

Bijlage Gebruikerstest

Als onderdeel van de beoordeling, zal er een gebruikerstest worden uitgevoerd. Tijdens deze test zal een gemengde groep van gebruikers een aantal acties uitvoeren in de testomgeving van het ERP systeem om een indruk te krijgen van de werking en look en feel van het systeem. Vanuit inschrijver dient er minimaal één persoon aanwezig te zijn om de groep gebruikers een nadere instructie te geven en de gebruikers te ondersteunen bij het uitvoeren van de diverse acties. De gebruikerstesten vinden digitaal via Skype plaats. Inschrijvers dienen eerst een korte introductie te geven.

Tijdens de gebruikerstest, dienen de gebruikers de volgende acties zelfstandig achter hun PC uit te voeren om een indruk te krijgen van de look en feel van het systeem en de gebruiksvriendelijkheid. Onder gebruiksvriendelijkheid wordt onder andere verstaan: het beperkte aantal klikken dat benodigd is om de actie uit te voeren, het gemak waarmee de acties kunnen worden uitgevoerd, de mate waarin het systeem intuïtief is, etc.

Gebruikers dienen bij het uitvoeren van de zelfstandige acties ondersteunt te worden door de Inschrijver, via Skype. Voor de gebruikerstest wordt per inschrijver 1,5 uur gereserveerd.

De volgende acties zullen tijdens deze gebruikerstest worden doorlopen:

Declaratie indienen

Situatie: er wordt een declaratie ingediend ten aanzien van een dienstreis. Tijdens de gebruikerstest worden de volgende stappen uitgevoerd:

- Het aanmaken van een declaratie voor een dienstreis van postcode 3971 NG naar 5045 TN;
- Het aanmaken van een declaratie voor de parkeerkosten van 15,- inclusief het toevoegen van de bon in JPG;
- Goedkeuren van de dienstreis door de leidinggevende;
- Afkeuren van de parkeerkosten door de leidinggevende, omdat er een onjuiste bijlage is toegevoegd;
- De afgekeurde declaratie voor de parkeerkosten komt terug bij de medewerker. Het wijzigen en opnieuw insturen van de parkeerkosten.

Bij de beoordeling van de invulling van deze acties wordt door het CIZ o.a. op de volgende punten gelet:

- Het aantal handelingen en schermen dat een gebruiker moet doorlopen voor het indienen van een declaratie en de overzichtelijkheid van de schermen;
- De mate waarin de declaratie snel door de workflow loopt en het voor iedereen duidelijk is wat er verwacht wordt en de mate waarin acties eenvoudig kunnen worden afgehandeld.

Inkooporder aanmaken

Situatie: er wordt een inkooporder aangemaakt bij een bestaande leverancier voor de inhuur van een projectleider voor de duur van 6 maanden. Tijdens de gebruikerstest worden de volgende stappen uitgevoerd:

- Het aanmaken van een order m.b.v. een standaard of voor-gedefinieerd bestelformulier waarin een aantal velden al zijn ingevuld op basis van de rol van de besteller (bv. kostenplaats, afleverlocatie) en een aantal velden verplicht moeten worden ingevuld;
- De offerte wordt als bijlage bijgevoegd;
- De inkooporder wordt gekoppeld aan een bestaand contract;
- De aanvraag moet goedgekeurd worden door de leidinggevende. Laat bij voorkeur zien hoe een leidinggevende via een mobile device goedkeuring kan geven;
- Hoe de order na het akkoord van de leidinggevende, bij de leverancier terecht komt en hoe de besteller dit in het archief kan zien;
- Hoe een inkooporder kan worden gewijzigd of geannuleerd, hoe dit duidelijk wordt voor de leverancier en hoe de workflow dan vervolgens loopt vanaf het moment van de wijziging;
- Hoe een ontvangst op deze order kan worden geboekt.

Bij de beoordeling van de invulling van deze acties wordt door het CIZ o.a. op de volgende punten gelet:

- Het aantal handelingen en schermen dat een gebruiker moet doorlopen voor het plaatsen van de bestelling en de overzichtelijkheid van de schermen;
- De mate waarin de order snel door de workflow loopt en het voor iedereen duidelijk is wat er verwacht wordt en de mate waarin acties eenvoudig kunnen worden afgehandeld.

Factuur goedkeuren met onderliggende inkooporder

Situatie: De leverancier stuurt een PDF-factuur. Deze wordt via de OCR-applicatie geregistreerd en komt binnen in het ERP systeem. De factuur is hoger dan hetgeen besteld. Tijdens de gebruikerstest worden de volgende stappen uitgevoerd:

- Factuur wordt goedgekeurd door de besteller (in dit geval de management assistent)
- Mogelijkheid tot het toevoegen van commentaar bij een factuur in alle stappen van het proces;
- De factuur moet goedgekeurd worden door de budgethouder, waarbij inzicht is in de oorspronkelijke order en het verschil.

Bij de beoordeling van de invulling van deze acties wordt door het CIZ o.a. op de volgende punten gelet:

- Overzichtelijkheid van de schermen voor het verwerken van een factuur (aantal tabs dat doorlopen moet worden, de mate waarin scrollen noodzakelijk is, etc.);
- De manier waarop eenvoudig is te zien in welke status een factuur zich bevindt;
- Het aantal handelingen dat noodzakelijk is om een factuur te verwerken.

Indienen verlof

Situatie: een medewerker vraagt via de ESS verlof aan. Daarbij kan de medewerker zelf het type verlof selecteren. Tijdens de gebruikerstest worden de volgende stappen uitgevoerd:

- Het indienen van een cyclische verlofaanvraag aan van 1 januari tot 1 mei 2021 voor iedere vrijdag vier uur;
- Het indienen van een eenmalige verlofaanvraag voor 4 t/m 8 januari 2021 op basis van bijzonder verlof (calamiteit);
- Goedkeuring van het verlof door de leidinggevende;
- Inzicht in het verlofsaldo met daarin een onderscheid tussen de wettelijke en bovenwettelijke verlof en de vervaltermijn van opgebouwd verlof.

Bij de beoordeling van de invulling van deze acties wordt door het CIZ o.a. op de volgende punten gelet:

- Overzichtelijkheid van de schermen voor indienen van een verlofaanvraag;
- De manier waarop eenvoudig is te zien in welke status een verlofaanvraag zich bevindt;
- Het aantal handelingen dat noodzakelijk is om een verlofaanvraag in te dienen en goed te keuren;
- Gemak waarmee inzicht verkregen wordt in het verlofsaldo.

Registratie ziek en herstelmelding

Situatie: een medewerker meldt zich per 1 november 2020 volledig ziek. Op 4 november 2020 meldt zij zich vervolgens volledig hersteld. Tijdens de gebruikerstest worden de volgende stappen uitgevoerd:

- Invoeren van een ziek en herstelmelding door de leidinggevende of een management assistent (binnen CIZ MOS genoemd) die deze taken waarneemt;

- Inzicht in het kunnen invoeren van reden en aard van verzuim door middel van achterliggende tabellen;
- Toevoegen van verzuimdocumentatie door een leidinggevende (bijvoorbeeld een gespreksverslag).

Bij de beoordeling van de invulling van deze acties wordt door het CIZ o.a. op de volgende punten gelet:

- Overzichtelijkheid van de schermen voor indienen van een ziek- en herstelmelding;
- Het gemak waarmee is te zien welke medewerkers ziek staan gemeld;
- Het aantal handelingen dat noodzakelijk is om een ziek- en herstelmelding goed te keuren.

Werving en selectie en indiensttreding

Situatie: er is een vacature uitgezet via de werving en selectie portaal. Sollicitanten hebben via de sollicitant self service (SSS) CV's en motivatiebrieven ingediend. Door de leidinggevende wordt een keuze gemaakt voor de betreffende kandidaat en het indiensttreding proces wordt opgestart. Tijdens de gebruikerstest worden de volgende stappen uitgevoerd:

- Uitnodigen/afwijzen via portaal van de sollicitanten;
- Inplannen arbeidsvoorwaarden gesprek door de leidinggevende met de sollicitant;
- Het toevoegen van documenten vanuit de sollicitant na afloop van het succesvolle gesprek (bijvoorbeeld paspoort, verklaring gedragscode en diploma's);
- Het aanvullen van de persoonlijke informatie (naam, adres, woonplaats etc.) in de SSS door de sollicitant;
- Het verder afhandelen van de indiensttreding taken door de teamcoach (leidinggevende). Denk hierbij aan het invullen van de salarisschaal, trede en functietitel.
- Het invoeren van een contractverlening na de proefperiode door dezelfde teamcoach.

Bij de beoordeling van de invulling van deze acties wordt door het CIZ o.a. op de volgende punten gelet:

- Overzichtelijkheid van de schermen voor de sollicitant bij het aanvullen van gegevens en documenten ten behoeve van indiensttreding;
- Overzichtelijkheid van de schermen voor de leidinggevende bij de uit te voeren werkzaamheden;
- De manier waarin het systeem helpt met het uitvoeren van de volledige taak;
- Het aantal handelingen dat noodzakelijk is.

Wijzigingen arbeidsvoorwaarden

Situatie: er worden een aantal essentiële wijzigingen doorgevoerd in de arbeidsvoorwaarden van een medewerker door de teamcoach (leidinggevende). Tijdens de gebruikerstest worden de volgende stappen uitgevoerd:

- De teamcoach wijzigt de standplaats van de medewerker;
- De medewerker wijzigt het rooster en gaat van 5 dagen werken naar 4 dagen werken;
- De teamcoach keurt het gewijzigde rooster goed;
- De teamcoach past het salaris van de medewerker aan.

Bij de beoordeling van de invulling van deze acties wordt door het CIZ o.a. op de volgende punten gelet:

- Overzichtelijkheid van de schermen voor de medewerker en teamcoach bij het uitvoeren van de taken;
- Het aantal handelingen dat noodzakelijk is.