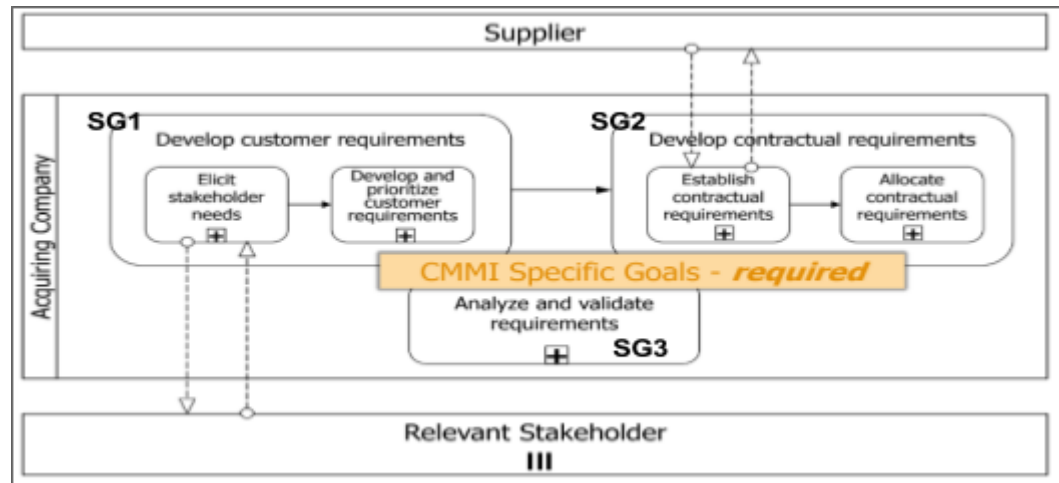
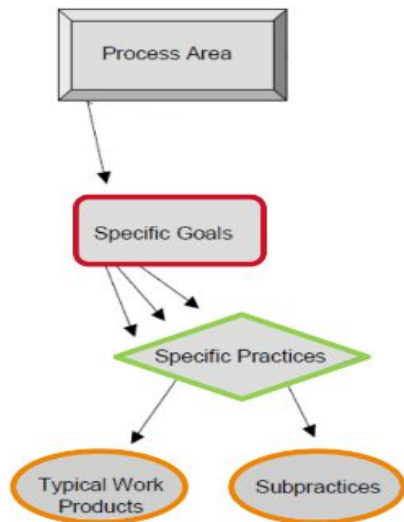


ARD SG1 SP 1.1 Develop Customer Requirements / Kundenanforderungen entwickeln



Nr.	Specific Goals	Specific Practices	Typical Work Products	Subpractices
SG 1 <i>Develop Customer Requirements/ Kundenanforderungen entwickeln</i>				
SP 1.1		<i>Elicit Stakeholder Needs</i> Stakeholder-Bedürfnisse erfragen	<i>1. Stakeholder needs, expectations, constraints, and external interfaces</i> 1. Stakeholder Bedürfnisse, Erwartungen, Einschränkungen und externe Schnittstellen	<i>1. Engage relevant stakeholders using methods for eliciting needs, expectations, constraints, and external interfaces.</i> 1. Engagierte Interessengruppen mit Methoden zur Ermittlung von Bedürfnissen einbeziehen, Erwartungen, Einschränkungen und externe Schnittstellen

1) In welche Prozesse wäre [Ihr Projektthema] über den gesamten Lebenszyklus involviert?

Lebenszyklusphasen eines Dokumenten Management-Systems:

Anschaffung → Inbetriebnahme → Betrieb → Anpassung → Stilllegung/Ersatz

- **Anschaffung:**

- Wir werden am Markt Informationen einholen über aktuelle Dokumenten Management Systeme (DMS) und ihre Spezifikationen
- Vergleichen der Anforderungen des Unternehmens an das DMS mit den Funktionen der verfügbaren DM Systemen um eine engere Auswahl anzulegen
- die engere Auswahl enthält dann wichtige Punkte die gegenüber gestellt werden:
 - **Kosten** für
 - Einführung
 - Betrieb
 - Support
 - Erweiterung
 - Beratung
 - welche **Funktionen** bietet es
 - Texterkennung
 - Archivierung
 - Backup
 - Zugriffskontrolle
 - Integration mit anderer Software wie Office
 - Versionierung
 - Workflow
 - Mobilität
 - Team / Zusammenarbeit
 - Support und Community - findet man schnell Hilfe
 - Dokumentation des DMS
 - Aussehen / Benutzerfreundlichkeit

- **Einkauf:**

- nachdem wir die engere Auswahl verarbeitet haben wird sich zusammen mit den Stakeholdern für ein DMS entschieden
- es wird entschieden, wie und wann genau das DMS gekauft wird
- es ein Vertrag aufgesetzt, in dem die Einzelheiten über den Kaufpreis und den Umfang der Leistungen spezifiziert ist

- **Inbetriebnahme:**

- in der Einführungsphase prüfen wir wie das DMS am besten in das Unternehmen integriert wird und welche Mitarbeiter erforderlich sind
- es werden Zeitplanungen für die Einführung vorgenommen und Meilensteine gesetzt, die klar machen wie der Verlauf bis zur Inbetriebnahme verlaufen wird
- Prüfung der anderen Systeme im Unternehmen die mit dem DMS verbunden oder von dem DMS abgelöst werden
- Es wird geprüft ob das System im Unternehmen selber läuft oder extern oder in der cloud

- **Betrieb/Wartung:**

- im Unternehmen müssen Schlüsselpersonen ausgemacht werden, die bei Problemen kontaktiert werden können
- bei Problemen muss klar sein wie der Support kontaktiert werden und ein Ticket erstellt werden kann
- Kommunikationswege in Bezug zum DMZ müssen klar sein
 - wer darf Dokumente welcher Art in welchen Bereich hochladen
 - wer darf auf welche Dokumente Zugreifen
 - klären wer wofür Verantwortlich ist
- wenn es Abläufe gibt, dass Dokumente automatisch weitergeleitet werden, müssen entsprechende Regeln definiert werden
- mit den Mitarbeitern klären wie das DMS benutzt wird und Schulungen anbieten
- es werden BackUps eingestellt die in definierten Zeitabständen Sicherungen machen

- **Anpassung:**

- wir halten das Unternehmen auf dem laufenden über neue Features oder durch technologie bedingte neue Möglichkeiten
- wenn sich das Unternehmen weiterentwickelt werden wir auch das DMS den neuen Anforderungen entsprechend erweitern
- es wird geprüft ob genug Speicher für Backups zur Verfügung stehen

- **Stilllegung:**

- wenn sich für eine andere Lösung entschieden wird muss klar sein, dass die Dokumente auch wieder aus dem DMS sicher exportiert werden können
- für diesen Fall erstellen wir einen Plan, wie die Dokumente mit ihren "Meta-Informationen" aus dem alten DMS exportiert - um in das neue System importiert zu werden
 - "Meta-Informationen" sind :
 - wer ist Eigentümer
 - wer hat es genehmigt /wer hat Zugriff
 - wann wurde es erstellt oder geändert
 - Versionen
 - zugehöriges Projekt
 - Ordner in dem das Dokument liegt

2) Wer sind/wären die internen und externen Stakeholder des [Projektthemas in Ihrem Projektfokus]?

Die Stakeholder sind die Interessengruppen die mit dem Dokumenten Management System (DMS) direkt oder indirekt zu tun haben.

- interne Stakeholder (*die im System arbeiten für einföhrung, wartung, weiterentwicklung*) :
 - der CIO der die endgültige Entscheidung über das DMS trifft
 - die IT Administration die das DMS in die vorhandene Infrastruktur integrieren wird
 - die Entwicklungsabteilung des Unternehmens, welche die Schnittstellen zu bisherigen Systemen und neue Funktionalität entwickeln wird
 - Dokumenten Management Verwalter, welche das DMS managen und Rollen und Berechtigungen verteilen
 - Prozessmanager für die Verwaltung von Prozessen in Bezug zum DMS
- externe Stakeholder (*die mit dem System arbeiten oder davon betroffen sind*) :
 - der Hersteller der Software, der für Auslieferung, Weiterentwicklung, Support und Wartung verantwortlich ist
 - die Mitarbeiter der Firma, die mit dem DMS arbeiten werden
 - Verantwortliche für andere Systeme die mit dem DMS verbunden sind
 - externe Partner die Dokumente einscannen und an unser DMS schicken
 - Audit Mitarbeiter, die die Integrität des DMZ prüfen, um sicherzugehen, dass die Dokumente sicher gespeichert sind und niemand unbefugtes Zugriff hat

3) Welche Erhebungstechniken sind in der gegebenen Anwendungssituation geeignet?

Um herauszufinden, welches Dokumenten Management System das beste für das Unternehmen ist und genau zu spezifizieren welche Funktionalitäten die wichtigsten sind und wie genau das DMS eingesetzt wird, werden wir verschiedene Erhebungstechniken einsetzen :

- Am Anfang werden die **Schlüsselpersonen identifiziert** die alle notwendigen Informationen haben, um die richtigen Entscheidungen zu treffen. Diese Personen werden benötigt, da sie es sind die sich mit dem Unternehmen und den prozessen auskennen und nur mit ihrer Hilfe das beste DMS auf die beste Art eingeföhrt werden kann.
 - In ersten Gesprächen werden wir mit dem Management die wichtigsten Personen auf der oberen Managementebene aus den jeweiligen Abteilungen ausmachen
 - es wird geklärt welcher finanzielle Spielraum besteht und die grobe Richtung ausgemacht
 - um danach mit diesen weitere Personen zu finden, die direkt mit dem DMS arbeiten werden sowohl intern in der Entwicklung als auch extern als Anwender
- In Vorbereitung auf einen Workshop mit den Schlüsselpersonen wird eine **Umfrage** mit den Mitarbeitern getätigt um die Akzeptanz für das neue DMS zu stärken und um herauszufinden, was die Erwartungshaltung der späteren Anwender ist

- Mit den wirklichen Schlüsselpersonen werden wir einen **Einführungsworkshop** veranstalten, um klar herauszustellen:
 - in welcher IT Infrastruktur wird das DMS integriert und welche Schnittstellen werden benötigt und welche bestehenden Systeme gibt es bereits im DMS Umfeld
 - wie genau arbeiten die Mitarbeiter mit den Dokumenten und welche Berechtigungen gibt es und müssen Dokumente bewilligt und an andere Mitarbeiter weitergeleitet werden
- mit den Ergebnissen aus dem Einführungsworkshop wird ein erster Anforderungsentwurf erstellt mit Vorschlägen und Ergebnissen aus unseren eigenen Analysen, um mit dem Management die Lösung weiter einzugrenzen und abzuklären, ob die Ideen aus dem Workshop praktikabel und vom Management erwünscht sind

4) Welche Ziele werden mit den Methoden verfolgt?

Durch die Erhebungstechniken wissen wir welche Ziele vom Unternehmen verfolgt werden und wie der finanzielle Rahmen gestaltet ist.

- was soll das Dokumenten Management System können - was ist wichtig:
 - es sollen Veränderungen an den Dokumenten vermerkt werden (Wer? Wann? Was? Wo?)
 - es muss eine Benutzerverwaltung geben und es muss eingestellt werden können wer genau auf was Zugriff hat
 - es muss eine Suche für Dokumente existieren (Name, Schlagwörter, Typ, Eigentümer, Datum)
 - Dokumente müssen archiviert werden können und es muss BackUps geben
 - es muss eine Versionsverwaltung geben
 - gefordert ist hohe Ausfallsicherheit
 - es benutzerfreundlich und leicht zu bedienen sein
 - es sollte Wartungsarm sein
 - Das DMS System soll im Unternehmen installiert werden und nicht in der Cloud
- es wurde geklärt wofür das System eingesetzt werden soll
 - für die Verwaltung interner Dokumente
 - Dokumente im täglichen Geschäft
 - EMail archivierung / andere office Dokumente
 - Dokumentationen Software Entwicklung
 - für Aufträge in der Beschaffung und im Einkauf
 - Kundenaufträge und für die Verwaltung anderer Dokumente in der Kundenkommunikation
- die genaue Kostenstruktur wurde geklärt, es ist nun klar da das Unternehmen nicht das teuerste und beste System haben möchte, sondern ein System was die geforderten Funktionalitäten bietet, aber nicht zu teuer ist
- es zeitlicher Rahmen für die Einführung und die Schlüsselpersonen wurden ermittelt

5) Welche weiteren organisatorischen o. ä. Rahmenbedingungen sind zu berücksichtigen oder zu schaffen?

- das Unternehmen ist stark am Dokumenten Management System interessiert und stellt daher die benötigten Ressourcen voll zur Verfügung
 - erforderliche Mitarbeiter können voll in der Einführungsphase an diesem Projekt mitarbeiten und wir bekommen 2 Projektmanager
 - das Budget wurde ermittelt und bewilligt, um das passende DMS einzuführen und Schulungen zu organisieren
 - es wurden Trainer organisiert, die die Schlüsselpersonen ausbilden, damit diese dann das Wissen an andere Mitarbeiter weitergeben können
 - die anderen Systeme im Unternehmen sind bereit an das neue DMS angeschlossen zu werden und es wird jeweils einen Ansprechpartner für jedes System geben, um die Anbindungen zu organisieren
 - alle Computer im Unternehmen werden mit der neuen DMS Software ausgestattet
- Bei Problemen gibt es eine verantwortliche Person, deren Rolle speziell die Arbeit rund um das DMS sein wird, diese steht immer zur Verfügung wenn Mitarbeiter Probleme oder Ansprechpartner Fragen haben
- Zeitlich soll das DMS in einem Jahr eingeführt werden, das heißt es gibt eine 3 monatliche Implementierung und eine 6 monatliche Einführungsphase und am Ende soll nach weiteren 3 Monaten Testphase das DMS in Betrieb genommen werden
- Das DMS wird nicht beim Unternehmen selber installiert, neben der einen Person als Ansprechpartner sollen alle anderen Dienstleistungen vom Lieferant erledigt werden.