**PRODUKTANFORDERUNGEN – VORLAGENBEISPIEL**

|  |  |
| --- | --- |
| PRODUKTTITEL | Project Phoenix – Plattform für Kundenengagement |
| AUTOR\*IN | Sasha Petrow |
| TELEFON | Telefon |
| E-MAIL |  |
| ADRESSE | Hauptstraße 123, Suite 125 |
| DATUM | TT.MM.JJ |
| ÜBERSICHT |  |  |  |
| Project Phoenix zielt auf die Entwicklung einer robusten Plattform zur Kundenbindung ab, die sich an kleine und mittlere Unternehmen (KMU) richtet. Diese Plattform wird die nahtlose Interaktion zwischen Unternehmen und ihrer Kundschaft erleichtern und bietet Funktionen für Messaging, Kundensupport und Analysen. |
| PRODUKTZIELE |  |  |
| *Die übergreifenden Vorgaben und Ziele definieren, die mit dem Produkt erreicht werden sollen. Dieser Abschnitt legt den Kontext für die nachfolgenden Anforderungen fest.* |
| VORGABE 1 | Verbesserung der Kommunikationskanäle zwischen Unternehmen und Kundschaft |
| VORGABE 2 | Eine benutzungsfreundliche Oberfläche für Fragen an den Kundensupport. |
| VORGABE 3 | Analyse-Tools implementieren, mit deren Hilfe Unternehmen Insights in Kundeninteraktionen erhalten. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| IDENTIFIKATION VON STAKEHOLDERN |  |  |
| *Die an diesem Projekt beteiligten Stakeholder\*innen auflisten und beschreiben, ihre Rollen, Verantwortlichkeiten und Interessen am Produkt festlegen.* |
| NAME | ROLLE | VERANTWORTLICHKEITEN | INTERESSEN AN DIESEM PRODUKT |
| Melissa B. und Kiran G. | Marketingteam (primäre Benutzer\*innen) | Insights in den Kundenengagementbedarf. |  |
| Patricia H. und Jose P. | Entwicklungsteam | Die Plattform entwickeln und warten. |  |
| FUNKTIONALE ANFORDERUNGEN |  |  |
| *Die spezifischen Funktionen angeben, über die das Produkt verfügen muss. Mithilfe von User Storys, Szenarien oder Anwendungsfällen beschreiben, wie Benutzer\*innen mit dem Produkt interagieren und wie das Produkt funktionieren muss.* |
| Kund\*innen die Möglichkeit geben, Support-Tickets per Chat oder E-Mail einzureichen. |
| Ein Dashboard für Unternehmen, um Kundenanfragen nachzuverfolgen. |
| Integration mit Social-Media-Plattformen für Direktnachrichten. |
| NICHT FUNKTIONALE ANFORDERUNGEN |  |  |
| *Aspekte, die über die Funktionsmerkmale hinausgehen, z. B. Leistung, Sicherheit, Skalierbarkeit, Gebrauchstauglichkeit, Compliance und technische Einschränkungen.* |
| Die Beantwortungszeit für Kundenfragen sollte unter 30 Sekunden liegen. |
| Die Plattform sollte der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) entsprechen. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ANNAHMEN UND EINSCHRÄNKUNGEN |  |  |
| *Annahmen ermitteln, die beim Festlegen der Anforderungen gemacht wurden, Einschränkungen, die sich auf die Entwicklung oder Bereitstellung des Produkts auswirken könnten.* |
| **ANNAHMEN** |
| Die Plattform baut auf einer bestehenden Cloud-Infrastruktur auf. |
| Annahme 2 |
| Annahme 3 |
| Annahme 4 |
| **EINSCHRÄNKUNGEN** |
| Ursprüngliches Entwicklungsbudget begrenzt auf 500.000 $. |
| Einschränkung 2 |
| Einschränkung 3 |
| Einschränkung 4 |
| ABHÄNGIGKEITEN |  |  |
| *Externe Faktoren oder Abhängigkeiten beschreiben, die sich auf die Entwicklung oder die Veröffentlichung eines Produkts auswirken könnten, z. B. Integrationen durch Dritte oder externe Services.* |
| ABHÄNGIGKEIT 1 | Integration mit der vom Unternehmen verwendeten CRM-Software. |
| ABHÄNGIGKEIT 2 | Zugriff auf Drittanbieter-API für Social-Media-Integration. |
| AKZEPTANZKRITERIEN |  |  |
| *Klar die Bedingungen definieren, die für jede Anforderung erfüllt sein müssen, damit sie als erfolgreich implementiert und akzeptiert betrachtet wird.* |
| CHATFUNKTION | Die Chatfunktion sollte für 100 gleichzeitige Benutzer\*innen ausgelegt sein. |
| KUNDENDATEN | Alle gespeicherten Kundendaten müssen AES256-verschlüsselt werden. |
| RISIKOANALYSE |  |  |
| *Potenzielle Risiken bewerten, die sich auf den Erfolg des Projekts auswirken könnten, und Strategien zur Risikominderung oder Notfallplanung beschreiben.* |
| RISIKO  | MINDERUNG |
| Potenzielle Verzögerungen durch Änderungen an der Drittanbieter-API. | Vorhandene Backup-Optionen für die Social-Media-Integration. |
| Regulatorische Änderungen, die sich auf Datenschutzgesetze auswirken. | Regelmäßige Compliance-Überprüfungen und schnelle Anpassung. |
| PRIORITÄT AUFWAND |  |  |
| *Prioritätsstufen zuweisen und den erforderlichen Aufwand einschätzen, der für jede Anforderung benötigt wird, um die Projektplanung und Ressourcenzuweisung zu unterstützen.* |
| ANFORDERUNG | PRIORITÄTSSTUFE | GESCHÄTZTER ERFORDERLICHER AUFWAND |
| Anforderung 1 | **Hoch** | Geschätzter Aufwand – 4 Wochen. |
| Anforderung 2 | **Mittel** | Geschätzter Aufwand – 6 Wochen. |
| Anforderung 3 | **Niedrig** | Geschätzter Aufwand – 8 Wochen. |

|  |  |
| --- | --- |
| VERSIONSVERLAUF UND ÄNDERUNGSPROTOKOLL |  |
| *Revisionsverlauf, Aktualisierungen und Änderungen aufzeichnen, die am Dokument vorgenommen wurden, um die Weiterentwicklung der Anforderungen nachzuverfolgen.* |
| VERSION  | BEARBEITUNGEN ABGESCHLOSSEN VON | DATUM | BESCHREIBUNG DER BEARBEITUNG |
| 1.00 | Sasha P. | TT.MM.JJ | Erster Entwurf |
| 1.10 | Sasha P. | TT.MM.JJ | Stakeholder-Details ergänzt |
| 1.20 | Sasha P. | TT.MM.JJ | Risikoanalysen angefügt |
| ANSCHAUUNGSMATERIAL |  |  |  |
| Diagramme, Wireframes, Mock-ups oder Prototypen repräsentieren das Erscheinungsbild des Produkts visuell, verbessern das Verständnis und schaffen Klarheit. |

|  |
| --- |
| **HAFTUNGSAUSSCHLUSS**Alle von Smartsheet auf der Website aufgeführten Artikel, Vorlagen oder Informationen dienen lediglich als Referenz. Wir versuchen, die Informationen stets zu aktualisieren und zu korrigieren. Wir geben jedoch, weder ausdrücklich noch stillschweigend, keine Zusicherungen oder Garantien jeglicher Art über die Vollständigkeit, Genauigkeit, Zuverlässigkeit, Eignung oder Verfügbarkeit in Bezug auf die Website oder die auf der Website enthaltenen Informationen, Artikel, Vorlagen oder zugehörigen Grafiken. Die Nutzung dieser Informationen erfolgt deshalb auf eigenes Risiko. |