PORTALBEDARF KLÄREN

Vor dem ersten Angebot

Welcher Vorgang soll besser funktionieren - und was muss dafür zuerst geklärt werden?

Ein Portal kann Eingaben bündeln. Ob es auch Nachfragen, doppelte Erfassung oder unklare Übergaben verringert, hängt vom gesamten Ablauf ab. Dieses Paket hilft, einen begrenzten ersten Umfang und einen konkreten Prüfauftrag vorzubereiten.

So verwenden Sie das Paket

1 Einen Vorgang wählen

Beschreiben Sie einen typischen Fall bis zum gespeicherten Ergebnis. Notieren Sie heutige Handarbeit und ihre Folgen. Keine vollständige Wunschliste beginnen.

2 Das Beispiel prüfen - Seiten 2 und 3

Das Serviceportal ist vollständig erfunden. Übertragen Sie die Fragen, nicht seine Regeln. Besonders wichtig: Wem gehören Daten, wann ist eine Übergabe bestätigt und was passiert bei einer unklaren Antwort?

3 Arbeitsseiten 4 bis 6 ausfüllen

Fachlich verantwortliche Rolle und technische Zuständigkeit gemeinsam einbeziehen. Angaben als bestätigt, angenommen oder offen markieren; zu Bestätigungen einen Beleg nennen.

4 Eine Unsicherheit gezielt prüfen lassen

Das Ergebnis ist eine Gesprächsgrundlage. Es ersetzt weder Schnittstellenprüfung noch Angebot. Beauftragen Sie zuerst die Prüfung, deren Ergebnis Umfang oder Machbarkeit am stärksten verändert.

Drei Entscheidungen, die anschließend möglich sein sollen

Was gehört in den ersten Nutzungsumfang? Welcher kritische Ablauf muss nachweislich funktionieren? Welche offene Voraussetzung verhindert derzeit eine belastbare Schätzung?

Was Sie vorbereiten sollten

Eine anonymisierte Ablaufbeschreibung, vorhandene Systemdokumentation und synthetische Beispieldaten. Keine Passwörter, Zugangstokens oder vertraulichen Originalvorgänge eintragen. Benötigte Dokumente über interne Referenzen nennen.

PDF herunterladen, im PDF-Reader ausfüllen, unter eigenem Namen speichern und erneut öffnen. Die Beispiele sind feste Anleitung; nur die Arbeitsseiten enthalten Eingabefelder. Für längere Angaben eine Anlage referenzieren.

DURCHGEHEND SYNTHETISCHES BEISPIEL

Wartungsbedarf melden

Alle Abläufe, Kennungen und Regeln auf den Seiten 2 und 3 sind erfunden; keine Kundenreferenz.

Ausgangslage und gewünschte Wirkung

Kundenmitarbeiter melden Wartungsbedarf per E-Mail. Sachbearbeitung fragt fehlende Angaben nach und überträgt freigegebene Meldungen ins Zielsystem. Gewünscht ist ein nachvollziehbarer Eingang bis zur bestätigten Übernahme. Weniger Handarbeit ist ein zu prüfendes Ziel, kein nachgewiesener Nutzen.

Eingabe und Erstumfang

SYN-P01: Organisation aus der Anmeldung, Anlagenkennung SYN-ANL-17, Ort, Beschreibung und Kontaktrolle. Entwurf, Absenden, fachliche Prüfung und kontrollierte Übergabe gehören dazu. Uploads, automatische Preiszusagen und eine vollständige ERP-Ablösung gehören nicht dazu.

Rollen und Systemgrenzen

Rolle / System	Vorgeschlagene Verantwortung und Grenze
Kundenmitarbeiter	Erfasst und sieht nur Meldungen der eigenen Organisation; keine fremden Organisationen, keine interne Freigabe.
Sachbearbeitung	Prüft Vollständigkeit, fordert Klärung an und gibt zur Übergabe frei. Zugriff nur im zugewiesenen Zuständigkeitsbereich.
Technischer Betrieb	Bearbeitet technische Störungen mit notwendigen Protokolldaten. Keine fachliche Freigabe; Inhaltszugriff nur gesondert autorisiert.
Portal / Zielsystem	Portal führt Eingang und Übergabestatus; das Zielsystem führt den übernommenen Vorgang. Änderungs- und Abgleichregeln sind noch festzulegen.

Status muss eine nächste Handlung erlauben

Entwurf -> Eingegangen -> In Prüfung -> Zur Übergabe bereit -> Übernommen. Bei Rückfragen bleibt der Vorgang in Prüfung mit sichtbarem Klärungsbedarf. Bei Timeout nach Übergabe lautet der Status "Übergabe unklar".

Nach gespeichertem Eingang erscheint Portalreferenz SYN-P01. Eine Zielreferenz wie SYN-Z81 erscheint erst nach bestätigter Übernahme und wird mit der Portalreferenz verknüpft. Eine Portalreferenz allein belegt keine Anlage im Zielsystem.

Kommentar: Diese Status- und Rechtevorschläge müssen mit dem eigenen Fachbereich geprüft werden. Ob und wie die Zielsystem-API sie unterstützt, ist vollständig offen.

KOMMENTIERTES BEISPIEL

Den schwierigen Fall prüfen

Ein erfolgreicher Klick genügt nicht: Rückmeldung, Folgeschritt und gespeicherter Zustand gehören zusammen.

Drei vorgeschlagene Abnahmeszenarien

A1 Vollständige Meldung

Kundenrolle sendet SYN-ANL-17 einmal ab. Sichtbar: gespeicherter Eingang mit Portalreferenz SYN-P01, noch keine Zielreferenz. Sachbearbeitung prüft und gibt frei. Erst nach bestätigter Übernahme: Status "Übernommen", verknüpfte Zielreferenz und genau ein nachgewiesener Vorgang im Zielsystem.

A2 Antwort fehlt nach Übergabe

Das Zielsystem könnte bereits gespeichert haben, aber die Antwort fehlt. Sichtbar: "Übergabe unklar", keine erfundene Zielreferenz. Zuerst anhand einer vereinbarten eindeutigen Zuordnung abgleichen. Bestätigter Treffer: verknüpfen. Nachweislich kein Treffer: kontrollierte Wiederholung nur nach festgelegter Regel. Ergebnis weiterhin unbekannt: zur Klärung geben, nicht blind neu anlegen.

A3 Fehlende Angabe und fremde Organisation

Fehlende Anlagenkennung führt zu verständlicher Rückmeldung und korrigierbarer Eingabe, ohne Übergabe. Eine fremde Organisationskennung darf weder über Liste noch Direktaufruf Zugriff geben. Nach Korrektur bleibt genau ein eigener Eingang gespeichert. Für jeden Teilfall Testdaten und erwarteten Endzustand festlegen.

Priorität und offene Voraussetzungen

Muss: Organisationsgrenzen, dauerhafter Eingang, fachliche Prüfung, nachvollziehbare Übergabe und Klärung nach Timeout. Später: Komfortfilter oder Auswertungen. Offen: API-Dokumentation, Authentifizierung, Testumgebung, Schreibrechte, Pflichtdaten, Fehlerantworten, Suchmöglichkeit nach Portalreferenz und Schutz vor doppelter Übernahme.

Der erste Prüfauftrag - noch keine Entwicklungsfreigabe

Technische Zuständigkeit beschafft freigegebene API-Dokumentation und einen isolierten Testzugang. Gemeinsam mit der Fachrolle wird ein synthetischer Vorgang einmal übergeben und sein Zielzustand nachgelesen. Danach werden fehlende Antwort und Wiederholung geprüft, soweit die Umgebung das kontrolliert erlaubt.

Abzugeben: unterstützte Zuordnung, tatsächlich beobachtete Antwort- und Speicherzustände, Grenzen der Wiederholung sowie offene Rechtefragen. Ohne sicheren Abgleich wird die automatische Wiederholung ausgeschlossen; die Bearbeitung bleibt manuell klärbar. Erst dann Aufwand und ersten Umfang bewerten.

Kommentar: Hier wurde keine API getestet. Das Beispiel formuliert den Auftrag, mit dem die größte technische Unsicherheit geklärt werden kann.

LEERE ARBEITSSEITE 1 VON 3

Vorgang und Verantwortung

Kurz antworten. Bestätigt / Annahme / offen unterscheiden; für Bestätigungen eine Quelle nennen.

Vorhaben, Stand und fachlich verantwortliche Rolle

Nur Rollen, keine unnötigen personenbezogenen Details.

Heutiger Vorgang und konkretes Problem

Auslöser, heutige Schritte, Handarbeit und Folgen. Ein typischer Fall genügt.

Gewünschter Ablauf und gespeichertes Ergebnis

Was sieht die Nutzerrolle? Was muss danach in welchem System vorhanden sein?

Rollen, Rechte und Organisationsgrenzen

Wer darf sehen, erfassen, ändern, prüfen, freigeben? Was ausdrücklich nicht?

Eingaben, Datenquellen und führendes System

Herkunft, Pflichtangaben, Datenverantwortung, erlaubte Nutzung und Aufbewahrung.

Für längere Antworten Anlagen referenzieren. Vertrauliche Beispieldaten gehören nicht in den Steckbrief.

LEERE ARBEITSSEITE 2 VON 3

Übergabe und Abnahme

Eine Erfolgsmeldung allein ist kein Nachweis. Zustand und nächsten fachlichen Schritt mitprüfen.

Zustände, Referenzen und nächste Handlung

Wann ist Eingang gespeichert, wann Übernahme bestätigt? Wer klärt unklare Zustände?

Schnittstelle: bestätigte Fähigkeiten und offene Fragen

Dokumentation/Testzugang, Rechte, Pflichtdaten, Zuordnung, Abgleich und Wiederholung.

Abnahme: normaler Ablauf

Voraussetzung -> Eingabe -> Rückmeldung -> Folgeschritt -> gespeicherter Endzustand.

Abnahme: Fehler, fehlende Antwort und Wiederholung

Erwartung bei unvollständigen Daten, Timeout, erneutem Absenden und paralleler Bearbeitung.

Abnahme: Sichtrechte, Änderung und Abbruch

Eigene/fremde Organisation; unerlaubter Direktzugriff; Korrektur und Abbruch vor/nach Übergabe.

Ungeprüfte Annahmen bleiben offen. Anforderungen nicht als vorhandene Produkteigenschaften darstellen.

LEERE ARBEITSSEITE 3 VON 3

Umfang und nächster Auftrag

Die nächste Prüfung soll eine benannte Entscheidung ermöglichen - keine unbestimmte Recherche.

Erster Umfang: unverzichtbare Funktionen

Mit kurzer Begründung und Bezug auf die Abnahmefälle.

Später / ausdrücklich ausgeschlossen

Komfort, Sonderfälle oder weitere Systeme bewusst abgrenzen.

Betrieb, Störung und Rückweg

Verantwortliche Rollen, Überwachung unklarer Übergaben, manuelle Bearbeitung und Betreuung.

Nächster Prüfauftrag und erwarteter Nachweis

Größte Unsicherheit, konkrete Prüfung, benötigte Zugänge, Rolle und Termin.

Entscheidung nach der Prüfung

Woran erkennen wir: Umfang weiter planen / erst klären / Ansatz verwerfen?

Für ein Erstgespräch genügen ein konkreter Ablauf, die wichtigste offene Frage und Ihr vorgeschlagener Prüfauftrag. Eine pauschale Preis- oder Terminaussage wäre vor dieser Klärung unzuverlässig.