

nls-AA-02

Tools Konzeption

Konzeption einer kundenspezifischen Toolimplementierung

build - v1.00

next process light - v1.0.00



Prozesseigner:

Prozessverantwortlicher:

Prozessebene

Version:

Stichtag:

A. Peschke

M. Goldschmidt

Teilprozess

1.0

07.01.2016

Pz-Steckbrief

nls-AA-02 Tools Konzeption

Prozessart	Klassifizierung	Prozessebene	Systembezug
Kernprozess	Komplexer Prozess	Teilprozess	Unternehmensübergreifend

Prozessbeschreibung:

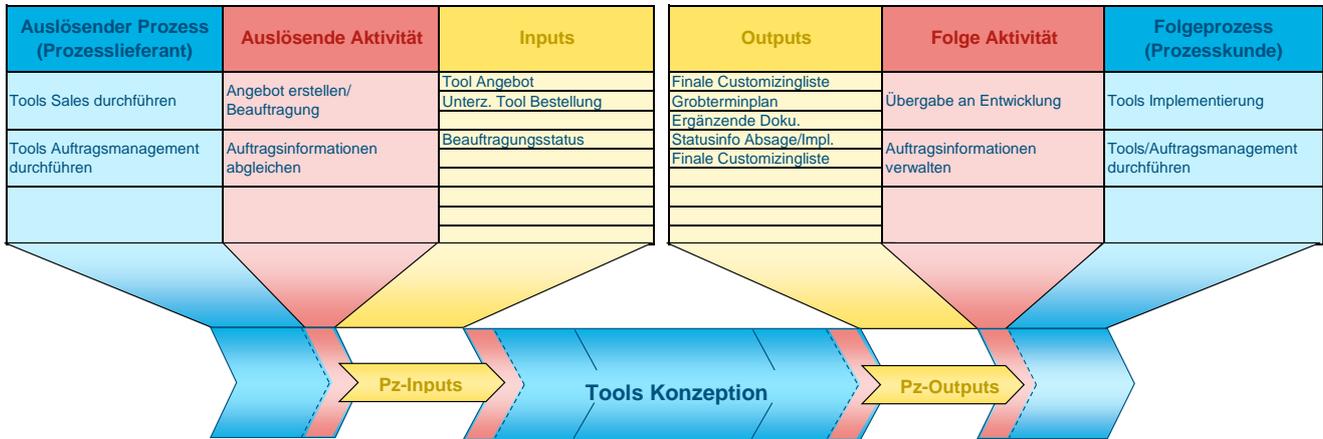
Der Prozess "Tools Konzeption" konkretisiert den Anpassungsbedarf interner/externer Kunden für ein oder mehreren Standard-Tools vor der eigentlichen Implementierung. Erst auf Basis der Konzeption können Aufwände für die Anpassung pauschal angeboten werden. Die Konzeption ist grundsätzlich eine kostenpflichtige Beratungsleistung. Wird jedoch eventuell im Rahmen von Tools Sales oder Tools Support heraus kostenlos erbracht (was in der Kostenkalkulation für die Implementierung berücksichtigt werden sollte).

Prozesseigner:

A. Peschke

Prozessverantwortlicher:

M. Goldschmidt



Erste Aktivität	Prozess-Schritt	Beteiligte Org.einheiten	Letzte Aktivität
Übergabe Infos aus Tool Auftragsmanagement bzw. Tools Sales	Konzeption initiieren (options)	nlc, nls	Information für Tools Auftragsmanagement zusammenstellen
	Detailanforderungen erheben	nlc, Extern	
	Detailanforderung prüfen	nls	
	Technisches Design erstellen	nls, nlc	
	Freigabe zu Implementierung	nlc, nls, Extern	
	Konzeption abschliessen	nls, nlc	

Prozessziel/Zweck

Sicherstellen einer transparenten und kostendeckenden Vorgehensweise in der Konzeption um mit dem Kunden zu vereinbaren, welches Tool zu welchen Kosten in der Tool Implementierung angepasst werden soll. Verkürzung / Transparenz über die Durchlaufzeit von der Bestellung zu Konzeption bis zum ersten Workshop bzw. von der übermittelten Customizingliste bis zur Entscheidung zur Umsetzung.

Nicht-Inhalte

Verkauf eines Tools (Tools Sales)
Umsetzung der Anpassung (Tools Implementierung)
Features für Folgeversion des Standardtools definieren (Tools Entwicklung)

Basiskennzahlen

Anzahl Wiederholungen pro Periode	50
Durchschnittl. Durchlaufzeit (in Tagen)	24
Durchschnittl. Aufwand (in Ph)	64,0
Durchschnittl. Kosten (in EUR)	2.700

Hilfsmittel (IT, wesentliche Dokumente, Vorlagen)

Tool Angebotsassistent / MS Word, Vorlage Anforderungsliste / MS Excel, Vorlage Customizingliste / MS Excel, FCP Vorlage / MS Word, nls Planner / MS Excel, mini.minutes / MS Excel, Checkliste Tool, MS Excel

Spezifische Kennzahlen

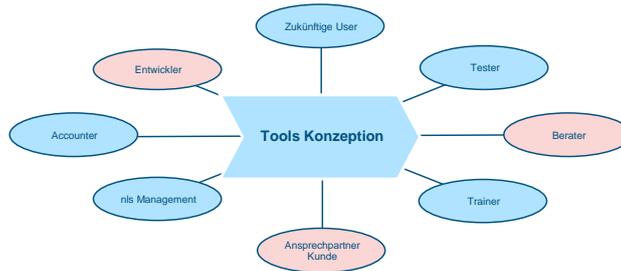
Durchlaufzeit von der Beauftragung bis zum ersten Workshop
Durchlaufzeit von der ersten übermittelten Customizingliste bis zur Entscheidung der Umsetzung
Abweichung verrechenbarer Tage und aufgewandete Tage für die Konzeption

Geltungsbereich

Gültig ab: 01.02.2010
Gültig bis: unbegrenzt
Gültig für: Gesamte next level Gruppe

Prozesseigner, A. Peschke

Prozessverantwortlicher, M. Goldschmidt



Sozialer Kontext	Bezug zu Prozess	Risiko	Konsequenz für den Prozess	Wer	bis wann	
Zukünftige User	Wollen Ihre Anliegen einbringen, weil Sie mit dem Tool zukünftig arbeiten müssen	Werden je Kunde unterschiedlich eingebunden. Läuft jedoch generell unproblematisch.	gering	Kommunikation an Accounter, dass Teilnehmer für den Konzeptions-WS (Anforderungen erheben) im Rahmen von Tools Sales zu hinterfragen sind.	A. Peschke	28.02.16
Anspruchspartner Kunde	Kunde muss spezifizieren, wie Elemente angepasst werden sollen und muss entscheiden, welche Anpassungen auch umgesetzt werden, da dies mit entsprechenden Kosten verbunden ist.	Es kommt immer wieder vor, dass Test und Betreuung von abweichender Person erfolgt, welche die Anpassungen definierte.	hoch	Aktualisierung der nlc Spielregeln: Es soll im Rahmen des Tools Sales Prozess immer ein Kundenansprechpartner definiert werden, auch wenn dieser zu späteren Zeitpunkt wechseln sollte. Es gibt sonst immer Probleme bei erforderlichen Entscheidungen (auch im Rahmen der Tools Implementierung und Wartung).	S. Gawor	31.01.16
Accounter	Ist an Kundenzufriedenheit interessiert und muss Auskünfte über Kosten geben.	In der Konzeption eher unproblematisch (betrifft eher Tools Sales).	gering	Aktualisierung der nlc Spielregeln: Es werden keine Aufwände ohne Abstimmung mit nls kommuniziert. Der Kunde wird auf den Bedarf einer detaillierten Beschreibung der Anforderungen verwiesen um Aufwände kalkulieren zu können.	S. Gawor	31.01.16
Berater	Klärt mit dem Kunden alle zentralen Fragestellungen ab.	Teilweise ungeklärte Konsequenzen. Aktuell jedoch nls selbst häufig in dieser Rolle.	hoch	Berater muss auf Standardtool entsprechend qualifiziert sein und sich an Vorlagen und Checklisten halten, die Struktur geben. Berater sind oft gar nicht in der Lage die Abdeckung von konkreten Anforderungen oder die Machbarkeit zu verifizieren. Es sollen den potentiellen Beratern in einem internen Tool Tag die zentralen eigenen Tools next project und next portfolio und verfügbare Hilfsmittel näher gebracht werden.	M. Müller	31.03.16
Entwickler	Müssen später Anpassungen vornehmen um die erwarteten Anforderungen zu erfüllen.	Werden bereits bei Konkretisierung und Aufwandskalkulation einbezogen.	hoch	Entwickler werden bereits bei der Konzeption miteingebunden. Diese führen die Anforderungen in erforderliche Anpassungen über und kalkulieren den entsprechenden Aufwand. Grundsätzlich funktioniert dies recht gut, vor allem bei Zusatzcustomizings wird immer wieder vergessen mit der Customizingliste zu arbeiten, wo es auch Zuschläge zum eigentlichen Entwicklungsaufwand gibt. Temporäre genau Kontrolle, inwieweit der Prozess hier eingehalten wird.	A. Peschke	31.01.16
Tester	Muss später überprüfen ob das Tool korrekt funktioniert und den definierten Anforderungen entspricht.	Derzeit nicht eingebunden, da zu diesem Zeitpunkt noch unklar ist, was umgesetzt wird und wann wirklich getestet werden kann. Führt dann eher zu Problemen bei der Tool Implementierung.	gering	Derzeit wird der Tester erst bei der Tools Implementierung miteinbezogen und muss dort in die Anforderungen und definierte Anpassungen eingeführt werden. Gegebenenfalls Einbindung eines zukünftigen Testers bei größeren Customizingaufträgen. Aufträge bzw. Kunden werden wieder systematisch kategorisiert und bei mittleren und größeren Aufträgen ist dezidiert ein Tester zu nominieren, der bereits in der Konzeption eingebunden wird.	A. Peschke	15.01.16
nls Management	Muss Ressourcen zuordnen und verantwortet Umsätze die mit Aufträgen lukriert werden. Muss auf langfristige Kundenzufriedenheit und kurzfristige DB-Ziele achten.	Teilweise zu geringe Konsequenzen wenn Prozess nicht eingehalten wird, vor allem gegenüber Accountern, Beratern.	gering	Übernimmt die Anforderungen und verifiziert deren Qualität. Auf Basis von Verfügbarkeit, Anforderungen und Qualifikation wird ein Entwickler zugewiesen. Verifiziert mit dem Entwickler Aufwandschätzungen und trifft strategische Entscheidung zur Weiterentwicklung der Standardtools. Kommunikation wenn Leistungen nicht passen und Eskalation bei wiederholtem Auftreten.		
Trainer	Teilweise erfolgt laufend Schulungen des Kunden Staffs und die Änderung bei der PMPzM Dokumentation hat entsprechende Auswirkungen.	Teilweise problematisch wenn Trainer keine Ahnung hat, dass in Kürze geschulte Inhalte nicht mehr gültig sein werden.	gering	Accounter sollte Trainer entsprechend briefen. Für Details können Trainer vor Training von nls Status abfragen. Die Entwickler informieren bei zentralen Veränderungen von Tools daher immer den Accounter. Aktualisieren der Kunden/Tool Matrix, damit auch alle Accounter, Berater und Trainer in der Lage sind, zu verstehen bei welchen Kunden, welche Tools in welcher Version und in welchem Lizenzumfang vorhanden sind.	Accounter, nls Leitung	laufend

Prozess Design

nls-AA-02 Tools Konzeption



Prozess-Schritt	1	2	3	4	5	6
Bezeichnung	Konzeption initiieren	Detailanforderungen erheben	Detailanforderungen prüfen	Technisches Design erstellen	Freigabe zur Implementierung	Konzeption abschliessen
Beschreibung	Soweit nicht bereits im Tools Sales Prozess eingebunden, übergibt der Accounter relevante Dokumente und Kontextinformationen an das Management der next level solutions und den Berater, der den Kunden in der Konzeption begleiten soll.	Der Berater unterstützt den Kunden seine Anforderungen zu konkretisieren und dokumentiert diese nachvollziehbar. Zur Unterstützung werden Checklisten, andere Referenzbeispiele genutzt, sowie vorhandene Dokumente des Kunden und Skizzen am Flipchart.	Die n/s Leitung verifiziert ob alle erforderlichen Informationen vorhanden sind, die Anforderungen grundsätzlich nachvollziehbar sind und wie komplex die Anpassungen sind. Auf Basis der Qualifikation und Verfügbarkeit wird ein Entwickler zugewiesen, der üblicherweise auch die Implementierung übernehmen soll.	Auf Basis der dokumentierten Anforderungen und sonstigen Unterlagen, erstellt der Entwickler eine Customizingliste und nimmt eine erste Aufwandsschätzung vor. Diese wird mit dem n/s Leiter abgestimmt und an den Berater übermittelt. Bei Bedarf hält der Entwickler Rücksprache mit dem Berater und dieser mit dem Kunden um offene Fragen zu klären. In der Konzeption können auch Umsetzungsvarianten aufgezeigt werden.	Der Kunde trifft auf Basis der Customizingliste die Entscheidung welche Positionen umgesetzt werden sollen und gibt damit auch das entsprechende Budget frei. Der Berater ist dafür verantwortlich eine Freigabe einzuholen bzw. die Koordination von Unklarheiten und Zusatzwünschen zu übernehmen.	Wurde das Customizing entschieden, wird eine finale Customizingliste abgelegt und relevante Beteiligte informiert (n/s Auftragsmanagement, Accounter). Vor allem Terminzusagen und Konkretisierungen von Budgets werden im Tools Auftragsmanagement festgehalten. Bei Bedarf muss eventuell auch ein eigenes Angebot für die Tools Implementierung erstellt werden (im Rahmen von Tools Sales).
Verantwortlicher	n/c Accounter	n/c Berater	n/s Leiter	n/s Entwickler	n/c Berater	n/c Berater
Beteiligte	n/c Berater n/s Leiter	Kunde	n/s Entwickler	n/s Leiter n/s Berater	Kunde n/s Entwickler	n/s Leiter n/s Entwickler n/c Accounter
Ergebnisse/ Hilfsmittel	Berater Zuordnung Termin WS (O) Kontextinformationen	Dokumentierte Anford. Anforderungsliste (O) Flipchartprotokoll (O) Ergänzende Doku (O)	Auftragskategorisierung Entwickler Zuordnung Ideen/Empfehlungen (O)	EA Customizingliste inkl. Kostenschätzung inkl. Unklarheiten Anf. (O) Grob-schätzung Impl.dauer	Ergänzende Hinweise (O) Beauftragte Customizingliste oder Statusinfo Absage	Statusinfo Implem. Finale Customizingliste Rahmeninfos Konzeption (O) Grobterminplan
DLZ (in Tagen)	10,0	3,0	2,0	2,0	5,0	2,0
Aufwand (in Ph)	8,00	32,00	6,00	8,00	6,00	4,00
Kosten (in €)	0,00	1.350,00	450,00	900,00	0,00	0,00