

Konzept: Change Management

Präambel

Die vorliegenden Definitionen sollen eine klare und einheitliche Triagierung der vielfältigen Bedürfnisse ermöglichen.

Allgemeine Kategorisierung

Bei kundenseitigen Bedürfnissen unterscheiden wir primär zwischen Störungen/Bugs und Weiterentwicklungen (= Optimierungen und Erweiterung des bestehenden Funktionsumfangs).

Störungen/Bugs

Bedürfnisse, welche unter diese Kategorie fallen, bedeuten eine Beeinträchtigung/Störung des bestehenden Funktionsumfangs und «hindern» den Kunden in seiner täglichen Arbeit. Somit sind diese Bedürfnisse prioritär zu behandeln und schnellstmöglich umzusetzen bzw. zu beheben.

Weiterentwicklungen

In diese Kategorie fallen sämtliche Bedürfnisse, bei welchen es sich nicht um eine Störung/Bug handelt. Im Weiteren bedarf es in dieser Kategorie einer zusätzlichen Unterteilung. Dabei sollen einerseits der VITRUV-interne Entwicklungsfahrplan wie auch das mögliche Interesse anderer Kunden an einem Bedürfnis eine zentrale Rolle einnehmen. Basierend darauf wird eine objektive Kategorisierung vorgenommen.

Es wird unterschieden zwischen:

- a) Optimierungen
Darunter fallen Bedürfnisse, welche eine generelle Optimierung von bestehenden Funktionen und Prozessen ermöglichen und gleichzeitig eine grosse Kundenanzahl davon profitieren kann. Optimierungen in dieser Sub-Kategorie werden unter Berücksichtigung des Entwicklungsfahrplans prioritär behandelt. Kostenübernahme: Generell durch VITRUV
- b) Essenzielle Weiterentwicklungen
Darunter fallen Bedürfnisse, welche einen Mehrnutzen bieten und gleichzeitig eine grosse Kundenanzahl davon profitieren kann (breitgefächertes Kundeninteresse ist vorhanden). Weiterentwicklungen in dieser Sub-Kategorie werden unter Berücksichtigung des Entwicklungsfahrplans prioritär behandelt. Kostenübernahme: Generell durch VITRUV.
- c) «nice-to-have»-Weiterentwicklungen
Auch in diese Kategorie fallende Bedürfnisse können für mehrere Kunden von Interesse sein. Im Gegensatz zu den essenziellen Weiterentwicklungen sind die Bedürfnisse jedoch weniger «breit» abgestützt oder von geringerer Bedeutung und werden deshalb nicht prioritär behandelt. Sie werden dem Thema entsprechend bei Gelegenheit in den Entwicklungsfahrplan aufgenommen.
Kostenübernahme: Durch VITRUV wenn Umsetzungszeitpunkt durch VITRUV definiert wird.
Kostenbeteiligung durch Kunde wenn Umsetzungszeitpunkt für Kunde vorgezogen werden muss (Expresszuschlag zu Lasten Kunde von 50% - 100%).
- d) Individualentwicklungen
Weiterentwicklungen in dieser Kategorie decken ein spezifisches Bedürfnis eines einzelnen Kunden ab und sind deshalb nur sehr begrenzt (wenn überhaupt) für weitere Kunden von Interesse. Die Wichtigkeit richtet sich nach der strategischen Bedeutung für die VITRUV. Kostenübernahme: Der Kunde beteiligt sich an den Kosten mit einem Anteil von 50% bis 100%.