

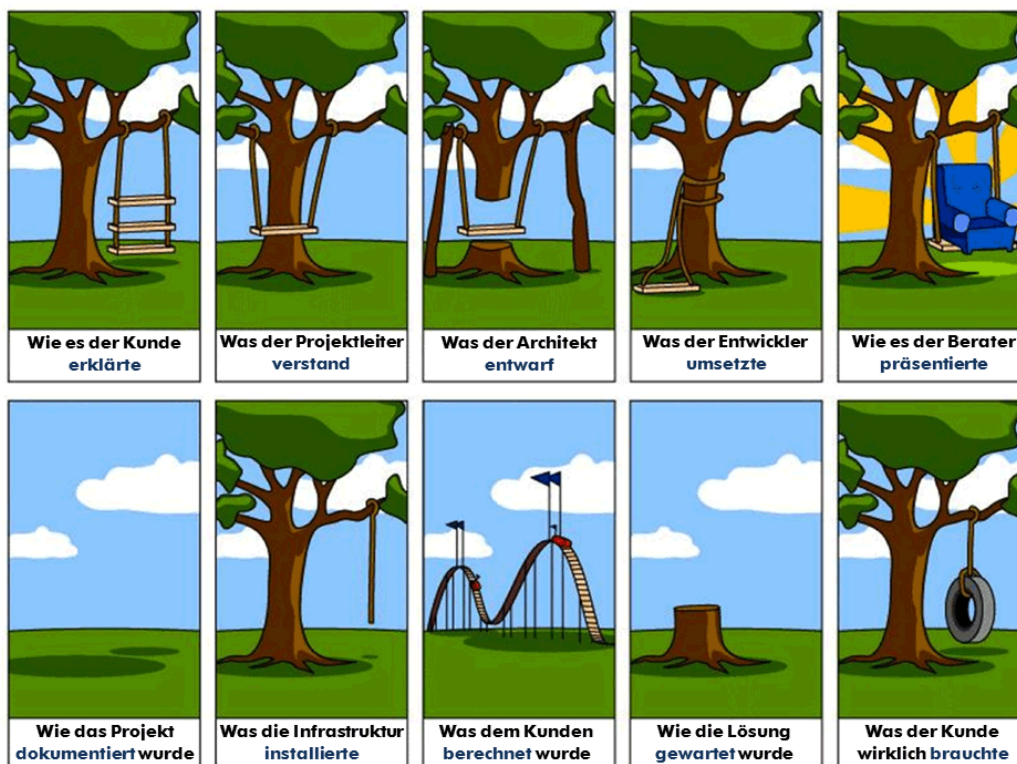
Leistungsangebot IT-Anforderungsermittlung und Projektbegleitung für KMU

Das Problem

Viele Softwareeinführungsprojekte scheitern oder erreichen ihre Ziele nur unvollständig.

Ein Hauptgrund sind die Interpretationsmöglichkeiten unserer Sprache, die sich in einem unterschiedlichen Verständnis der Anforderungen bei IT-Dienstleister und Auftraggeber niederschlagen. Die Umsetzung durch den IT-Dienstleister entspricht nur teilweise oder im schlimmsten Fall gar nicht den Wünschen des Auftraggebers. Das führt zu Streitigkeiten bei der Abnahme der geschuldeten Leistung. Das System ist für den Auftraggeber nur eingeschränkt nutzbar. Er verweigert die Bezahlung. Beide Seiten sind nicht zufrieden und der Streit endet möglicherweise vor Gericht.

Dieser Mangel an eindeutiger Kommunikation wird in diesem [Projektmanagement-Blog](#) neben weiteren Gründen für das Scheitern von IT-Projekten sehr gut erläutert und durch folgende Grafik auf charmante Weise illustriert.



Quelle unbekannt

Die Lösung

Erster Schritt – Standardisierte Dokumentation der Anforderungen

Die eindeutige Formulierung von Zielen und Anforderungen (Lastenhefterstellung) ist eine zwingende Voraussetzung für das Gelingen von Softwareprojekten.

Ich unterstütze Sie bei der Erstellung von Lastenheften. Ich habe über 20 Jahre Erfahrung bei der Analyse von Anforderungen in Fachabteilungen und bei der systematischen Zusammenfassung dieser in Lastenheften. Ich orientiere mich an dem Methodenbaukasten von [Dr. Peter Hruschka](#). Ich habe sein Buch [„Business Analysis und Requirements Engineering“](#) zur Vertiefung meiner praktischen Erfahrungen durchgearbeitet. Es hat mir weitere wertvolle Einsichten vermittelt.

In dem Lastenheft werden wir alle Punkte abarbeiten, die ein Dienstleister braucht, um das Projekt zu kalkulieren. Bei der Gliederung des Lastenheftes richte ich mich nach dem Schema von [Volere](#). Hier handelt es sich um ein Inhaltsverzeichnis, nach dem ein Lastenheft aufgebaut werden kann. Es ist nicht zwingend, dass jedes Thema relevant ist. Es dient als Checkliste, damit kein potentiell Thema vergessen wird.

Zweiter Schritt – Unabhängige Auswahl des IT-Dienstleisters

Auf der Basis des Lastenheftes suchen wir gemeinsam infrage kommende IT-Dienstleister aus und lassen uns deren Umsetzungsvorschläge mit einem Pflichtenheft (wie hat der Dienstleister das Problem verstanden und wie gedenkt er es umzusetzen) präsentieren.

Dienstleisterauswahl: Aufgrund meiner Unabhängigkeit zu IT-Dienstleistern kann ich ihnen Vorschläge zu infrage kommenden Firmen machen, die wir auf Basis ihrer Anforderungen auswählen. Typische Parameter sind hier die geforderte Technologie, der Verbreitungsgrad des angebotenen Standardproduktes und Branchen-Referenzen des Dienstleisters.

Aus meiner Anstellungszeit bei einem großen IT-Dienstleister ([GISA](#)) kann ich sagen, dass jeder IT-Dienstleister froh ist, wenn er von einem potentiellen Kunden ein gutes und vollständiges Lastenheft bekommt. In diesem Fall muss er keine impliziten Annahmen treffen, wenn wichtige Punkte im Lastenheft fehlen. Ein typisches Beispiel sind fehlende Migrationsanforderungen (Daten aus einem Altsystem sollen übernommen werden). Das kann ein ziemlicher Kosten- und Zeitfaktor sein. Der Datenübernahmeumfang muss sehr konkret beschrieben werden, wenn der Dienstleister eine belastbare Kalkulation erstellen soll.

Das Pflichtenheft ist wichtig, weil es den technischen Umsetzungsvorschlag des IT-Dienstleisters repräsentiert, auf dessen Basis er sein Angebot kalkuliert. Es muss alle Anforderungen des Lastenheftes widerspiegeln. Hier werden die Dienstleister in der Regel aufsetzend auf ihrem Standardprodukt Vorschläge machen, wie die noch fehlenden geforderten Funktionen im Rahmen des Einführungsprojektes umgesetzt werden sollen.

Vertragsabschluss: Das Pflichtenheft ist die Vertragsgrundlage auf dessen Basis der Dienstleistungs- oder Werkvertrag geschlossen wird. Aufgrund der großen Bedeutung des Pflichtenheftes muss dieses zwingend vom Auftraggeber auf Vollständigkeit geprüft und abgenommen werden. Hier kann ich Sie unterstützen, indem ich das Pflichtenheft einer Qualitätskontrolle unterziehe und Sie als Auftraggeber berate, wenn es fachliche und technische Unklarheiten gibt und somit Nachbesserungen erforderlich sind.

Dritter Schritt – Begleitung der Umsetzung (Projektmanagement)

Eine gute Projektplanung und regelmäßige Projektfortschritts-Überwachungstermine zur Information des Managements und zur Ableitung von Korrekturmaßnahmen begrenzen das Risiko des Scheiterns auf ein Minimum.

Projektplanung: Nach Auswahl des Dienstleisters wird zusammen mit diesem der Projektplan erarbeitet. Hier kann ich unterstützend mitwirken in dem wir gemeinsam:

- Meilensteine definieren (Festlegen wie und wann Zwischenergebnisse präsentiert werden)
- Bei Programmierdienstleistungen das Entwicklungsmodell ([Agil](#) oder [V-Modell](#)) abstimmen
 - Agil ist eine gute Option, wenn bspw. neue Technologien eingesetzt werden müssen, wo noch keine Erfahrungswerte vorliegen und man [prototypisch](#) vorgehen muss. So kann man je nach gewonnenem Erkenntnisstand den weiteren Entwicklungsprozess neu justieren.
 - Wenn eine Software komplett neu entwickelt werden muss, ist die agile Vorgehensweise ebenfalls eine gute Option, da hier das Oberflächendesign einen wichtigen Teil der Implementierung ausmacht. Einzelne Benutzeroberflächen werden in dem Fall agil (in festen Rhythmen) zum Test ausgeliefert, um zeitnah Rückmeldungen zur Benutzerfreundlichkeit zu erhalten. Diese Erkenntnisse (Verbesserungsvorschläge) fließen direkt in die weitere Entwicklung ein. Im Ergebnis wird ein Endprodukt ausgeliefert, dass eine hohe Kundenzufriedenheit erzielt.
- Testfälle ermitteln
 - Mit Hilfe welcher Testdaten und welchem Testablauf gilt eine Anforderung als erfüllt? Es müssen Testdaten für den Dienstleister bereitgestellt werden.
- Rollout-Schritte (Inbetriebnahme) definieren
 - Wie erfolgt die Schulung der Mitarbeiter?
 - Wie erfolgt die technische Dokumentation der neuen IT-Infrastruktur?
 - Wie soll die Migration des Altsystems ablaufen?
 - In der Regel dürfen in der Migrationsphase die Geschäftsprozesse des Kunden nicht stehen bleiben. Hier legt man fest, wie mit Down-Zeiten umgegangen wird. Wie werden anfallende Daten in dieser Zeit im neuen System nacherfasst?
 - Erhöhten Supportaufwand in der Anlaufphase einkalkulieren.
 - Erfahrungsgemäß kommen im Produktivbetrieb am Anfang verstärkt Probleme auf, für die der IT-Dienstleister Kapazitäten zu deren Beseitigung freihalten muss. Das muss besprochen und abgesichert werden.

Projektbegleitung: Ich kann in Ihrem Namen als eingesetzter Projektleiter auf Auftraggeberseite regelmäßig mit dem Dienstleister Projektstatustermine abhalten. Daraus resultieren Projektstatusberichte, die Sie (das Management) und alle anderen Beteiligten über den Fortschritt und auftauchende Probleme informieren, die den Projekterfolg gefährden. In diesem Fall kann ich mit dem Dienstleister Gegenmaßnahmen erarbeiten und Ihnen vorschlagen. So können Sie sich auf Ihr Tagesgeschäft konzentrieren und behalten trotzdem die Kontrolle über den Projektfortschritt.

Zusammenfassung

Ich habe in meinem Berufsleben über 10 Jahre auf Kundenseite ([GDMcom](#) - einer Tochtergesellschaft der [Ontras](#)) und über 10 Jahre auf IT-Dienstleisterseite ([GISA](#) – großer IT-Anbieter in Sachsen-Anhalt) gearbeitet. Ich kenne also die Bedürfnisse beider Seiten. Mein hier beschriebenes Vorgehensmodell ermöglicht beiden Seiten ihre Ziele zu erreichen.

- **Auftraggeber-Sicht:** Der Fachprozess wird wie gefordert durch das IT-System entweder vereinfacht (d.h. die Prozesskosten sinken) oder die Qualität des Fachprozesses wird verbessert (z. B. wird eine höhere Kundenzufriedenheit erreicht, was bspw. zu größeren Kundenumsätzen führt). Das durchgeführte IT-Projekt bleibt im Zeit- und Kostenrahmen.
- **IT-Dienstleistersicht:** Das gelieferte System erfüllt die Anforderungen des Kunden und konnte in Zeit und Budget geliefert werden. Die Zufriedenheit des Auftraggebers sorgt in der Regel für Systembetreuungs- und Folgeaufträge und damit für weiteren Umsatz mit dem Auftraggeber.

Durch meine Unabhängigkeit zu IT-Dienstleistern kann ich immer nach dem besten Lösungsanbieter suchen und Sie müssen nicht allen Versprechungen eines IT-Dienstleisters glauben. Es ist normal, dass in der Regel ein IT-Dienstleister nicht alle Anforderungen eines Projektes optimal unterstützen kann. Durch die vielen Fachbegriffe im IT-Umfeld (Cloud, SEO, Responsive Design, OAuth - um nur ein paar Beispiele zu nennen) fällt es dem Auftraggeber oft schwer, einzuschätzen, ob der IT-Dienstleister die Kernanforderungen kompetent abdecken kann oder ob er das nur vorgibt. Genau bei dieser Frage kann ich Ihnen als Auftraggeber mehr Sicherheit vermitteln, da wir im Auswahlverfahren durch gezieltes Nachfragen erkennen werden, was Schein und was Sein ist.

Kontakt

Wenn Sie an meinem Leistungsangebot interessiert sind, dann freue ich mich über Ihre Projektanfrage.

Prozess- und Systemanalyse Kansok

Internet: <https://kaykansok.de/>

E-Mail: kontakt@kaykansok.de

Festnetz: 034345/28880

Mobil: 0152/27545307