lastenheft

Lastenheft

LSC – Live Support Chat

IT-Management

12.04.2017

Inhalt

[**1. Ausgangssituation** 3](#_Toc480276729)

[**2. Zielsetzung** 3](#_Toc480276730)

[**3. Produkteinsatz** 3](#_Toc480276731)

[**4. Funktionale Anforderungen** 3](#_Toc480276732)

[**5. Nichtfunktionale Anforderungen** 4](#_Toc480276733)

[**6. Lieferumfang** 4](#_Toc480276734)

[**7. Phasenplanung und Meilensteine des Projektes** 4](#_Toc480276735)

[**8. Offene Punkte, die noch zu klären sind** 5](#_Toc480276736)

[**9. Abnahmekriterien und Qualitätsanforderungen** 5](#_Toc480276737)

# Ausgangssituation

Es hat sich des Öfteren deutlich gezeigt, dass der Fachbereich bei Problemen nicht genau weiß, wo dieser sich zu melden hat.

Unter anderem aus diesem Grund soll es eine zusätzliche Kommunikationsmöglichkeit über die Intranet Seite geben.

# Zielsetzung

Es soll ein Live Support Chat entwickelt werden und in die bestehende Intranet Seite implementiert werden.

Der Erfolg wird daran gemessen, ob der Fachbereich mit dem Endresultat des Live Support Chats zufrieden ist.

Es muss gewährleistet sein, dass der Benutzer die Möglichkeit hat einen themenzuständigen Ansprechpartner zu kontaktieren und in Echtzeit mit diesem zu Chatten.

# Produkteinsatz

Das Produkt soll in der bereits bestehenden Intranet Seite eingebunden werden und dort jederzeit aufrufbar sein.

# Funktionale Anforderungen

* Eine Datenbank mit folgenden Tabellen
  + Benutzerinfos
  + Die Kategorien der Intranet Seite
  + Die Zuweisung der Kategorien zu den zuständigen Benutzer
  + Chatlogs
* Möglichkeit zur einfachen Auswahl eines Ansprechpartners
* Eine Echtzeitkommunikation mit möglichst wenig Netzauslast
* Online/Offline Anzeige der Benutzer
* Wenn eine Konversation vorhanden ist, soll der Empfänger sehen können, wenn der Sender schreibt
* Falls der Empfänger der Nachrichten den Status offline hat, sollen die eingehenden Nachricht gepuffert werden
* Sobald der Empfänger wieder online ist, sollen ihm die gepufferten Nachrichten übersichtlich dargestellt werden
* Es soll die Möglichkeit gegeben sein, die Anfrage als erledigt zu makieren

# Nichtfunktionale Anforderungen

Das Produkt soll so entwickelt sein, dass es auch in zukünftigen Projekten einfach eingebunden werden kann.

Das Produkt soll hauptsächlich die bereits benutzten Ressourcen der IT verwenden, um die Kosten so gering wie möglich zu halten.

Das Produkt soll die Nachrichten zuverlässig vom Sender zum Empfänger übertragen.

Das Produkt soll einfach erweiterbar sein.

# Lieferumfang

Das Produkt soll in Form einer eigenständigen Projektmappe bereitstehen, damit eine einfache Wartung und modulare Implementierung möglich ist.

Diese Projektmappe soll später in der Intranet Seite verlinkt sein und somit modular aufgerufen werden können.

Zudem sollen eine Entwicklerdokumentation und eine Kundendokumentation/Benutzerhandbuch bereitstehen.

# Phasenplanung und Meilensteine des Projektes

Folgende **Projektphasen** sind im Projektverlauf vorgesehen:

1. Analyse
2. Entwurf
3. Realisierung
4. Test
5. Refactoring
6. Dokumentation

Folgende **Meilensteine** sind einzuhalten:

1. Analyse und Entwurf
2. Entwickeln der Datenbank
3. Entwickeln des Front Ends
4. Test und anschließende Fehlerbereinigung
5. Dokumentation

# Offene Punkte, die noch zu klären sind

Es konnten folgende Dinge noch nicht geklärt werden:

* Zuständigkeiten der Benutzer zu den Kategorien/Themen der Intranet Seite

Änderungen des Lastenhefts dürfen nicht durchgeführt werden.

Abweichungen zu den festgelegten Punkten aus diesem Dokument werden später in der Dokumentation festgehalten.

# Abnahmekriterien und Qualitätsanforderungen

Das Produkt ist auf funktionale und nicht funktionale Kriterien durch den Auftragnehmer (AN) qualitätszusichern. Die Abnahme erfolgt durch Berenberg in Form eines Abnahmetests sowie der Sichtung der Testprotokolle, die im Verlauf der Entwicklung durch den AN erstellt worden sind.

Die Lieferung des Softwareprodukts muss neben den ausgewiesenen Anforderungen unter Punkt 4 und 5 vollständig und fehlerfrei sein.

Mängel und Fehler sind über ein von dem Arbeitnehmer geführtes Fehlertrackingtool zu dokumentieren. Eine Priorisierung von Mängeln und Fehlern wird anhand der Bewertungskriterien aus der Tabelle: *Priorisierung* vorgenommen.

Eine Abnahme mit noch nicht behobenen Fehlern der Priorisierung hoch und mittel ist nicht vorgesehen. Ausnahmen können im gegenseitigen Einvernehmen durch Arbeitgeber und Arbeitnehmer entschieden werden.

|  |  |
| --- | --- |
| **Priorität** | **Definition** |
| 1 - hoch (high) | Der Betrieb oder die beabsichtigte Nutzung der Funktion/des Geschäftsprozesses ist nicht oder nicht vollständig möglich. Der Test kann nicht durchgeführt werden. Der Fehler verhindert / verzögert weitere Tests. |
| 2 - mittel (medium) | Der Fehler hat Auswirkungen auf die Funktion des Systems oder den Geschäftsprozess und ist nicht akzeptabel. Die weitere Testdurchführung ist mit geringfügiger Beeinträchtigung möglich. Der Fehler kann in einer folgenden Lieferung gelöst werden. |
| 3 - niedrig (low) | Der Fehler hat niedrige oder keine Auswirkung auf die Funktion des Systems oder den Geschäftsprozess und ist nicht produktionsverhindernd. Die Lösung des Fehlers kann bis zur nächsten Softwarelieferung warten. |