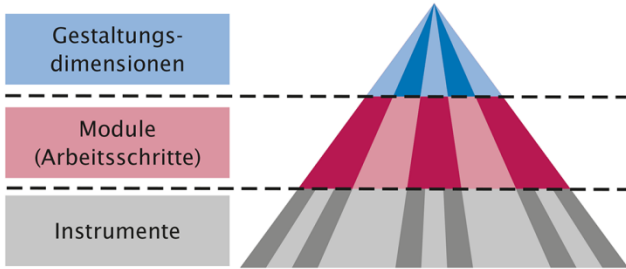


PROMIDIS Handlungsleitfaden



Instrument

Anforderungsliste

Ziel

Die Anforderungsliste dokumentiert alle Designanforderungen an eine neue Dienstleistung in übersichtlicher Form.

Sie macht damit die Anforderungen für die Konzeptphase nutzbar und erleichtert es, im Team eine gemeinsame Arbeitsgrundlage zu etablieren, auf die jeder jederzeit zurückgreifen kann.

Das Dokument dient auch der Dokumentation von Zieländerungen im Projektverlauf.

Nutzbar bei den Modulen

II. Entwicklung & Vermarktung

- 3. Anforderungen analysieren

Aufwand

Projektleiter, Projektteam (interdisziplinär), Auftraggeber (Führungskraft)

Vergleich

Vorteile

- > Übersicht über die wichtigsten Anforderungen und deren Bedeutung
- > Übersicht über Änderungen
- > Transparenz zur Prüfung und Freigabe

Nachteile

- > Aufwand für Erstellung und Pflege

Vorgehensweise

Es gibt viele verschiedene Vorlagen für die Anforderungsliste. Das vorgeschlagene Formular (vgl. van Husen 2007) bietet den Vorteil, die Anforderungen durch die Aufspaltung in die Dimensionen

- > Ergebnis (vgl. Modul **Ergebnisse gestalten**),
- > Prozess (vgl. Modul **Prozesse gestalten**) und
- > Ressourcen (vgl. Modul **Ressourcen planen**)

gezielt für die nächsten Entwicklungsphasen nutzbar zu machen (vgl. Abb.1: Anforderungsliste).

Die vorgeschlagene Liste kann individuell angepasst werden. Folgende Daten sollten jedoch in jedem Fall aufgenommen werden:

- > Projektname
- > Projektnummer
- > Anforderung (inkl. laufende Nummer, Wert, Toleranz und Dimension)
- > Datum der letzten Erstellung und Unterschrift
- > laufende Versionsnummer und Seitenzahl

Um bei Veränderungen auch die Konsequenzen im Blick zu behalten, sollte zudem angegeben werden, auf welche anderen Anforderungen sich Veränderungen auswirken würden (Einflussinformationen).

Die Dokumentation der vorher abgeleiteten Anforderungen (vgl. Modul **Anforderungen analysieren**) in die Anforderungsliste erfolgt in folgenden Schritten:

1. Nummerierung aller Designanforderungen
2. Übertragen aller Designanforderungen einschließlich Zielwerten und Toleranzen
3. Attribute ergänzen (Kano-Klassifikation, Bedeutung, Gewicht, Autor, Datum, Anforderungsquelle, Einflussinformation und Referenzinformationen [Normen, Standards etc.])
4. Projektinformationen ergänzen (Name, Urheber, laufende Nummer, Datum etc.)
5. Anforderungen prüfen, anpassen und freigeben

Anforderungsliste

Projektbezeichnung Full Service für Großkunden											Projektnr. 05-01	
Nr.	Bezeichnung	Dimension	Wert	Toleranz	Art	Kano-Klassifik.	Bedeutung	Autor	Datum	Anforderungs- quelle	Referenz- information	Traceability Information
Produktanforderungen												
1-3-0-0-0-2	Die Full Service-Dienstleistung wird im Pauschalvertrag mit festen Kosten pro Gerät und Monat angeboten (außer Reparaturen)				W	O	5	CVH	5.10.05	Lead User, Kunde 5, Management		
1-4-0-0-0-1	Regelmäßige Wartung und Reinigung verringern das Ausfallrisiko der Geräte	Ausfallwahrscheinlichkeit pro Wartungsperiode in %	10	+ 5	Max	O	6	CVH	5.10.05	Lead User, Kunde 5, Management		
1-4-0-0-0-4	Die Full Service-Dienstleistung gewährt eine Garantieverlängerung bei regelmäßiger Wartung der Geräte	Dauer der Garantieverlängerung in Monaten	24	± 4	I	O	5	CVH	5.10.05	Lead User, Management		
1-5-0-0-0-1	Der Hersteller setzt Servicemitarbeiter mit Ausrüstung mobil beim Kunden ein	Anteil Service vor Ort in %	80	- 8	Min	O	3	CVH	5.10.05	Lead User, Management		
1-6-0-0-0-2	Der Hersteller prüft Geräte nach aktuellen BG-Vorschriften bei Fälligkeit				F	O	5	CVH	5.10.05	Lead User, Kunde 3,4,5, Management, Mitarbeiter	BGV A3	
Prozessanforderungen												
2-1-1-0-0-4	Der Dienstleistungsprozess beinhaltet den Einsatz von Mitarbeitern beim Kunden				W	-	2	CVH	5.10.05	Management, (Lead User)		Einfluss auf 1-5-0-0-0-1
2-1-1-0-0-8	Die Dienstleistung enthält einen Prozessschritt zur Durchführung der Geräteprüfung				F	-	1	CVH	5.10.05	(Lead User, Kunde 3,4,5, Management, Mitarbeiter)	BGV A3	Einfluss auf 1-6-0-0-0-2
2-1-1-0-0-9	Die Dienstleistung enthält einen Prozessschritt zur Ermittlung der Fälligkeit von Geräten zur Prüfung				F	-	1	CVH	5.10.05	(Lead User, Kunde 3,4,5, Management, Mitarbeiter)	BGV A3	Einfluss auf 1-2-0-0-0-3, 1-6-0-0-0-2
Ressourcenanforderungen												
3-3-2-1-1-1	Ein Fahrzeug mit Werkzeugausrüstung steht für den mobilen Einsatz zur Verfügung				W	-	1	CVH	5.10.05	(Lead User, Management)		Einfluss auf 2-1-1-0-0-4, 2-3-2-0-0-1
Version Nr. 1.1			Datum der letzten Änderung 06.10.2005					Erstellungsdatum 05.10.2005				
Seitenzahl / Gesamtseitenzahl			Datum der Freigabe 03.11.2005					Unterschrift				

Art: F = Festforderung
I = Intervallforderung
Min = Mindestforderung
Max = Maximalforderung
W = Wunsch

Kano-Klassifikation: M = Basisanforderung (Must-Be)
O = Leistungsanforderung (One-Dimensional)
A = Begeisterungsanforderung (Attractive)

Anforderungsquelle in Klammern: Indirekter Bezug

Abb. 1: Anforderungsliste (Quelle: van Husen 2007, S.123)

Weiterführende Informationen

- > van Husen, C. (2007): Anforderungsanalyse für produktbegleitende Dienstleistungen: Institut für Arbeitswissenschaft und Technologiemanagement der Universität Stuttgart

Weiterführendes Material

Excel-Vorlage „Anforderungsliste“
(Quelle: van Husen 2007, S.123)

Impressum

Autor: Alexander Sonntag; RKW Kompetenzzentrum
Redaktion: Alexander Sonntag, Beate Schlink;
RKW Kompetenzzentrum
November 2015

Diese Publikation wurde im Rahmen des Projektes
**„Produktivitätsmanagement für industrielle
Dienstleistungen stärken“ (PROMIDIS)** erstellt.

