

# Aufbau eines Pflichtenheftes:

## 1. Portrait des Verbands (des Auftraggebers)

- 1.1 Pflichtenheft-Ersteller, Ansprechpartner im Verband
- 1.2 Art und Größe des Verbandes
- 1.3 Verbandsstruktur
- 1.4 Mitglieder- und Kundenstruktur

## 2. Ausgangssituation

- 2.1 Anwendungsbereiche  
Welche Bereiche/Abteilungen sind von der neuen Software betroffen?
- 2.2 Anwendergruppen  
Welche Mitarbeiter werden zukünftig Anwender des Software-Pakets sein? Welche Anwenderkenntnisse bringen sie mit?
- 2.3 Darstellung der Arbeitsabläufe im zukünftigen Anwendungsbereich (Prozessdokumentation).
- 2.4 Derzeitige organisatorische und technische Gegebenheiten

## 3. Ziele aus Anwendersicht

- 3.1 Zwingende Ziele  
Welche Ziele müssen von der Software unbedingt erfüllt werden (K.O.-Kriterien)?
- 3.2 Wünschenswerte Ziele  
Welche Ziele sind wünschenswert, aber nicht zwingend notwendig („nice-to-have“)?
- 3.3 Abgrenzungskriterien  
Was soll die Software nicht leisten?

## 4. Informationstechnische Anforderungen

- 4.1 Hardware  
Auf welcher Hardware muss das zukünftige Software-Paket lauffähig sein? Welche Hardware wird dem Verband zum Zeitpunkt der Softwareeinführung zur Verfügung stehen?
- 4.2 Software  
Welche Systemsoftware-Komponenten sind vorgegeben, z.B. Betriebssystem, Datenbankverwaltungssystem, Netzwerk?

## 5. Betriebswirtschaftliche Anforderungen/ Leistungsumfang der Anwendungssoftware

- 5.1 Liste der Einzelfunktionen  
Welche konkreten Funktionen soll die Software erfüllen (z.B. Erstellung einer Briefaussendung an eine definierte Zielgruppe)?

## 5.2 Geschäftsprozesse

Welche Zusammenhänge bestehen zwischen den einzelnen Teilfunktionen? Welche der (optimierten) Geschäftsprozesse sollen von der Software unterstützt werden?

## 5.3 Benutzungsoberfläche

Welche Eigenschaften soll die Benutzungsoberfläche aufweisen (z.B. fensterorientierte Darstellung, Bedienbarkeit durch Mitarbeiter mit einer Sehbehinderung)?

## 5.4 Schnittstellen

Welche Schnittstellen bestehen zu anderen Programmen (z.B. durch Unterstützung verschiedener Dateiformate)?

## 5.5 Anwendungsbeispiele, Testdaten

Spezielle Fälle, die von der Software unterstützt werden müssen, und Zusammenstellung von Test-szenarien, unter denen sich die Software bewähren muss.

## 6. Randbedingungen

### 6.1 Mengengerüst

Welcher Umfang an zu verarbeitenden Daten wird erwartet (z.B. Anzahl der Stammdatensätze)?

### 6.2 Gesetzliche Vorschriften

Welche gesetzlichen Vorschriften, betriebliche Richtlinien, Sicherheitsbestimmungen, Aufbewahrungsfristen usw. sind zu beachten? Welche Datenschutzerfordernisse müssen beachtet werden?

### 6.3 Terminvorgaben

Welcher zeitliche Rahmen ist für das Einführungsprojekt vorgegeben?

### 6.4 Antwortzeiten

Welche Antwortzeiten muss das System gewährleisten („Schnelligkeit der Software“)?

### 6.5 Konditionen

Welcher finanzielle Rahmen muss eingehalten werden? Welche Gewährleistung übernimmt der Anbieter bei Programmfehlern, Systemabsturz? Wie gestaltet sich der Support?

### 6.6 Systemverfügbarkeit

Welche besonderen Anforderungen werden an die Verfügbarkeit, Zuverlässigkeit und Sicherheit von Hard- und Software gestellt?

# Checkliste: Softwareauswahl

## 1. Planungsphase

- Welchen Funktionsumfang soll die neue Software erfüllen?
- Welche langfristigen Ziele sollen durch den Einsatz der Software erfüllt werden?
- Welche Personen, Abteilungen sind am Softwarebeschaffungsvorgang beteiligt und wer ist entscheidungsbefugt?
- Welcher zeitliche Rahmen steht zur Verfügung?
- Wie hoch ist der geschätzte Aufwand?

## 2. Ist-Analyse

- Detaillierte Beschreibung der bestehenden Arbeitsabläufe, Aufgaben, Daten, Informationsflüsse, verwendeten Formulare, Belege unter Einbeziehung am jeweiligen Prozess beteiligten Personen
- Welche Stärken und welche Schwächen lassen sich aus dem Ist-Zustand ableiten?

## 3. Soll-Analyse und Optimierung

- Darstellung der ggf. vervollständigten und optimierten Geschäftsprozesse
  - a) Schaffung eines Leitbildes: Welche wichtigsten Anforderungen soll die neue Software erfüllen?
  - b) Wie gestalten sich künftig die Arbeitsabläufe und welche Änderungen ergeben sich ggf. daraus für die Organisationsstruktur?

## 4. 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 sowie vollständig und aus Anwendersicht beschrieben. (Siehe Checkliste „Aufbau eines Pflichtenheftes“)

## 5. Analyse des Softwaremarktes

- Beschaffung von Produktinformationen durch direkten Kontakt mit potenziellen Softwareanbietern und über externe Quellen (Tests, Marktübersichten, Softwarekataloge)
- Kontaktaufnahme zu Referenzkunden

## 6. Kriterien für die Anbieter- sowie Softwareauswahl

### 6.1 Seriosität des Anbieters

- Wie beurteilen Sie die Größe des Softwareunternehmens gemessen an der Mitarbeiterzahl, Kapitalausstattung und dem Umsatz?
- Wie setzt sich der Mitarbeiterstamm zusammen welche Qualifikationen weisen die Mitarbeiter auf?
- Ist das Unternehmen regional oder bundesweit tätig?
- Wie gut ist der Support des Anbieters zu erreichen und zu welchen Zeiten?
- Werden Referenzkunden aufgeführt, zu denen bei Bedarf Kontakt aufgenommen werden kann?

### 6.2 Derzeitige Lebenszyklus-Phase der Software

- Seit welchem Jahr existiert die Software? (Jahr der Erstinstallation)
- Wie viele Unternehmen bzw. Verbände nutzen die Software bereits? (Anzahl der Installation insgesamt)
- Werden Produktverbesserungen bzw. Produktweiterungen in Aussicht gestellt?

### 6.3 Installationsvoraussetzungen der Software

- Welche technischen Anforderungen stellt die Software? (Erforderlicher Rechner Typ, Speicherbedarf, benötigtes Betriebssystem, erforderliches Datenbanksystem)
- Wie viele Nutzer können die Software gleichzeitig nutzen?

### 6.4 Erfüllung der fachlichen und technischen Grundvoraussetzungen

- Eignet sich die Software für den Verband oder die Organisation?
- Ist die Software von verschiedenen Stellen/Personen gleichzeitig nutzbar? (Mandantenfähigkeit)
- Gibt es spezielle Anforderungen (z.B. Statistiken, Auswertungen), die die Software erfüllen muss?
- Existieren verschiedene Versionen der Software bzw. sind Verbesserungen/Updates vorgesehen? (Release-Fähigkeit)
- Bestehen Import-Exportmöglichkeiten von Daten, Schnittstellen zu fremden Softwaresystemen?

### 6.5 Kosten der Implementierung sowie Folgekosten

- Wie hoch ist der Anschaffungspreis der Software gemäß den Verbandsanforderungen?
- Welche Zusatzkosten entstehen für Support, Wartung oder nachträgliche Erweiterungen?

## 7. Softwaretest (Test der Demoversion)

- 7.1 Erfüllt die Software erforderliche Grundfunktionen?
- 7.2 Ist die Benutzeroberfläche übersichtlich aufgebaut?
- 7.3 Ist die Software einfach zu handhaben?
- 7.4 Besteht die Möglichkeit der individuellen Anpassbarkeit und Erweiterbarkeit?
- 7.5 Werden alle im Pflichtenheft formulierten Erfordernisse erfüllt?
- 7.6 Sind Hilfsfunktionen und ein Handbuch vorhanden?
- 7.7 Abschließende Gesamtbewertung der Software?

## 8. Softwarevertragsformen

- 8.1 Softwarenutzungsvertrag
- 8.2 Kaufvertrag
- 8.3 Wartungsvertrag
- 8.4 Mietvertrag

## 9. Implementierungsphase

- Welche Form der Softwareeinführung wird gewünscht? (schlagartige oder stufenweise Einführung)
- Sind Mitarbeiterschulungen geplant?

### Quelle:

Abts, Dieter / Müller, Wilhelm: Grundkurs Wirtschaftsinformatik – Eine kompakte und praxisorientierte Einführung, 4. Auflage, 2002, Vieweg Verlag, Braunschweig / Wiesbaden



Rüdiger Damm



Seval Akkocaoglu

Entwickelt und ausgearbeitet wurden die Checklisten von Dipl. Kffr. Seval Akkocaoglu, Projektleiterin bei der businessFORUM GmbH und Dipl. Inf. Rüdiger Damm, zuständig für Datenbankentwicklung und Verbandssoftware bei der businessFORUM GmbH in Bonn.



 **Berlin**  
BTM Preferred Agencies  
Meetings Conventions Incentives

**Berlin -**  
wir sehen die Details



**Wir organisieren Berlin.**

**BTM Partneragenturen Berlin e.V.**

c/o Berlin Tourismus Marketing  
Meetings Conventions Incentives  
Am Karlsbad 11  
10785 Berlin

info@pa-btm.com  
[www.pa-btm.com](http://www.pa-btm.com)