Lastenheft

Vorlage mit Anleitung und ausgefülltem Beispiel. Das Beispiel ist erfunden: eine Physiotherapie-Praxis mit vier Therapeuten, die Online-Terminbuchung einführt. Ersetze es durch dein Projekt.

Projekt	
Auftraggeber	
Ansprechpartner	
Version und Datum	

1. Ausgangslage und Ziel

Warum das Projekt jetzt kommt und woran du in einem Jahr Erfolg misst. Ein bis zwei Sätze und eine Messgröße.

Beispiel: Die Praxis vergibt Termine nur per Telefon. Während der Behandlung klingelt es ins Leere, und abgesagte Termine bleiben oft unbesetzt. Ziel: Patienten buchen, verschieben und sagen selbst online ab. Messgröße: Anteil der Termine, die online gebucht werden.

2. Ist-Zustand

Wie der Ablauf heute läuft, mit welchen Programmen und wo es hakt. Programme mit Namen und Version, nicht "unsere Software".

Beispiel: Termine stehen in einem Papierkalender an der Rezeption, die vormittags besetzt ist. Die Website hat keine Buchungsfunktion. Patientenakten liegen in der Praxissoftware (hier Name und Version eintragen).

3. Soll-Zustand

Wie der Ablauf nach dem Projekt aussieht, aus Sicht der Menschen, die damit arbeiten. Noch keine Funktionsliste, sondern ein Tag im neuen Ablauf.

Beispiel: Ein Patient sieht abends auf dem Handy die freien Termine, bucht in einer Minute und bekommt sofort eine Bestätigung. Am Morgen findet die Rezeption alle neuen Buchungen in einer Liste. Wer absagt, gibt den Termin selbst frei, und ein anderer Patient kann ihn buchen.

4. Funktionale Anforderungen

Was das System können muss, in der Sprache deines Ablaufs. Jede Anforderung bekommt eine ID, eine Priorität (MUSS, SOLL, KANN) und ein Abnahmekriterium. Mit der ID kann der Anbieter im Pflichtenheft Punkt für Punkt antworten.

ID	Anforderung	Priorität	Abnahmekriterium
A-01	Patienten sehen freie Termine je Behandlungsart und Therapeut.	MUSS	Ein Testpatient wählt Krankengymnastik und sieht nur Termine der Therapeuten, die sie anbieten.

ID	Anforderung	Priorität	Abnahmekriterium
A-02	Patienten buchen mit Name, Telefonnummer und E-Mail, ohne Konto.	MUSS	Die Buchung steht danach in der Übersicht der Rezeption, und der Termin ist für andere belegt.
A-03	Nach der Buchung kommt eine Bestätigung per E-Mail.	MUSS	Die Mail ist innerhalb von fünf Minuten im Testpostfach, mit Datum, Uhrzeit, Therapeut und Absage-Link.
A-04	24 Stunden vor dem Termin kommt eine Erinnerung per E-Mail.	SOLL	Für einen Testtermin morgen um 10 Uhr kommt die Erinnerung heute bis 10 Uhr.
A-05	Patienten sagen bis 24 Stunden vorher selbst ab, der Termin wird wieder frei.	MUSS	Eine Absage 25 Stunden vorher klappt. Bei 23 Stunden erscheint der Hinweis, telefonisch abzusagen.
A-06	Warteliste für ausgebuchte Tage.	KANN	Wird ein Termin frei, bekommt der Erste auf der Liste eine Mail.

5. Qualitätsanforderungen

Wie gut, wie schnell, wie sicher: Bedienung auf dem Handy, Datenschutz, Barrierefreiheit, Verfügbarkeit, Rechte und Rollen. Auch hier mit ID und Prüfweg. Diese Punkte vergisst man leicht, weil man sie im Alltag nicht sieht.

ID	Anforderung	Priorität	Abnahmekriterium
Q-01	Auf dem Handy bedienbar, eine Buchung dauert unter einer Minute.	MUSS	Drei Testpersonen buchen auf ihrem eigenen Handy, die Zeit wird gestoppt.
Q-02	Daten werden in der EU gespeichert, ein Auftragsverarbeitungsvertrag liegt vor.	MUSS	Serverstandort und Vertrag sind schriftlich belegt.
Q-03	Die Buchung ist mit Tastatur und Screenreader bedienbar.	SOLL	Eine Buchung gelingt komplett ohne Maus und mit eingeschaltetem Screenreader.

6. Schnittstellen

Welche bestehenden Systeme mitspielen müssen, in welche Richtung die Daten fließen und was der Plan B ist. Hier entscheidet sich oft der Aufwand.

Beispiel: Gebuchte Termine sollen in die Praxissoftware. Bietet der Hersteller keine Schnittstelle an, reicht zunächst ein täglicher Export als Datei, den die Rezeption einliest.

7. Abgrenzung

Was ausdrücklich nicht zum Projekt gehört. Der kürzeste Abschnitt, aber er beendet Diskussionen, bevor sie anfangen.

Beispiel: Nicht enthalten: Online-Zahlung, Videosprechstunde, Patientenakte im Web und eine eigene App für iOS oder Android. Die Buchung läuft im Browser.

8. Rahmen

Budgetkorridor, Termin mit Begründung, rechtliche Vorgaben und eine Person, die entscheiden darf. Ohne Budgetkorridor rechnet jeder Anbieter ein anderes Projekt.

Beispiel: Live bis Ende September, vor der Grippesaison. Budget im mittleren vierstelligen bis unteren fünfstelligen Bereich. Alle Daten bleiben in der EU. Ansprechpartnerin ist die Praxisinhaberin, sie entscheidet innerhalb von drei Werktagen.

9. Lieferumfang und Abnahme

Was am Ende übergeben wird und wie abgenommen wird: wer testet, mit welchen Daten, und ab wann etwas als fertig gilt.

Beispiel: Geliefert werden die Buchungsstrecke in der bestehenden Website, eine Übersicht für die Rezeption, eine Einweisung für zwei Personen und eine kurze Anleitung. Zur Abnahme spielt die Rezeption alle MUSS-Anforderungen mit drei Testpatienten durch. Erst wenn jede MUSS-Anforderung besteht, ist das Projekt abgenommen.

Offene Fragen

Frage	Auswirkung	Wer klärt	Bis wann

Prüfliste vor dem Versand

☐ Jede Anforderung hat eine ID und eine Priorität.

☐ Jede MUSS-Anforderung hat ein Abnahmekriterium, das jemand ohne dich prüfen kann.

☐ Die Abgrenzung nennt konkret, was nicht dazugehört.

☐ Alle Systeme, die mitspielen, stehen mit Namen und Version drin.

☐ Es gibt einen Budgetkorridor.

☐ Der Termin hat einen Grund, nicht nur ein Datum.

☐ Eine Person darf entscheiden, und es steht drin, wie schnell.

☐ Offene Fragen stehen als offen drin, statt zu fehlen.

Vorlage von Hanse Holding & Consulting GmbH, Bremen. Frei nutzbar und anpassbar. Anleitung und Beispiel online: hanseholding.com/wissen