



**ERP für den Mittelstand**

# Softwareauswahl: Ablauf Pflichtenhefterstellung

**MECK – Mainfränkisches  
Electronic Commerce  
Kompetenzzentrum**



**Lehrstuhl für BWL und  
Wirtschaftsinformatik  
Prof. Dr. R. Thome**



**April 2007**

## Pflichtenheft/Lastenheft

### 1 Projektstart (Planungsphase)

- Festlegung des groben Funktionsumfanges der künftigen Software
- Ableitung von operativen, dispositiven und strategischen Zielen
- Bestimmung der am Softwarebeschaffungsvorgang beteiligten Personen
- Bestimmung des zeitlichen Rahmens
- Wirtschaftlichkeitsanalysen mit grober Aufwandsschätzung

### 2 Ist- und Geschäftsprozessanalyse (Anforderungsspezifikation)

- Detaillierte Beschreibung von Arbeitsabläufen, Aufgaben, Daten, Informationsflüssen, verwendeten Formularen, Belegen mit Unterstützung der ausführenden und am Prozess beteiligten Personen
- Dokumentation von Stärken und Schwächen der einzelnen Geschäftsprozesse
- Abschließende Feststellung von optimierten Geschäftsprozessen für die Zukunft
- Schaffung eines Leitbildes, in dem die wichtigsten Anforderungen enthalten sind
- Darstellung der künftigen Arbeitsabläufe und Organisationsstrukturen

### 3 Anforderungsdefinition / Pflichtenheft

Im Pflichtenheft werden betriebswirtschaftliche und technische Anforderungen an die zu implementierende Software aus Sicht des Auftraggebers aufgeführt. Einzelne Anforderungen werden systematisch gegliedert und ausführlich beschrieben, um spätere Unklarheiten zwischen Auftraggeber und -nehmer so gering wie möglich zu halten.

#### 3.1 Ausgangssituation

- Anwendungsbereiche: Welche Bereiche/Abteilungen sind von der neuen Software betroffen?
- Anwendungsgruppen: Welche Mitarbeiter werden zukünftig Anwender des Software-Paketes sein?
- Darstellung der Arbeitsabläufe im zukünftigen Anwendungsbereich

#### 3.2 Ziele aus Anwendersicht

- Zwingend Ziele: Welche Ziele müssen von der Software unbedingt erfüllt werden (K.O.-Kriterien)?
- Wünschenswerte Ziele: Welche Ziele sind wünschenswert, aber nicht zwingend notwendig?

#### 3.3. Informationstechnische Anforderungen

- Hardware: Auf welcher Hardware muss das neue Software-Paket lauffähig sein?
- Software: Welche Systemsoftware-Komponenten sind vorgesehen, z. B. Betriebssystem, Datenbankverwaltungssystem, Netzwerk?

### 3.4. Betriebswirtschaftliche Anforderungen / Leistungsumfang der Software

- Liste der Einzelfunktionen mit Geschäftsprozessen: Welche einzelnen Funktionen soll die Software erfüllen?
- Geschäftsprozesse: Welche Zusammenhänge bestehen zwischen den einzelnen Teilfunktionen? Welche Geschäftsprozesse sollen unterstützt werden?
- Benutzeroberfläche
- Welche Eigenschaften soll sie Benutzeroberfläche aufweisen?
- Schnittstellen: Welche Schnittstellen bestehen zu fremden Systemen?
- Anwendungsbeispiele, Testdaten
- Spezielle Fälle, die von der Software unterstützt werden müssen

### 3.5 Randbedingungen

- Mengengerüst: Welcher Umfang an zu verarbeitenden Daten wird erwartet?
- Gesetzliche Vorschriften: Welche gesetzlichen Vorschriften, Richtlinien, Sicherheitsbestimmungen, Aufbewahrungsfristen usw. sind zu beachten? Welche Datenschutzerfordernisse müssen beachtet werden?
- Terminvorgaben: Welcher zeitliche Rahmen ist vorgegeben?
- Antwortzeiten: Welche Antwortzeiten muss das System gewährleisten?
- Konditionen: Welcher finanzielle Rahmen muss eingehalten werden? Welche Gewährleistung übernimmt der Anbieter bei Programmfehlern, Systemabsturz?
- Systemverfügbarkeit: Welche besonderen Anforderungen werden an die Verfügbarkeit, Zuverlässigkeit und Sicherheit von Hard- und Software gestellt?

## 4 Markterhebung und -studie

- Analyse des Softwaremarktes
- Beschaffung von Informationen über den Anbieter und externe Quellen (Tests, Marktübersichten, Softwarekataloge)
- Kontaktaufnahme zu Referenzkunden

## 5 Softwareauswahl und -test

### 5.1 Informationen zum Anbieter und zum Produkt

- Seriosität des Anbieters
- Größe (Mitarbeiteranzahl, Kapitalausstattung, Umsatz)
- Mitarbeiterstamm und -qualifikation des Anbieters
- Einschränkung auf bestimmte Regionen oder Branchen
- wichtige Referenzkunden
- Derzeitiger Lebenszyklus-Phase der Software
- Jahr der Erstinstallation
- Anzahl der Installationen insgesamt
- Angedüngte Produktverbesserungen bzw. Produkterweiterungen
- Erforderlicher Rechnertyp bzw. benötigtes Betriebssystem
- Erforderliches Datenbanksystem
- Maximale Anzahl Benutzer
- Erfüllung der fachlichen und technischen Grundvoraussetzungen
- Mandantenfähigkeit
- Eignung für Unternehmenstyp bzw. Branche
- Unbedingt notwendige Statistiken und Auswertungen
- Release-Fähigkeit
- Transaktionssicherheit
- Schnittstellen zu fremden Software-Systemen
- Preise der Software

## 5.2 Test der Demoverision bzw. Referenzbesuch bei einem Kunden

- Benutzeroberfläche und Grundfunktionen
- Handhabung / Anpassbarkeit
- Testeingaben
- Genaue Prüfung, ob die im Pflichtenheft gewünschten Einzelfunktionen erfüllt werden
- Hilfe / Update / Wartung
- Bewertung Software

## 6 Vertragstypen

- Softwarenutzungsvertrag
- Kaufvertrag
- Wartungsvertrag
- Mietvertrag

## 7 Implementierungsphase

- Einführung (schlagartige oder stufenweise Einführung)
- Schulung der Mitarbeiter