

## Bijlage XIII Casusonderdelen demonstratie ITSM VGGM

VGGM heeft een vijftal casusonderdelen beschreven. Om de aangeboden Oplossing te kunnen beoordelen vragen wij om in de demonstratie de volgende casussen te doorlopen.

|                                                        |   |
|--------------------------------------------------------|---|
| Casus onderdeel 1: Incident melden .....               | 2 |
| Casus onderdeel 2: Verzoek tot wijziging .....         | 3 |
| Casus onderdeel 3: CMDB.....                           | 4 |
| Demo scenario 4: Functioneel beheer .....              | 5 |
| Demo scenario 5: Terugkerende operationele taken ..... | 6 |

## Casus onderdeel 1: Incident melden

Onderstaande casus is beschreven zoals dit gezien wordt door de gebruiker en tevens de behandelaar met betrekking tot het aanmaken van een incident.

| Onderwerp                                                                                                                                  | Actie                           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| 1. De gebruiker maakt een incident aan voor een specifieke printer. Toon op welke manieren dit kan. (portaal, e-mail, mondeling, etc.)     | Gebruiker                       |
| 2. Laat zien hoe de gebruiker een notificatie krijgt dat een incident is aangemaakt?                                                       | Gebruiker                       |
| 3. Laat zien hoe een behandelaar/groep wordt toegewezen aan een melding. Toon wat een behandelaar krijgt te zien.                          | Behandelaar 1 <sup>e</sup> lijn |
| 4. De behandelaar moet een extra CI of CMDB-object toevoegen aan de melding.                                                               | Behandelaar 1 <sup>e</sup> lijn |
| 5. De behandelaar kan een melding niet zelf behandelen en de melding wordt doorgezet naar de 2 <sup>e</sup> lijn.                          | Behandelaar 1 <sup>e</sup> lijn |
| 6. De 2 <sup>e</sup> lijns behandelaar heeft meer informatie nodig en vraagt deze via de oplossing aan de behandelaar van de 1e lijn.      | Behandelaar 2 <sup>e</sup> lijn |
| 7. De behandelaar van de 2 <sup>e</sup> lijn heeft extra informatie nodig van de gebruiker/melder. Laat zien hoe dit werkt.                | Behandelaar 2 <sup>e</sup> lijn |
| 8. Indien het incident kan worden opgelost door middel van een wijziging: laat zien hoe de wijziging wordt aangemaakt vanuit het incident. | Behandelaar 2 <sup>e</sup> lijn |
| 9. Laat zien wat de opties zijn voor de gebruiker om de vraag van de behandelaar 2e lijn te beantwoorden.                                  | Gebruiker                       |
| 10. Het incident is afgerond. Hoe gaat de afmeld/gereed melding procedure?                                                                 | Behandelaar 2 <sup>e</sup> lijn |
| 11. Hoe kan de gebruiker zijn of haar melding historie inzien?                                                                             | Gebruiker                       |

## Casus onderdeel 2: Verzoek tot wijziging

Onderstaande casus is beschreven zoals dit gezien wordt door de gebruiker en tevens de behandelaar met betrekking tot het aanmaken van een verzoek tot wijziging.

| Onderwerp – wijziging 1 - regulier                                                                                                                               | Actie                           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| 1. De gebruiker doet een verzoek tot wijziging voor een nieuwe laptop. Laat zien welke mogelijkheden hiervoor zijn (bijvoorbeeld: portaal, e-mail, telefonisch). | Gebruiker                       |
| 2. Hoe krijgt de gebruiker een notificatie dat de wijziging in behandeling is?                                                                                   | Gebruiker                       |
| 3. Laat zien hoe het proces verloopt als de 1 <sup>e</sup> lijns behandelaar zelf deze wijziging kan uitvoeren.                                                  | Behandelaar 1 <sup>e</sup> lijn |
| 4. De behandelaar moet een CI of CMDB-object toevoegen aan de melding                                                                                            | Behandelaar 1 <sup>e</sup> lijn |
| 5. Wat als de behandelaar 1e lijn de wijziging <b>niet</b> zelf afhandelen en wijst deze toe aan een 2 <sup>e</sup> lijns behandelargroep.                       | Behandelaar 1 <sup>e</sup> lijn |
| 6. En als behandelaar 2e lijn extra informatie nodig heeft van de <b>gebruiker</b> , wat zijn de manieren van communicatie?                                      | Behandelaar 2 <sup>e</sup> lijn |
| 7. En als behandelaar 2e lijn extra informatie nodig heeft van de <b>behandelaar 1<sup>e</sup> lijn</b> , wat zijn de manieren van communicatie?                 | Behandelaar 2 <sup>e</sup> lijn |
| 8. Laat zien hoe de wijziging wordt afgemeld.                                                                                                                    | Behandelaar 2 <sup>e</sup> lijn |
| 9. Hoe kan de gebruiker zijn of haar wijzigingshistorie en statussen van openstaande wijzigingen inzien?                                                         | Gebruiker                       |

| Onderwerp – wijziging 2 – via workflow met goedkeuring                                                                     | Actie                 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| 1. De gebruiker doet een verzoek tot wijziging via het portaal voor toegang tot een softwarepakket (bijvoorbeeld MS Visio) | Gebruiker             |
| 2. De manager geeft toestemming/goedkeuring voor het uitvoeren van deze wijziging.                                         | Manager               |
| 3. De functioneel beheerders van Visio checken de licenties en geven ook toestemming voor het gebruik van Visio.           | Functioneel beheerder |
| 4. Laat zien hoe dit proces verder zou kunnen worden vorm gegeven. Bijvoorbeeld door verdere automatisering.               |                       |
| 5. Laat zien hoe de gebruiker geïnformeerd wordt over het verloop van het proces tijdens stap 1, 2 en 3.                   |                       |
| 6. Herhaal het voorgaande proces maar dan wordt de aanvraag afgekeurd.                                                     |                       |

### Casus onderdeel 3: CMDB

VGGM gebruikt de CMDB voor registratie van hardware en software t.b.v. bruikleen, doorbelasting en afschrijving. Onderling worden Configuratie-items gekoppeld zoals een simkaart aan een telefoon etc. VGGM hanteert bij de registratie van software de BIV-classificatie die aan de software wordt toegevoegd.

| Onderwerp                                                                                                                                                                                                                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Neem ons mee met het registreren van een Configuratie item hardware, software, telefonie en netwerk object en laat de mogelijkheden zien voor koppelingen met andere Configuratie items, locaties, voertuigen en personen |
| 2. Laat zien dat aan een configuratie item gekoppelde incidenten en wijzigingen hangen.                                                                                                                                      |
| 3. Laat zien welke mogelijkheden er zijn om extra velden toe te voegen aan CMDB-objecten en wat de mogelijkheden zijn voor deze extra velden t.a.v. rapportages en/of selecties.                                             |
| 4. Laat zien dat er vanuit een Excel bestand meerdere configuratie items kunnen worden toegevoegd aan de CMDB en op voorraad worden gezet, geef aan of en welke beperkingen er zitten aan een import middels Excel.          |
| 5. Neem ons mee in de mogelijkheden van de rapportage en selecties t.a.v. de CMDB op het gebied van hardware en software.                                                                                                    |
| 6. Laat zien waar, hoe en welke extra informatie van een CMDB-object kan worden opgevraagd uit SCCM/Intune vanuit uw oplossing.<br>En geef aan hoe en wat aan deze informatie gebruikt kan worden voor updaten van de CMDB.  |

#### Casus onderdeel 4: Functioneel beheer

De functioneel beheerders van VGGM maken in de ITSM-omgeving een nieuwe behandelaarsgroep en behandelaar aan en kennen de juiste rechten toe.

In de huidige omgeving zijn de rechten van een vergelijkbare medewerker met één klik over te nemen.

| Onderwerp – nieuwe behandelaar                                                                                                                                 | Actie                 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| 1 De functioneel beheerder opent de aanvraag voor het aanmaken van een nieuwe behandelaar.                                                                     | Functioneel beheerder |
| 2. De functioneel beheerder registreert een nieuwe behandelaar.                                                                                                | Functioneel beheerder |
| 3. De functioneel beheerder kent meerdere rollen en/of behandelaarsgroepen toe aan de nieuwe behandelaar.                                                      | Functioneel beheerder |
| 4. De functioneel beheerder neemt de rechten over van een vergelijkbare behandelaar. (de rechten van groepen en individuele rechten). Laat zien hoe dit werkt. | Functioneel beheerder |
| 5. De functioneel beheerder informeert de nieuwe behandelaar dat het behandelaarsaccount is aangemaakt.                                                        | Functioneel beheerder |
| 6. De nieuwe behandelaar ontvangt een melding.                                                                                                                 | Nieuwe behandelaar    |

| Onderwerp – storing m.b.t. ITSM oplossing bij Opdrachtnemer                                                                           | Actie                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| 1. De ITSM toepassing is offline en niet te benaderen. De Functioneel beheerder meldt dit bij de leverancier via de portal en e-mail. | Functioneel beheerder |
| 2. Laat zien hoe wij op de hoogte worden gehouden m.b.t. de voortgang van het incident.                                               | Leverancier           |

| Onderwerp – Rapportage                                                                                  | Actie   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| 1. Laat een rapportage zien waarin alle openstaande meldingen, wijzigingen en operationele taken staan. | Manager |
| 2. Toon hoe KPI's inzichtelijk gemaakt kunnen worden                                                    | Manager |

## Casus onderdeel 5: Terugkerende operationele taken

VGGM gebruikt terugkerende operationele taken voor het beheer van de IT-omgeving m.b.t. controles van nieuwe updates van firmware, jaarlijkse inventarisaties, back-up controles etc.

| Onderwerp                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Neem ons mee met het aanmaken van een operationele taak met bijbehorende operationele activiteiten op basis van een template en met een planningsschema voor iedere 1ste maandag van de maand. |
| 2. Laat zien hoe terugkerende activiteiten zichtbaar worden voor behandelaars/behandelaarsgroepen.                                                                                                |
| 3. Laat zien wat de behandelaar van een operationele activiteit ziet voor het uitvoeren van de taak die onder punt 1 is aangemaakt.                                                               |
| 4. Geef aan welke mogelijkheden er zijn t.a.v. de status van een operationele activiteit.                                                                                                         |
| 5. Geef een voorbeeld rapport van operationele activiteiten die zijn uitgevoerd met de status ervan (uitgevoerd, overgeslagen, deels uitgevoerd)                                                  |