

Anforderungsmanagement in der Zentralen Verwaltung



TECHNISCHE
UNIVERSITÄT
DARMSTADT

Handlungsanweisung für das Anforderungsmanagement in der Zentralen Verwaltung

Einleitung (Thema, Zielsetzung und Rahmenbedingung)

Die Zentrale Verwaltung der TU Darmstadt möchte ihre Service-Prozesse verbessern und ausbauen. Dies erfolgt einerseits durch Prozessoptimierung und andererseits durch die Digitalisierung von Prozessen.

Die zunehmende IT-Unterstützung der Arbeitsprozesse soll möglichst zukunftsfähig, nachhaltig und anwenderfreundlich erfolgen.

Ein wichtiger Baustein für diese Verbesserungen ist ein gut funktionierendes Anforderungsmanagement in dem die IT-Anforderungen zur Zufriedenheit aller gemanagt werden.

Daher führt die Zentrale Verwaltung für alle IT-Anforderungen den verbindlichen Standardprozess „Anforderungsmanagement“ ein.

Das Anforderungsmanagement in der Zentralen Verwaltung ist ein transparenter Prozess, der durch die Beteiligung der Kolleginnen und Kollegen in der Zentralen Verwaltung, im HRZ, TU-weit sowie Externen Synergien und IT-Weiterentwicklungen ermöglicht, die für die gesamte Verwaltung und damit auch für die Fachbereiche von Nutzen sind.

Dieses Dokument beschreibt den Anforderungsprozess für alle am Prozess beteiligten.

Was sind IT-Anforderungen?

IT-Anforderungen sind Veränderungsanliegen, die entweder Auswirkung auf bestehende IT-Lösungen haben oder zu neuen IT-Lösungen führen. Sie können auf verschiedenen Ebenen vorhanden sein:

- strategische IT-Anforderungen, wie z.B. digitale Verwaltung oder zeitgemäße IT-gestützte Services,
- technologische Erneuerungen, die Einführung einer Kollaborationsplattform für interne und externe Partner,
- umfangreiche Updates und Upgrades vorhandener Lösungen, komplexe Mängelbeseitigung oder Re-Designs oder auch

Seite
1/5

Dr. Manfred Efinger
Kanzler

Präsidium – Der Kanzler

Dorothee Krohberger-Stock
IT- und Prozesskoordination

Tel. 06151 16 - 23574

Krohberger-stock.do@pvw.tu-
darmstadt.de
[https://www.intern.tu-
darmstadt.de/itundprozess](https://www.intern.tu-darmstadt.de/itundprozess)

Datum: 28.11.2016

Handlungsanweisung für das Anforderungsmanagement in der Zentralen Verwaltung

- die Einführung eines zeitgemäßen Dokumentenmanagements und die Einführung eines anwender- sowie serviceorientierten kundenfreundlichen Ticketsystems.



TECHNISCHE
UNIVERSITÄT
DARMSTADT

Was ist Anforderungsmanagement?

Anforderungsmanagement ist der systematische Umgang mit Anforderungen. Das Anforderungsmanagement beschreibt alle dafür notwendigen Arbeitsschritte, von der Idee bis zur erfolgreichen Umsetzung. Anforderungen werden strukturiert erfasst, dokumentiert, nachvollziehbar geprüft und mit allen Beteiligten abgestimmt.

Warum setzen wir bei der TU in der zentralen Verwaltung Anforderungsmanagement ein?

Ziel des Anforderungsmanagements ist, dass alle Beteiligten (Nutzer und IT-Experten) in jeder Phase des Entwicklungs- oder Änderungsprozesses darüber informiert sind und verstehen, worum es geht und sich auf gemeinsame Ziele verständigen.

Seite
2/5

Dadurch wird vermieden, dass Missverständnisse bzw. Konflikte zwischen den Beteiligten zu Termin- und Budgetüberschreitungen führen.

Des Weiteren wird das Risiko minimiert, dass Bestandteile einer Lösung nicht zusammenpassen, der Lösung notwendige Eigenschaften fehlen oder sie ungewünschte Eigenschaften hat, also immer wieder nachgebessert werden muss.

Ein wichtiges Ziel des Anforderungsmanagement ist es, sicher zu stellen dass die IT-Lösungen und –Weiterentwicklungen für mehrere Bereiche, Dezernate eingesetzt werden können.

Handlungsanweisung für das Anforderungsmanagement in der Zentralen Verwaltung

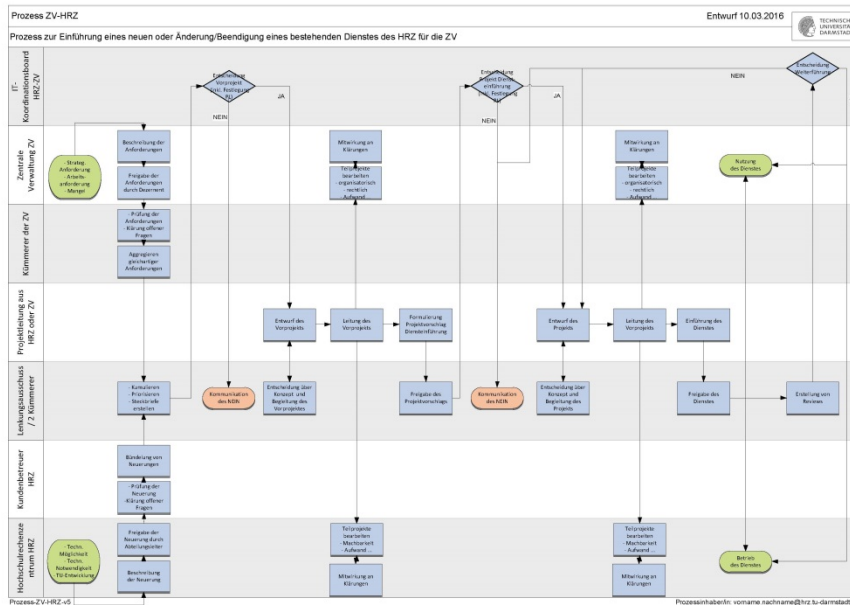
Wie ist der Prozess Anforderungsmanagement in der zentralen Verwaltung strukturiert?



TECHNISCHE
UNIVERSITÄT
DARMSTADT

Die folgende mit Visio erstellte Prozess-Übersicht ist eine erste Version, die von Frau Offenbartl und Herrn Repp erstellt wurde.

Sie bildet schon sehr viele Bestandteile gut ab und ist deshalb die im Augenblick gültige Grundlage für die Weiterentwicklung während der Treffen im IT-Arbeitskreis Zentrale Verwaltung.



Seite
3/5

Sie finden die Prozessdarstellung auf dem Laufwerk R unter:

[IT-Anforderungsmanagement\0 Prozessbeschreibung](#)

Die Teilprozesse sind noch nicht als Prozessdiagramme dargestellt, werden jedoch nach und nach erstellt.

Welche IT-Anforderungen müssen über die IT- und Prozesskoordination laufen?

- Alle Ideen und Anforderungen, die zu einem IT-Projekt führen könnten
- Alle IT-Anforderungen, die im HRZ nicht über das Ticketsystem als „Ticket-Anforderung“ anerkannt werden, da sie den Aufwand des über Tickets abgebildeten Anforderungen übersteigen (Bspw. Aufwand ≥ 3 FTE)
- Alle Anforderungen, die mit der Einführung einer internen oder externen IT-Lösung enden könnten

Handlungsanweisung für das Anforderungsmanagement in der Zentralen Verwaltung

Wie sehen die Prozessschritte des Anforderungsprozesses im Überblick aus?



TECHNISCHE
UNIVERSITÄT
DARMSTADT

- Die IT-Anforderungen werden mit dem Anforderungssteckbrief erfasst.
Dies kann in einem iterativen Prozess, mit Beratung der IT- und Prozesskoordination erfolgen.
- Der Anforderungssteckbrief wird an die IT- und Prozesskoordination geschickt.
Hier erfolgt eine Prüfung und Klärung offener Fragen.
- IT-Anforderungen werden regelmäßig im IT Arbeitskreis ZV vorgestellt und dort erfolgt eine Vorklärung (z.B. Abhängigkeiten, Synergien, Priorisierung).
- Bei strategischen bzw. umfangreichen Vorhaben sowie im Fall von Eskalationen werden die Instanzen, Dezernentenrunde, Kanzler und IT-Koordinationsboard entsprechend weiterer Prozessbeschreibungen eingebunden.

Seite
4/5

Die genaueren Prozess-Schritte finden Sie im Ordner IT-Anforderungsmanagement\0 Prozessbeschreibung, Dokument Anforderungsmanagement_Checklisten.xlsx

Wo finden Sie den Anforderungssteckbrief?

- Zu finden auf der TU-Webseite unter Formularcenter in der Rubrik
- Formulare der IT- und Prozesskoordination**
- Anforderungssteckbrief für IT-Anforderungen der zentralen

Anforderungssteckbrief

HRZ TECHNISCHE UNIVERSITÄT DARMSTADT

Dieser Steckbrief ist eine kurze Beschreibung einer Anforderung für die Realisierung eines neuen oder die Änderung/Überholung eines bestehenden IT-Dienstes durch die ITZV. Auf Basis dieses Steckbriefs werden die Anforderungen hinsichtlich der Umsetzbarkeit und des finanziellen und personellen Aufwands bewertet und im Hinblick auf andere bestehende Anforderungen und Projekte priorisiert. Je nach Art und Größe der Anforderung erfolgt dies im Zusammenhang des Change Managements für Dienste des HRZ, des IT-Koordinationsboards der zentralen Verwaltung oder des HRZ-KG. Die Fragen sind als Leitfragen zu verstehen.

Die Realisierbarkeit bitte durch entsprechende Informationen oder „nicht anwendbar“ oder „unbekannt“ erklären.
Bitte übermitteln Sie den Steckbrief im Word-Format, sofern er gemeinsam mit zur Finalisierung weiterbewertet werden kann!

Beschreibung	- Sprechen Sie Name mit dem die Anforderung erstellt/referenziert werden kann. >	
Kurzbeschreibung	- Kurze Beschreibung bis 500 Zeichen >	
Bereich IT-Dienst:	- Beinhaltet die Anforderung eines bestehenden IT-Dienstes der ITZV, der bereits im Angebot genommen wird und an dem eine Änderung vorgenommen werden soll? >	
Anforderungsteller:	- Wer verantwortlich die Anforderung? >	
Organisationsbereich/Standort:	- z.B. Fachbereich, Dienststelle der zentralen Verwaltung, zentrale Einrichtung, ... >	
Beschreibung des Problems:	- Bitte erläutern Sie das Problem >	
Anforderungsbegründung für den HRZ:	- Welche weiteren, spezifischen und nicht-beziehungsabhängigen Auswirkungen hat die Anforderung? >	
Verweise in der Anforderung:	Bezeichnung:	- Datum der Anforderungserstellung >
- Name >		
Detaillierte Beschreibung		
Angabepflichtigkeit und Problemlösung	- Beschreibung der Ausgangssituation und des mit dem zu realisierenden Problems, das mit dem angeforderten Dienst bzw. der Änderung gelöst werden soll. Welche Geschäftsprozesse des Bereichs der TU sind betroffen? >	
Ziele und Nutzen	- Beschreibung der (Spreng)ziele/ Ziele, die mit der Lösung des Problems erreicht werden sollen. Warum ist die Realisierung des Problems wichtig und für wen? Welchen Nutzen hat die Realisierung oder Lösung für den betreffenden Bereich, für betroffene Bereiche, für die TU insgesamt? >	

08.09.2016 Anforderungssteckbrief für externe Anfragen Version 2.2 Seite 1 von 2

Anforderungssteckbrief

HRZ TECHNISCHE UNIVERSITÄT DARMSTADT

Ergebnisse	- Wie sollen die organisatorischen, personellen und technischen Ergebnisse aussehen, die zur Zielerreichung erstellt werden? >
Wie soll die Umsetzung erfolgen?	- Beschreibung von Vorgehensmodellen, (methodischen) Instrumenten oder Werkzeugen, Einsatz bestimmter Techniken oder Methoden, zeitlicher oder logischer Abfolge, was diese für die Umsetzung oder die Ergebnisse wichtig sind oder wenn es bereits Ideen dazu gibt. >
Beteiligte und Betroffene	- Wer ist an der Umsetzung beteiligt/ soll beteiligt werden? Welche Rollen/Aufgaben haben die Beteiligten? Was ist von den Ergebnissen/Anforderungen der Umsetzung betroffen? (z.B. Personen, die mit einem Produkt/ Dienst arbeiten sollen). Gibt es Einzelbedürfnisse (z.B. Personalrat, Datenschutzbeauftragter), die interessiert oder betroffen werden müssen? >
Besondere Risikoprüfungen	- Welche Besonderheiten, Komplexitäten oder Risiken müssen beachtet werden? Sind ggf. Prozesse im Bereich anzupassen oder zu etablieren? Sind rechtliche Vorgaben zu berücksichtigen? Müssen organisatorische Strukturen in Arbeitsabläufen und/oder technischen Strukturen an Systeme berücksichtigt werden? Gibt es besondere Anforderungen an die Dienstleister/ Verträge/ Dienstleistungen, Beratung, Schulung, Wiederherstellung? Gibt es ungewöhnliche Personellen, etwaliche Bewältigungen, die Auswirkungen auf die Produkte/ den Dienst haben und dabei berücksichtigt werden müssen. >
Ressourcen und Finanzierung	- Ist bereits bekannt, welche personellen und sachlichen Ressourcen (z.B. Personalausstattung, Lizenzen, Geräte, externe Dienstleistungen, ...) erforderlich sind? Wer trägt die Kosten der Änderung/ eines Projekts? Wer trägt die Kosten für den dauerhaften Betrieb? >
Anlagen	- Gibt es bereits Dokumente, die die Anforderung verständlich machen, präzisieren oder ergänzen? Gibt diese über zusätzliche und die Anlage anliegen. >

08.09.2016 Anforderungssteckbrief für externe Anfragen Version 2.2 Seite 2 von 2

Handlungsanweisung für das Anforderungsmanagement in der Zentralen Verwaltung

Verwaltung (HRZ-Formular)



TECHNISCHE
UNIVERSITÄT
DARMSTADT

Wo und wie werden die Anforderungen abgelegt?

Die Anforderungen werden auf einem gemeinsam zugänglichen Laufwerk abgelegt. Dies ist für die Verwaltung das Laufwerk R:

Dort werden die Anforderungen zuerst im Ordner: „R:\Projekte\IT-Anforderungsmanagement\1_Eingang“ abgelegt.

Zugriff haben derzeit alle Dezernentinnen und Dezernenten und Stabsstelleninhaberinnen und –Inhaber.

Des Weiteren werden die Mitglieder des IT Arbeitskreises ZV Zugriff auf diesen Ordner erhalten.

Wenn Sie Probleme mit dem Zugriff auf den Bereich IT-Anforderungsmanagement haben, wenden Sie sich bitte an die IT-und Prozesskoordination

Seite
5/5