

Het boek

Beschrijving van eisen en wensen die opgesteld zijn door Gemeente Utrecht aan de hand van het Enterprise Service Management platform ten behoeve van de toolselectie tussen TOPdesk en ServiceNow.



Auteurs
Anneke de Haan
Eline Bergema
Tamlyn van Lanen

Versie 1.0
Datum 3-12-2019

Ten behoeve van

Stuurgroep:
Henny Spelbos (voorzitter)
Jaap Jacobi
Kai van Hoeckel
Tim Kalverla
Wil van Eeden

De opdracht

Gemeente Utrecht heeft op dit moment meerdere Service Management tools in gebruik. Om samenwerking over vakafdelingen heen te stimuleren en om de gebruiker beter te ondersteunen wil Gemeente Utrecht een stap maken om deze tools te combineren in één Enterprise Service Management (ESM) oplossing. In een eerdere fase zijn de doelstellingen verzameld en opgeschreven. Tevens is een eerste marktverkenning gedaan. Uit de marktverkenning met hulp van externe expertise is gebleken dat er twee mogelijke leveranciers kunnen aansluiten op de doelstellingen van Gemeente Utrecht.

Gemeente Utrecht is op zoek naar een tooling specialist welke een verdere verdieping kan doen van alle wensen en deze kan matchen tegen de mogelijkheden van de twee ESM leveranciers (TOPdesk en ServiceNow). Uitgebreide kennis van en ervaring met deze systemen is daarom een vereiste. Het doel is om 3 maanden na aanvang van de opdracht, een beschreven bestek te kunnen presenteren aan de opdrachtgever.

Werkzaamheden van de Service Management Tool specialist zijn o.a.:

- Ophalen eisen en wensen.
- Uitwerken eisen en wensen. Categoriseren, prioriteren, etc.
- Oplossingsrichtingen matchen aan eisen en wensen o.b.v. toolkennis.
- Faciliteren workshops.
- Beschrijven bestek voor aanbesteding / aankoop.
- Op basis van de eisen en wensen GU een financiële doorrekening opstellen (aanschaf, implementatie en beheer applicatie) voor besluitvorming door stuurgroep voor Go/No Go volgende fase.
- Inkooptraject opstarten.

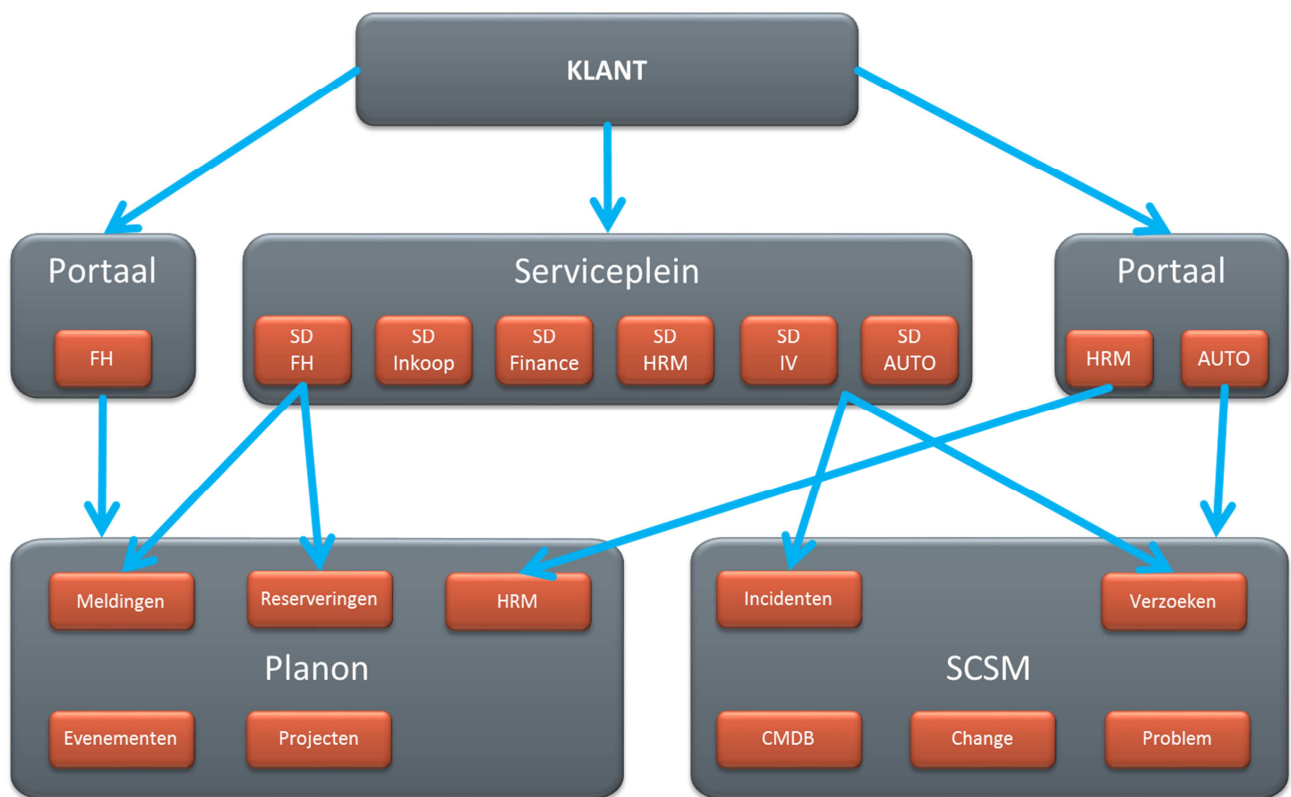
Leeswijzer

In samenspraak met de benoemde afdelingen in dit document, is van iedere afdeling het hoofdproces vastgesteld en zijn de eisen en wensen omtrent de aan te kopen Enterprise Service Management Tool opgehaald. Per (sub)hoofdstuk wordt van een afdeling de belangrijkste processen en de eisen en wensen behandeld.

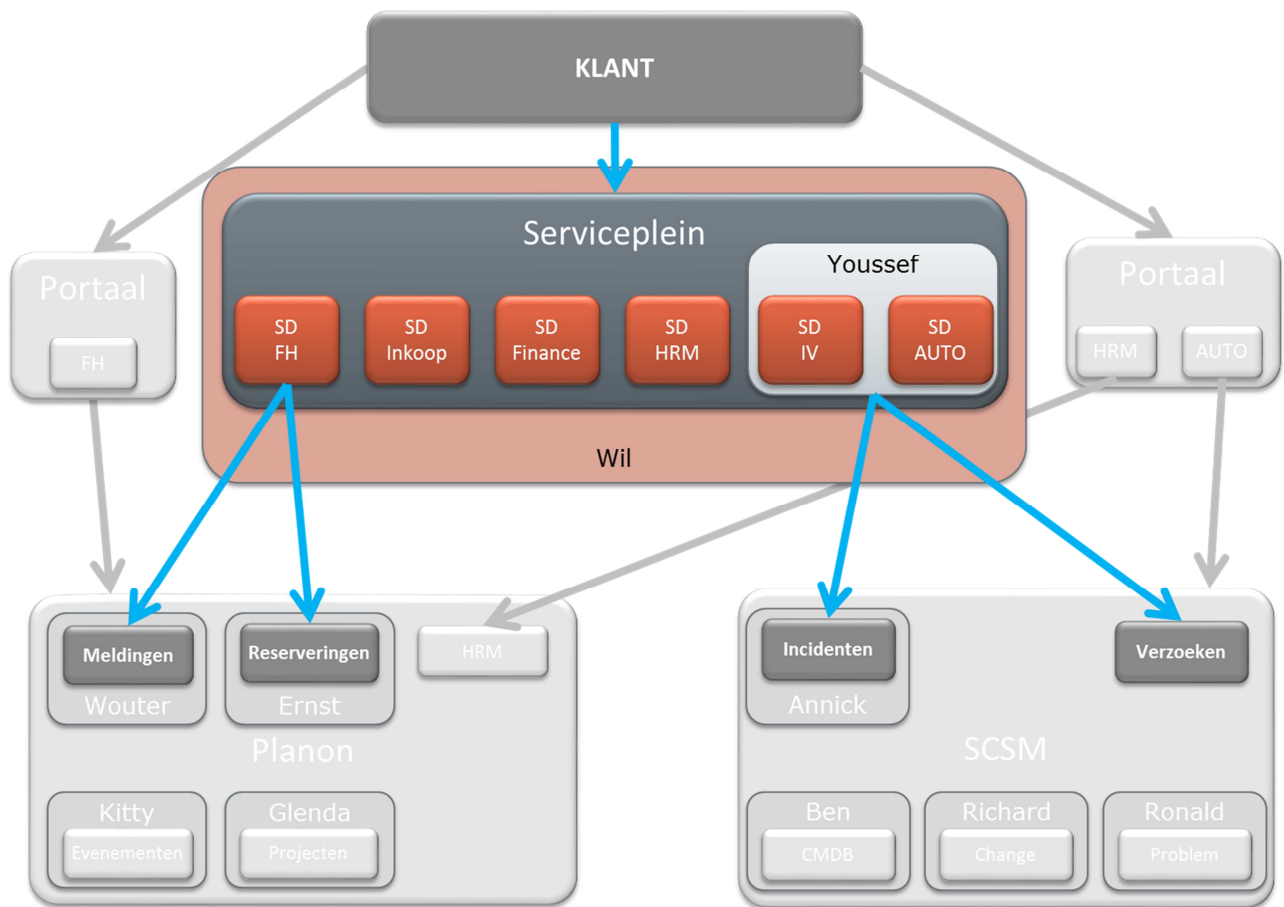
Afkortingen

CMDB =	Contract Management Database
ESM =	Enterprise Service Management
GU =	Gemeente Utrecht
PDC =	Producten en Diensten catalogus
KPI =	Key Performance Indicator
SLA =	Service Level Agreement

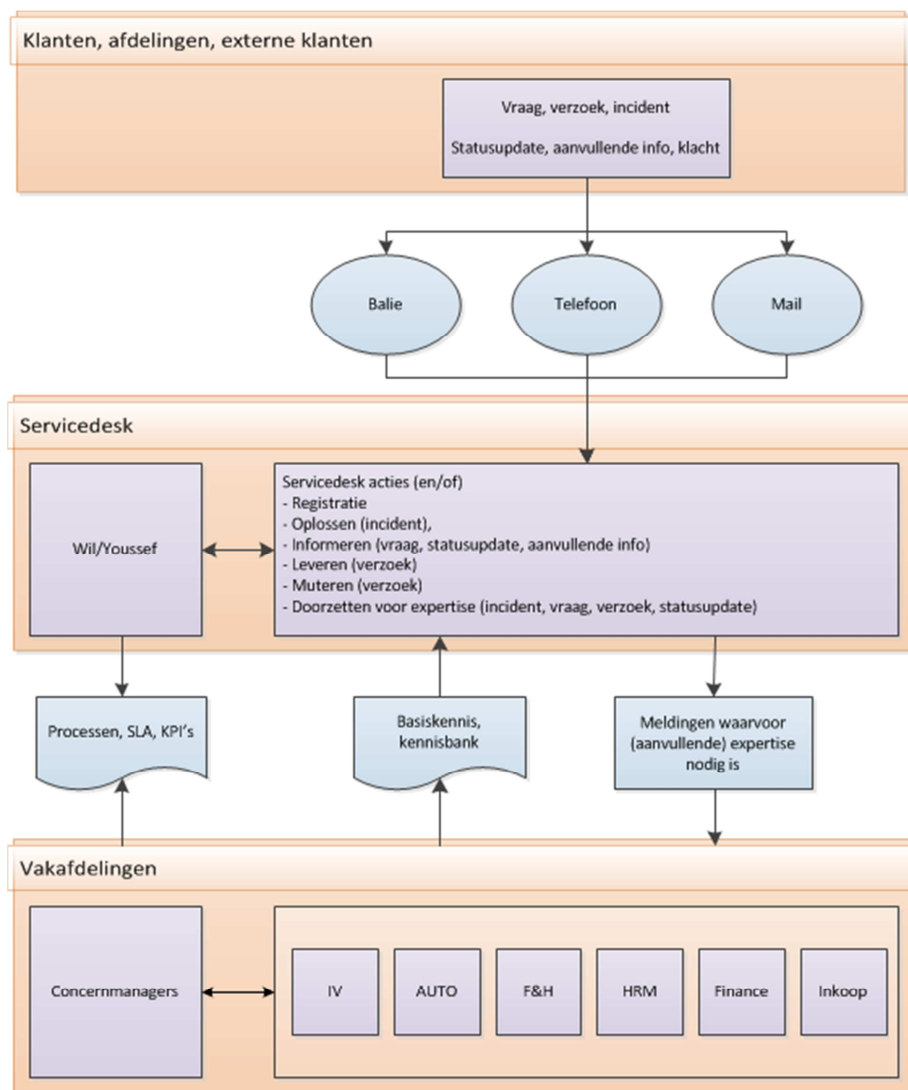
Overzicht van het totaal



Serviceplein

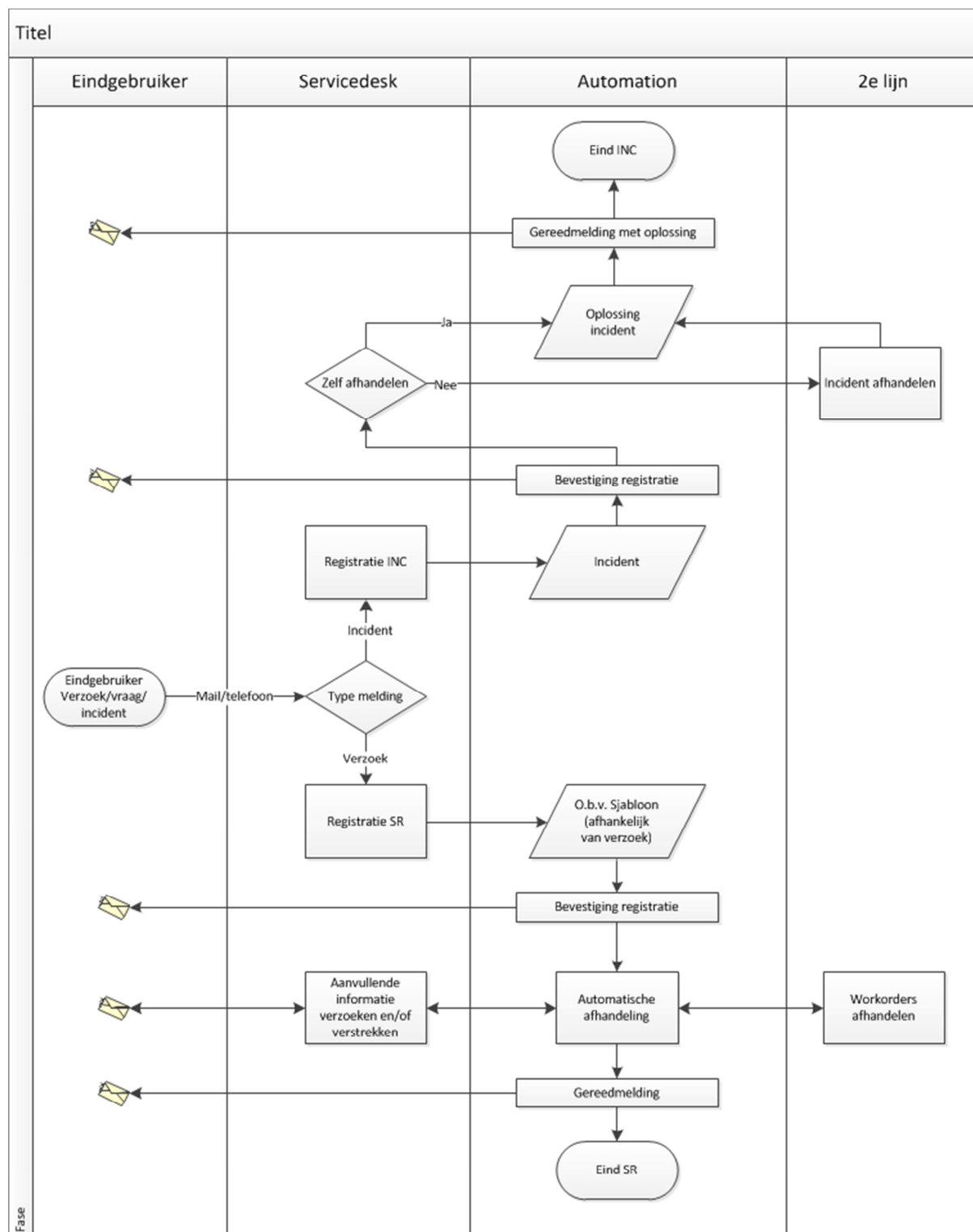


Serviceplein

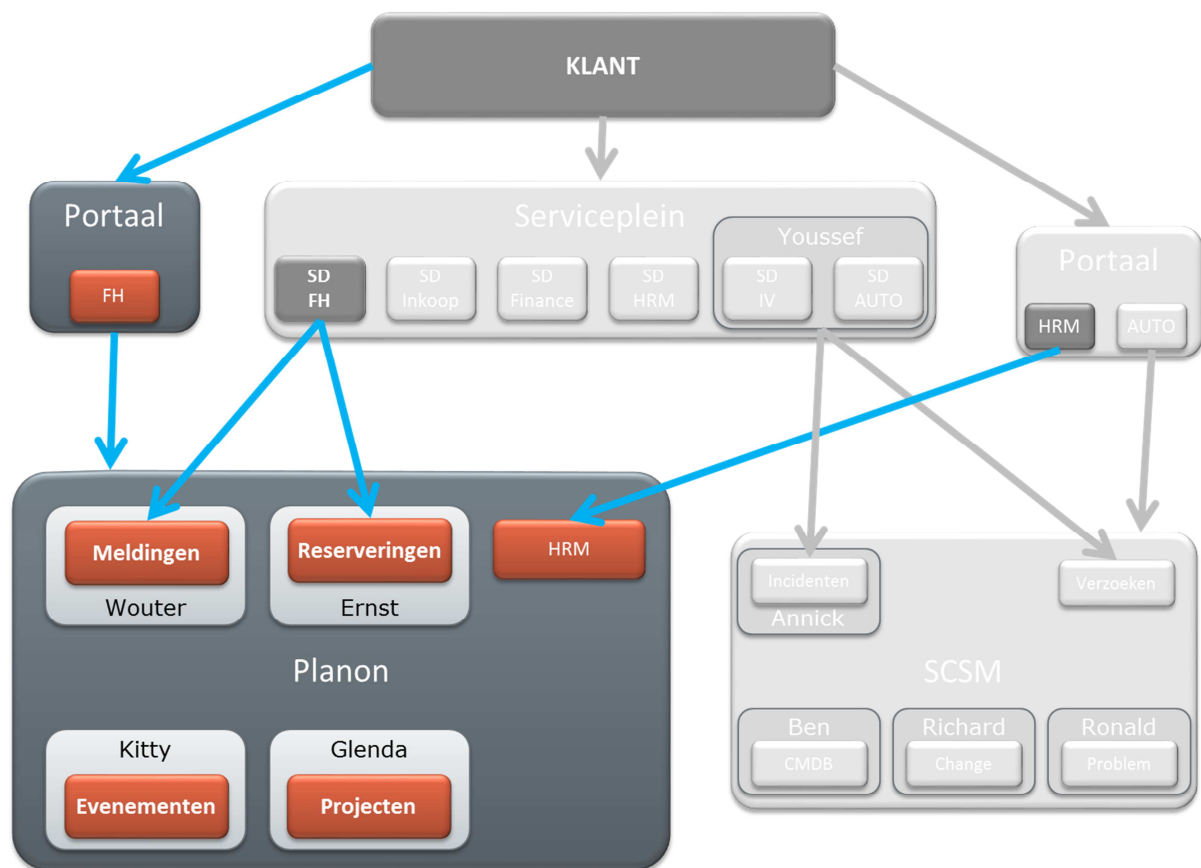


1	Er kunnen automatisch gegenereerde e-mails vanuit de tool naar de eindgebruiker verstuurd worden	Eis
2	De tool beschikt over single sign on	Eis
3	De tool kan aangesloten worden op een chatbot	Eis
4	Het is mogelijk om een rapportage op klanttevredenheid te maken	Eis
5	Eindgebruikers kunnen feedback toevoegen bij alle formulieren, processen en dergelijke om aan te geven hoe tevreden ze zijn met het proces (bijvoorbeeld met een smiley of cijfer) en/of wanneer er een fout in zit, is er ook een vak voor opmerkingen beschikbaar (bijvoorbeeld om een spelfout te melden)	Eis
6	Alle medewerkers worden herkend in de tool in verband met HR processen/De tool kan gekoppeld worden aan de HR administratie	Eis
7	Iedereen moet gemakkelijk een rapportage kunnen maken in verband met transparantie binnen GU	Eis
8	De tool beschikt over een zoekmachine die lijkt op Google	Eis

Servicedesk

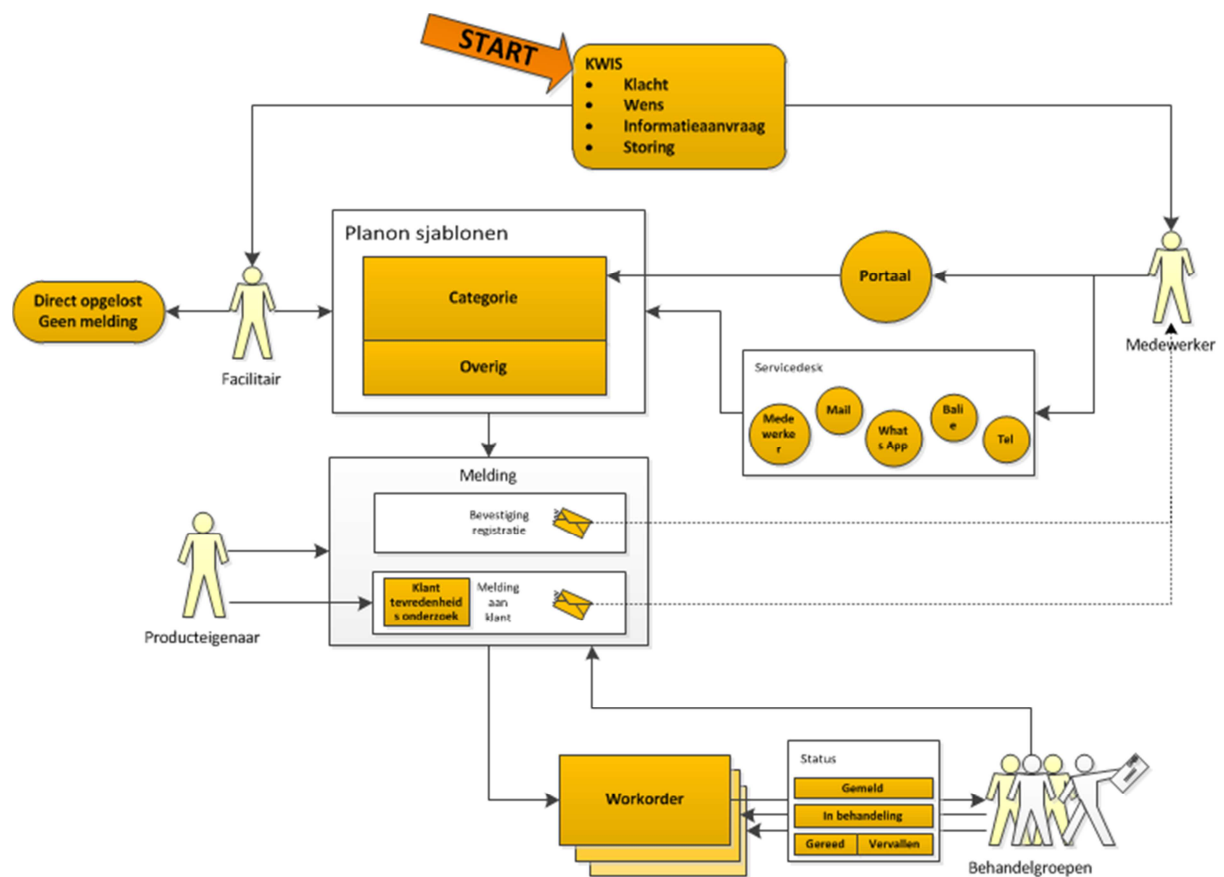


1	De tool kan geïmplementeerd worden naar best practice	Eis
2	De workflows zijn inzichtelijk en transparant	Eis
3	Het is mogelijk om meldingen te volgen middels een track-and-trace systeem	Eis
4	Het track-and-trace systeem is intuïtief voor de medewerkers en eindgebruikers	Eis
5	Kennisartikelen zijn dynamisch en worden op één plek gebundeld	Eis
6	Vakafdelingen kunnen hun kennisartikelen eenvoudig bewerken/updaten	Eis
7	Kennisartikelen kunnen gekoppeld worden aan meldingen zowel voor de eindgebruiker als voor de medewerker van de Servicedesk	Eis
8	Er is een rapportage beschikbaar die inzicht geeft in: registratie incidenten en verzoeken, hoeveel en door wie	Eis
9	Er is een real time rapportage voor KPI's	Eis
10	Er is een dashboard waarop de standaard rapportages standaard worden weergegeven	Wens
11	Er is één portaal met één look-and-feel voor medewerkers en eindgebruikers	Eis



1	De applicatie biedt toegang tot het front office/back office gedeelte voor 70 verschillende gebruikers	Eis
2	De applicatie biedt toegang tot het self service gedeelte voor 4.900–6.000 verschillende gebruikers	Eis
3	De applicatie biedt toegang tot het mobiel afhandelen van meldingen voor 10 verschillende gebruikers	Eis
4	De applicatie biedt toegang tot het afhandelen van meldingen via het self service voor 14 verschillende gebruikers	Eis
5	In de applicatie kan een PDC worden gebouwd	Eis
6	In de PDC kunnen groeperingen en detailleringen van producten en diensten worden opgebouwd	Eis
7	De PDC wordt binnen de self service omgeving aangeboden	Eis
8	Binnen de PDC kunnen foto's worden opgenomen per product/dienst	Eis
9	Vanuit de PDC kunnen er links worden opgenomen die direct verwijzen naar een melding/aanvraag/reservering van een product/dienst.	Eis
10	De PDC kan worden aangeboden als ingang voor de self-service site.	Eis
11	Een zoekmogelijkheid is aanwezig waarmee de PDC kan worden doorzocht op onderwerp, tags en inhoudelijke tekst	Eis
12	De applicatie kan de beschreven processen ondersteunen	Eis
13	Aan één melding kunnen meerdere workorders/taken toegekend worden	Eis
14	De applicatie is beschikbaar via mobiele devices (app/website) en biedt de mogelijkheid om reserveringen aan te maken, meldingen aan te maken en meldingen/workorders te bekijken en af te handelen	Eis

Meldingen



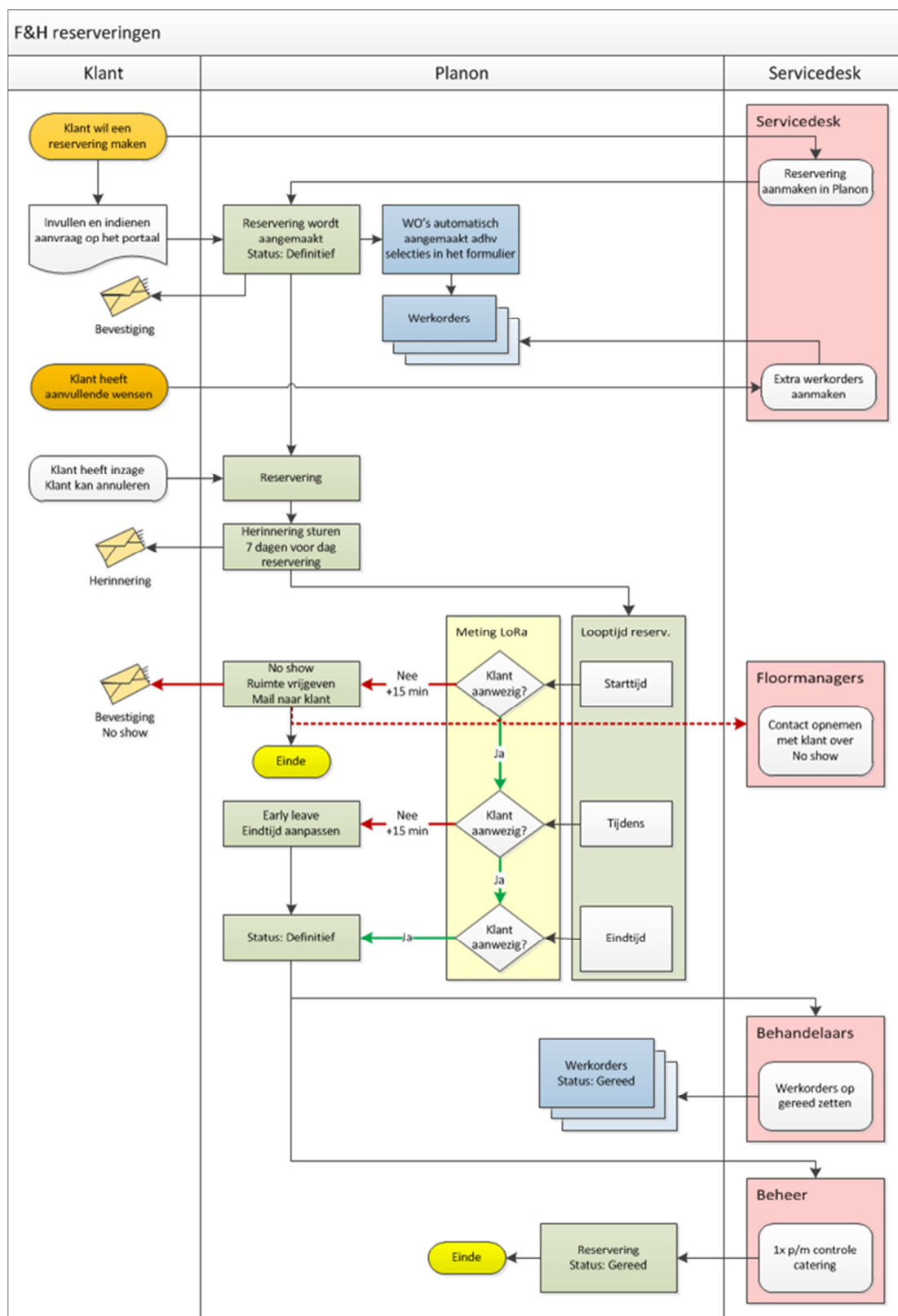
1	De melder krijgt de mogelijkheid om te kiezen of er wel of geen bevestigingsmail wordt gestuurd wanneer de melding aangemaakt is (en een meldingsnummer heeft)	Eis
2	Bij gereedmelding ontvangt de klant een gereedmelding met korte toelichting over de oplossing -> mails moeten dus handmatig aangepast kunnen worden, maar wel met een vast sjabloon	Eis
3	Klant kan na gereedmelding direct feedback geven op de afhandeling van de melding op alle mogelijke producten	Eis
4	De oplostijd van meldingen kan opgenomen en gecommuniceerd worden met de klant	Eis
5	Managementrapportages opleveren die rapporteren over: • Status, doorlooptijd • Aantallen, oplosgroep, percentage binnen de norm en percentage buiten de norm • Openstaande meldingen binnen de oplosnorm • Openstaande meldingen buiten de oplosnorm • Afgesloten meldingen binnen de oplosnorm • Afgesloten meldingen buiten de oplosnorm	
6	Alle meldingen worden omgezet naar workorders, ongeacht de categorie. De categorie wordt wel opgenomen in de workorder	Eis
7	Bij afwijkingen is het mogelijk een bericht te versturen naar de melder, zonder dat de melding op "afgehandeld" komt te staan	Eis
8	Er is een track and trace-achtig systeem waarmee de melder de melding kan volgen	Wens
9	Workorders kunnen een actiedatum toegekend krijgen	Eis
10	Er kan een stoplicht rapportage m.b.t. de doorlooptijd van de workorder gemaakt worden	Wens
11	De tool kan geïntegreerd worden met WhatsApp om meldingen te maken	Eis
12	WhatsApp beschikt over een chatbot om meldingen sneller door te kanaliseren en klantvriendelijkheid te verhogen	Wens
13	Vaste leveranciers kunnen een status update direct in de tool plaatsen	Wens
14	Preventieve en pre-correctieve meldingen kunnen in het systeem geregistreerd worden zonder dat er direct een terugkoppeling wordt gevraagd door een klant (achter de schermen meldingen kunnen achter de schermen gemeld en verwerkt te worden)	Eis
15	Het is mogelijk om automatisch datagestuurde stuurinformatie te ontvangen wanneer bijvoorbeeld vaak eenzelfde melding over eenzelfde apparaat terugkomt (bijvoorbeeld koffiezetapparaat op 17N is vaak stuk)	Wens
16	De gebouwen binnen de scope worden door twee verschillende afdelingen geserviceerd, met andere meldingsonderwerpen, standaardmeldingen, workflows, uitvoerenden, SLA's, contracten, etc. Deze twee administraties dienen in gescheiden administraties te worden aangeboden	Eis
17	De gebruiker moet via Producten en Diensten Catalogus (PDC) rechtstreeks een melding kunnen aanmaken op onderwerp dat hij/zij op dat moment heeft geopend	Eis
18	De tool moet de self service gebruiker de mogelijkheid bieden om meldingen aan te kunnen maken, de status te kunnen volgen en inzicht hebben in meldingen uit het verleden	Eis
19	Er is de mogelijkheid om (inventaris)elementen te koppelen in een melding	Eis
20	De melder ziet in terugkoppeling de geplande oplostijden	Eis
21	Er is de mogelijkheid om de selectie van het ruimtenummer op basis van code en/of omschrijving te doen	Eis
22	Bij het aanmaken van een melding kan zichtbaar worden gemaakt of er al een melding voor desbetreffende onderdeel openstaat. Dit moet per onderwerp/element kunnen worden ingesteld	Eis
23	Het is mogelijk maar niet vereist om eventuele kosten zichtbaar te maken bij meldingen en bevestigingen	Eis
24	Aan standaardmeldingen (onderwerp, soort melding, soort klacht) kan een gedefinieerde workflow worden gekoppeld. Het gaat hierbij om verschillende activiteiten (gelijktijdig of opeenvolgend), soorten notificatie (mail, print, binnen de tool etc.), juiste oplosgroepen, accorderingsstappen, offerte-stappen, start en stoptijden en doorlooptijden etc. Deze indeling moet door de applicatiebeheerder aan te passen zijn	Eis
25	Opvragen/uitdraaien van dag- of weeklijsten voor interne uitvoerders en externe bedrijven moet	Eis

	mogelijk zijn	
26	Inzicht in openstaande meldingen op het geselecteerde onderwerp, element, standaard melding moet mogelijk zijn	Eis
27	Een Facility Desk-medewerker kan een melding voor een ander invoeren, die dan in de 'mijn' omgeving van de ander zichtbaar wordt	Eis
28	Er kunnen meerdere workorders aan één melding worden gekoppeld	Eis
29	Er is de mogelijkheid om taken te koppelen aan verschillende contracten, met afwijkende oplostermijnen, kosten, etc. Afhankelijk van de locatie, melder, afdeling wordt bepaald welke regels gelden. Het gaat hierbij om enerzijds afspraken met de interne/externe pandgebruikers (gemeente Utrecht en onderhuurders) welke afwijkende SLA's kunnen hebben met Facilitair en Huisvesting. Anderzijds gaat het om de contracten die Facilitair en Huisvesting heeft afgesloten met leveranciers of interne uitvoerenden voor het uitvoeren van activiteiten.	Eis
30	Per meldingsonderwerp kunnen er verschillende velden worden getoond	Eis
31	De historie van een melding (welke activiteiten, welke uitvoerders, doorlooptijden, kosten en opmerkingen) is inzichtelijk	Eis
32	Via een signaalfunctie wordt automatisch een waarschuwing gegeven aan degene die de order op zijn of haar naam heeft staan, wanneer er nieuwe meldingen zijn of reactietijden dreigen te verstrijken. De melding is in vorm van kleurcodering in de lijst met meldingen en niet aan de hand van bijvoorbeeld een mail, bureaubladmelding of geluid	Eis
33	Gebruikers kunnen per activiteit de werkelijk bestede tijd registreren	Eis
34	Er is de mogelijkheid om te kunnen kiezen uit verschillende contactpersonen per uitvoerder voor het versturen van de opdrachten	Eis
35	Er is de mogelijkheid om meldingen in de toekomst te kunnen plannen, waarbij de geplande datum de startdatum is	Eis
36	Meldingen dienen vanuit alle aangeboden user interfaces (applicatie, website, app) kunnen worden aangemaakt, bekeken en worden afgemeld	Eis
37	Vanuit de data van afgehandelde workorders kan een tevredenheidsvraag via hyperlink in een mail naar de aanvrager worden verstuurd waarvan de score opgeslagen wordt bij de workorder	Wens
38	Er is de mogelijkheid om voor een specifieke groep eindegebruikers vast te leggen welke personen inzicht hebben en/of wijzigingen kunnen aanbrengen in de meldingen die door hen zijn aangemaakt (aangeven per persoon of zij mogen inzien of mogen wijzigen)	Wens
39	Er is een zoekmogelijkheid in meldingen/workorders op alle ingevoerde velden bij een melding/workorder	Wens
40	Het systeem kan een gebruiker van de tool signaleren op werkvoorraad (bijvoorbeeld nieuwe meldingen, meldingen vandaag uitvoeren, etc.). Deze signalering kan zowel binnen de tool opgeroepen worden als per mail verstuurd worden naar de gebruiker	Wens
41	Een servicedesk medewerker kan in een onderhanden workorder scherm recente (preventieve) workorder met dezelfde contractkoppelingen inzien	Wens
42	Bij het invoeren van een naam of gedeelte van een telefoonnummer van een persoon kan de Servicedesk inzien wat er op dat moment openstaat voor de persoon aan de meldingen/reserveringen en zijn de zakelijke NAW gegevens en dergelijke zichtbaar	Wens
43	Bij annulering melding wordt een terugkoppeling gegeven naar de betrokken oplosgroep via een notificatie in de tool en/of per mail	Wens
44	Er is de mogelijkheid om repeterende meldingen in de toekomst aan te kunnen maken	Wens
45	Wanneer er eenzelfde melding wordt gemaakt, die hetzelfde apparaat/asset betreft, krijgt de melder een melding te zien die aangeeft dat de melding al gemaakt is en hiervoor niets hoeft te doen. De melding wordt automatisch afgesloten en de melder kan niet verder klikken zodat de melding niet dubbel gemaakt kan worden	Eis
46	Wanneer de melding toch dubbel gemaakt wordt, wordt dit aangegeven in de melding en komt er geen nieuwe melding bij	Eis
47	In het overzicht van activiteiten (per uitvoerder/beheerder) hebben meldingen die te laat zijn (t.o.v. de oplostijden) een afwijkende lay-out	Wens

Ruimtebeheer

1	Er is de mogelijkheid om lagen in te kunnen lezen conform het bestek (per laag aan en uit kunnen zetten)	Eis
2	Een gebouw is onder te verdelen in secties en/of etages die weer onder te verdelen zijn in ruimtes of vakken	Eis
3	Voor de elementen/inventaris kan per soort een aparte administratie worden bijgehouden, dus andere velden bij bijvoorbeeld meubilair dan bij sleutels	Eis
4	De applicatie bevat de mogelijkheid om gestructureerde inventariselementen in groepen of subgroepen (lees typen zoals laptops, telefoons, computers, kantoormachines, kantoormeubilair, etc.) vast te leggen	Eis
5	Er is de mogelijkheid om inventaris elementen te koppelen aan locaties	Eis
6	Er is de mogelijkheid om inventaris elementen te koppelen aan personen	Eis
7	Er is de mogelijkheid om meldingen en workorders op een elementen/inventaris te raadplegen	Eis
8	Het is mogelijk om gegevens, ruimtenummer en ruimtenaam van m2 te kunnen inlezen	Eis
9	Er is een registratie basisinformatie panden zoals adres/kadastraal/oppervlakte	Eis
10	Er is een registratie basisinformatie van ruimtes zoals ruimtenummer, soort, oppervlakte, aantal werkplaatsen	Eis
11	Er is de mogelijkheid om verschillende ruimtesoorten (BVO, VVO, etc.) op basis van NEN2580 te tonen op de tekening	Eis
12	SLA afspraken kunnen aan inventarisatiebeheer items in een inventarisatiebeheer worden gerelateerd	Wens
13	Beheer en mutatierechten in inventarisatiebeheer moeten per soort (categorie) toegekend kunnen worden	Wens
14	Documenten (bijvoorbeeld handleidingen en afbeeldingen) kunnen gekoppeld worden aan een object	Wens
15	Met één druk op de knop is het mogelijk om van een selectie van ruimten de gekoppelde inventaris, workorders, meldingen en reserveringen op te vragen	Wens
16	Er is de mogelijkheid om uitgifte en inname van bepaalde inventarisgroepen te kunnen uitvoeren via een aparte workflow	Wens
17	Er is de mogelijkheid tot het koppelen en raadplegen van Office en PDF documenten op gebouw/verdieping/ruimte niveau	
18	Er is de mogelijkheid om een tekening te tonen (rapportage) waarop de afdelingen als een vlekkenplan (kleuren) worden getoond	Wens
19	Zonder CAD-applicatie kan een vlekkenplan direct uit de database in de applicatie gegenereerd worden met daarin de volgende gegevens: – Ruimtenummer – Ruimte type – Ruimte gebruik – Afdeling/gebruiker – Kostenplaats – M2 – Ruimtenaam	Wens
20	Er is de mogelijkheid voor servicemedewerker om de locatie van de melding op de plattegrond te bekijken	Wens

Reserveringen



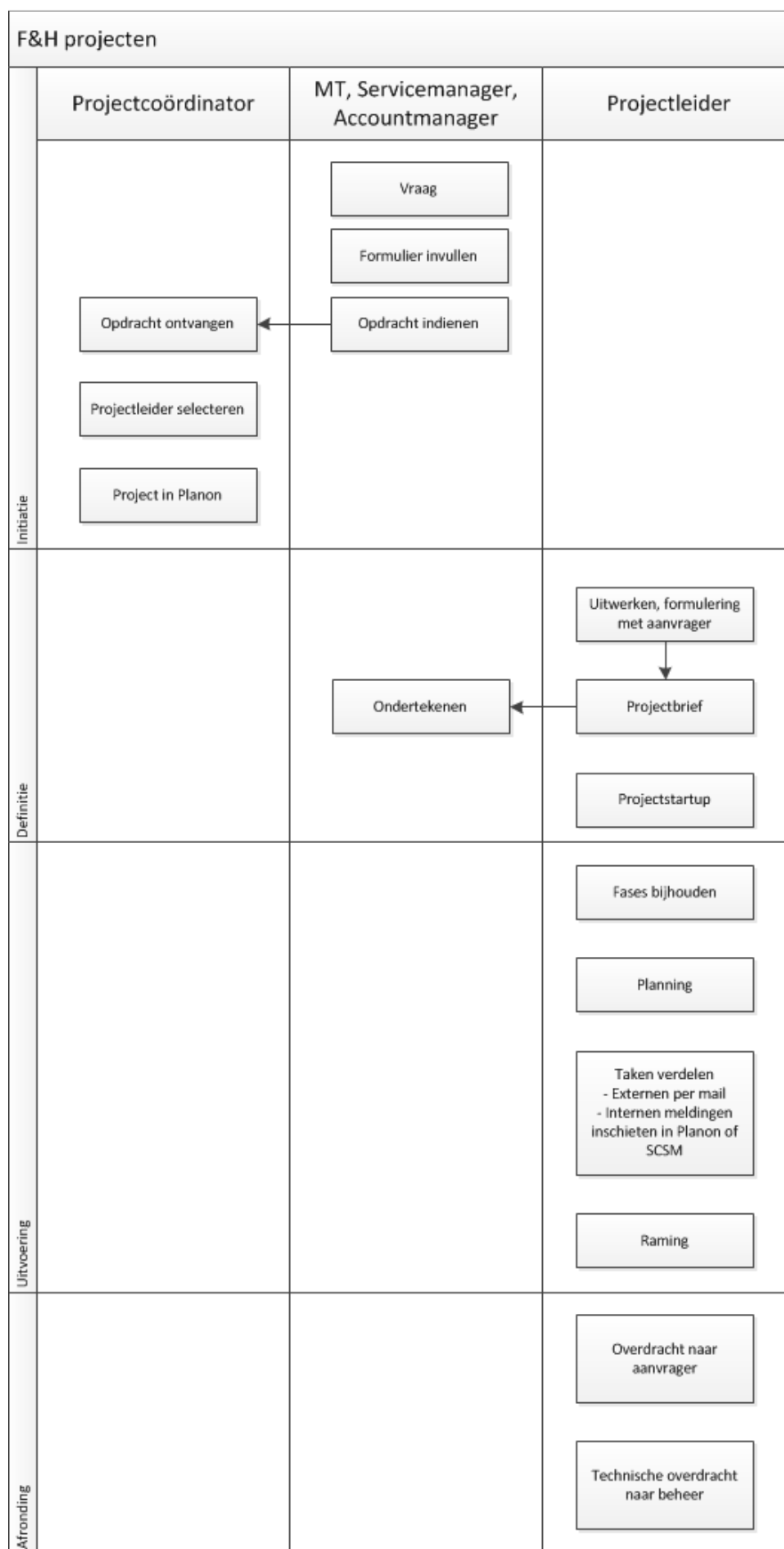
1	Dagpassen worden als reserveerbare eenheid opgenomen in het systeem, geregistreerd en uitgegeven	Eis
2	Door de verbinding met het Lora systeem wordt bij status 'no show' de reserveringstijd aangepast om aan te geven dat de vergaderruimte vrij is voor anderen en weer gereserveerd kan worden	Eis
3	Er hangen al sensoren die zijn aangesloten op een LORA netwerk. Er is een real-time verbinding met een LORA systeem (sensoren die meten of een ruimte gebruikt wordt) en het reserveringssysteem, om de real-time bezetting te meten en het overzicht van vrije vergaderruimtes up-to-date te houden. Geef hiervoor aparte kosten op in de specificatie	Eis
4	Wanneer iemand een kwartier weg is uit de ruimte, wordt de eindtijd in het reserveringssysteem automatisch aangepast zodat de ruimte vrij is voor anderen en weer gereserveerd kan worden	Eis
5	Bij een 'no show' wordt een automatische mail gestuurd naar de floormanagers, zodat er actie ondernomen kan worden hierop	Wens
6	De mails die via de tool worden verstuurd moeten qua lay-out en weergegeven velden aanpasbaar zijn voor de functioneel beheerder	Eis
7	Er worden automatische herinneringsmails naar de aanvrager verstuurd 7 dagen voorafgaand aan het evenement	Eis
8	Er zijn rapportages mogelijk waaruit blijkt dat bijvoorbeeld een bepaalde aanvrager structureel een ruimte (veel) eerder verlaat dan gereserveerd en/of bij een no-show	Wens
9	Het is mogelijk om een rapportage te vervaardigen met statistieken die het aantal last minute annulering weergeeft (de herinneringsmail 7 dagen vooraf is dé trigger om te annuleren)	Eis
10	Zeer uitgebreide lijst met statistieken mogelijk, om inzicht te krijgen in de manier waarop vergaderzalen gereserveerd en gebruikt worden	Eis
11	Vanuit het reserveringssysteem is er een koppeling mogelijk met narrowcasting	Eis
12	In het narrowcasting systeem is te zien: op naam van wie staat de reservering, wat is het onderwerp van de vergadering, wat is de locatie van de vergadering	Wens
13	De eindgebruiker moet de mogelijkheid hebben om reserveringen/bezoekers aan te maken, te wijzigen, te annuleren en aangemaakte reserveringen in te zien	Eis
14	Bezoekers moeten zowel gekoppeld aan een reservering als losstaand kunnen worden aangemaakt	Eis
15	Na registratie van bezoekers moet er een bevestiging worden verstuurd naar de aanvrager	Eis
16	Gasten worden via het reserveringssysteem aangemeld bij de receptie	Wens
17	Wanneer er bezoekers voor het college komen, dan kan dit aangegeven worden in de tool	Eis
18	Bij het maken van een reservering van beschikbare zalen is het mogelijk om te filteren op aantal personen, locatie, aanwezige A/V middelen	Eis
19	Het is mogelijk om in het reserveringssysteem verschillende soorten ruimtes en dergelijke in categorieën onder te verdelen. Bijvoorbeeld: kolfruimte, parkeerplaats, scrumplek, vergaderruimte	Eis
20	Per soort reserveringseenheid (zalen, auto's, parkeerplaats) moet er aan te geven zijn of deze als herhalende reservering mogen worden aangemaakt	Eis
21	Een algoritme bepaalt welke ruimte het meest geschikt is, zodat later bevestigd wordt welke ruimte gereserveerd is voor de aanvrager. De aanvrager kan wel een voorkeursruimte bepalen, maar achter de schermen wordt bepaald welke ruimte het meest geschikt is. Dit gaat op een afgesproken moment voorafgaand aan de vergadering, bijvoorbeeld 1 week	Wens
22	Het is mogelijk voor de aanvrager om via een chat-systeem contact te zoeken met de Servicedesk wanneer men problemen ondervindt bij het aanvragen van een reservering	Wens
23	Het is mogelijk om in te zien op welk moment en hoe vaak een aanvraag in het systeem afgebroken wordt	Eis
24	Het is mogelijk om door middel van rapportages in te zien wie er vaak reserveringen aanvraagt, annuleert, etc.	Wens
25	Het is mogelijk om bepaalde reserveerders een verruimde tijd van reserveren te geven (bijvoorbeeld alle secretariaat kan 6 maanden vooraf reserveren, de rest 3 maanden)	Wens

26	Voor een specifieke groep gebruikers is vast te leggen welke personen inzicht hebben en/of wijzigingen kunnen aanbrengen in de reserveringen die door hen zijn gemaakt (aangeven per persoon of zij mogen inzien en/of wijzigen)	Wens
27	Het is mogelijk om externe ruimtes te reserveren via de portal zowel in het geval als alle ruimtes bezet zijn als wanneer er geen capaciteit is om de aangevraagde vergadering binnen het Stadskantoor te laten plaatsvinden	Wens
28	Het is mogelijk om per ruimte te bepalen vanaf wanneer, op welk moment en voor welk tarief het beschikbaar is. Bijvoorbeeld: Ruimte V31 is op dinsdag en donderdag slechts 4 weken vooraf te reserveren een heeft op dinsdag en donderdag een hoger tarief dan op andere dagen in de week	Wens
29	Voor reserveerbare zalen kunnen regels worden opgegeven op het gebied van: openingstijden, aanbod catering, wie de ruimte mag boeken	Wens
30	De aanvrager voert zelf de kostenplaats in vanuit een beperkte keuzelijst	Eis
31	Het is mogelijk om via een smartphone of tablet een vergaderruimte te reserveren (bijvoorbeeld via Intune)	Eis
32	Het is mogelijk om foto's van de ruimtes te tonen op het moment dat een reservering wordt aangevraagd en bevestigd	Eis
33	Aanvragen (reserveringen van zalen, A/V middelen, zaalopstellingen e.d.) kunnen als workorder/taken toegevoegd worden aan de takenlijst van de uitvoerende partijen	Eis
34	Er kunnen herhalende reserveringen worden aangemaakt (per jaar, maand, week, dag)	Eis
35	Bij het aanmaken van (herhalende) reserveringen worden eventuele ontstane conflicten (bijvoorbeeld beschikbaarheid van een zaal) getoond en de gebruiker wordt gedwongen om alternatieven te kiezen voordat de reservering is afgerond	Wens
36	Er kunnen reserveringen gemaakt worden voor deelbare zalen. Hierbij is het niet meer mogelijk om een reservering te maken voor de totale zaal indien een deel van deze zaal al gereserveerd is en andersom	Eis
37	Reserveringen kunnen niet overlappend gemaakt worden	Eis
38	De applicatie (self service en front office/back office) dient een grafisch planbord te hebben dat weergeeft welke ruimtes bezet en beschikbaar zijn op een bepaalde dag in de week	Eis
39	Er is de mogelijkheid om via het grafisch planbord zalen te reserveren, reserveringen te wijzigen en/of te annuleren	Eis
40	Kosten van de reservering (en eventuele cateringkosten) zijn zichtbaar bij het reserveren	Eis
41	Per gebruikersgroep moeten er verschillende tarieven en cateringsassortimenten zijn op te nemen	Eis
42	Per zaal is het mogelijk om afwijkende opbouw/afbouw tijden aan te geven (tijd tussen twee vergaderingen, om zalen op te ruimen en/of klaar te zetten)	Eis
43	Toevoegen van cateringaanvragen en/of A/V middelen aan andere ruimtes is mogelijk	Eis
44	Pool leenfietsen en –auto's kunnen overdag grenzen heen worden gereserveerd	Eis
45	Catering en A/V middelen kunnen op een eenvoudige wijze worden geselecteerd door middel van een grafische menukaart in een pop-up	Wens
46	De tool kent een koppeling met het eigen systeem naar MS outlook en vice versa voor het reserveren van vergaderzalen en/of catering en A/V middelen	Wens
47	De eindgebruiker kan zelf aangeven of er een bevestigingen/herinneringen van de reservering worden verzonden naar hen	Eis
48	Het is mogelijk om een overzicht van de reservering(en) te exporteren	Wens
49	Het is mogelijk om meerdere bezoekers in één keer aan te maken	Wens
50	Het is mogelijk bij het aanmelden van de bezoekers de verdieping waar de gastheer/–vrouw zit te vermelden	Wens
51	Het is mogelijk om nee-verkopen te registreren en hierover te rapporteren	Wens
52	Het is mogelijk om met behulp van een mobiele oplossing no-shows te registreren (door medewerkers van Facilitaire Zaken) op basis waarvan een mail wordt verstuurd naar de klant	Wens
53	Er zijn verschillende soorten bevestigingsbrieven mogelijk	Wens
54	Het is instelbaar op welk moment taken/workorders vanuit reserveringen zichtbaar worden bij de	Wens

uitvoerenden

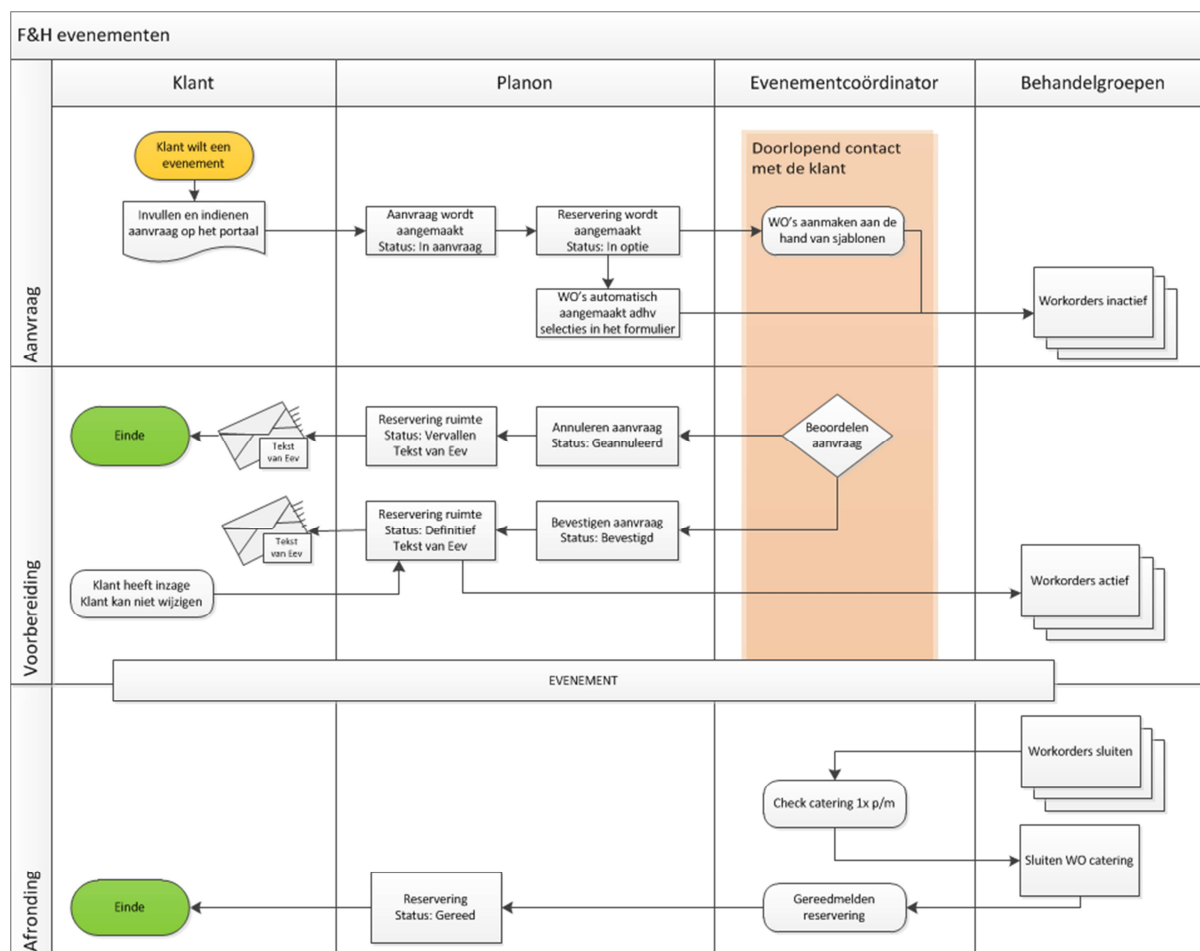
- | | | |
|----|---|------|
| 55 | Het is mogelijk om per reserveerbare eenheid aan te geven of deze via herhalende reserveringen mag worden geboekt | Wens |
| 56 | Ritten voor B&W worden aangemeld door het secretariaat en ingepland in de reserveringsmodule. Deze worden gebruikt door de bodes om voor planning en overzicht van hun activiteiten. Vergelijkbaar met een reservering, maar dan in plaats van een zaal | Wens |
-

Projecten



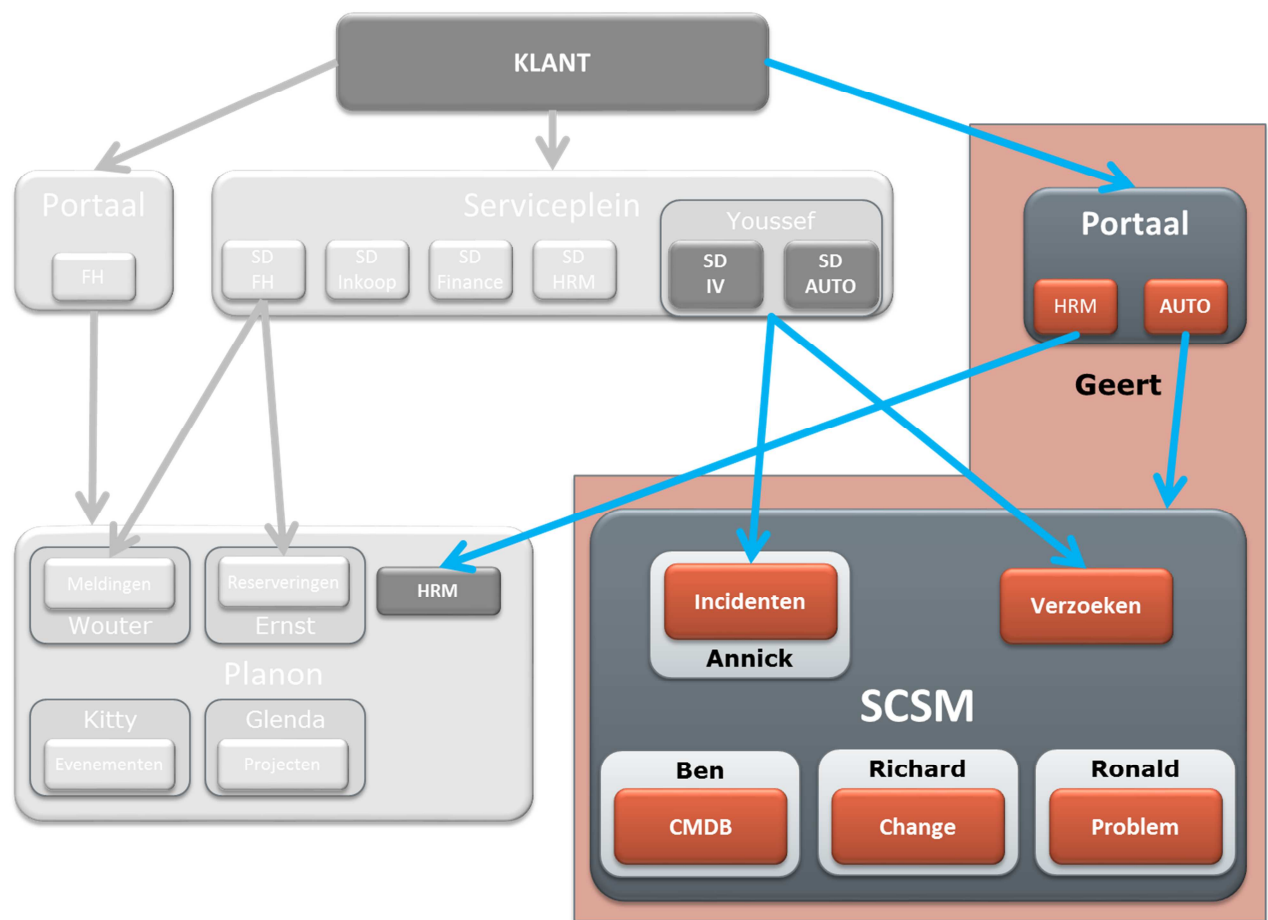
1	Er is de mogelijkheid om een capaciteitsplanning te maken in de tool	Wens
2	De aanvrager doorloopt een beperkte, vooraf vastgestelde vragenlijst waaruit duidelijk wordt of de vraag wel of niet ingediend mag worden als project (opdracht, opdrachtgever, kostenplaats, etc.). De rechten voor indienen zijn beperkt voor: MT F&H, Account Manager, Service Manager.	Wens
3	Opdrachtgever, melder, kostenplaats, onderwerp, datum gereed wordt vermeld bij indienen project.	Wens
4	De verschillende beslismomenten in het projectenproces kunnen duidelijk vastgelegd worden	Eis
5	Het is mogelijk om een rapportage uit te draaien van de beslissingen die op de verschillende beslismomenten gemaakt zijn	Wens
6	De tool heeft: een capaciteitsplanning, overzicht van projecturen, overzicht van geplande VS gerealiseerde uren, de mogelijkheid managementrapportage genereren	Eis
7	De tool bevat een dashboard die informatie geeft over de status van projecten, waarin zelf bepaalt kan worden wat in de managementrapportage staat	Wens
8	Het is mogelijk om in de tool middels het PMC-principe te werken	Eis
9	Ondertekenen projectbrief van de projectbrief gebeurt met een fysieke handtekening via Octobox	Eis
10	Analyse voor een automatisering van de goedkeuring van de projectbrief, met link naar Octobox, Orchestrator, ESM	Wens
11	De projectbrief wordt automatisch geladen en kan door opdrachtnemer aangepast worden	Wens
12	De taken tags die volgen uit het project worden automatisch geleverd en zijn gekoppeld aan het betreffende projectnummer	Wens
13	Er is een vast sjabloon voor het versturen van updates naar klanten die aangepast kan worden	Eis
14	Automatisch informeren van klanten op basis van vaste sjablonen. Aan klant, opdrachtnemer, opdrachtgever (zie 14.01 tm 14.10)	Eis
14.1	Automatische bevestigingsmails aanvraag project zijn: bevestigingsmail naar klant, opdrachtnemer, opdrachtgever	Eis
14.2	Automatische bevestigingsmails wijziging aanvraag project zijn: bevestigingsmail naar klant, opdrachtnemer	Eis
14.3	Automatische bevestigingsmails toewijzing project gaan naar: bevestigingsmail aan projectleider	Eis
14.4	Optie om automatische raming naar opdrachtgever te sturen nadat de raming is ingevuld in ESM systeem ter goedkeuring	Eis
14.5	Optie om gewijzigde kostenraming naar opdrachtgever te sturen nadat de raming is aangepast na klantcontactmoment ter goedkeuring	Eis
14.6	Verplicht in te vullen "toelichtingenveld" bij goed- of afkeuren kostenraming door opdrachtgever	Eis
14.7	Automatische email naar opdrachtnemer wanneer opdrachtgever de raming heeft goed- of afgekeurd	Eis
14.8	De mogelijkheid om een automatische email naar de opdrachtgever te versturen wanneer er een wijziging heeft plaatsgevonden in het project.	Eis
14.9	Automatische email versturen naar opdrachtgever en opdrachtnemer wanneer er een opmerking bij het project geplaatst wordt	Eis
14.10	Automatische email naar opdrachtgever wanneer de status van het project gewijzigd wordt	Eis
15	Interne en externe acties kunnen vanuit de ESM tool uitgezet worden	Wens
16	De tool kan een uitgetekend proces per project geven	Wens
17	Managementrapportages opleveren over status van project -> projectleider dwingen om bepaalde stappen te doorlopen	Eis
18	Leegloop uren inzichtelijk -> urenregistratie per project + projecturen per projectleider	Wens
19	Change procedure geautomatiseerd en gelinkt aan het systeem gehangen	Eis
20	De klanttevredenheid kan gemeten worden via de tool	Eis

Evenementen

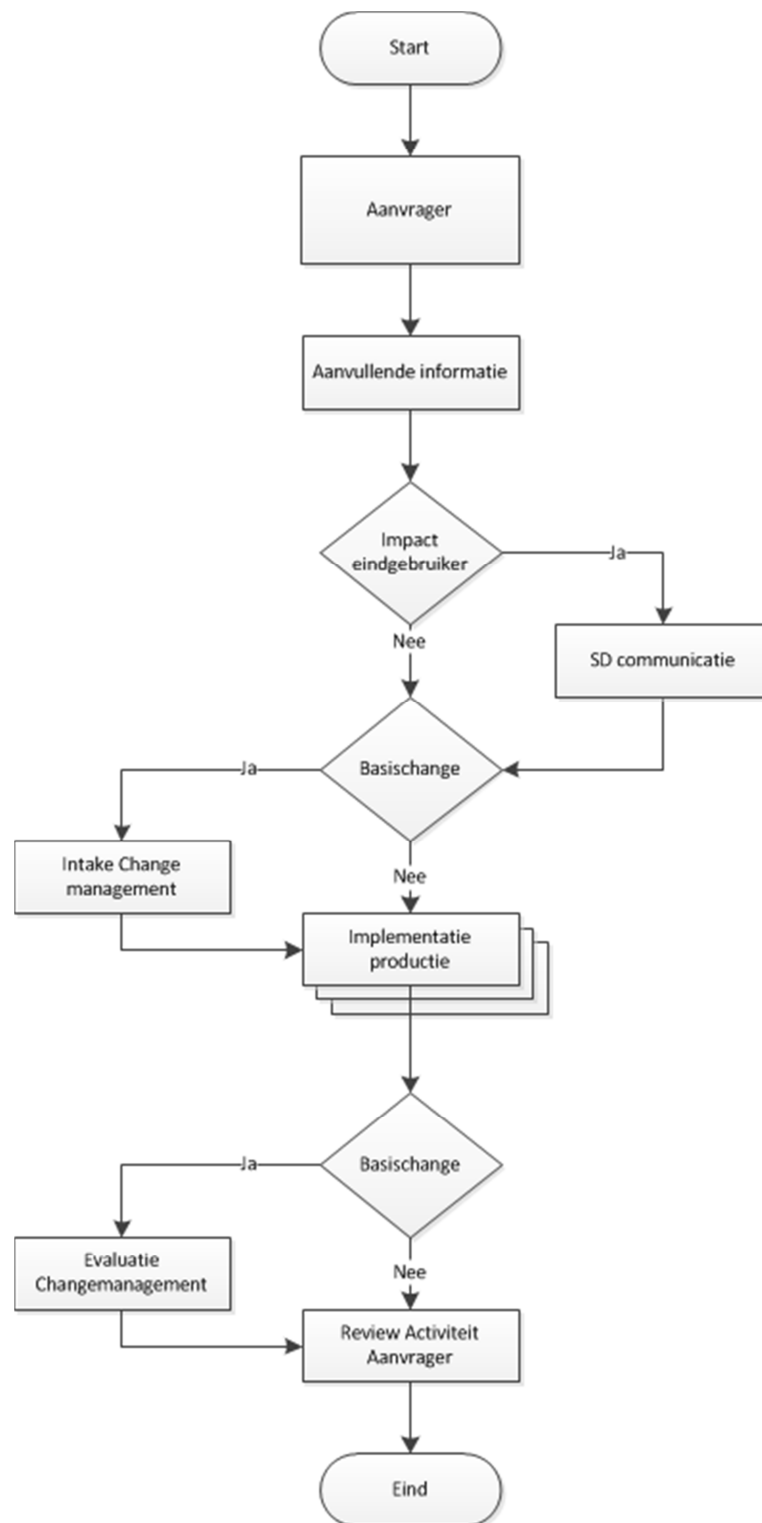


1	Er wordt een automatische mail gestuurd naar de aanvrager wanneer de ruimte definitief bevestigd is, waarin ruimte is voor eigen aanpassing. Voorzien van: ruimte aangevraagd en ruimte toegekend	Eis
2	Er wordt een automatische mail gestuurd naar de aanvrager wanneer de aanvraag geannuleerd is, waarin ruimte is voor eigen aanvulling door de verzender	Eis
3	De aanvraag en reservering zijn apart genummerd. Wanneer de aanvraag gedaan wordt, wordt er een nummer voor aanvraag aangemaakt. Gelijktijdig wordt er een optionele reservering met een eigen nummer aangemaakt, waarmee de ruimte wordt vastgehouden indien beschikbaar	Eis
4	De ruimte wordt optioneel gereserveerd op het moment dat de aanvraag ingediend wordt. Na status overgang wordt dit: bevestigd of geannuleerd	Eis
5	Bij aanvraag kunnen speciale wensen ingediend worden, die na aanvraag enkel gewijzigd kunnen worden door EEV medewerker	Eis
6	Na aanvraag kan het ingediende verzoek ingezien worden door de aanvrager, maar niet worden gewijzigd	Eis
7	Sjablonen voor workorders: AV-ondersteuning, gewijzigde opstelling, beveiliging, schoonmaak, catering, gastheer/gastvrouw	Eis
8	In de tool is een planbord beschikbaar waarop te zien is welk evenement in welke ruimte is	Eis
9	Op het planbord is een onderscheid te maken in het soort evenement: evenement/vergadering of reservering	Eis
10	Wanneer er een workorder wordt ingepland, kan het team waar de workorder terecht komt aangeven wat de status is: in behandeling – gereed	Eis
11	Nadat het evenement heeft plaatsgevonden sluit iedere behandelgroep zijn eigen workorder, behalve catering	Eis
12	Via workorders is het mogelijk om extra kosten door te belasten aan de klant	Eis
13	Het is mogelijk om op het planbord optionele reserveringen in te zien	Eis
14	Wanneer er een reservering behandeld wordt, staat het planbord automatisch op dezelfde datum als waarop de reservering is aangevraagd	Eis
15	Een evenement moet in zijn geheel kunnen worden gekopieerd en geplakt op een andere datum	Wens
16	Er is een stoplichtenrapportage beschikbaar waaraan te zien is of men een workorder heeft opgepakt of niet	Eis
17	Het is mogelijk om de reservering te "slepen" naar een andere datum of ruimte	Eis
18	Het is mogelijk om inhouse dezelfde mate van toolondersteuning te bieden als dat nu gebeurt met Planon	Eis
19	Bij de reservering aanvragen staat er standaard een vakje "opmerkingen" waar de reserveerder eventuele opmerkingen kan typen	Eis
20	De workorders worden onderverdeeld in categorieën die ieder hun eigen afbeelding krijgen (bijvoorbeeld politiepetje voor 'beveiliging' en een kopje koffie voor 'catering'). In totaal zijn dit zes verschillende categorieën.	Eis
20	Er moet een keuze kunnen worden gemaakt tussen de verschillende soorten evenementen (zie proces) op basis waarvan de juiste workflow wordt gestart	Eis
21	Per workflow zijn er aparte formulieren met verschillende invulvelden en keuzes	Eis
22	De getoonde vergaderruimtes zijn afhankelijk van het soort evenement, tijdstip en het aantal personen	Eis
23	Het getoonde catering aanbod is afhankelijk van soort evenement en locatie van het evenement	Eis
24	Aangemaakte meldingen/workorders worden op de datum van het evenement geplaatst en relevante gegevens wijzigen in het evenement	Eis
25	Per evenement kan een checklist worden uitgedraaid met alle relevante gegevens van het evenement (zalen, catering, extra diensten, etc.)	Wens
26	Richting de aanvrager kunnen er bevestigingen en kostenoverzichten worden gestuurd	Wens
27	Het is mogelijk om managementrapportages te maken op de evenementen (aantallen zalen, gasten, evenementen, etc)	Wens

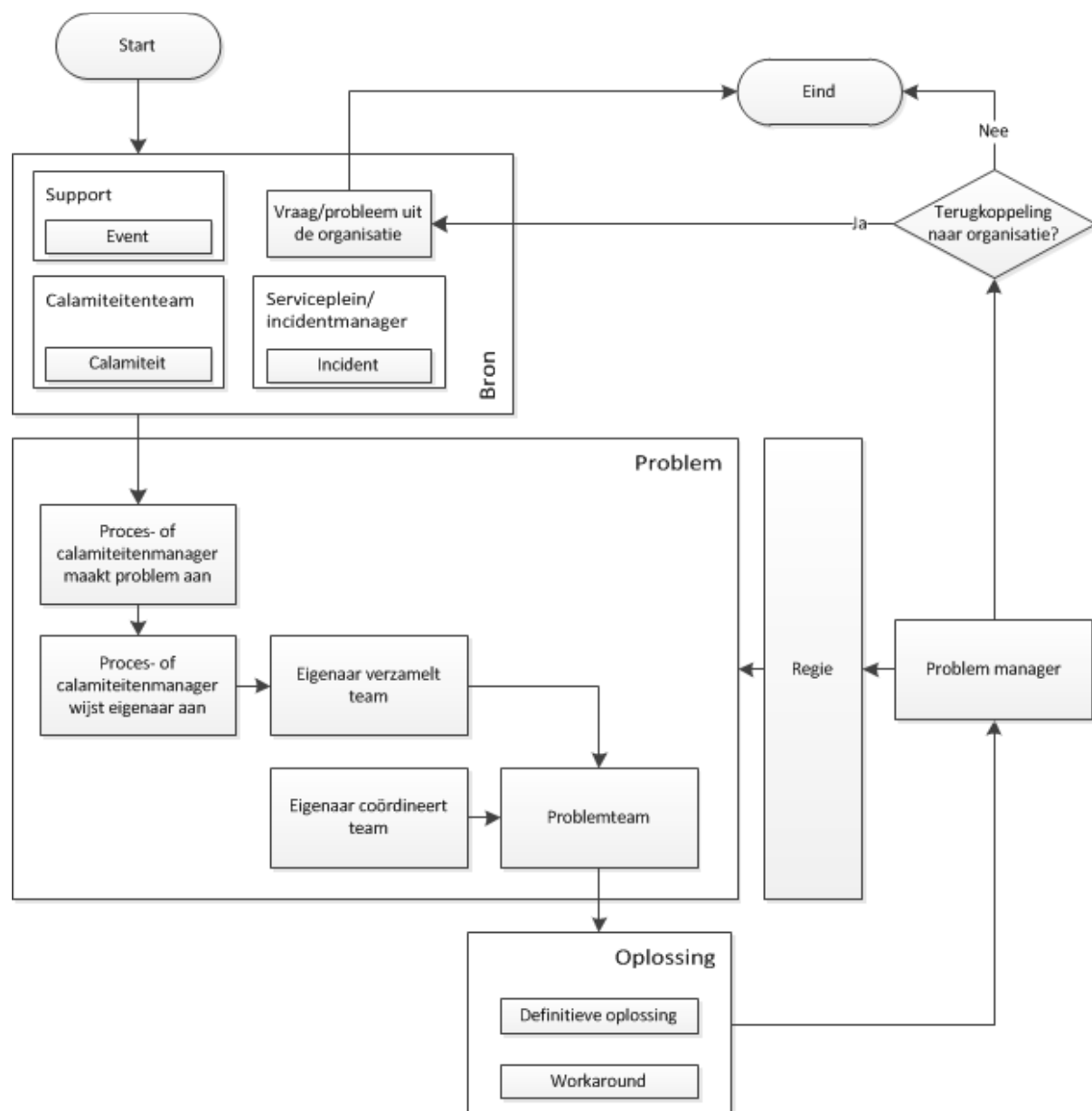
AUTO



Change

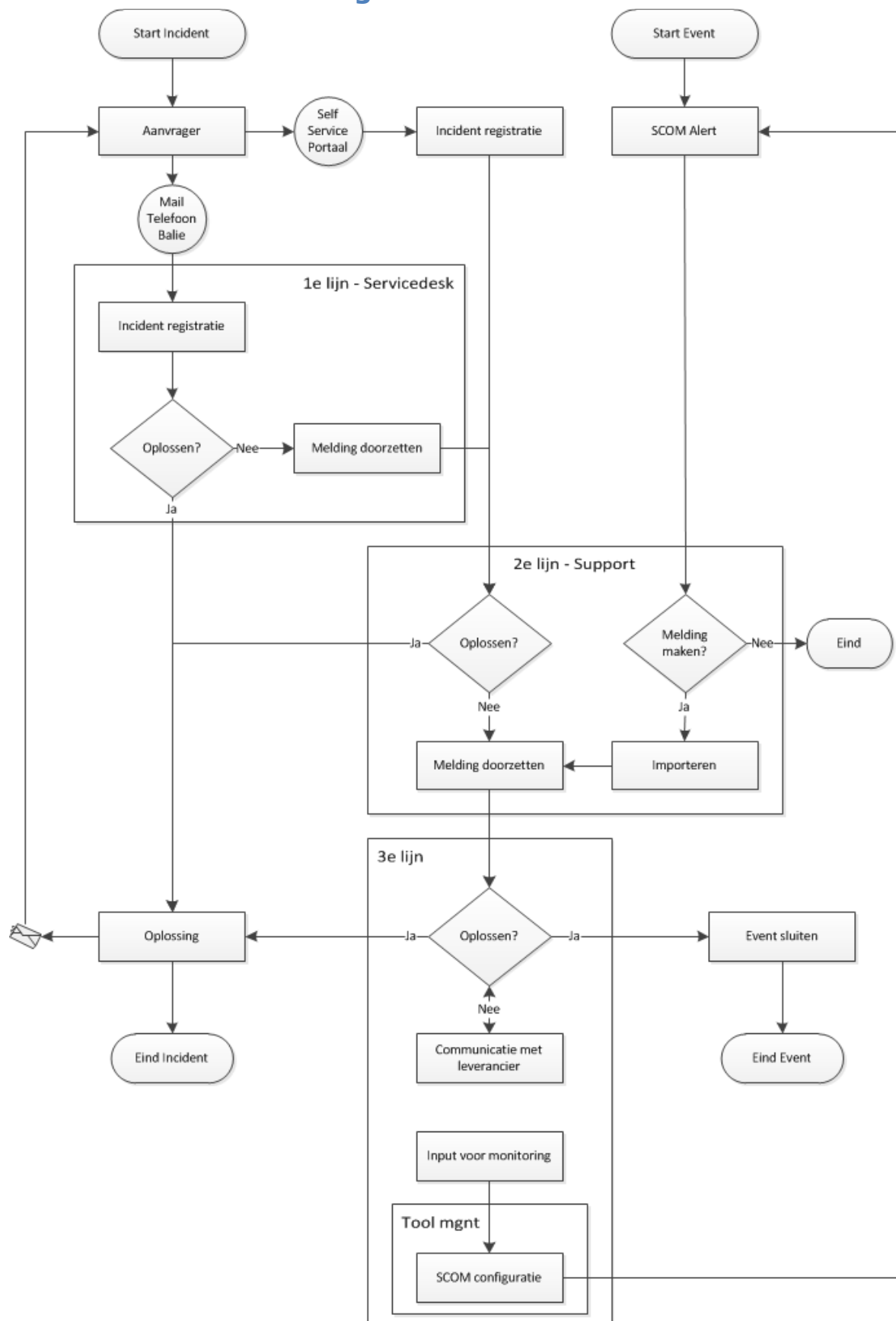


Problem



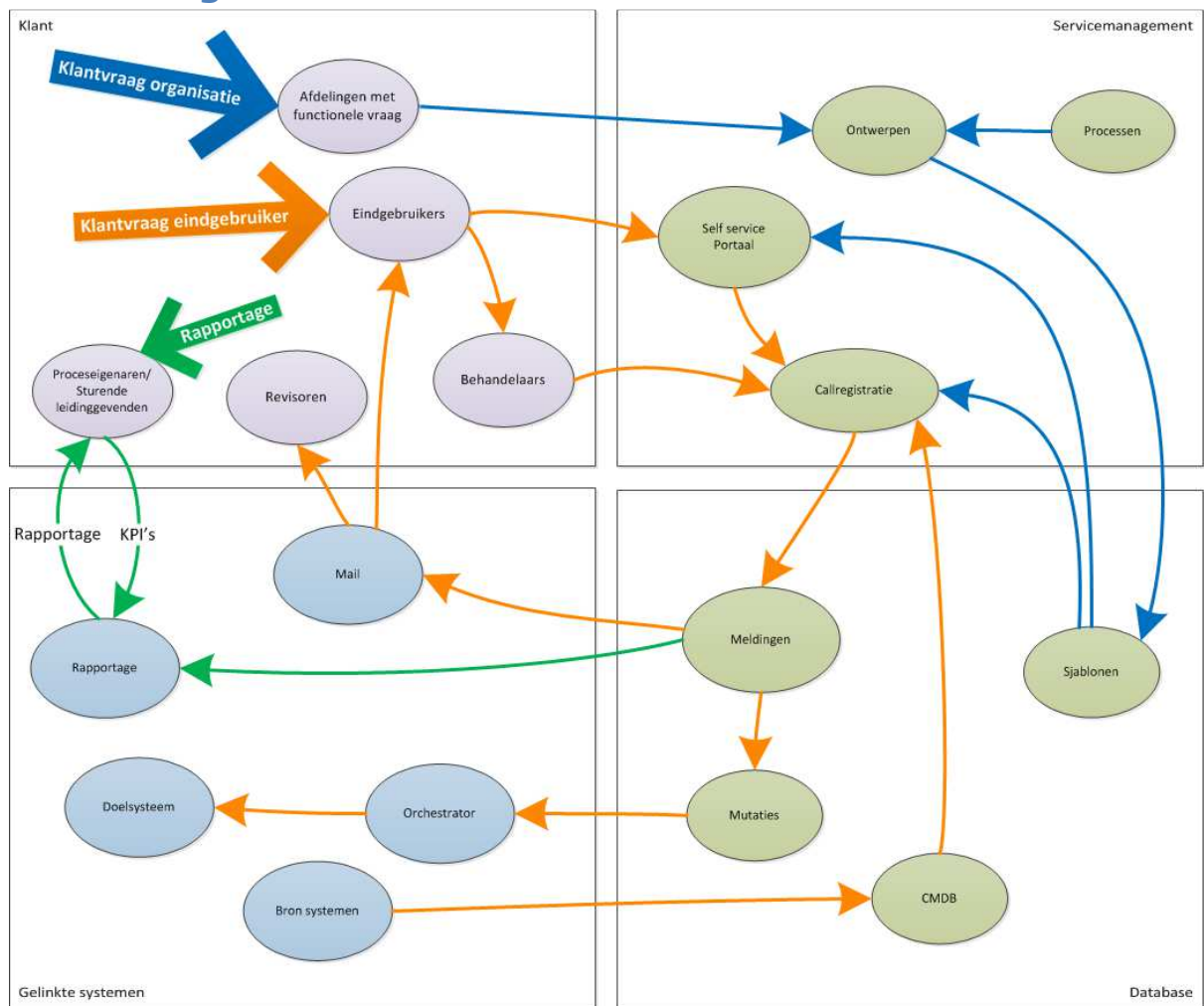
1	De tool draait op een browser	Eis
2	De tool is zeer laagdrempelig in gebruik	Eis
3	De tool is snel genoeg	Eis
4	Het aantal kliks wordt zo veel mogelijk beperkt	Eis
5	Er is een google-achtige zoekfunctie in de tool aanwezig, waarin ook terugkerende items terug te vinden zijn, waarmee een trendanalyse gemaakt kan worden	Eis
6	Voorgaande oplossingen voor incidenten, problems en changes kunnen worden teruggevonden via de zoekmachine	Eis
7	De tool is beschikbaar in de vorm van een mobiele applicatie (android is belangrijker dan iOS, als het ook op iOS beschikbaar is, is dat een plus)	Wens
8	De CLM en SLA's zijn terug te vinden via de tool en zijn te koppelen aan incidenten	Eis
9	De tool beschikt over een CMDB (configuratie management data base)	Eis
10	Er is de mogelijkheid om grote bestanden op te slaan (100+ MB)	Eis
11	Incidenten, problems en changes kunnen aan elkaar gekoppeld worden	Eis
12	Het is mogelijk om werk flexibel uit te zetten: workorders kunnen aangemaakt worden door een select groepje gebruikers en is niet een standaard voor alle gebruikers wanneer dit open gezet wordt	Eis
13	Er is versiebeheer mogelijk wanneer (grote) documenten opgeslagen worden in de tool	Eis
14	De tool beschikt over een change kalender	Eis
15	Er is een koppeling met Active Directory en de gebouwen mogelijk	Eis
16	De uitgebreide geschiedenis van de meldingen is altijd beschikbaar	Eis
17	Er is een koppeling mogelijk met Digiplace (content management systeem van GU)	Eis
18	Er zijn workflows in te richten zodat er meerdere oplosgroepen aan een workflow gekoppeld kan worden	Eis
19	Er kan op alle velden gerapporteerd worden	Eis
20	Het inrichten van de rapportagestructuur is laagdrempelig voor de beheerders van de tool	Eis
21	De impact en resultaten van changes zijn goed aan te geven in de tool	Eis

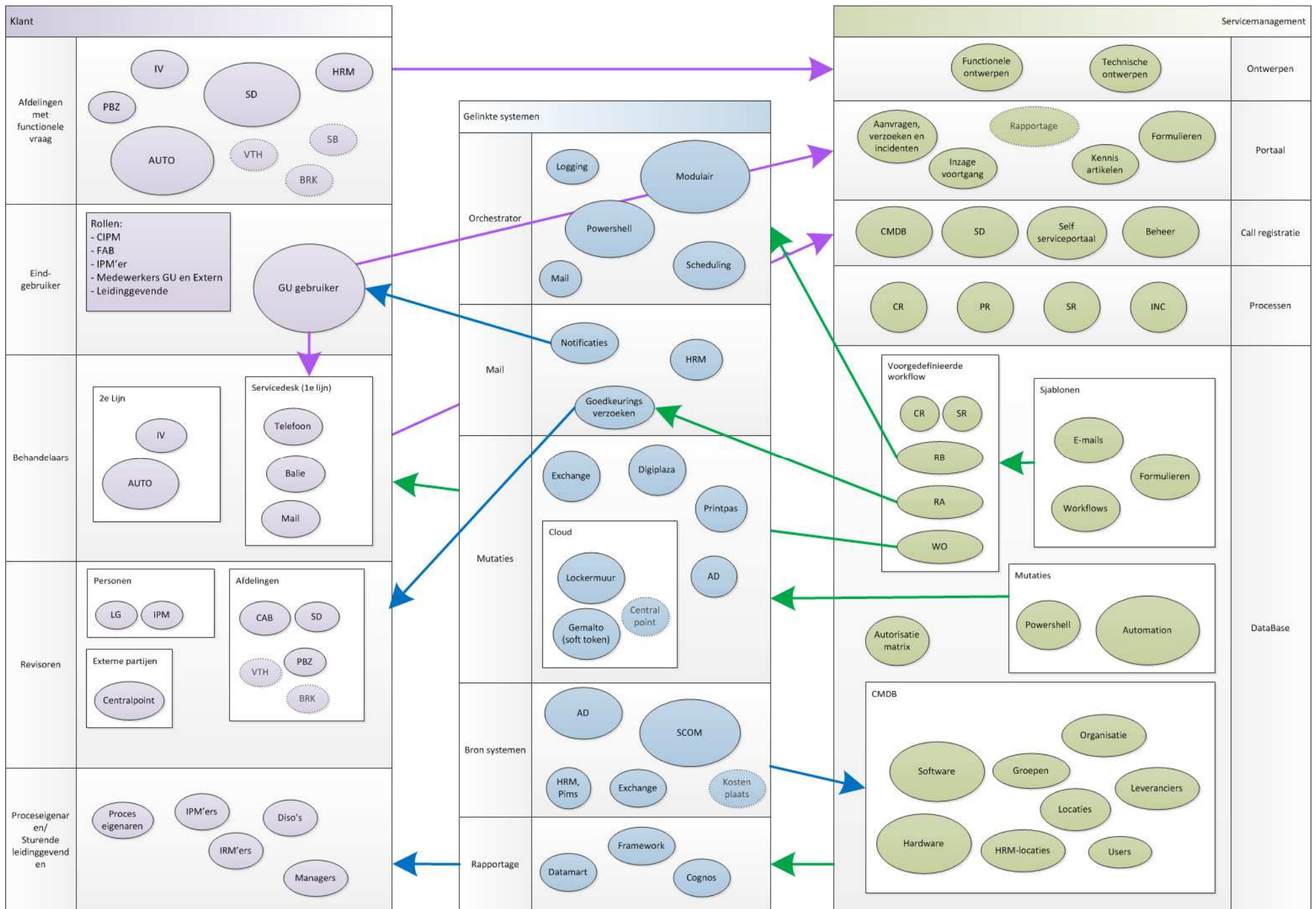
Event en Incident management



1	Externen kunnen een incident aanmaken	Eis
2	De incidenten kunnen door de melder aangemaakt worden, of namens de melder via de Service Desk	Eis
3	Het incident kan maar naar één werkgroep worden doorgezet en niet aan meerderen worden toegekend	Eis
4	SCOM levert de input voor een event	Eis
5	Op basis van vooraf vastgestelde criteria wordt bepaald of het binnengekomen Event doorgezet wordt als melding of niet	Eis
6	De beschrijving van het Event kan handmatig aangepast worden	Eis
7	Het Event is pas opgelost op het moment dat in SCOM het Event als "opgelost" gemarkeerd is	Eis
8	De mogelijkheid om SCOM alerts op basis van kenmerken automatisch te registreren	Wens

Toolmanagement





1	Calls kunnen gecombineerd worden een aan de achterkant uitgekristalliseerd worden per afdeling (denk aan voorbeeld nieuwe werkplek: monitor en arm worden apart ingediend)	Eis
2	Eén duidelijke ingang voor de eindgebruikers (en eerstelijns medewerkers)	Eis
3	Het is mogelijk om formulieren te auto invullen	Eis
4	De tool is mobiel-vriendelijk, ook buiten de VDI-omgeving	Eis
5	Het maken van koppelingen naar eigen systemen is in eigen beheer	Eis
6	KPI's en dashboards zijn standaard vanuit de leverancier te gebruiken	Eis
7	De userinterface heeft een hedendaags design	Eis
8	Minimaal het percentage calls wat nu geautomatiseerd is, blijft geautomatiseerd (20%)	Eis
9	De tool is op termijn uit te breiden door de hele gemeente heen	Eis

CMDB

1	De tool heeft een API	Eis
---	-----------------------	-----

Functioneel beheer

1	Bij het maken van rapporten moet het systeem rekening houden met de bedrijfskalender (niet-werkdagen en openingsuren)	Eis
2	Het moet mogelijk zijn om gegevens te importeren in de tool op basis van Excel	Eis
3	Er is een rapportgenerator beschikbaar waarmee over alle tabellen relaties kunnen worden gemaakt en rapporten kunnen worden gegenereerd	Eis
4	Instellen van verplichte velden dient mogelijk te zijn	Eis
5	Het moet voor de Functioneel Beheerder mogelijk zijn om gedurende werktijd aanpassingen te doen op de database	Eis
6	Het moet mogelijk zijn om velden te kunnen toevoegen van verschillende formats (code, tekst, datum, boolean)	Eis
7	Autorisaties moeten gedefinieerd kunnen worden op basis van rollen, functies, groepen	Eis
8	Historische informatie moet in het systeem beschikbaar zijn voor bijvoorbeeld rapportages	Eis
9	Het moet mogelijk zijn om standaard rapporten in te plannen: dagrapport, weekrapport, maandrapport, kwartaalrapport, jaarrapport. Tevens moet het mogelijk zijn om direct een rapport te draaien	Eis
10	Het moet mogelijk zijn om vanuit de tools mails te versturen (handmatig en automatisch) en voor het versturen aan te passen dan wel gebruik te maken van een template/sjabloon	Eis

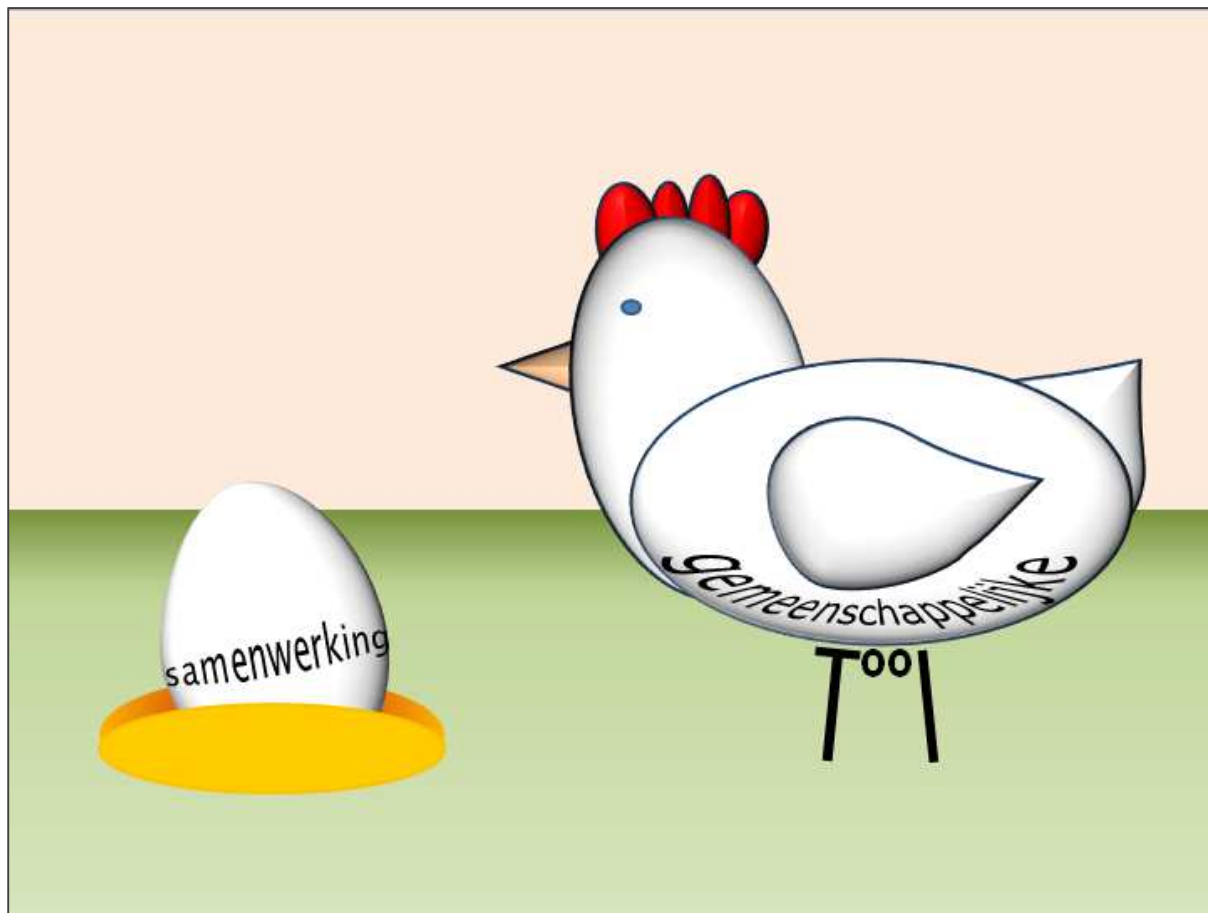
Performance dashboard

1	Het moet mogelijk zijn om verschillende SLA's (kosten, doorlooptijden, KPI's) vast te leggen per leverancier en per klantgroep	Eis
2	Vastgelegde KPI's moeten worden gelinkt met relevante meldingsonderwerpen/reserveringen	Eis
3	De invoer van gegevens ten behoeve van KPI's worden als periodieke taken bij de juiste personen/groepen getoond	Wens

Overig

Deze opmerkingen kwamen vanuit de teams en zijn goed om in overweging te nemen voor de aankoop en implementatie van de ESM tool.

Eigenaar	Vraag/opmerking
Algemeen	Toegankelijkheid, laagdrempelig, gebruiksvriendelijk, snel, intuïtief
Algemeen	Toekomstbestendigheid is belangrijk
Architectuur	Niet overnemen as-is
Algemeen	De samenwerking en het volgen van processen behoeft aandacht: iedereen hoopt dat de nieuwe tool het proces redt, terwijl het grotendeels neerkomt op discipline van gebruikers in het volgen van processen
Algemeen	"De tool lost de cultuur niet op, zonder afspraken hoeft het niet"
Richard+Ronald	Ownership: als er gesignaleerd wordt dat iets niet goed werkt of zo in de tool, pak je dit op en neem je hierop eigenaarschap
Richard+Ronald	Zo snel mogelijk implementeren
Richard+Ronald	Wie gaat de applicatie beheren en wordt eigenaar van de applicatie?
Richard+Ronald	Automation en inrichting moet eerst goed zijn voordat er overgegaan kan worden op productie
Youssef	Implementatie van TOPdesk is laagdrempelig, minder ervaring ermee maar iedere ervaring daarmee is positief
Youssef	ServiceNow ervaring is negatief
Ben	Serviceportaal team wordt te weinig uitgedaagd om nieuwe en goede dingen te doen, onder andere omdat er geen procesmanager is.
Ben	Assetmanagement is geschrapt, hoe gaan we dit in de toekomst oppakken? Kan allemaal landen in de tool, alleen doen we het niet
Ben	Documentatie is nooit een punt van aandacht geweest. Er zijn werkinstructies, maar dat was het
Ben	Procesmanagers zijn er wel, maar niet voor CMDB
Anneke	Obsoluate software-hardware lijst – beleid op opschoning?
Anneke	Assetmanagement inventarisatie –> niet alles wordt vastgelegd
Anneke	Audit Track and Trace
Anneke	Vernietigingscertificaten bijhouden?
Ben	Afdelingen communiceren slecht over persoonsgebonden hardware
Ben	Is patch manager een bron voor locatiegegevens van hardware?
Ben	Eventueel bereid om een rol te spelen in procesmanagement
Ben	Wanneer er TOPdesk gebruikt wordt, draait deze in de cloud
Ben	Samenhang in het Service Management platform is een must
Wil	Updates en dergelijke vinden plaats in de cloud
Wil	Auto & IV worden eerst gemigreerd
Kai	Microsoft Service Manager is lastig en duur: upgrade duurde 9 maanden. Daarom er vanaf!
Kai	Gebruikerskant moet simpeler
Kai	Doel: de voorkant beter voor de klant en samenwerken aan de achterkant over de afdelingen heen
Eline/Kai	Op dit moment is 20% geautomatiseerd: daar komt écht niemand aan
Kai	Llife cycle management en toekomstvastheid: meeliften op wat de leverancier te bieden heeft. Niet zelf gaan ontwikkelen
Kai	Klant servicemanagement = iedereen binnen GU die iets met ICT doet –> de gehele GU medewerkerslijst
Kai	Besparing gaat binnen het eigen potje, de business case gaat met name om de blijde gebruiker



Met dank aan

Adil Boubou
Alida Dijkstra
Annick Scholten
Ben Slik
Daan Oude Moleman
Ernst Kruize
Estrella van Oostrom
Geert Lommers
Glenda Egers
Kai van Hoeckel
Kees Voorsluijs
Kitty Hallie
Mark Blok
Nel van Tergouw
Richard van Rooijen
Ronald Jansen
Ronald van Ginkel
Tim Kalverla
Wil van Eeden
Wouter Dijkstra
Youssef Hmamouch