

Pflichtenheft Allgemeiner Teil

von Christian Koch, socialnet GmbH

Hinweise zur Softwareauswahl

Grundlage der Auswahl von Software sollte ein schriftlich fixiertes Pflichtenheft sein. In die Erstellung sollten alle betroffenen MitarbeiterInnen einbezogen werden. Die Hinzuziehung externer Fachleute ist in den meisten Fällen hilfreich. Bei Software im Bereich des Rechnungswesens kommen z.B. der Steuerberater und der Wirtschaftsprüfer in Frage.

Die Anforderungen sollten möglichst unabhängig von bestehenden Lösungen – und deren Beschränkungen – formuliert werden. Eine Einteilung in zwingend erforderliche, sehr nützliche und allgemein wünschenswerte Anforderungen hilft bei der späteren Bewertung.

Weitere Anforderungen lassen sich aus der Auswertung von Programmbeschreibungen ermitteln. Die dort beschriebenen Leistungsmerkmale können auf die Relevanz für den eigenen Einsatz geprüft und bei Interesse in das Pflichtenheft eingearbeitet werden. Aus Besprechungen und Test in Fachzeitschriften lassen sich weitere relevante Merkmale entnehmen.

Hinweise auf Angebote lassen sich aus Tests in Zeitschriften, Anzeigen, Messekatalogen bzw. -besuchen, Nachschlagewerken/Datenbanken (z.B. Isis-Softwarereport) und durch allgemeine Suche im Internet gewinnen. Unter www.socialnet.de/branchenbuch/2762.htm werden verschiedene Softwareübersichten aufgeführt.

Um eine größere Zahl von Alternativen auswerten zu können, sollten als erster Filter wenige, relativ einfach zu überprüfende Merkmale ausgewählt werden, die als Mindestvoraussetzung dienen. Beispielsweise lassen sich aus der Unzahl von Finanzbuchhaltungsprogrammen schnell geeignete Lösungen für eine Organisation mittlerer Größe herausfiltern, wenn die Suche eingeschränkt wird

auf mehrbenutzerfähige, datenbankbasierte Lösungen mit integrierter Kostenträgerrechnung.

Die zweite Einschränkung der Angebote könnte durch Überprüfung des Pflichtenheftes anhand schriftlicher Unterlagen des Anbieters erfolgen.

Für die restlichen Angebote sind häufig Rückfragen beim Anbieter erforderlich, um alle Aspekte beurteilen zu können. Dabei können erste Erfahrungen über die Antwortzeiten und -qualitäten gewonnen werden.

Als nächster Schritt kommen für die etwa zwei bis fünf interessantesten Lösungen praktische Demonstrationen in Frage. Dazu sollten auch typische, komplexere Aufgabenstellungen aus der eigenen Praxis in die Vorführung des Produktes einbezogen werden. Eine intensivere Auseinandersetzung mit den Möglichkeiten der Software ermöglicht die Installation einer Demoversion, die in den Funktionen nicht beschränkt sein sollte, außer ggf. bei der Anzahl der Datensätze oder Benennung der Firma als Testfirma. Für den Test der Demoversion bieten sich einheitliche Testdaten und Aufgabenstellungen an. Hierbei sollten gerade besonders kritische Vorgänge neben einigen typischen Routinefällen berücksichtigt werden.

Für die abschließende Entscheidung kann der Besuch bei Referenzkunden mit möglichst ähnlichen Anforderungen und der Testbetrieb mit paralleler Verarbeitung echter Daten in Frage kommen. Da gerade letzteres mit erheblichem Aufwand verbunden ist, kommt die nur für unternehmenskritische Anwendungen, z.B. im Bereich des Rechnungswesens, in Frage. Bei Referenzkunden sollte ein direkter Kontakt mit Anwendern angestrebt werden, da übergeordnete Entscheidungsträger die Anwendungsprobleme oft nicht kennen oder eine fehlerhafte Entscheidung nicht gerne zugeben werden.

Für die Auswahl und Einführung einer wichtigen neuen Software sollte ein Projektplan mit Verantwortlichkeiten, Budget, Zeitplanung, Meilensteinen und Kontrollmechanismen aufgestellt werden.

Anforderungen an den Hersteller/Vertriebspartner

Betriebsgröße und Firmenpolitik stellen Weiterentwicklung und Support sicher: Anzahl Mitarbeiter insgesamt, in der Entwicklung und im Support, Alter der Firma, Jahre der Tätigkeit in dem betreffenden Sektor

gute Organisation stellt kurze Antwortzeiten und qualifizierte Rückmeldung bei Anfragen sicher: Vertrieb, Schulung, Technik, Verwaltung

Support erfolgt über verschiedene Kanäle: mittels Internet durch FAQ-Listen, Diskussionsforum und E-Mail sowie über Telefon und durch Kundendienstbesuche, ggf. Fernwartung mit direktem Zugriff auf Kundenrechner (Sicherheitsaspekte beachten!)

Wartungsverträge stellen kostenlose Fehlerbeseitigung und kostengünstige Weiterentwicklung sicher, angemessener Support und Reaktionszeiten werden zugesichert

angemessenes Kosten-/Leistungsverhältnis unter Berücksichtigung aller erforderlichen Programmmodule, Benutzerlizenzen, Support und Updates

Inhouseschulungen, externe Schulungsangebote

angemessene Testverfahren

Allgemeine Anforderungen an Software

kurze Antwort-, bearbeitungszeiten

angemessener Ressourcenverbrauch: Arbeitsspeicher, Plattenspeicher, Prozessorkapazität, Netzbelastung

Skalierbarkeit, d.h. Einsetzbarkeit auch bei höheren Anforderungen bezüglich Benutzer, Datenvolumen oder anderen Anforderungen

dokumentierte Schnittstellen für vor- und nachgelagerte Prozesse

Verwendung von möglichst allen relevanten Standards, z.B. bei Dateiformaten, Formularen

Genehmigungen, z.B. Zulassung zur Übertragung von Daten an die Sozialversicherung bei Personalabrechnungssoftware

Lauffähigkeit auf dem relevanten, besser auf mehreren Betriebssystemen mit Übernahme aller Daten von einem System auf das andere

Installation ohne ungefragte Veränderungen an Betriebssystemeinstellungen, automatische und vollständige Deinstallation

klare Trennung von Daten und Programm bei der Speicherung, damit Backup erleichtert wird

dokumentiertes automatisiertes Updateverfahren mit Übernahme aller Einstellungen und Daten

bei Mehrbenutzerfähigkeit

- Sperrung von Daten auf niedrigster möglicher Ebene, z.B. Datensätze statt Tabellen, ggf. differenzierte Benutzerrechte und Zugriffsprotokolle, aussagefähige Meldung bei Zugriffsversuch auf gesperrten Datensatz

- ggf. differenzierte Zugriffsrechte für verschiedene Benutzer(gruppen), z.B. nach Menüpunkten

- ggf. Protokollierung der Zugriffe je Benutzer

- ggf. unmittelbare Aktualisierung von Bildschirmanzeigen bei Änderung durch einen anderen Benutzer

bei kritischen Datenbankanwendungen Transaktionssicherheit, d.h., ein Vorgang wie beispielsweise eine Buchung wird vollständig oder gar nicht durchgeführt, aber auf keinen Fall nur halb

Absturzsicherheit, d.h. auch nach einem Stromausfall arbeitet das Programm problemlos weiter

Benutzerfreundlichkeit

gedrucktes Handbuch mit Referenz zu allen Programmteilen, Menüpunkten und Formularen sowie Index für die Suche nach Stichworten

Onlinehilfe/-handbuch mit Volltextsuche, kontextsensitiver Hilfe

Tutorial, Übersicht über logischen Aufbau der Software, Beispielanwendung

Aktualisierung von Handbüchern bei jedem Update, Beschreibung aller Änderungen

durchgehende Erwartungskonformität, d.h., dass Programm verhält sich so, wie ein typischer Anwender erwartet

Einhaltung von Oberflächenstandards des jeweiligen Betriebssystems

verständliche Bezeichnungen von Menüpunkten, Formularfeldern, aussagefähige Hilfetexte, Hinweise und Fehlermeldungen

sofortige und eindeutige Reaktion auf Benutzereingaben, Signalisierung von Verarbeitungsschritten und Bearbeitungsstand (Fortschrittsanzeige)

ggf. Makrofähigkeit zu automatischen Wiederholung typischer Abläufe

ggf. Einstellung unterschiedlicher Benutzerprofile, z.B. für Anfänger und Experten, oder zum Ausblenden nicht benötigter Programmteile und Optionen

einfache, menügesteuerte Installation

ggf. kommt eine Bedienung über einen Webbrowser in Frage, so dass kostenlose Clients an jedem Arbeitsplatz zur Verfügung stehen