

SYSTEMATISCHE EINFÜHRUNG VON CAQ-SYSTEMEN (TEIL 4)

Verbindlicher Fahrplan zur Softwareeinführung

René Kiem, Dortmund

Der Termin des Vertragsabschlusses läutet eine kritische Phase ein, denn nun wird der Leistungsumfang festgeschrieben. Sie haben ein Lastenheft erstellt, auf dessen Basis der Softwareanbieter nun das Pflichtenheft verfasst. Achten Sie jetzt darauf, dass Pflichtenheft und Angebot den gesamten vereinbarten Leistungs- und Lieferumfang enthalten. Das Pflichtenheft ist die Grundlage für den Vertrag. Bedienen Sie sich der zahlreichen Vorlagen für Verträge, und legen Sie eine Checkliste an, die Sie vor Überraschungen in der Vertragsphase schützt.

Lizenzen

Im Vertrag sollten Umfang und zugesicherte Funktionen sowie der Lizenzumfang detailliert aufgeführt sein. Beachten Sie, dass es unterschiedliche Lizenzmodelle gibt:

- Floating- bzw. Concurrent-User-Lizenzen, wobei sich mehrere Mitarbeiter Lizenzen teilen und
- Named-Lizenzen, die an den Mitarbeiter gebunden sind.

Updates

Mit Vertragsabschluss werden Verfahren und Bedingungen für zukünftige Updates definiert. Hier sollten die jährlichen bzw. monatlichen Kosten aufgeführt sein. In der Regel liegt der Abschluss eines Wartungs- bzw. Updatevertrags zwischen 12 und 18 Prozent der Lizenzsumme. Dabei richten sich die Kosten auch nach dem Umfang des Supports.

Individuelle Anpassungen

Anpassungen der CAQ-Software und Drittanwendungen wie ERP-Systeme soll-

Für eine erfolgreiche Auswahl und Einführung eines CAQ-Systems hat sich eine projektmäßige Vorgehensweise bewährt. Im zweiten von sechs Schritten wurden die Anforderungen an ein CAQ-System geklärt und in einem Lastenheft festgehalten. Nun stehen die Vertragsverhandlungen mit dem Systemanbieter an, und der Fahrplan zur Systemeinführung ist zu definieren.

ten definiert werden. Im Vertrag werden Zuständigkeiten bei Störungen, zu installierende Updates und Fehlerbehebungen sowie die Releases (Versionen) definiert.

Systemeinführung und Support

Themen wie Installation, Anpassungen von Software, Umfang von Schulungen und Hotline werden vertraglich geklärt. Um Nachverhandlungen zu vermeiden, sollten die Aufgaben im Vorfeld zwischen den Vertragspartnern definiert sein.

AbnahmeprozEDUREN

Freigaben und Abnahmen sollten vor dem Projektstart geklärt sein. Das Projekt wird in Teilprojekte gegliedert und nach erfolgreicher Durchführung der Arbeiten durch den Kunden abgenommen und freigegeben.

Zahlungsbedingungen

Zahlungsbedingungen und Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) sind Grundlage für einen Kaufvertrag über Software und Dienstleistungen. Im Regelfall werden Teilzahlungen bei Beauftragung über die Lizenzen und nach Erbringung der Dienstleistungen durch den Auftragnehmer fällig.

Im Fall einer Insolvenz

Bei Insolvenz des Softwareanbieters sollte die Möglichkeit bestehen, den Quellcode der Software zu erhalten. Damit können Sie mit Expertenhilfe das System weiter betreuen und Anpassungen und Weiterentwicklungen vornehmen. Die

Hinterlegung des Quellcodes sollte daher Bestandteil des Kaufvertrags sein.

Fernwartung

Um Service- und Wartungskosten gering zu halten, besteht heute die Möglichkeit der Fernwartung über das Internet. Insbesondere technische Fragestellungen lassen sich darüber klären.

Vertraulichkeit der Daten

In Entwicklung und Fertigung befinden sich für den Unternehmenserfolg relevante Informationen. Der sichere und vertrauliche Umgang mit Daten von Geschäftspartnern muss über eine Vertraulichkeitserklärung geregelt sein. Diese sollte verfasst werden, bevor Informationen und Daten für Workshops bereitgestellt oder Lastenhefte durch externe Berater erstellt werden.

Planen Sie Zeit für die Details ein, und vereinbaren Sie wichtige Dinge schriftlich. Bei Unsicherheiten in Rechtsfragen sollten Sie besser einen Anwalt zurate ziehen.

Detaillkonzept als Fahrplan zur Systemeinführung

Die Ergebnisse der Workshops mit dem Softwareanbieter Ihrer Wahl fließen nun ins Detailkonzept ein (Beispiel-Projektplan im QM-InfoCenter unter [QZ110123](#)). Dort werden Funktionen und Umsetzungsweise festgehalten. Ziel des Detailkonzepts ist es, Unternehmensprozesse zu

beschreiben und mit allen relevanten Dokumenten und Daten zu verbinden. Notwendige Änderungen an Prozessen werden dabei ebenfalls klar und sollten verständlich in einem Detailkonzept festgehalten und über Freigaben bestätigt werden. Bei der Erstellung des Detailkonzepts sollten Sie einige Punkte berücksichtigen.

Konzeption der Prozesse

Prozesse, Prozessanwendungen und die Abläufe zur Anlage und Pflege von Stammdaten, die etwa im bestehenden ERP-System liegen, müssen im Detailkonzept beschrieben werden. Bestehende Stammdaten werden an das CAQ-System übergeben. Zur Übernahme von Teilstammdaten aus dem Produktionsplanungs- und Steuerungssystem (PPS) werden den Prozessen eindeutige Kennungen zugeordnet und über Schnittstellen übertragen.

Systemfunktion je Teilgebiet

In Teilgebieten können gesonderte bzw. erweiterte Systemfunktionen gefordert sein. Zum Beispiel werden in der Reklama-

tionsbearbeitung individuelle 8D-Reports und 8D-Felder benötigt.

Anforderungen an Schnittstellen

Der Datenaustausch mit Drittsystemen und die Prozesse werden wenn nötig angepasst und beschrieben und fließen in das Schnittstellenkonzept ein. Die Anbindung von Drittsystemen wie Betriebsdatenerfassung (BDE), Maschinendatenerfassung (MDE) und Enterprise Resource Planning (ERP) ermöglicht die Nutzung von Stammdaten aus verschiedenen Anwendungen heraus. Dies reduziert den administrativen Aufwand und erlaubt die Bereitstellung von Kennzahlen.

Prioritäten bei der Umsetzung

Bei Einführung des CAQ-Systems wird der Ablauf der Einführung definiert. Ein CAQ-Projekt kann mit der Einführung im Wareneingang und den Modulen Wareneingangsprüfung, Reklamationsmanagement, Maßnahmenmanagement und dem Datenaustausch mit dem ERP-System starten. In weiteren Teilprojekten folgen die nächsten Prozesse.

TIPP

Details klären – Vertrag aufsetzen

Folgende Fragestellungen sollten bei Vertragsabschluss und der Planung des Detailkonzepts beachtet werden:

- Welcher Softwarelizenz-Umfang ist notwendig?
- Wie sehen die Bedingungen für zukünftige Updates aus?
- Wie sieht der Umgang mit individuellen Anpassungen aus?
- Wie gestalten sich System Einführung und Support?
- Welche AbnahmeprozEDUREN sind vorge-sehen?
- Welche Zahlungsbedingungen sind vereinbart?
- Was kann im Fall einer Insolvenz des Softwareanbieters gerettet werden?
- Welche Möglichkeiten der Fernwartung gibt es?
- Wie wird die Vertraulichkeit der Daten gewährleistet?
- Wie sieht die detaillierte Konzeption der Prozesse aus?
- Welche Systemfunktionalitäten sind je Teilgebiet gefordert?
- Was sind die Anforderungen an System-schnittstellen (CAD, BDE, ERP)?
- Welche Prioritäten gelten bei der Umsetzung?
- Wie sind Reports zu gestalten?
- Wie sieht das Schulungskonzept des Projektteams aus?



Online zur Serie

Geben Sie im elektronischen QZ-Archiv folgende Dokumentennummern ein:

Teil 1: **QZ110059**

Teil 2: **QZ110079**

Teil 3: **QZ110092**

Autor

IT-System-Kaufm. René Kiem, geb. 1969, startete in der Internet- und Multi-medienbranche. Zusätzlich erwarb er die Qualifikationen zum Qualitätsmanager und Auditor. 2003 wechselte er zur Plato AG, Lübeck, und spezialisierte sich auf Computer Aided Quality Assurance (CAQ). Seit 2008 ist er Inhaber des Beratungsunternehmens CAQ Kontor, Dortmund.

Kontakt

René Kiem
CAQ Kontor
T 0231 1501-646
r.kiem@caq-kontor.de
www.caq-kontor.de

www.qm-infocenter.de

Diesen Beitrag inklusive eines Projektplans finden Sie online unter der Dokumentennummer: **QZ110123**

Reports

Über Reports werden unter anderem Informationen aus den Bereichen Wareneingang bzw. -eingang und Fertigung bereitgestellt. Auch sollten sie zeigen, welche Prüfaufträge anstehen und überprüft werden bzw. den aktuellen Status von Maßnahmen und Qualitätsdaten melden. Die ausgedruckten Unterlagen und Reports sollten nach individuellen Kriterien angepasst werden können.

Schulungskonzept

Der Schulungsumfang wird im Schulungsplan definiert. Dort werden die zu schulenden Mitarbeiter, Systemmodule und die Zeitplanung festgelegt. Eine wichtige Rolle während und nach der Schulungsphase kommt den sogenannten Key-Usern zu, die besonders intensiv geschult werden und das Systemverständnis anschließend ins Unternehmen hineinbringen können.

Der dritte Meilenstein im Implementierungsplan wird mit dem Vertragsabschluss und der Abnahme des Detailkonzepts erreicht. □