

Anforderungsmanagement

- Kurzbeschreibung -

Um eine dezentrale Erfassung von Anforderungen an einen zentralen Dienstleister (z.B. Reparaturanforderungen an die Technik bzw. den Hausmeister, Verbesserungsvorschläge an die Unternehmensleitung, besondere Anforderungen an die Reinigungskräfte etc.) zu managen und zu kontrollieren, ist das Produkt Anforderungsmanagement entstanden.

Neben einer einfachen und schnellen Erfassung von Anforderungen, der Delegation der Anforderungen an die Mitarbeiter des Dienstleisters, Darstellung von Rückfragen an den Melder und die Rückmeldung über die Erledigung gibt es auch zahlreiche Auswertungsmöglichkeiten, siehe Kapitel 5.

1. Technologie

Die Anforderungen werden in einer MS-SQL-Server Datenbank (oder auch einer MSDE-Umgebung) gespeichert. Die Administration und Abarbeitung der Aufgaben beim zentralen Dienstleister erfolgt über ein leistungstarkes MS-Windows-Programm (Windows 2000, Windows XP), das sich direkt an die Datenbank anmeldet.

Die dezentrale Erfassung der Anforderungen erfolgt über eine Weboberfläche, die von einer ISAPI-DLL auf einem Windows-Webserver (IIS4 oder IIS5) generiert wird. Über ein StyleSheet ist das Aussehen der Webseite ohne Programmanpassung auf Ihr individuelles Layout abstimmbar. **Alternativ kann auf den Webserver verzichtet werden** und das Standalone-Tool zur Erfassung von Anforderung (ohne Authentifizierung) verwendet werden.

Auswertungen werden in der Administrationsumgebung generiert und sind ohne weiteres z.B. in MS-Excel weiter auswertbar.

Optional kann das Zusatzmodul „NT-Autorisierung“ zusätzliche erworben werden. Die Anwender sind über ihr Login an die NT-Domäne authentifiziert; diese Information wird von Anforderungsmanagement ausgewertet und so automatisch die Meldestelle ermittelt, die nicht mehr verändert werden kann (damit z.B. Benutzer der Meldestelle A nicht die Anforderungen der Meldestelle B einsehen können). Diese Autorisierung ist sowohl über das Weberfassungsmodul als auch über das standalone-Tool möglich.

2. Administration und Bearbeitung von Anforderungen

Anforderungsmanagement ist mehrbenutzerfähig. Es können verschiedene Berechtigungsstufen (Administrator, Mitarbeiter, Disponent) vergeben werden. Der Administrator erfasst zunächst die Stammdaten (Benutzer, Meldestellen, Materialien)

Meldet sich ein Anwender an, werden neue Anforderungen automatisch in einer Todo-Liste angezeigt. Diese kann der Anwender an andere Mitarbeiter delegieren (disponieren).

Die jeweiligen Mitarbeiter erhalten daraufhin eine individualisierte Todo-Liste mit den Anforderungen, die in seinen Zuständigkeitsbereich fallen.

Eine Erfassung von Ausführungen (Startzeit und Dauer mit Kommentar) kann um die Angabe von Materialverbrauch ergänzt werden. Hierzu kann der Administrator verschiedene Kategorien von Materialien (z.B. „Installationsmaterialien“ und darunter „Leuchtstoffröhren“, „Glühbirnen“....) definieren, die dann vom Mitarbeiter zugeordnet werden können. Eine Zusätzliche Erfassung von Materialien, die nicht katalogisiert sind, ist ebenfalls vorgesehen.

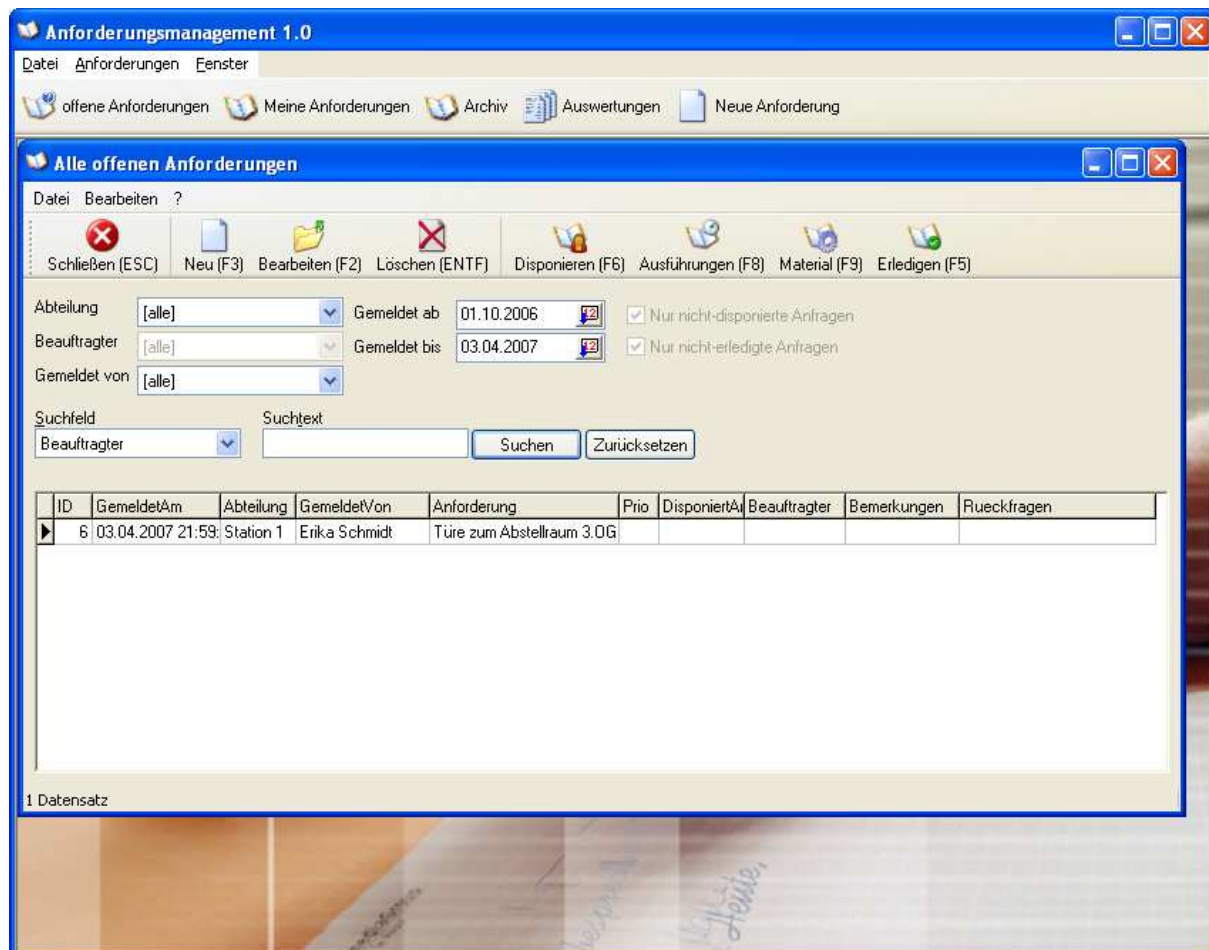


Abbildung 1 - Liste der Offenen Anforderungen

3. Meldung von Anforderungen

An den Meldestellen kann ein Link auf den Webserver von Anforderungsmanagement im Webbrowser hinterlegt werden. Ruft der Mitarbeiter diesen Link auf, erscheint eine Erfassungsmaske, die um die Angabe der Meldestelle (diese kann über den Link vorbelegt werden), des Melders (Freitext) und der Anforderung (ebenfalls Freitext) selbst erfasst werden. Handelt es sich um einen Defekt an einem Gerät, ist die Angabe einer Inventarnummer optional möglich.

Sind zu dieser Meldestelle bereits Anforderungen erfasst, so werden offene und kürzlich erledigte Anforderungen auf dieser Webseite im unteren Bereich in Form einer Liste eingeblendet. Rückfragen des Dienstleisters können hier angezeigt und farblich hervorgehoben werden. Je nach Status der Anforderung (offen, in Arbeit, Rückfragen und erledigt) können individuelle Icons zugeordnet werden, sodass der Mitarbeiter den Stand der Anforderung jederzeit nachvollziehen kann.

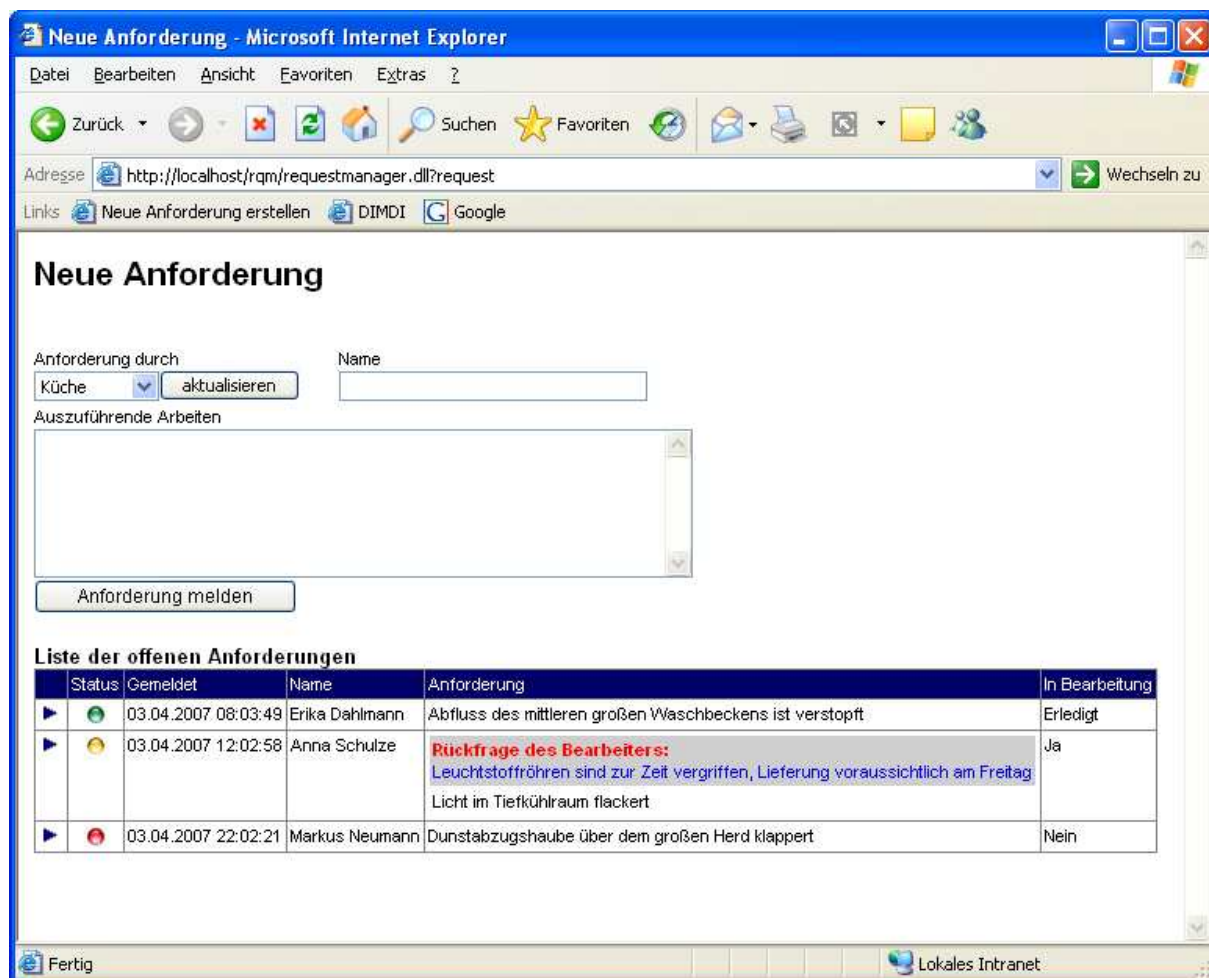
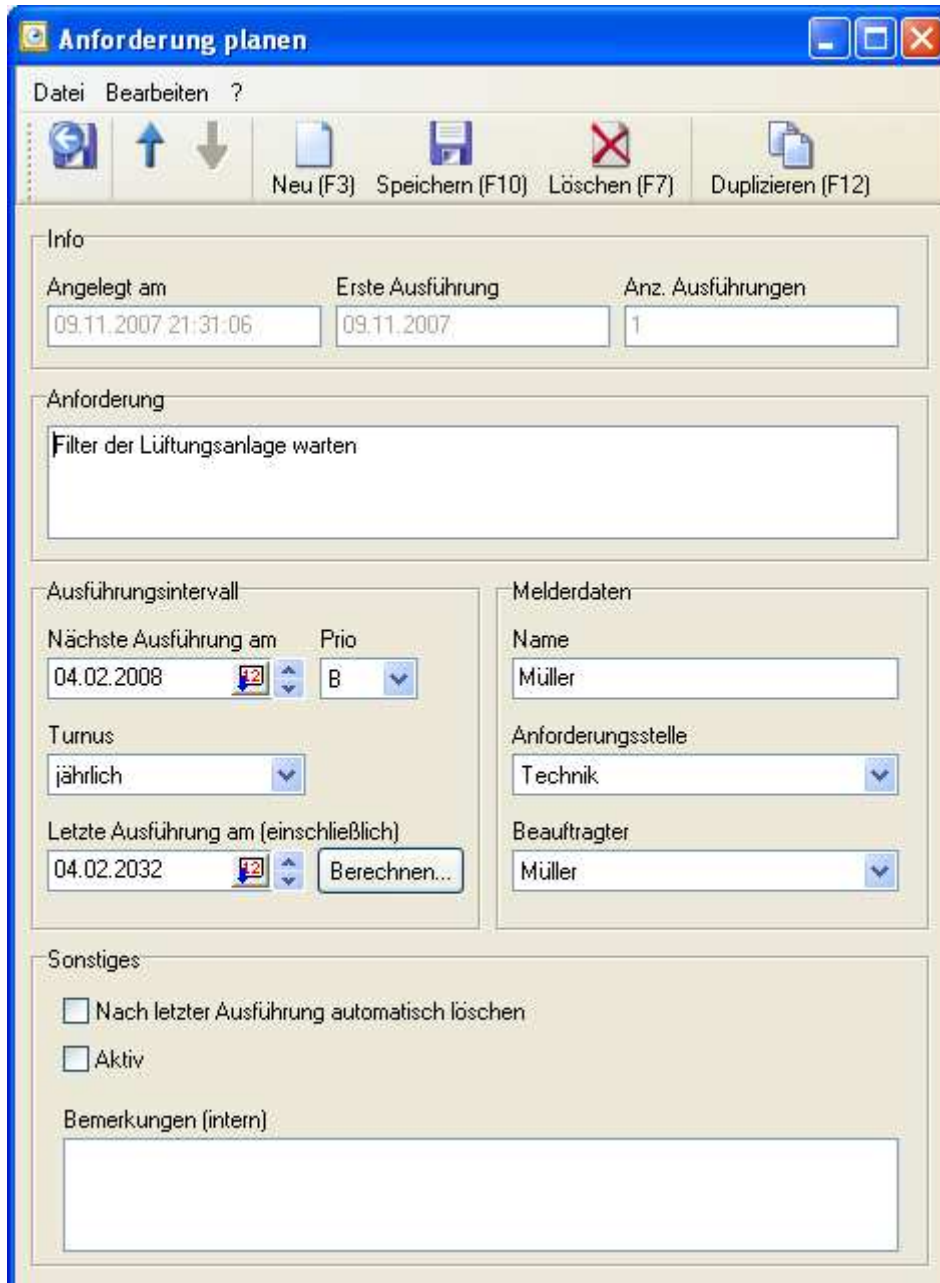


Abbildung 2 - Dezentrale Erfassung der Anforderungen im Web-Browser

4. Anforderungen planen

Zyklische Anforderungen wie z.B. regelmäßige Inspektions- oder Wartungstermine können über das Zusatzmodul „Planung“ erfasst werden. Das System generiert automatisch bei Erreichen des Termins eine neue Anforderung, die ganz normal im System verarbeitet werden kann.



Anforderung planen

Datei Bearbeiten ?

Neu (F3) Speichern (F10) Löschen (F7) Duplizieren (F12)

Info

Angelegt am	Erste Ausführung	Anz. Ausführungen
09.11.2007 21:31:06	09.11.2007	1

Anforderung

Filter der Lüftungsanlage warten

Ausführungsintervall

Nächste Ausführung am	Prio
04.02.2008	B

Turnus: jährlich

Letzte Ausführung am (einschließlich): 04.02.2032 **Berechnen...**

Melderdaten

Name	Anforderungsstelle	Beauftragter
Müller	Technik	Müller

Sonstiges

Nach letzter Ausführung automatisch löschen

Aktiv

Bemerkungen (intern)

Abbildung 3 - Anforderung planen

Zudem ist die Definition einer Folgeaktion beim Bearbeiten von Aufgaben möglich. So kann z.B. nach einem Radwechsel nach 14 Tagen eine Kontrolle der Radmutter geplant werden.

5. Auswertungen

Alle Anforderungen und die zugeordneten Ausführungen (evtl. inkl. Materialverbrauch) stehen in der Datenbank bereit und können über zahlreiche Auswertungsfunktionen analysiert werden. Bei Kenntnis der Datenbank und entsprechendem Know-how in SQL, können über ein geeignetes Frontend (z.B. MS-Access) auch problemlos eigene Auswertungen implementiert werden. Folgende Standardauswertungen sind integriert:

- Liste aller Anforderungen (abgegrenzt nach Erledigungsdatum, Meldestelle, Bearbeiter) mit der dokumentierten Gesamt-Ausführungszeit mit Start- und Enddatum
- Auslastungsliste der verfügbaren Mitarbeiter nach Stunden pro Tag
- Auswertung der Reaktionszeit und Zeit bis zur Erledigung (Mitarbeiterbezogen)
- Auswertung aller Ausführungen in einem bestimmten Zeitraum

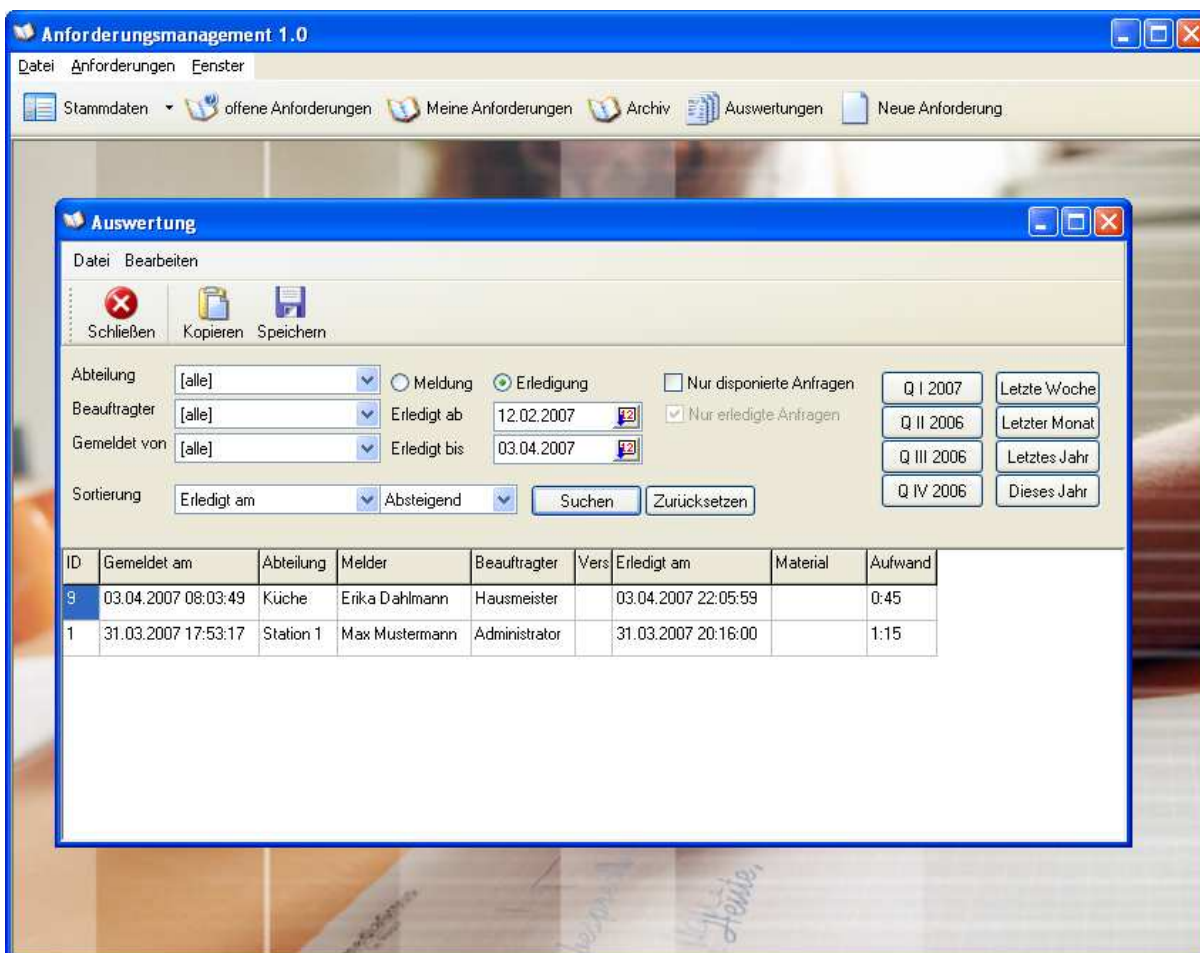


Abbildung 4 - Auswertung nach Anforderung

6. Erweiterungsmöglichkeit

Das Programm ist sehr flexibel konzipiert. Mögliche Funktionserweiterungen oder auch Verbesserungen sind einfach zu realisieren. Für Anregungen jeder Art sind wir offen. Sprechen Sie uns einfach an!