



DEMO ESM TOOLING VOOR BEDRIJFSVOERING

DATUM 02-07-2024

Inleiding

Dit document bevat uitleg en instructies omtrent de demonstratie van de Use Cases die getoond dienen te worden alsmede uitleg omtrent de beoordeling ervan.

Er zijn in totaal 7 Use Cases beschreven waarmee een indruk verkregen wordt van de gebruikersvriendelijkheid en mogelijkheden van de door U aangeboden oplossing. De demo die U geeft moet in relatie staan tot het gevraagde in de aanbesteding. Hierbij is het uitdrukkelijk NIET de bedoeling om een commercieel verhaal af te steken of een bedrijfspresentatie te houden. Het gaat hier echt over de inhoud en mogelijkheden van de aangeboden oplossing.

Agenda demo:

- Opening en Voorstelronde (5 minuten).
- Korte uitleg door inschrijver (10 minuten) van de opzet van het systeem.
U krijgt 10 minuten tijd om de globale opzet (technisch en functioneel) van het aangeboden systeem t.a.v. modules en koppelbaarheid, etc. toe te lichten. Dit dient gericht te zijn op beter kunnen begrijpen door aanwezigen van de demo's.
- Demo's van de Use Cases door inschrijver.
Per Use Case is een bepaalde tijd gereserveerd, (zie hieronder). Dit resulteert in een maximale demo tijd van 2,5 uur en max. 30 minuten voor het beantwoorden van vragen die tijdens de demo ter verdieping / verduidelijking worden gesteld. Na uiterlijk 3 uur stopt de sessie. Inschrijver dient de demo's zodanig voor te bereiden dat deze allen in de aangeven tijdsduur kunnen worden afgerond. Per Use Case is er enige flexibiliteit in de duur. De maximale duur van 3 uur kan echter niet overschreden worden. Time management door inschrijver zelf is van belang.
De demo van de Use cases kan door leverancier zelf worden begeleid door het benoemen en volgen van de aangegeven stappen of een interviewer (vanuit Aanbestedende dienst) kan de stappen voor U oplezen welke dan door U worden opgevolgd / getoond.
- Afsluiting
Direct na de demo's zal worden gevraagd om afscheid te nemen en is er geen ruimte meer voor vragen of overleg. De getoonde demo's zullen direct daarna intern worden beoordeeld.

Lijst met Use Cases:

- 1. Bezoekers registratie (maximaal 25 punten, 15 minuten)
- 2 Gebruik CMDDB (maximaal 40 punten, 24 minuten)
- 3. Change Request (maximaal 40 punten, 24 minuten)
- 4. Onderhoudsplanung (maximaal 25 punten, 15 minuten)
- 5. Ruimte en Reserveringsbeheer (maximaal 40 punten, 24 minuten)
- 6. Vraag via Chatbot (maximaal 40 punten, 24 minuten)
- 7. Indiensttreding medewerker (maximaal 40 punten, 24 minuten)

Het is de bedoeling dat de Inschrijver in zijn online tool laat zien hoe een aantal van de belangrijkste ITSM en FMIS-processen worden uitgevoerd, zodat de beoordelingscommissie een goede indruk krijgt van de tool en de gebruikersvriendelijkheid.

Beoordeling

Tijdens de demonstratie zal een beoordelingsteam bestaande uit een groep gebruikers en beheerders vanuit Aanbestedende dienst aanwezig zijn om te beoordelen. Alle individuele beoordelaars beoordelen middels eenzelfde beoordelingsformulier. Deze worden tijdens en direct na de demo's individueel ingevuld om vervolgens met het beoordelingsteam in consensus de eindscore te bepalen. De demo's worden per demo beoordeeld op:

- a) Of alle gevraagde aspecten volledig worden behandeld in de demonstratie (completeheid van gevraagde Use Cases);
- b) De mate van gebruikersgemak voor medewerkers, behandelaars en beheerders van zowel alle ingangen (web/app) als functies (o.a. logisch/ intuïtief);
- c) De overzichtelijkheid van de ESM-oplossing (algemeen);
- d) De (eventuele) meerwaarde die de ESM-oplossing bevat.

Voor elk van de Use Cases zal een score worden gegeven, waarbij het volgende beoordelingskader wordt toegepast:

Beoordelingscijfer	Waardering	% van maximale kwaliteitswaarde
10 - Uitstekend	De demonstratie wordt beoordeeld als "Goed" en demonstratie toont daarenboven ongevraagde, significante en relevante meerwaarde voor de Aanbestedende dienst.	100%
8- Goed	De demonstratie is volledig in lijn met het gevraagde, draagt daar volledig aan bij, en geeft volledig invulling aan de Opdracht. Eventuele tekortkomingen t.o.v. het gunningscriterium zijn daarbij marginaal.	80%
6 - Voldoende	De demonstratie is overwegend in lijn met het gevraagde, draagt daar afdoende aan bij, en geeft grotendeels invulling aan de Opdracht. De tekortkomingen t.o.v. het gunningscriterium hebben slechts een beperkte impact.	60%
3 - Onvoldoende	De demonstratie is in belangrijke mate incompleet of niet in lijn met het gevraagde of draagt daar slechts deels aan bij en geeft beperkt invulling aan de Opdracht. De tekortkomingen t.o.v. het gunningscriterium hebben een substantiële impact.	30%
0 -Slecht	De demonstratie voldoet niet of nauwelijks aan het gevraagde of is anderszins slechter dan "Onvoldoende".	0%

CASUSSEN

Casus 1 Bezoekersregistratie

Bezoekersregistratie

Situatie: *Medewerker ontvangt bezoek en meldt deze aan in systeem*

Stap 1:

- *De medewerker (gastheer), waar bezoek voor komt, vult bezoekersinformatie in het systeem, waaronder naam, datum en tijdstip van het bezoek, eventueel kenteken, en andere relevante details. De melder is verplicht ook haar eigen nummer door te geven om proces van ophalen bezoek makkelijker te maken.*
- *Medewerker haalt op bij bezoeker of parkeerplaats gewenst is en vult dit in.*

Stap 2:

- *Receptie en beveiliging kunnen alle gegevens live inzien.*
- *Is de bezoeker met de auto meldt hij zich bij P1 en krijgt, na controle, een parkeerplek toegewezen door de beveiliging, om zich vervolgens te melden bij de receptie.*
- *De bezoeker meldt zich bij de receptie. De receptionist controleert de gegevens van de bezoeker en belt vervolgens de medewerker waar het bezoek voor komt.*

Casus 2 Gebruik CMDB

Provincie Utrecht is geïnteresseerd in hoe een ESM-oplossing de CMDB up-to-date kan houden. Wij nodigen u uit om te demonstreren hoe uw systemen en benaderingen ons kunnen helpen bij het effectief beheren van de CMDB, dit met aandacht voor de integratie met bestaande systemen.

Achtergrond en Situatie:

1. Een bestelling van laptops/smartphones etc. komt binnen en de ontvangen apparaten worden opgevoerd in de CMDB. Hierbij worden onder meer de volgende gegevens ingevuld: factuurnummer, serienummer, type, datum aanschaf, afschrijfdatum, garantie t/m datum, leverancier.
2. Uitgifte en inname gebeurt via een webformulier. Via dit formulier worden items op naam van de gebruiker gezet en/of van naam afgehaald. De status van de items wijzigt naar 'productie', 'ingenomen' c.q. 'defect'. Deze wijzigingen worden geregistreerd in een call en worden (via een script) doorgevoerd in de CMDB. De gebruiker en de oplosgroep krijgen een automatische mail met een bevestiging van uitgifte / inname van de items die op naam zijn gezet. De gebruiker en specialist zien wat de gebruiker op diens naam heeft staan.
3. Bij einde gebruiksduur wordt apparatuur afgevoerd en de CMDB overeenkomstig bijgewerkt.
4. Bepaalde apparatuur, zoals een TV-scherm behoort bij een ruimte en dient in de CMDB aan die ruimte gekoppeld te zijn.

1. Laat het volgende zien:

Stap 1:

- *Het op eenvoudige wijze importeren van bovenstaande informatie onder (1.) vanuit CSV file naar in de CMDB.*

Stap 2:

- *Bij/na het uitvoeren van een melding betreffende het omruilen van defecte laptop voor een nieuwe laptop wordt automatisch een bevestigingsmail naar de eindgebruiker gestuurd en zijn de statussen in de CMDB bijgewerkt, zowel t.a.v. ingenomen als van uitgegeven. Laat ook zien hoe een beheerder dit proces kan inrichten.*

Stap 3:

- *Het digitaal op- en afvoeren van items, per stuk en in bulk, op eenvoudige maar transparante wijze. Hierbij kunnen verschillende statussen aan het item worden toegekend zoals: op voorraad zetten, gereed ter afvoeren, overgenomen door medewerker, afgevoerd, vernietigd, gewiped.*

Stap 4:

- *Aan meerdere items met als status afgevoerd wordt op basis van een CSV-file het nummer van het wipe-rapport en de datum van wipe toegevoegd en de status op gewiped gezet.*

Stap 5:

- *Registreer een TV-scherm aan een vergaderruimte, en laat zien dat je vanuit het CMDB-item TV-scherm kunt zien in welke vergaderruimte die behoort te staan en vanuit CMDB-item vergaderzaal welke apparatuur zich daarbinnen bevindt. Verplaats het scherm naar de vergaderzaal ernaast.*

Stap 6:

- *Het vergelijken van de CMDB met andere systemen/bestanden voor bv alerting i.v.m. de correctheid van de CMDB:*

Vergelijk de CMDB met een CSV-lijst lijst van items, (bijvoorbeeld verstrekte smartphones), op username, type telefoon, datum aanschaf en genereer een match/mismatch overzicht.

Scripts genieten niet de voorkeur!

Casus 3 Change request

Situatie 1: Een aanvrager identificeert de noodzaak voor een wijziging in de IT-infrastructuur.

Stap 1.1:

- *Aanvrager dient een Request for Change (RFC) in via het ITSM-systeem, waarbij relevante informatie en afbeeldingen worden verstrekt. Dit genereert een Change Request Ticket.*

Stap 1.2:

- *De Change Manager beoordeelt de RFC op volledigheid en helderheid.*

Stap 1.3:

- *Change manager zet gelijktijdig bij verschillende specialisten een impact analyse uit.*

Stap 1.4:

- *Op basis van de input plant hij de change, identificeert de benodigde middelen en stelt een tijdlijn op in de aanwezige changekalender. Ook wijst hij de change toe aan een uitvoerder en wordt de aanvrager geïnformeerd over het vervolg (planning).*

Stap 1.5:

- *De toegewezen uitvoerder implementeert de change in een gecontroleerde omgeving. Deze wordt dan getest en de resultaten worden gedeeld met de change manager die vervolgens evalueert en beslist over de voortgang (go/no-go).*

Stap 1.6:

- *Bij goedkeuring wordt de change zorgvuldig uitgevoerd in de productieomgeving. Vervolgens wordt alle relevante documentatie zowel gearcheveerd als gedocumenteerd voor toekomstige referentie. In het geval van afkeuring wordt eveneens alle geproduceerde documentatie, inclusief de redenen voor de afkeuring, vastgelegd en gearcheveerd. Ook wordt de CMDB bijgewerkt met de juiste versie en status van betrokken configuratie-items.*

Stap 1.7:

- *De aanvrager van de change wordt over de uitkomst geïnformeerd, waarna het bijbehorende ticket wordt afgesloten. Aanvrager kan gedurende gehele proces de status van door hem ingediende ticket inzien.*

Situatie 2

De changemanager is niet blij met de huidige inrichting van het change management proces en wil de workflow door het toevoegen van een fase voor risicoanalyse vóór de implementatiefase.

Stap 1

- *Laat zien hoe de changemanager aanpassingen van het proces kan doen aan de workflow.*

Casus 4 Onderhoudsplanung

Stap 1:

- *Team Facilitair maakt gezamenlijk met leverancier een jaarplanung voor glasbewassing.*
- *Na goedkeuring van de planning wordt deze in het systeem ingevoerd.*

Stap 2:

- *Voorafgaande aan uitvoering zal een signalering moeten plaatsvinden naar oplosgroep.*
- *Binnen de oplosgroep wordt de taak toegewezen en uitgevoerd. Na afronding van de werkzaamheden registreert de uitvoerder de oplossing. De melding / activiteit wordt daarna gereed gemeld.*
- *Medewerkers oplosgroep mogen wijzigingen aanbrengen in de planning.*

Stap 3:

- *Laat zien hoe de geplande uitvoering inzichtelijk gemaakt wordt*
- *Laat zien hoe historie van de planning inzichtelijk gemaakt worden.*

Casus 5 Ruimte- en reserveringenbeheer

Achtergrond

Binnen de provincie Utrecht kennen we diverse vergader- en projectruimten. Zo hebben we op de verdiepingen van het Huis voor de provincie zalen beschikbaar vanaf vier personen en in ons vergadercentrum 27 vergaderzalen voor 6 tot en met 300 personen (evenementenzalen).

Alle zalen zijn standaard voorzien van een scherm voor het geven van presentaties of hybride vergaderen. Alleen voor vergaderingen in het vergadercentrum en de evenementzalen is het mogelijk om cateringorders toe te voegen en bezoekers uit te nodigen. De kosten voor interne aanvragen worden doorbelast aan het betreffende team op kostenplaats of WBS -nummer. Deze kostenplaats en/of WBS-nummer van het domein en/of team is vooraf gekoppeld aan de medewerker en kan desgewenst wel worden gewijzigd.

Binnen de Provincie Utrecht gelden een aantal restricties als het gaat om reserveringen van vergaderzalen, zoals

- Je mag pas een vergaderzaal in het vergadercentrum reserveren vanaf 6 personen
- Medewerkers mogen niet langer dan 3 maanden vooruit reserveren
- Sommige zalen zijn primair bedoeld voor bepaalde huurders en kunnen tot 5 dagen van tevoren uitsluitend door de desbetreffende huurder gereserveerd worden. De tijdvakken waarop deze zalen 5 dagen van tevoren nog niet gereserveerd zijn door de desbetreffende huurder, worden alsdan beschikbaar gesteld voor reservering door alle organisaties in ons pand.
- Sommige zalen zijn alleen voor evenementen en mogen alleen door de evenementen coördinatoren worden geboekt
- Het wijzigingen of annuleren van reserveringen waarvoor catering is aangevraagd is tijdsgebonden. Bij te laat annuleren ontvangt de aanvrager een bevestiging met vermelding van de annuleringskosten t.a.v. de catering.

Reserveringen willen we graag op identieke wijze kunnen maken in zowel de app als ook in de webbased applicatie. Eis is dat daarbij gebruik wordt gemaakt van één database voor zowel de app als webbased applicatie, zodat synchronisatie direct plaatsvindt, zonder tussenkomst van een medewerker.

Situatie 1 Reserveringsbeheer (ruimte op de werkverdiepingen)

Aanvrager wil een ruimte reserveren in het Huis voor de provincie op de verdieping. De aanvrager doet dit via de app.

Stap 1:

- *De aanvrager gebruikt een zoekfunctie om beschikbare ruimtes te selecteren op basis van capaciteit, faciliteiten en datum. Hij kan ook de plattegrond en foto's van elke ruimte bekijken om een beter beeld te krijgen van de indeling.*
- *De aanvrager kan ook vanuit een planbord zien wat er beschikbaar is en vanuit daar de reservering starten.*
- *De aanvrager kiest en reserveert een ruimte onder vermelding van het onderwerp van de vergadering.*
- *Van zijn reservering ontvangt de aanvrager een bevestiging.*

Stap 2:

- *Medewerker kan de reservering wijzigen en ontvangt een bevestiging van zijn wijziging.*
- *Medewerker kan de reservering annuleren en ontvangt hiervan een bevestiging.*

Situatie 2: Reserveringsbeheer (ruimte in het vergadercentrum)

We maken een reservering van een vergaderzaal, met een flip-over en catering en we willen het proces zien tot aan de doorbelasting.

Stap 1:

- *Er wordt een reservering gemaakt voor een vergadering voor 10 personen (niet zijnde evenementzalen) onder vermelding van het onderwerp van de vergadering. Aanvrager doet dit vanuit de zoekfunctie of vanuit het planbord in de webbased applicatie.*
- *De aanvrager voegt een flip-over toe aan de reservering.*
- *De aanvrager voegt aan deze reservering een cateringorder toe met kostenplaats of WBS-nummer. De medewerker kiest uit een selectielijst een kostenplaats of WBS-nummer.*
- *De aanvrager kan direct alle bezoekers toevoegen aan de reservering inclusief een parkeerplaats indien gewenst (al dan niet met laadpaal). Laat zien dat dit per bezoeker en ook in een bulkaanvraag kan.*
- *Aanvrager ontvangt reserveringsoverzicht met daarop alle middelen en kostenoverzicht die zijn aangevraagd.*

Stap 2

- *Aanvrager maakt de reservering terugkerend, elke week op dezelfde dag voor drie maanden. Dezelfde zaal is niet elke week beschikbaar.*

Laat zien hoe de aanvrager makkelijk kan zien welke reservering niet lukken en hoe deze eenvoudig kan zien of en welke ruimte er wel beschikbaar zijn en hoe deze dan geselecteerd kunnen worden.

Stap 3

- *Aanvrager wil de reservering wijzigen en ontvangt hiervan een bevestiging. De catering en de flip-over wijzigen mee. Hierbij krijgt de medewerker het verzoek om dit voor de betreffende reservering of voor alle in de reeks te wijzigen.*

Stap 4:

- *Facilitair medewerker heeft een overzicht voor te leveren diensten, zoals de flip-over, dit kan per dag, per week en per maand.*

Stap 5

- *Cateraar draait een cateringorder lijst, dit kan per dag, per week en per maand.*

Stap 6

- *Aanvrager wil de reservering annuleren. Vanwege te laat annuleren ontvangt de aanvrager een bevestiging met kostenoverzicht, laat zien hoe dat werkt.*
- *Catering blijft zichtbaar voor cateraar.*

Stap 7 (Back Office; servicecentrum en evenementen coördinatoren)

- *Backoffice bekijkt een overzicht van de reserveringen (zowel de vergaderzalen als de evenementenzalen), dit kan in een overzichtslijst en in een planbord.*
- *Back Office moet ivm werkzaamheden in de ruimte de zaal omboeken naar een andere ruimte en stuurt de aanvrager hiervan een melding via het systeem.*
- *Backoffice moet een bijlage toevoegen aan de reservering (bv de offerte van een evenement)*

Stap 8

- *Medewerker Facilitair moet aan het eind van de maand de doorbelastingen doorgeven aan de financiële administratie. Laat zien hoe de doorbelasting van de kosten inzichtelijk kunnen worden gemaakt en doorgezet kunnen worden.*

Stap 9

- *Laat zien hoe de reserveringen getoond kunnen worden op vergaderschermjes en*
- *Laat zien hoe er een overzicht van de reserveringen van een dag op een scherm bij de receptie getoond kan worden.*
- *Laat zien per kostenplaats en/of WBS-nummer wat daarop geboekt is.*

Casus 6 Vraag via chatbot

Stap 1:

- Een medewerker van de provincie zoekt op de producten pagina van de ESM-oplossing naar een ergonomische muis.
- Op basis van de getoonde informatie heeft medewerker een vraag.
- De medewerker ziet op de pagina de vraag "heeft u hulp nodig?" De medewerker klikt op het icoontje en krijgt een invulveld met de melding "waarmee kan ik u helpen". De medewerker vult haar vraag in "is deze muis ook geschikt voor linkshandigen". (Teksten tussen "" zijn als voorbeeld opgenomen, gaat om de strekking van de boodschap)
- Onderwater wordt een ticket aangemaakt waarin de vraag wordt opgeslagen.
- De Chatbot zoekt in de antwoorden database naar een juist antwoord, indien het matchingspercentage hoog genoeg is wordt het antwoord weergegeven. Indien de matchingscore niet hoog genoeg is wordt er nog gezocht naar mogelijk antwoorden op internet en worden de mogelijke url's weergegeven.
- De medewerker krijgt het antwoord in de chatbot inclusief mogelijke url's
- De Chatbot vraagt of hiermee de vraag is beantwoord.

Stap 2:

- De medewerker geeft aan dat het antwoord niet voldoende is.
- De chatbot geeft aan het gesprek door te zetten naar een live chat medewerker van het ESM-loket (1-loket genaamd)
- De livechat geeft aan dat er een ESM-loket medewerker beschikbaar is en de mogelijke wachttijd ongeveer 1 minuut bedraagt.
- De ESM-loket medewerker krijgt de livechat, inclusief de eerder ingevoerde info, aangeboden en kan deze aannemen, waarbij tevens het ticket aanwezig is met alle informatie van de medewerker.
- De ESM-loket medewerker zoekt de gevraagde informatie op in de kennisbank of PDC en concludeert dat deze informatie niet aanwezig is.
- De ESM-loket medewerker geeft in de livechat aan dat de informatie niet beschikbaar is en uitgezocht moet worden. Ze geeft aan dat het ticket wordt doorgezet naar de behandelgroep die hierover gaat.
- De medewerker krijgt in de livechat een gegenereerde tekst met het ticketnummer en aanvullende info m.b.t. de SLA.
- De ESM-loket medewerker zet het ticket op de behandelgroep werkplek.

Stap 3:

- De medewerker is niet tevreden met het antwoord in de email over wanneer ze een reactie mag ontvangen en klikt in het chatvenster op het icoontje met een telefoon.
- De ESM-loket medewerker krijgt een telefoonoproep in haar venster met daarbij direct de ticketinformatie van de beller.
- De ESM-loket medewerker neemt het gesprek aan, is het eens met de aanvullende opmerking van de medewerker, verwerkt de aanvullende vraag van de medewerker in het ticket en update het ticket met een prio melding.

Stap 4:

- De medewerker krijgt in de chat nog de vraag om de tevredenheid aan te geven middels een duimpje.
- De medewerker ontvangt de ticketinformatie in haar email en wacht het antwoord af.

Casus 7 Indiensttreding medewerker

Introductie:

Provincie Utrecht is geïnteresseerd in hoe een ESM-oplossing het onboardingproces voor nieuwe medewerkers verder kan stroomlijnen. Wij nodigen u uit om te laten zien hoe uw systeem en benadering ons kan helpen bij het effectief beheren van het onboardingproces, met aandacht voor de integratie met ons bestaande HR-systeem.

Achtergrond en Huidige Situatie:

Als provinciale organisatie ondervinden we uitdagingen bij het leveren van team overstijgende producten en diensten m.b.t. tot het onboardingproces van een nieuwe medewerker. Wij zijn geïnteresseerd in een oplossing die ons enerzijds in staat stelt de status van verschillende onboardingtaken bij aangrenzende teams, zoals contractondertekening en het aanleveren van een VOG bij het HR team te monitoren. Dit zijn namelijk vereisten voor bijvoorbeeld het aanmaken van een personeelsnummer en (email)account. Anderzijds dient rekening gehouden te worden de distributie van apparatuur zoals laptops en telefoons, toewijzing van softwarelicenties, uitgifte van toegangspassen e.d. en het uitnodigen van de nieuwe medewerker om zijn/haar spullen op te halen of een instructie te volgen.

Informatieverzoek:

Laat zien hoe uw oplossing het volgende ondersteunt:

- *Een gecentraliseerd beheer van het onboardingproces.*
- *Een koppeling met ons huidige HR-systeem (AFAS-Insite) bijvoorbeeld om de status van diverse onboardingtaken te volgen, of wijzigingen in functieverantwoordelijkheden of rol te kunnen registreren.*
- *Het beheren van functiewijzigingen, inclusief het aanpassen van autorisaties en communicatie-instellingen.*
- *Het stroomlijnen van andere onboardingprocessen, zoals het toewijzen van specifieke software en distributie van apparatuur.*
- *Flexibiliteit in de inrichting van de workflow, zodat deze aanpasbaar is aan de evoluerende behoeften en processen binnen onze organisatie.*

Wij verzoeken u aandacht te geven aan:

- *Uw benadering van het stroomlijnen van het onboardingproces.*
- *De wijze waarop uw oplossing kan integreren met bestaande HR-systemen.*
- *Eventuele unieke features of innovatieve aspecten van uw oplossing.*