

Titel

Requirements Engineering aus der Sicht eines Service Providers

Referent(en)

Michael Menschel, RMS GmbH

An wen richtet sich der Beitrag?

IT-Manager und IT-Spezialisten, insbesondere in den Bereichen Requirements Engineering, Sourcing, Strategie, Qualitätsmanagement
Kunden von Service Providern

Stichwörter

Requirements Engineering, Geschäftsprozesse, Business Analysis, Service Provider, Standard-Software, Change Requests, SLA, Releases, Versionsmanagement

Zusammenfassung

Services Provider stellen (Standard-)Software-Systeme mehreren Kunden zur Verfügung. Dabei befindet sich das Requirements Engineering im Spannungsfeld widersprüchlicher Ziele: Einerseits soll das System bei allen Kunden möglichst einheitlich sein, um die von allen Beteiligten erwarteten Skalierungseffekte realisieren zu können. Andererseits haben die Kunden unterschiedliche Bedürfnisse und sehen in den IT-Systemen eine wichtige Möglichkeit, sich von den Mitbewerbern abzuheben. Um hier nicht nur einen Kompromiss, sondern eine win-win-Situation zu erreichen, bedarf es profunder Branchenkenntnis, reicher Erfahrung und geeigneter organisatorischer Werkzeuge.

Eine weitere Herausforderung ist die Tatsache, dass die Software nicht nur für mehrere Kunden entwickelt, sondern für diese auch betrieben werden soll. Betriebsaspekte wie Change Request-Verfahren, Versions- und Release-Management, Service Level Agreements und Defect Management sind schon beim Requirements Engineering zu berücksichtigen.

Biografie

Dip.-Ing. Michael Menschel wurde 1963 in Wien geboren und studierte Informatik an der Technischen Universität Wien. Danach war er fünf Jahre bei Foto Nettig beschäftigt, zuletzt als Verantwortlicher für den Bereich EDV und Organisation.

1993 wechselte Herr Menschel zur EDV-Abteilung der Anglo-Elementar Versicherungs-AG, wo er Projekte zu den Themen Netzwerk (WAN) und Client/Server-Infrastruktur durchführte. Nach mehreren Leitungsfunktionen (Kommunikation und C/S-Infrastruktur, Informationsplanung) wurde er 2000 zum Vorstandsassistenten im Bereich „Service“ ernannt. 2003 folgte die Bestellung zum handelsrechtlichen Geschäftsführer der „Risikomanagement und Softwareentwicklung GmbH“. Seit 2006 ist Herr Menschel zusätzlich für den IT-Einkauf verantwortlich.
