Anforderungs-management in der zV

Handlungsanweisung und Handreichung

Dieses Dokument ist eine Handlungsanweisung und Handreichung für Anfordernde und beschreibt den Anforderungsprozess für die zentrale Verwaltung an der TU Darmstadt sowie die Rolle des Anfordernden in diesem Prozess. Als Anfordernde werden hier Personen verstanden, die ein bestimmtes IT-bezogenes Anliegen haben.

Bei Fragen und anderen Anliegen steht Ihnen die IT- und Prozesskoordination gerne zur Verfügung: itundprozess@pvw.tu-darmstadt.de

Weitere Informationen sind der Webseite zu entnehmen:
https://www.intern.tu-darmstadt.de/verwaltung/stabsstellen/itundprozess/index.de.jsp

Im Folgenden finden Sie eine Liste mit unseren Ansprechpartnern:

Dorothee Krohberger-Stock: dorothee.krohberger-stock@tu-darmstadt.de
Nadja Naumann: nadja.naumann@tu-darmstadt.de
Volker Röder: volker.roeder@tu-darmstadt.de

1. Kontext

Die zentrale Verwaltung der TU Darmstadt möchte ihre Services und 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 validiert, verwaltet und umgesetzt werden. Dabei soll stets ein gemeinsames Verständnis aller Beteiligten sichergestellt werden.
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 und durch externe Synergien jene Weiterentwicklungen ermöglicht.

2. Anforderungsmanagement in der ZV der TU Darmstadt

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

Ziele des Anforderungsmanagements

- Transparenz im Anforderungsprozess schaffen, sodass 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.
- Termin- und Budgetüberschreitungen aufgrund von Missverständnissen, Planungsfehlern und Konflikten vermeiden.
- Das Risiko minimieren, dass Bestandteile einer Lösung nicht zusammenpassen, der Lösung notwendige Eigenschaften fehlen oder sie ungewünschte Eigenschaften hat, also immer wieder nachgebessert werden muss.
- IT-Lösungen und –Weiterentwicklungen entwickeln, die auch über mehrere Bereiche und Dezernate funktionieren und eingesetzt werden können.

Auch die Integration des Anfordernden selbst in den Anforderungsprozess stellt eine wichtige Grundlage für die erfolgreiche Umsetzung des Anforderungsmanagements dar.

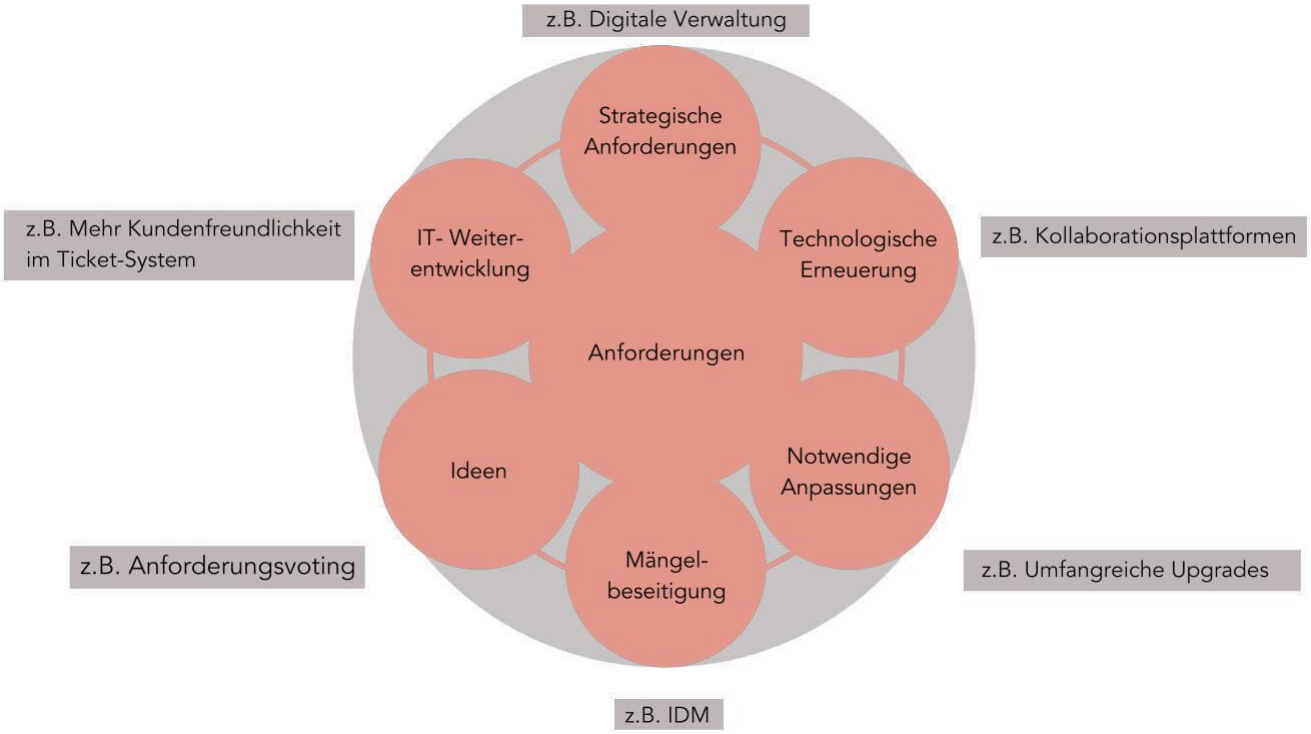
3. Identifikation von IT- Anforderungen

Als potentieller Anfordernder stellt sich zunächst die Frage, ob es sich bei dem Problem oder dem Anliegen um eine IT-Anforderung handelt. Dazu ist es wichtig zu verstehen, wie IT-Anforderungen definiert sind und in welche Ebene die Anforderung kategorisiert werden kann.

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:

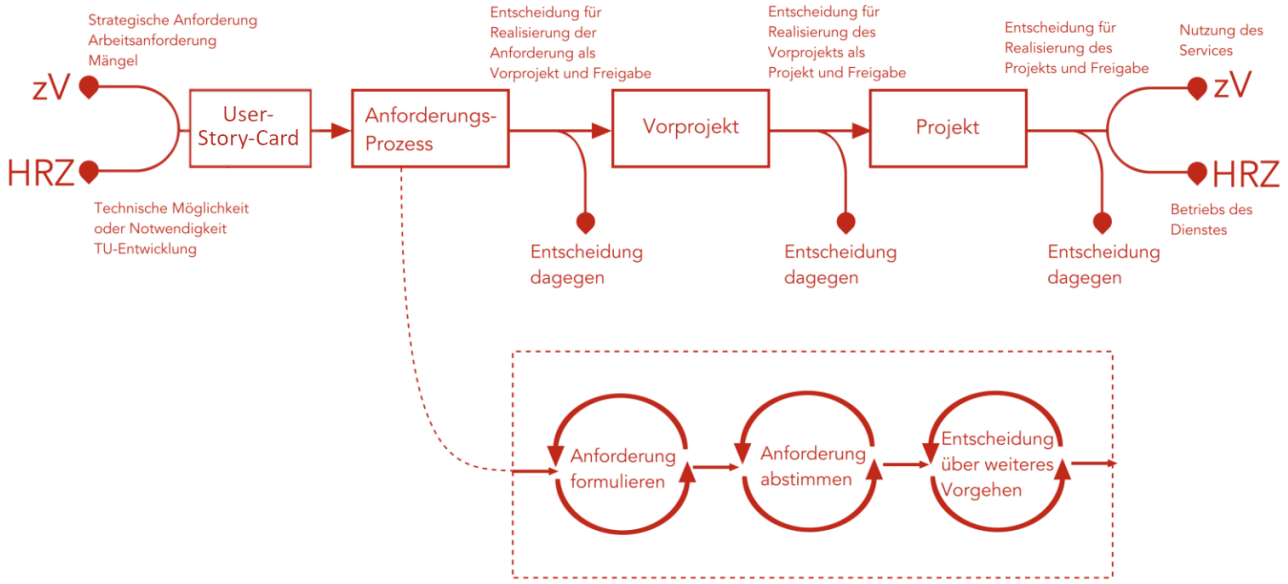


Nicht alle Ideen, Probleme oder Anliegen sind IT-Anforderungen, die über die Stabsstelle IT- und Prozesskoordination laufen müssen. Welche IT-Anforderungen kommen für den Prozess Anforderungsmanagement in Frage?

- 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 bspw. der Aufwand zu groß ist.
- Alle Anforderungen, die mit der Einführung einer internen oder externen IT-Lösung enden könnten.

4. Was passiert mit den Anforderungen im Prozess Anforderungsmanagement?

Der Prozess Anforderungsmanagement ist einer von mehreren Teilprozessen, den eine Anforderung bis zu ihrer Projektreife durchläuft.
Neben dem Teilprozess Anforderungsmanagement existieren auch die Teilprozesse Vorprojekt (optional), Projekt und Review. Der gesamte Prozess wird übergeordnet durch die zentrale Verwaltung und das Hochschulrechenzentrum begleitet:



Eine detaillierte Grafik des gesamten Prozesses (gemeint ist mit allen Teilprozessen) befindet sich im Anhang.

Im Teilprozess Anforderungsmanagement werden Anforderungen erfasst, besprochen, abgestimmt und kumuliert. Der Anfordernde begleitet den Prozess und wird in jedem Schritt durch die IT- und Prozesskoordination beraten:

1. User-Story-Card:
   Vor dem eigentlichen Anforderungsprozess besteht die Möglichkeit, unkompliziert Ihr Anliegen per User-Story-Card an das IT- und Prozesskoordinationsteam einzureichen. Aus Ihren kurz gefassten Ideen, die Sie verwirklichen wollen, wird dann eine Anforderung im darauffolgenden Schritt erstellt.

2. IT-Anforderung formulieren:
   In einem iterativen Prozess entwickelt der Anfordernde mit Unterstützung der Stabsstelle IT- und Prozesskoordination die Idee oder das Anliegen in einen Wo finden Sie den Anforderungssteckbrief?. Dafür wird aus einer ersten Fassung ein Konzept ggf. mittels Brainstorming und anderen Analyse- und Lösungsmethoden erarbeitet.

3. Einbindung der Gremien/ Instanzen:
   Ist eine Anforderung vollständig erfasst und formuliert, kann sie durch verschiedene Gremien und Instanzen weiterbearbeitet werden.

   Welche Leistungen werden dabei durch die verschiedenen Gremien erbracht?
   - IT-AK zV: Mithilfe des gesammelten Knowhows aller im Prozess Beteiligten können mögliche Schwachstellen frühzeitig behoben werden und die Anforderung hinsichtlich ihrer Machbarkeit und ihrem Arbeitsaufwand analysiert werden. Es können wichtige Schnittstellen identifiziert und angepasste Lösungen entwickelt werden, die auch über verschiedene Bereiche hinweg funktionieren. IT-Anforderungen können gesammelt betrachtet, kategorisiert und abgestimmt werden.
   - IT-Koordinationstreffen: Durch die gezielte Zusammenarbeit von HRZ und zV können angepasste Lösungen im Sinne der Anwender und Entwickler auf operativer Basis gestaltet werden.
   - Kobo-AG: Es können die Vereinbarkeit von operativen und strategischen Zielen sichergestellt und die nötigen Leitlinien und Strukturen zur effizienten Umsetzung der Anforderung herangezogen werden.
     IT-Koordinationsboard: Strategische IT-Themen werden abgestimmt und Mandate bezüglich der Stati von Projekten erteilt. So kann aus einer Anforderung ein Vorprojekt, aus einem Vorprojekt ein Projekt und aus einem Projekt schließlich ein funktionierender Service werden.

4. IT- Anforderung abstimmen:
   Damit aus einer Anforderung ein (Vor-)Projekt werden kann, muss sie abgestimmt und priorisiert werden. Der Anfordernde agiert dabei als Auftraggeber und vertritt sein Anliegen. Zunächst findet eine Abstimmung im IT-Arbeitskreis zV statt. Anschließend wird die Anforderung in einer wiederholten Abstimmungsrunde mit den Dezernatsleitungen und dem Kanzler abgestimmt.

5. Bei strategischen oder großen Vorhaben sowie Eskalationen:
   Die Instanzen, Dezernentenrunde, Kanzler und IT-Koordinationsboard werden eingebunden.

6. Fertigstellung:
   Die IT-Anforderung kann als (Vor-)Projekt umgesetzt werden, sofern gemeinschaftlich dafür gestimmt wurde. Der Anforderungsprozess ist damit beendet, die Rolle des Anfordernden als Auftraggeber bleibt jedoch weiterhin bestehen.

5. Wo finden Sie den Anforderungssteckbrief?

Den Anforderungssteckbrief und weitere Formulare der IT- und Prozesskoordination können Sie vom Schnellzugriffbereich auf unserer Homepage beziehen. Alternativ finden Sie hier unsere Dokumente nach der Projektphase geordnet.

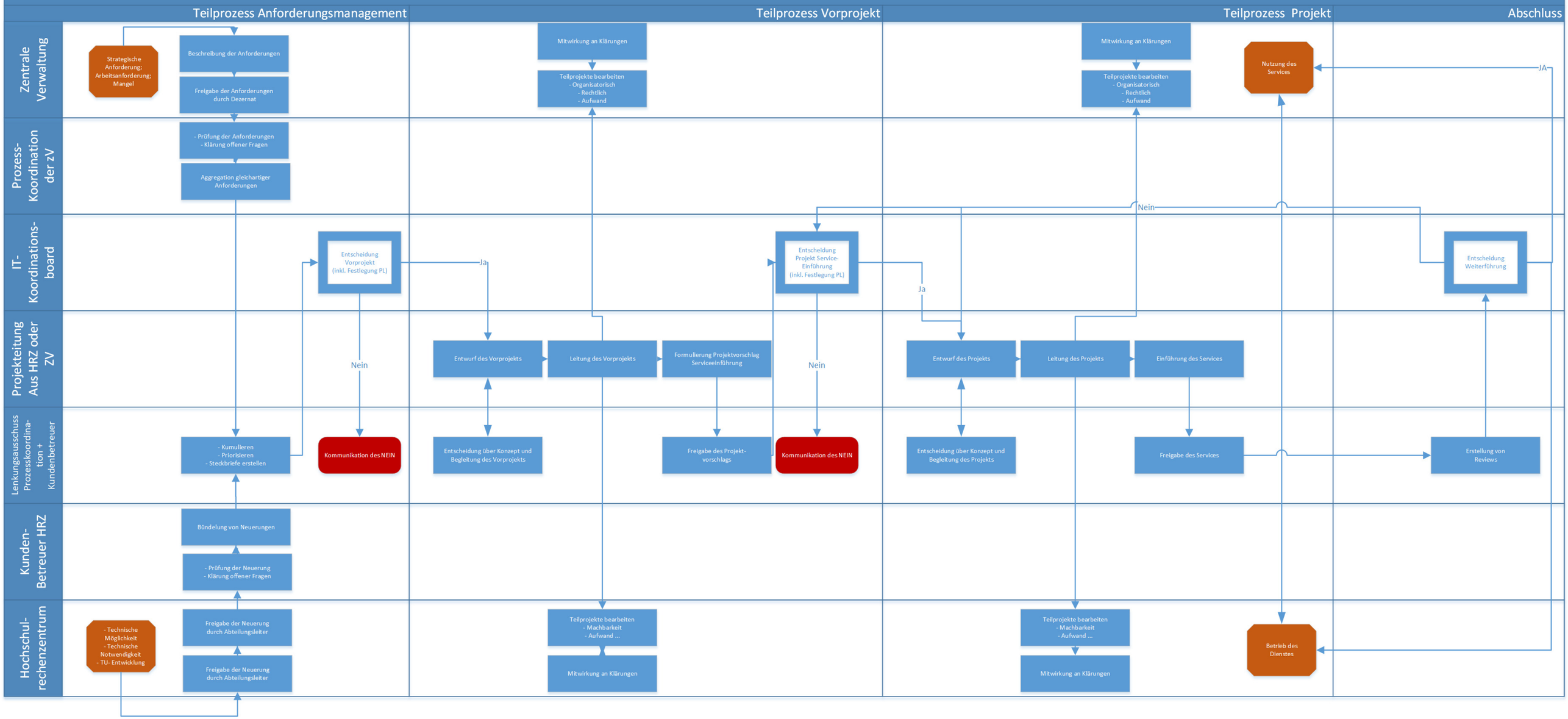
Der Steckbrief ist eine erste Beschreibung einer Anforderung für die Einführung eines neuen oder die Änderung/Erweiterung eines bestehenden IT-Dienstes durch das HRZ. Auf Basis dieses Steckbriefs werden die Anforderungen hinsichtlich der Umsetzbarkeit und des finanziellen und personellen Aufwands bewertet und im Kontext aller anderen bestehenden Anforderungen und Projekte priorisiert.

Die Fragen sind dabei als Leitfragen zu verstehen.
Bitte senden Sie den Anforderungssteckbrief im Wordformat zu.

6. Wo und wie werden die Anforderungen abgelegt?

Die Anforderungen werden auf einem gemeinsam zugänglichen Laufwerk abgelegt unter: S:\IT-Anfomgt\1_Anforderungen
Wenn Sie Probleme mit dem Zugriff auf den Bereich IT- Anforderungsmanagement haben, wenden Sie sich bitte an die IT-und Prozesskoordination.

7. Anhang

Im Folgenden Abgebildet sehen Sie den detaillierten Anforderungsprozess inkl. der Teilprozesse.

Prozess Lebenszyklus eines Services