



Acando – Ihr Partner

Acando ist eine Unternehmensberatung, die in Partnerschaft mit ihren Kunden nachhaltige Verbesserungspotenziale identifiziert und diese mithilfe von Informationstechnologien implementiert. Acando bietet ein ausgewogenes Verhältnis von hohem Geschäftsnutzen, kurzen Projektzeiten und geringen Kosten. Die Gruppe beschäftigt rund 1.100 Mitarbeiter in sechs europäischen Ländern, der jährliche Umsatz beträgt etwa 160 Millionen Euro. Acando AB ist an der NASDAQ OMX Nordic gelistet. Unsere Unternehmenskultur basiert auf drei Kernwerten: Teamgeist, Leidenschaft und Resultate.

Von der Strategie zum Softwaresystem

Die strategische Neuausrichtung eines Unternehmens ist oft die Folge veränderter Marktbedingungen, die möglicherweise eine Umgestaltung der Organisationsstrukturen mit sich bringen. Eine Veränderung der Unternehmensstrategie zieht meistens eine Umgestaltung oder Erweiterung der Software-Systemlandschaft nach sich. Wie aber kommt ein Unternehmen von einer abstrakten Strategie und Zieldefinition zu einem funktionsfähigen System, das zudem zukunftssicher und ausbaufähig ist?

Eine schlanke und vor allem durchgängige Methode kann diese Herausforderungen meistern. Diese begleitet den Entscheidungsträger während des gesamten Softwareeinführungsprozesses – von der Zielfindungsphase bis hin zur technischen Implementierung des Systems. Die Verwendung dieser Methode ist unabhängig davon, ob es sich um eine gekaufte oder um eine selbstentwickelte Software handelt.

Acando hat auf der Basis umfangreicher Erfahrungen aus zahlreichen Projekten eine solche Methode entwickelt, welche alle geforderten Eigenschaften erfüllt.

Challenges & Benefits

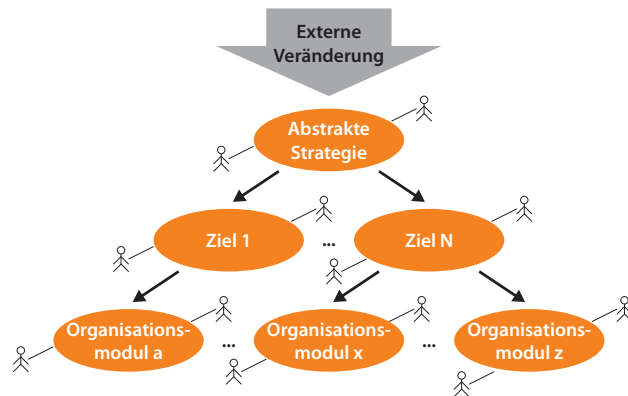
Eine durchgängige Methode zur Softwareeinführung sorgt für Transparenz in allen Projektphasen. Sie kann schlank und zielorientiert den Weg von der Entwurfsphase bis hin zum System ebnen. Die hohe Abstraktion der strategischen Ziele wird auf überschaubare Bereiche heruntergebrochen und konkretisiert. Dabei ist die Unabhängigkeit der Methode von der Systementscheidung in den späteren Projektphasen wichtig.

Eine „Make or Buy“-Entscheidung kann in der frühen Phase eines Projektes häufig noch nicht getroffen werden. Deshalb ist die Methode von einer solchen Entscheidung unabhängig. Die erzielten Analyseergebnisse sind zudem unabhängig von der konkreten Ausgestaltung des künftigen Systems wiederverwendbar.

Solution

Acando hat ein praxiserprobtes Vorgehensmodell entwickelt, das über eine durchgängige Schablone für alle Projektphasen (von der Messung des strategischen Reifegrades bis hin zur technischen Systemeinführung) verfügt. Dieses Vorgehensmodell beinhaltet auch Konzepte für die Durchführung der Zielfindungsphase. Nach der Definition der strategischen Ziele und einer Bestandsaufnahme





wird zunächst der Projekttyp bestimmt. Je nach Projekttyp kann eine funktionsgetriebene Anforderungsanalyse (z.B. für die Einführung eines Modellierungswerkzeugs) oder eine prozessgetriebene Anforderungsanalyse (z.B. für die Einführung eines CRM-Systems) gewählt werden. Bei einer funktionsgetriebenen Anforderungsanalyse verkürzt sich die Methode und fokussiert direkt die Definition eines Auswahlfilters.

Vom Prozess zum Softwaresystem: Das Anforderungsmodell

Bei der prozessgetriebenen Anforderungsanalyse werden die strategischen Ziele (z.B. die Einrichtung eines Kundenbetreuungssystems) durch Kategorisierung in verschiedene Abstraktionsstufen systematisch eingeordnet. Die strategischen Ziele werden in Organisationsmodulen (z.B. „Einrichtung eines Call Centers“) zusammengefasst. Diese Module lehnen sich stark an die Organisationsstrukturen des Unternehmens an. Acando verwendet die UML (Unified Modeling Language) als Beschreibungssprache für alle Modelle, die im Laufe des Softwareeinführungsprozesses erstellt werden. Die UML ist der de facto Standard für die Modellierung von Softwaresystemen sowie Business- und IT-Prozessen.

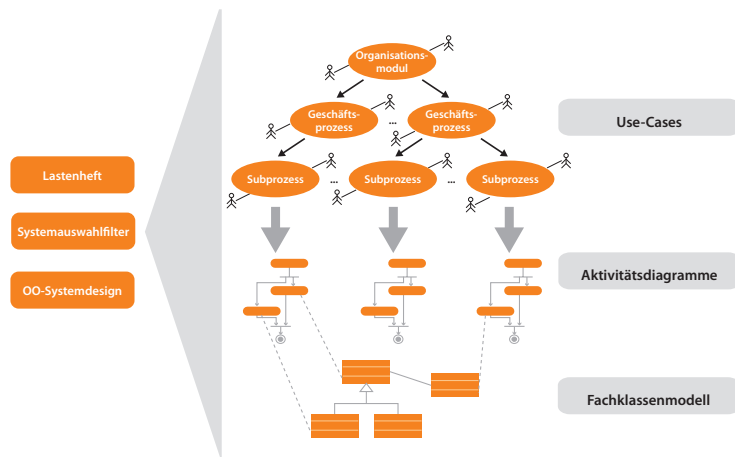
Die strategischen Ziele werden mit Use-Cases, einem wesentlichen UML-Modellierungselement, dargestellt. Durch eine Kaskadierung werden die Use-Cases von der abstrakten strategischen Vorgabe bis hin zu den Subprozessen heruntergebrochen und verfeinert.

Jedes Organisationsmodul beinhaltet alle fachlichen Anforderungen zusammengehöriger Geschäftsprozesse. In einem Call Center für die Kundenbetreuung gibt es beispielsweise den Prozess „Kundenstammdaten anlegen“. Die Summe aller Prozesse rund um die Kundenbetreuung definiert das entsprechende Organisationsmodul.

Mit der modellbasierten Darstellung der strategischen Ziele und deren Abbildung auf die fachlichen Anforderungen können Projektziele konsequent verfolgt und eindeutig kommuniziert werden. Die Abbildung von abstrakten strategischen Zielen auf Anforderungen und Geschäftsprozesse hilft den Projektbeteiligten bei der Ermittlung der kritischen Erfolgsfaktoren.

Die Prozesse werden ebenfalls durch Use-Cases modelliert. Das resultierende widerspruchsfreie Modell visualisiert die Abhängigkeiten zwischen den Prozessen. Durch die Identifizierung und Analyse von kritischen





Prozessen können die wichtigsten Erfolgsfaktoren für die Softwareeinführung ausgemacht werden. Je nach Bedarf können die Prozesse auf unterschiedlichen Abstraktionsstufen beschrieben werden.

Im nächsten Schritt werden die Prozesse zu Subprozessen verfeinert. So wird jeder Prozess durch seine Subprozesse detaillierter beschrieben. Außerdem werden die Abhängigkeiten zwischen den Subprozessen modelliert. Der Prozess „Anlegen von persönlichen Daten“ wäre z.B. ein möglicher Subprozess des Prozesses „Kundenstammdaten anlegen“. Auch die Subprozesse werden mittels Use-Cases modelliert. Mit Hilfe des UML-Modellierungselements der Aktivitätsdiagramme werden sie detailliert und unmissverständlich beschrieben. Durch ein Fachklassenmodell, in dem die wesentlichen Geschäftsobjekte beschrieben werden, kann dieses Prozessmodell entsprechend ergänzt werden.

Die Gesamtheit des auf diese Weise entstehenden Modells wird als Anforderungsmodell bezeichnet. Es beinhaltet alle fachlichen Anforderungen, die an das Softwaresystem gestellt werden. Gemeinsam mit den technischen und sonstigen Anforderungen

(z.B.: Mindestgröße des Softwareherstellers) bildet das Anforderungsmodell einen mehrstufigen Auswahlfilter für die Softwareeinführung.

Kosten-/Nutzenanalyse

Eine Zuordnung von Kosten zu den Prozessen, z.B. als Basis für die Berechnung des Return on Investment (ROI), kann auf den verschiedenen Abstraktionsebenen (vom strategischen Ziel bis hinunter zu den Subprozessen) vorgenommen werden. Allerdings können solche Kenngrößen nur ermittelt werden, wenn zuvor eine Entscheidung über „Make or Buy“ getroffen wurde. Die Prozesse können durch eine Gewichtung unterschiedlich priorisiert werden.

Oft übersteigen die Anforderungen an das Softwaresystem die finanziellen Rahmenbedingungen. Muss aus diesem Grund der Funktionsumfang eingeschränkt werden, so dürfen folgende Aspekte nicht außer Acht gelassen werden:

- Können die eingesparten Systemfunktionalitäten in einem nachfolgenden Projekt kostengünstig implementiert werden, und ist die Standardsoftware, die eventuell zum Einsatz kommt, diesbezüglich ausbaufähig?

Unser Angebot

Acando bietet Ihnen eine durchgängige Methode, die Sie in allen Projektphasen unterstützt:

- Zieldefinition und Messung des strategischen Reifegrades
- Modellbasierte Anforderungsanalyse
- Softwareauswahl / Make or Buy
- Erstellung des Systemlastenheftes
- Begleitung der Realisierung bzw. der SW- Einführung/des Customizings
- Test und Schulung

Kontakt:

Acando GmbH
Millerntorplatz 1
20359 Hamburg
Tel. +49 40 82 22 59-0
Fax +49 40 82 22 59-100
E-Mail: info@acando.de
<http://www.acando.de>



- Die Funktionen weisen oft Querverbindungen auf. Solche Abhängigkeiten sind in einem CRM-Projekt sehr häufig zu beobachten. Lässt man eine bestimmte Funktionalität weg, dann können andere Funktionen davon betroffen sein - oder Funktionen, die unbedingt implementiert werden müssen, sind Teilfunktionen von einzusparenden Funktionen. Diese Kausalitäten müssen zudem auch in der Kostenkalkulation berücksichtigt werden.

Sollte die Entscheidung zugunsten einer Standardsoftware ausfallen, so stellt sich die Frage nach dem Anpassungsaufwand für die geforderten Funktionen.

Durch eine modellbasierte Evaluation und Kostenanalyse können solche komplexen Zusammenhänge untersucht und aufgelöst werden. Ausgehend von einem vorgegebenen Budget und bekannten Rahmenbedingungen unter Berücksichtigung der kritischen Erfolgsfaktoren kann mit dieser Methode die für das Unternehmen beste Lösung ermittelt werden.

Make or Buy?

Oft hängt die Entscheidung „Make or Buy“ an der Frage „Gibt es einen Hersteller, der mit seinem Produkt einen Großteil meiner Anforderungen - unter Berücksichtigung der

wirtschaftlichen Aspekte - möglichst umfassend abdeckt?“

Das Anforderungsmodell dient in diesem Fall zur methodischen Vorbereitung einer Entscheidungsgrundlage. Die Überführung des fachlichen Anforderungsmodells in ein technisches Modell ist dann abhängig vom ausgewählten System vorzunehmen.

Lastenheft / Sollkonzept

Das Anforderungsmodell dient auch als Fundament für das Lastenheft. Soll das System als Eigenentwicklung entstehen, dann kann das Prozessmodell nahtlos in ein objektorientiertes technisches Design überführt werden.

Fazit

Die durchgängige Methode von Acando sorgt im Rahmen einer Softwareeinführung für Transparenz in allen Projektphasen. Schlank und zielorientiert ebnet sie den Weg von der Entwurfsphase bis hin zum fertigen System. Die auf hohem Abstraktionsniveau beschriebenen strategischen Ziele werden modellbasiert und transparent auf überschaubare Größen heruntergebrochen. Dabei ist die Methode unabhängig von der „Make or Buy“-Entscheidung für das künftige System und gewährleistet somit die Wiederverwendbarkeit der Analyseergebnisse.

