Lasten- und Pflichtenheft

für das [WI Projekt Ihre Projektname oder Praxisprojekt oder Praxissemester]

[Text in eckigen Klemmern ist Platzhalter und Erläuterung, diesen ersetzen und die Klammern entfernen]

Von [Vorname Nachname]

Matrikelnummer [1234567]

[falls gemeinsames Projekt, alle Namen und Matrikelnummern angeben]

Studiengang: [BA/MA Name des Studiengangs]

Prüfungsordnung: [Nummer der Prüfungsordnung z.B. P04]

Thema:

[Titelvorschlag - konkrete Benennung des Themas, eventuell mit Nennung des Unternehmens]

In Kooperation mit: [Name und Anschrift des Unternehmens, falls relevant, sonst streichen]

Geplanter Start: [Tag. Monat. Jahr]

Geplante Abgabe: [Tag. Monat. Jahr]

# Lastenheft

## Motivation

[Begründung der Relevanz des Themas – entweder aus der Forschung, der Praxis oder dem Unternehmensbedarf. Gerne mit Fakten/Statistiken belegen warum das Thema relevant ist]

## Zentrale Frage

[Welche zentrale und konkrete Fragestellung soll beantwortet werden?   
z.B. Wie sollte das Wohnmobil der Zukunft (10 oder 20 Jahre Horizont) aussehen? Oder: Welches CRM System ist für Unternehmen ABC am besten geeignet? Oder: Welche Anforderungen haben Arbeitergeberinnen an Absolventen der Wirtschaftsinformatik?

Unterfragen die zur Beantwortung der Forschungsfrage beantwortet werden müssen z.B.: Was ist ein CRM System? welche Arten von CRM Systeme gibt es? Was sind die Anforderungen des Unternehmens und der Mitarbeiter an die Funktionalitäten?   
Drei bis fünf Unterfragen die zur Beantwortung der zentrale Forschungsfrage notwendig sind]

## Ergebnis

[Was ist das konkrete Ergebnis der Arbeit z.B. Handlungsempfehlungen zur Auswahl und Einsatz eines CRM Systems, oder: Konzept zur Kundengewinnung mit priorisierter Liste an Kontakten und Ansprachekonzept, oder: Ergebnispräsentation zur Frage xxx..]

## Einschränkungen

[Mögliche Einschränkungen z.B. Fokus auf Länder a, b und c; oder: kein Budget für externe Umfragedurchführung oder Sekundärdateneinkauf, oder: baut auf Bachelorarbeit zum Thema xxx beim selben Unternehmen auf]

# Pflichtenheft

## Inhaltliches Vorgehen/Methodik

[Beschreibung der Arbeitsschritte entlang der Unterfragen zur Beantwortung der zentralen Forschungsfrage. Detaillierung des Vorgehens und Quellen je Arbeitsschritt – nicht nur „Literaturrecherche“ sondern konkret Wo und Wie?]

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Unterfragestellung**  Arbeitsschritte | **Vorgehen/Methodik und Quelle** | **Zeitbedarf** |
|  | *Was und Wozu?* | *Wie und Womit?* |  |
| 0 | Vorstellung des Unternehmens/Abteilung/Problems |  |  |
| 0.1 |  |  |  |
| 0.2 |  |  |  |
| 1 | **[Theoretische Grundlagen/Unterfrage 1]** | [konkretes Vorgehen und Quellen] |  |
| 1.1 | [Definition und theoretische Grundlagen xxx] |  |  |
| 1.2 |  |  |  |
| 1.3 |  |  |  |
| 1.4. | [Grundlagen der Methodik y] |  |  |
| 1.x | Ableitung des Vorgehens für die weitere Arbeit | Beschreibung des Vorgehens abgeleitet aus den theoretischen Grundlagen |  |
| 2 | **[Unterfrage 2]** |  |  |
| 2.1 | [Arbeitsschritte] |  |  |
| 2.2 |  |  |  |
| 2.3 |  |  |  |
| 2.x |  |  |  |
| 3 | **[Unterfrage3]** |  |  |
| 3.1 | [Arbeitsschritte] |  |  |
| 3.2 |  |  |  |
| 3.3 |  |  |  |
| 3.4 |  |  |  |
| 4 | **[Forschungsfrage]** | Ausarbeitung von Handlungsempfehlungen, kritischer Betrachtung (was schränkt die Ergebnisse ein?) und Ausblick (was sollte als nächstes noch getan werden?) und damit Beantwortung der zentralen Forschungsfrage |  |

## Arbeitsplan

[Zeitplanung ab Anmeldedatum – gerne in einem Projektmanagementtool Ihrer Wahl oder der Beispieltabelle im Anhang. Bitte genug Zeit für die Vorarbeiten und Puffer an Ende einplanen]

## Grundlegende Literatur

[Wichtigste Quellen für die Definition, theoretische Fundierung und Methodik aufführen. Als Langquellenangaben nach APA, Harvard oder Chicago]

# ANHANG

# Beispiel inhaltliches Vorgehen/Methodik

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Unterfragestellung**  Arbeitsschritte | **Vorgehen/Methodik und Quelle** | **Zeitbedarf** |
|  | *Was und Wozu?* | *Wie und Womit?* |  |
| 0 | Vorstellung des Unternehmens/Abteilung/Problems |  |  |
| 0.1 | Vorstellung des Unternehmens/Abteilung | Informationen aus Unternehmenspublikationen (z.B. Website) und internen Dokumentationen |  |
| 0.2 | Relevanz des Themas | Gespräch mit Betreuer:in im Unternehmen oder Statistiken zur Nutzung/Entwicklung des Fachverbandes/IHK etc. oder Forschungsaufruf/Lücke in der Theorie in Journal JPIM |  |
| 1 | **Was sind CRM Systeme du wie sollte man eines auswählen?** | Literaturrecherche |  |
| 1.1 | Definition und theoretische Grundlagen CRM | Literaturrecherche nach den Begriffen CRM, Kundenmanagement und xxx in der digitalen TH Bibliothek, Fokus auf Fachbücher nach 2018, keine Praktikerbücher/“Leitfäden“ |  |
| 1.2 | Definition und theoretische Grundlagen Softwareauswahl | Literaturrecherche nach den Begriffen Software-auswahl in der digitalen TH Bibliothek, Fokus auf Fachbücher nach 2018, keine Praktikerbücher/“Leitfäden“ |  |
| 1.3 | Grundlagen Primärdatenerhebung | Beschreibung des Vorgehens nach xx 202x und xx 202x |  |
| 1.4. | Grundlagen der qualitativen Inhaltsanalyse | Beschreibung des Vorgehens nach Mayring 2020 |  |
| 1.4 | Ableitung des Vorgehens für die weitere Arbeit | Beschreibung des Vorgehens abgeleitet aus den theoretischen Grundlagen |  |
| 2 | **Welche Anforderungen an ein CRM System hat das Unternehmen?** |  |  |
| 2.1 | Anforderungen der IT Abteilung x | Strukturierte Interviews (mit Leitfaden) mit x Mitarbeitern der IT Abteilung y |  |
| 2.2 | Anforderungen der Endnutzer | Umfrage unter x Sales Mitarbeitern |  |
| 2.3 | Zusammenfassung der Anforderungnen | Erstellung der Anforderungskriterien (eventuell gewichtet) |  |
| 2.4 | Validierung der Anforderungskriterien | Vorlage der Kriterien (inkl. Gewichtung) und Interviews mit 3 IT Mitarbeitern |  |
| 3 | **Welche CRM Systeme gibt es und welche Funktionalitäten haben diese?** |  |  |
| 3.1 | Welche CRM Systeme gibt es? | Statistiken zu den am meisten verwendeten CRM Systemen  Empfehlungen von drei verschiedenen Agenturen  Auswahl von x CRM Anbietern zur weiteren Analyse |  |
| 3.2 | Welche Funktionalitäten haben diese? | Qualitative Inhaltsanalyse der Websites und Produktbeschreibungen nach den Anforderungskriterien  Strukturierte Erfassung in einer Tabelle |  |
| 3.3 | Validierung der Funktionalitäten/Qualität | Qualitative Inhaltsanalyse von Produktbewertungen der CRM Anbieter auf der Vergleichswebsite xxx |  |
| 3.4 | Bewertung und Auswahl | Bewertung der CRM Lösungen anhand der Kriterien und Auswahl |  |
| 4 | **Welches CRM System ist für Unternehmen ABC am besten geeignet?** | Ausarbeitung von Handlungsempfehlungen, kritischer Betrachtung (was schränkt die Ergebnisse ein?) und Ausblick (was sollte als nächstes noch getan werden?) und damit Beantwortung der zentralen Forschungsfrage |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

# Beispiel/Vorlage Arbeitsplan

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nr.** | **Arbeitsschritte** | **Bearbeitung** Datum oder KW  Beginn Abgabe | | | | | | | | | | | | | | | |
|  |  | 01.0x. 2022 | KW 10 | KW 11 | KW 12 | KW 13 | KW 14 | KW 15 | KW 16 | KW 17 | KW 18 | KW 19 | KW 20 | KW 21 | KW 22 | 30.0x. 2023 |
| V | Vorarbeiten |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | In wissenschaftliches Arbeiten einarbeiten |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Thema konkretisieren |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Literaturverwaltungsprogramm (Citavi) downloaden und einrichten |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Vorlage für wissenschaftliches Arbeiten kennenlernen |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 0 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| x |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| F | Finalisierung |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Zusammenschreiben |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Korrekturlesen und Überarbeiten |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| … | Fertigstellen (Format, Drucken, Binden) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Puffer |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |