

Die Checkliste für Ihr CRM/ERP-Pflichtenheft

7 Themenblöcke, die in jeder guten Software-Ausschreibung stecken müssen — destilliert aus echten Vergabeverfahren.

An orange circle graphic located in the bottom right corner of the page.

Pflichtenheft-
Checkliste

1. Muss- vs. Kann-Kriterien zuerst klären

Ein gutes Pflichtenheft entscheidet oft mehr über Erfolg oder Scheitern einer Ausschreibung als die eigentliche Software-Auswahl. Der wichtigste Schritt kommt dabei vor jeder inhaltlichen Bewertung: die klare Trennung zwischen **Muss-Kriterien** (führen bei Nichterfüllung zum Ausschluss) und **Kann-Kriterien** (fließen nur in die Punktebewertung ein).

Zur Begriffsklärung: Das **Lastenheft** beschreibt aus Sicht des Auftraggebers, WAS benötigt wird. Das **Pflichtenheft** beschreibt aus Sicht des Anbieters, WIE die Anforderungen konkret umgesetzt werden.

Prüfen Sie diese Punkte, bevor Sie in die inhaltliche Detailarbeit gehen:

- ☐ Alle Muss-Kriterien sind explizit als solche gekennzeichnet und von Kann-Kriterien getrennt
- ☐ Formale Ausschlusskriterien (Zertifizierungen, Referenzen, Mindestumsatz) sind auf ihre tatsächliche Notwendigkeit geprüft — nicht nur aus klassischen On-Premise-Projekten übernommen
- ☐ Bei jedem Muss-Kriterium ist klar, wer es objektiv nachweisen/prüfen kann
- ☐ Eine Erstprüfung der Muss-Kriterien erfolgt vor der inhaltlichen Angebotserstellung, nicht danach

2. Funktionale Anforderungen je Modul

Kreuzen Sie an, welche Module für Ihren Anwendungsfall relevant sind, und notieren Sie die wichtigste Einzelanforderung dazu:

	Modul	Wichtigste Anforderung (Beispiel)
☐	CRM	Zentrale Kontaktverwaltung, Angebotsverfolgung
☐	Projekt-/Ressourcenplanung	Ressourcenplanung für Projektarbeit ohne physisches Lager
☐	Rechnungswesen	GoBD-konforme, revisionssichere Aufbewahrung
☐	Lager/Webshop	Chargenverwaltung, markenspezifische Sortimente
☐	Seminar-/Kursverwaltung	Teilnehmerverwaltung, Kursplanung
☐	Außendienst/Mobile App	Offline-Fähigkeit, Besuchsdokumentation
☐	Sonstiges	

Praxis-Tipp: Fordern Sie zu jeder Anforderung eine konkrete Erläuterung statt eines pauschalen "Ja, unterstützt" — das erleichtert später den Anbietervergleich erheblich und deckt Scheinantworten auf.

3. Schnittstellen & Datenmigration

Gerade bei mehreren Marken, Vertriebslinien oder einem Wechsel vom Altsystem entscheidet sich hier oft, ob ein System wirklich passt:

- ☐ Zentrale Produktverwaltung mit markenspezifischer Sortimentszuordnung (falls mehrere Marken/Vertriebslinien betroffen sind)
- ☐ Chargenverwaltung für Rückverfolgbarkeit, falls im jeweiligen Handelsbereich relevant
- ☐ EDI-Anbindung für Aufträge, Rechnungen und Lieferscheine mit Partnerunternehmen
- ☐ Migration bestehender Daten aus dem Altsystem ohne Datenverlust — inklusive Testlauf vor dem Livegang
- ☐ Rabattstaffeln und kundenspezifische Preislisten korrekt übernehmbar

Wer mehrere Marken oder Vertriebslinien über ein System abbilden möchte, sollte früh prüfen, ob die Produktverwaltung eine markenspezifische Logik unterstützt — sonst drohen doppelte Datenpflege oder Kompromisse im Frontend.

4. Rechtliche Anforderungen: GoBD & DSGVO

Diese Anforderung kommt in frühen Lastenheft-Entwürfen oft nur als Nebensatz vor — und wird später im Projekt teuer, wenn sie nicht von Anfang an mitgedacht wird:

- ☐ Daten werden auf einem revisionssicheren Speichermedium im Sinne der GoBD gespeichert
- ☐ Nachträgliche Änderungen an gebuchten Belegen werden nachvollziehbar protokolliert, nicht überschrieben
- ☐ Stornierungen erzeugen einen neuen, verknüpften Buchungssatz statt Löschung des Originals
- ☐ Automatische Gutschriften-Erstellung nach Stornierung ist möglich
- ☐ Aufbewahrungsfristen (i. d. R. 10 Jahre für Handelsbücher, Jahresabschlüsse etc.) bleiben auch bei Systemwechsel/Migration erhalten
- ☐ DSGVO-konforme Zugriffs- und Löschkonzepte sind vorhanden

Ein normales Backup reicht nicht automatisch als GoBD-konforme Aufbewahrung — entscheidend ist die Unveränderbarkeit und Nachvollziehbarkeit der Daten über den gesamten Zeitraum.

5. Mobile Nutzung & Offline-Fähigkeit

Für jeden Außendienst-Einsatz gilt eine einfache, aber oft übersehene Testfrage: Was passiert, wenn am Einsatzort kein Netz verfügbar ist?

- ☐ Relevante Daten (Aufträge, Kontakte, Checklisten) werden lokal auf dem Gerät vorgehalten
- ☐ Eingaben werden zunächst lokal gespeichert, nicht nur direkt an den Server gesendet
- ☐ Automatische Synchronisation im Hintergrund, sobald wieder eine Verbindung besteht
- ☐ Konflikte durch parallele Bearbeitung mehrerer Personen werden erkannt und nachvollziehbar aufgelöst, nicht einfach überschrieben

Die konkrete Prüffrage an jeden Anbieter: "Funktioniert die App vollständig ohne Internetverbindung, und was genau passiert bei der Synchronisation, wenn zwei Personen offline denselben Datensatz bearbeitet haben?"

6. Realistischer Zeitplan

Eine ehrliche Orientierung, wie lange ein mittelgroßes Vergabeverfahren von Erstkontakt bis Zuschlag tatsächlich dauert:

Phase 1 – Erstkontakt & Eignungsprüfung: wenige Tage

Phase 2 – Schriftliche Angebotsphase: ein bis vier Wochen

Phase 3 – Rückfragen & Klärungsrunden: ein bis zwei Wochen

Phase 4 – Fachlicher Workshop: ein bis zwei Wochen Vorlauf

Phase 5 – Zuschlagsentscheidung: unterschiedlich, oft mehrere Wochen

Realistische Gesamtdauer: rund 6 bis 14 Wochen vom Erstkontakt bis zur finalen Entscheidung — bei sehr großen, öffentlichen Verfahren auch mehrere Monate. Die meisten Verzögerungen entstehen durch interne Abstimmungsprozesse beim Auftraggeber, nicht durch die Anbieter.

7. Bewertungsmatrix zum Anbietervergleich

Übertragen Sie Ihre wichtigsten Kriterien aus den vorherigen Seiten in diese Vorlage und vergeben Sie Punkte (z. B. 1–5) je Anbieter:

Kriterium	Gewichtung	Anbieter A	Anbieter B	Anbieter C
Muss-Kriterien erfüllt (Ja/Nein)				
Funktionsabdeckung Module				
Schnittstellen/Migration				
GoBD/DSGVO-Konformität				
Mobile/Offline-Fähigkeit				
Preis/Lizenzmodell				
Referenzen/Erfahrung				
Gesamtpunktzahl				

NÄCHSTER SCHRITT

Unterstützung bei Ihrem Pflichtenheft?

Diese Checkliste basiert auf echten Erfahrungen aus öffentlichen und privatwirtschaftlichen Vergabeverfahren für CRM/ERP-Software. Wenn Sie beim Ausformulieren einzelner Punkte Unterstützung brauchen oder eine zweite Meinung zu Ihrem Anforderungskatalog möchten — wir haben das schon oft begleitet.

Körbler GmbH

Hofweg 1, AT 8435 Wagna

Tel. +43 3452 - 214 214

office@1tool.com · 1tool.com

→ Termin für eine unverbindliche Beratung vereinbaren