätigkeitsfeld** | **Verfügbarkeit** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

## Interne Projektorganisation

In diesem Abschnitt ist festgehalten in welcher Art und Weise das Projektteam der intern positioniert wird.

Die Einteilung ist in der folgenden Tabelle farblich hervorgehoben:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Organisationform**  **Kriterien** | **Organisation ohne strukturelle Projektaus-richtung** | **Stabs-Projekt-organisation** | **Matrix-Projekt-organisation** | **Reine Projekt-organisation** | **Chef-Programmierer-team** |
| Bedeutung für das Unternehmen | Gering | Mittel bis Groß | Groß | Sehr Groß | Mittel |
| Projektumfang | Sehr Klein | Mittel | Groß | Sehr Groß | Mittel |
| Projektlaufzeit | Kurz - Mittel | Mittel - Lang | Mittel - Lang | Lang | Mittel - Lang |
| Projektwirkung | Einzeln / Wenige Stellen | Wenige / Viele Stellen | Wenige / Viele Stellen | Viele Stellen | Wenige Stellen |
| Organisatorische Änderungen | Keine | Geringe durch Einrichtung von Stabsstelle | Wenige durch Einrichtung IT-Projektmanager | Vollkommen neue Organisation erforderlich | Geringe |
| Komplexität | Gering | Mittel / Groß | Mittel / Groß | Groß | Mittel / Groß |
| Technologie | Standard | Neu | Neu / Standard | Neu | Neu / Standard |
| Mitarbeiter-einsatz | Themen-bezogen | Umfangreich | Themenbezogen / Umfangreich | Umfangreich | Umfangreich |
| Risiko | gering | Gering/Mittel | Mittel/Groß | Groß | Mittel |
| Projektressourcen | Keine eig. Ressourcen | Wenige eig. Ressourcen | Keine eig. Ressourcen | Eig. Ressourcen | Eig. Ressourcen |

# Kommunikationsrichtlinie

Die hier beschriebene Kommunikationsrichtlinie definiert die jeweiligen Ansprechpartner für alle Projektbeteiligten. Diese Richtlinie ist je nach den aktuellen Erfordernissen auf die Umstände anzupassen und zu kommunizieren. Sofern die Kommunikationsrichtlinie nicht Bestandteil des Pflichtenheftes ist, soll sie beim Kick-Off bekannt gegeben werden.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Ansprechpartner Auftraggeber** | **Tätigkeitsfeld im Projekt** | **Ansprechpartner Auftraggeber** | **Tätigkeitsfeld im Projekt** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

# Schulung

Da das Projekt einen ganzheitlichen Ansatz innehat und alle Komponenten nur bei gleichsamer Zielerreichung zum Hauptziel führen, müssen auch die Anwender der jeweiligen Systeme im Gesamtverständnis und individuell geschult werden.

In der folgenden Tabelle sind alle Anwender enthalten, die im Rahmen dieses Projektes geschult werden sollen. Diese Tabelle kann zu Projektbeginn auch leer sein, wenn das Projekt es vorsieht erst im Laufe der Zeit die Ressourcen genauer zu benennen.

|  |  |
| --- | --- |
| **Begriff** | **Erklärung** |
| Abtl. | Das ist die Organisation oder auch Unternehmenseinheit, der der Mitarbeiter zugehört. |
| Person | Anrede, Vorname, Nachname |
| Position | Welche Position bekleidet der Mitarbeiter im Unternehmen. |
| Status | Folgende Auswahl ist möglich:   * Key-User * Power-User * Anwender |
| Schulungsthema | Hier soll grob beschrieben werden, welche Inhalte dem Mitarbeiter vermittelt werden soll. |
| Ort | Folgende Auswahl ist möglich:   * Online * Vor-Ort (beim Kunden) * Vor-Ort (ext. Anbieter) * Vor-Ort (beim Dienstleister) |
| Verfügbarkeit | Sollen die Inhalte nach der Schulung weiter verfügbar sein? Z. B. Aufnahme einer Online-Schulung |
| Dokumentation | Folgende Auswahl ist möglich:   * Schriftl. Feedback * Ohne |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Abtl.** | **Person** | **Position** | **Status** | **Schulungs-thema** | **Ort** | **Verfügbarkeit** | **Dokumen-tation** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

# Zeitplanung

Der hier enthaltene Zeitplan kann nicht gewährleisten, dass alle Informationen die notwendig sind, enthalten sein können. Dafür gibt es spezielle Software und Verwaltungslösungen. In diesem Abschnitt soll lediglich beschrieben werden, welche Meilensteine und Prozessabfolgen bzw. Projektphasen bei der Erstellung des Dokumentes bereits absehbar sind.

Folgende Meilensteine werden für das Projekt benannt:

|  |  |
| --- | --- |
| **Name Meilenstein** | **Bemerkung** |
| Meilenstein 1 |  |
| Meilenstein 2 |  |
| Meilenstein 3 |  |
| Meilenstein 4 |  |
| Meilenstein 5 |  |

# Glossar

|  |  |
| --- | --- |
| **Begriff** | **Beschreibung** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

# Abbildungen

## Allgemeine Abbildungen

## Abbildungen zum Lastenheft

## Abbildungen zum Pflichtenheft

# Anlagenverzeichnis

## Dokumente Auftraggeber

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Gültig für** | **Lfd. Nr.** | **Name des Dokumentes** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

## Dokumente Auftragnehmer

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Gültig für** | **Lfd. Nr.** | **Name des Dokumentes** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

## Dokumente Blueprint

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Gültig für** | **Lfd. Nr.** | **Name des Dokumentes** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |