

Bijlage N – Demo en use cases

Dit document beschrijft wat de daarvoor in aanmerking komende Inschrijver dient te tonen in een Demo van maximaal 90 minuten. De Demo dient gegeven te worden op basis van daadwerkelijk werkende software, de Oplossing (geen mock-up, prototypes, PowerPoint) welke Inschrijver gaat toepassen in de Opdracht.

De Inschrijver geeft de Demo zo vorm dat de Opdrachtgever een goed beeld kan krijgen van de werking van de Oplossing zoals gesteld in de Opdrachtoomschrijving en het Programma van Eisen. De Demo moet daarnaast een aantal vaste use cases bevatten die hieronder zijn beschreven. Voor deze use cases is gekozen om ze als een soort klantreis (gebruikersreis) te beschrijven, waarbij verschillende handelingen achter elkaar worden uitgevoerd. Inschrijvers worden uitgenodigd om in de Demo de perspectieven van verschillende actoren te presenteren.

Bij de beoordeling van de Demo wordt daarnaast generiek gekeken naar de volgende dimensies:

1. Gebruiksvriendelijkheid (zie pagina 7 wat hieronder wordt verstaan);
2. Digitale toegankelijkheid;
3. Koppelingen en hergebruik van gegevens;
4. De mate dat in de Demo terugkomt dat Inschrijver inzicht heeft in de gewenste uitwerking voor Opdrachtgever (bijvoorbeeld door relevante eisen/wensen (uit het PvE) mee te nemen in de demonstratie).

Aan de verschillende Use cases zijn de volgende maximale aantallen punten toegekend:

	Use case	Punten
UC.1	Crediteuren- / leveranciersmanagement, contractmanagement, bestelling, goedkeuring	75
UC.2	Facturering, betaling	75
UC.3	Rapportages (spendanalyse, begroting, realisatie, prognose), jaarafsluiting	50
UC.4	Uren schrijven, selfbilling	50
	Totaal	250

UC.1 Crediteuren- / leveranciersmanagement, contractmanagement, bestelling, goedkeuring

Betrokken rollen: Behoefststeller, Budgethouder, Contractbeheerder, Financiële administratie, Inkoper / Contracteigenaar, Leverancier

Welke handelingen willen we terugzien:

1. De Budgethouder heeft een nieuw Contract gesloten met Leverancier A met een waarde van 1.000.000,- euro exclusief btw.
 - Leverancier A wordt als crediteur aangemaakt in de crediteurenadministratie door de Financiële administratie.
 - De Contractbeheerder voegt Contract A toe aan crediteurenadministratie en kan een maximale opdracht-/contractwaarde toevoegen aan het contract.
 - De Inkoper / Contracteigenaar ontvangt een notificatie wanneer drempelbedragen voor de uitnutting van de jaarlijkse contractwaarde worden overschreden (50%, 80%, 100% en / of met vaste waarden). We zien graag hoe functioneel beheerder (FB) de mogelijkheid heeft om de notificatie melding in te stellen en op te geven welke standaard drempelwaarden mogelijk zijn.
2. De Behoefststeller plaatst een nieuwe bestelling (Kies er een: 1. Repeterende order zonder catalogus / 2. Bestelling vanuit catalogus Leverancier / 3. Bestelling zonder catalogus ('vrije bestelling'))
 - Laat zien hoe de bestelling wordt ingevoerd.
 - Een OCI-koppeling met de online catalogus van Leverancier A wordt gelegd; we zien graag de werking daarvan.
 - De bestelling is voor een hoger bedrag dan wat de Behoefststeller mag uitgeven. Laat zien hoe de bestelling naar de Budgethouder wordt doorgezet ter goedkeuring en hoe alle daarbij horende notificaties worden verzonden.
 - Met de order wordt de waardedrempel van 50% uitnutting overschreden. Laat dit zien in het overzicht. Laat zien welke signaleringen er uit gaan.
3. De Budgethouder keurt de bestelling af omdat er een fout is gemaakt.
 - De Budgethouder voert de reden voor afkeuring in.
 - De Budgethouder keurt de bestelling af.
 - De Bestelling komt terug bij de Behoefststeller.
4. De Behoefststeller voert de correctie door en dient de bestelling opnieuw in.
 - We zien graag hoe de bestelling automatisch verzonden wordt naar de Budgethouder en een notificatie bij de Behoefststeller terechtkomt.
5. De Budgethouder keurt de bestelling nu goed.

- We zien graag hoe de bestelling automatisch verzonden wordt naar Leverancier A en een notificatie bij de Behoeftesteller terechtkomt.
6. De Behoeftesteller wil een externe medewerker inhuren via een broker. De Budgethouder keurt de Inkoopaanvraag goed.
- We zien graag hoe deze workflow in de Oplossing ingericht en uitgevoerd kan worden.
7. Contract A verloopt bijna.
- We zien graag de notificatie dat over 3 maanden Contract A verloopt en hoe deze aflooptijd per specifiek contract kan worden aangepast. Sommige contracten vragen meer dan drie maanden om opnieuw aan te besteden.
 - We zien graag hoe de Contractbeheerder Contract A verlengt met een jaar.
8. Een jaar na contractdatum indexeert leverancier A de prijzen zoals afgesproken (in het contract staat een clause over indexering).
- We zien graag hoe de contractwaardes automatisch en / of handmatig kunnen worden aangepast.

UC.2 Facturering, betaling

Betrokken rollen: Controller, Financiële administratie, Geautoriseerde medewerker, Leverancier

Welke handelingen willen we terugzien:

1. Leverancier A stuurt een (eerste) PDF-factuur via mail naar digifez@kb.nl. De Financiële administratie verwerkt de facturen.
 - We zien graag hoe de oplossing de relevante informatie uit de factuur herkent, denk hierbij aan crediteur, bankrekeningnummer, ordernummer, factuurbedrag en factuurnummer.
 - We zien graag hoe de factuur aan de juiste periode kan worden gekoppeld en waar het BTW-scenario kan worden ingevuld.
 - We zien graag hoe de factuur aan de order wordt gekoppeld en daarna de automatische verwerking na een succesvolle three-way-match.
2. Leverancier A stuurt een (tweede) factuur in UBL 2.1 formaat via Peppol.
 - We zien graag hoe de Oplossing ermee omgaat wanneer er *geen* succesvolle three-way-match gemaakt kan worden omdat het factuurbedrag afwijkt van het orderbedrag.
 - We zien graag de goedkeuringsworkflow in deze situatie.
3. Leverancier A stuurt een (derde) factuur in XML-formaat via mail naar digifez@kb.nl.
 - We zien graag hoe deze factuur *niet* gematcht kan worden omdat daar geen order voor is aangemaakt.
 - We zien graag hoe deze factuur kan verwerkt worden zonder order.
4. De Financiële administratie heeft de eerste factuur volledig verwerkt; de factuur is klaar voor betaling.
 - We zien graag dat de factuur in de advieslijst voor betaling verschijnt voor de benodigde checks.
 - Leverancier A heeft ook een openstaande creditnota welke verrekend mag worden met de openstaande factuur. We zien graag hoe in de oplossing deze verrekening en aflettering plaatsvindt.
 - We zien graag hoe een Geautoriseerde medewerker de betaling fiatteert en de betalingslijst exporteert naar de bank.
 - We zien graag de relevante journaalposten na verwerking van betaling.

UC.3 Rapportages (spendanalyse, begroting, realisatie, prognose), jaarafsluiting

Betrokken rollen: Inkoper, Budgethouder, Controller

Welke handelingen willen we terugzien:

1. De Inkoper voert een spendanalyse uit over een periode van de afgelopen 4 jaar.
 - We zien graag welke mogelijkheden de spendanalyse biedt (zoeken, (periode- en data-)selectie, views, drill-down, inzichtelijkheid, onderbouwing met tabellen/grafieken, minimale terugkijktijd van vier jaar, weergave van ontbrekende informatie (indien die niet zijn ingevuld bij het contract)).
 - We zien graag de spend / realisatie en de resterende financiële ruimte per contract.
 - We zien graag hoe gegevens / views / rapportages geëxporteerd kunnen worden, als spreadsheet (Excel) en bij voorkeur als een PDF-rapport.
2. De Budgethouder bereidt de raming voor het volgende jaar voor (voor zijn eigen begroting). De Controller houdt toezicht op alle begrotingen en realisaties.
 - We zien graag hoe de verschillende rollen toegang hebben tot 'hun' begroting(en) en realisatie(s).
 - We zien graag hoe de realisatie van het afgelopen jaar (1 januari t/m 31 december) inzichtelijk gemaakt kan worden en welke begroting hier tegenover stond.
 - We zien graag hoe Budgethouder / Controller prognoses kan maken op basis van eerdere realisaties.
 - We zien graag hoe Budgethouder / Controller 2 verschillende scenario's voorbereidt: 1. Groei afdeling met 5 FTE personeel; 2. Krimp budget materiele kosten 200.000,- euro.
3. De Controller bereidt de jaarafsluiting voor.
 - We zien graag hoe de dagboeken worden gesloten, hoe alle boekingen worden verwerkt en hoe de resultaatboeking tot stand komt.
 - Als functioneel beheer (FB) willen we logging kunnen raadplegen.

UC.4 Uren schrijven, selfbilling

Betrokken rollen: Contractmanager, Externe medewerker, Financiële administratie, Leidinggevende / Projectleider

Welke handelingen willen we terugzien:

1. Er wordt een Externe medewerker geworven en deze zal in toekomst aan Project X werken.
 - We zien graag welke handelingen nodig zijn om de medewerker te registreren.
 - Licht toe hoe de stamgegevens van de nieuwe medewerkers doorgezet worden naar het HR-systeem.
2. De Externe medewerker moet uren schrijven op Project X.
 - We zien graag hoe de Externe medewerker de uren invoert op het project.
 - We zien graag hoe de geautoriseerde Leidinggevende / Projectleider de geschreven uren accordeert.
 - We zien graag hoe de journaalposten van de geschreven uren in de financiële administratie terecht komen.
3. Maandelijks wordt een selfbilling factuur opgesteld, om de broker van de Externe medewerker uit te betalen voor de goedgekeurde uren.
 - Graag zien wij hoe de Financiële administratie de broker kunnen aanmerken als 'selfbilling crediteur'.
 - Graag zien we hoe de Financiële administratie de geschreven en goedgekeurde uren van alle externe medewerkers en per medewerker per periode kan raadplegen.
 - Graag zien we hoe deze uren en het tarief in de factuur geplaatst worden.
 - Graag zien we of nog informatie aan de factuur moet worden toegevoegd (en welke) en hoe de factuur naar de selfbilling crediteur wordt verzonden.
 - Graag zien wij hoe we tijdens dit proces de status van de selfbillingfactuur kunnen inzien in het systeem of via een rapportage die in het systeem kan worden gegenereerd.

Gebruiksvriendelijkheid

Eenvoudig/gebruiksvriendelijk: gemakkelijk, begrijpelijk en zonder ingewikkelde handelingen.

Weinig stappen: zo min mogelijk stappen. Afhankelijk van de handeling. Hierbij zal ook een vergelijk worden gemaakt tussen de verschillende Inschrijvers.

Snel: vlot, niet traag, geen lange verwerkingstijd.

Toelichting gebruikersvriendelijkheid

Gebruikersvriendelijkheid is een belangrijk aspect van de Oplossing. De Oplossing kan voldoen aan alle eisen, daarmee is echter niet gezegd dat het gebruiksvriendelijk is voor de Gebruikers die er, in de diverse rollen, mee gaan werken.

De volgende aspecten helpen de beoordelingscommissie om de gebruiksvriendelijkheid te beoordelen:

Visueel

- Veel (sub)windows. Voor het uitvoeren van een gewone taak zijn diverse windows nodig of er verschijnen popups. Voorbeelden: voor één taak(stap) is data uit verschillende windows nodig. Allerlei systeemmeldingen die dan ook nog gesloten moeten worden met [OK]. Veel popup-windows met korte 'dialogogjes'.
- Slecht leesbaar. Het lezen gaat niet gemakkelijk genoeg. Voorbeelden: kleine letters, onleesbare kleurcombinaties, te laag contrast.
- Codering slordig of te sterk. De codering van informatie (bijvoorbeeld onderscheiden met kaders, vet, kleur of knipperen) ontbreekt, is te sterk of is inconsequent. Voorbeelden: velden voor 'alleen-lezen' zien er hetzelfde uit als invoervelden. Statische informatie (veldnamen) valt meer op dan dynamische informatie (veldinhoud). Er knippert voortdurend informatie op het scherm. Overbodige kaders. Iconen zijn onduidelijk of te gedetailleerd.
- Scrollen. De Gebruiker moet veel of onhandig scrollen en er is weinig ondersteuning voor gemakkelijk scrollen. Voorbeelden: te 'lange' schermbeelden. Horizontaal scrollen. Dunne scrollbar.

Systeemtechnisch:

- Saaie of onnodige taak. De Gebruiker verricht taken die de geautomatiseerde Oplossing zou kunnen doen. Voorbeelden: de Gebruiker moet altijd dezelfde informatie kopiëren terwijl de Oplossing dit kan 'weten' en doen.
- 80/20 regel. 80% van de taken kan uitgevoerd worden met 20% van de bedieningsmogelijkheden en informatie. Voorbeelden: veel velden moeten worden overgeslagen. Slechts 3 van 20 werkbalkknoppen worden gebruikt.
- Gebruiker is niet de baas. De Gebruiker heeft een ondergeschikte rol of wordt als zodanig benaderd. Voorbeelden: de Gebruiker kan een ingezette actie niet afbreken of terugdraaien. De Oplossing bepaalt het werktempo. De Oplossing laat niet zien wat het doet. De Gebruiker snapt niet waarom iets niet kan. Helpinformatie en foutmeldingen leggen de schuld bij Gebruiker of zijn niet oplossingsgericht.

- Volgorde onlogisch. De volgorde in dialogen of in de velden past niet bij de taak. Voorbeelden: volgorde van velden is niet van linksboven naar rechtsonder. Detailkeuze voor hoofdkeuze. Opvolgende schermbeelden passen niet bij opvolgende taakstappen.
- Bevestigingsdialogen. Er zijn veel bevestigingsdialogen. Voorbeelden: de Gebruiker moet acties vaak bevestigen. Men drukt zonder aarzeling en zonder de vraag te lezen op return of [OK].
- Foutgevoelig. De Oplossing is niet tolerant voor vergissingen van de Gebruiker. Voorbeelden: veldje vergeten leidt tot veel opnieuw invoeren. Gevoelig voor spaties en voorloopenullen. Onderscheid hoofdletters en kleine letters.
- Selectie is belastend. De Gebruiker wordt mentaal of fysiek teveel belast bij het maken en invoeren van een keuze. Voorbeelden: teveel items in een lijst. Te diep in hiërarchische lagen. Items niet direct zichtbaar. Items niet geordend. Lijst reageert niet op lettertoetsen.
- Ongunstige muisacties. Er zijn ongunstige muishandelingen nodig. Voorbeelden: slepen. Dubbelklikken. Precies aanwijzen (klein klikgebied).