

Test Gebruiksvriendelijkheid Customer Support Systeem

	Vereiste	Door wie te leveren?
1.	Testomgeving, toegankelijk vanaf ieder device en locatie. URL wordt pas vrijgegeven tijdens gebruikerstest.	Inschrijver
2.	Self Service Portal met voorbeelddata	Inschrijver
3.	Gebruikers (regulier, behandelaars, managers)	Inschrijver, maar namen (en wachtwoorden) aan te leveren door Zuyd
4.	Voorbeeldruimtes met oppervlakte, middelen en catering om te reserveren	Inschrijver
5.	Kennisbank met voorbeelden om door te bladeren en te zoeken	Inschrijver
6.	Minimaal drie behandelaarsgroepen	Inschrijver, omschrijvingen aan te leveren door Zuyd
7.	CMDB gevuld met minimaal twee categorieën (laptops en printers als voorbeeld)	Inschrijver
8.	Data beschikbaar voor rapportage over meldingen per categorie en status	Inschrijver

1. Handelingen voor alle gebruikers

- Log in op de testomgeving. Gebruikersnaam en wachtwoord wordt door de Inschrijver beschikbaar gesteld tijdens het testen.
- Doe dit vanaf een laptop of desktop, of smartphone (voor specifieke onderdelen).

Het inloggen *telt niet mee voor de beoordeling*; bij daadwerkelijke implementatie zal er gebruik worden gemaakt van single sign-on.

2. Self Service Portal (voor alle testers)

Maak een nieuwe melding via het Self Service Portal met in ieder geval:

- a. Onderwerp voor de melding
- b. Omschrijving
- c. Voorzien van foto van het probleem of andere afbeelding.

Maak een tweede melding via het Self Service Portal met in ieder geval:

- a. Onderwerp voor de melding
- b. Omschrijving
- c. Gekoppeld aan een ruimte

Reserveer de volgende ruimtes en diensten via het Self Service Portal:

- a. Vergaderruimte met catering (koffie, thee, water) als aanvullende dienst. Gebruik hiervoor een omschrijving die representatief is voor een 'echte' reservering, dus bijvoorbeeld de naam van een werkgroep of teamoverleg
- b. Vergaderruimte met herhaling (12 weken, iedere maandag)
- c. Wijzigen een bestaande reservering door omschrijving en tijd aan te passen
- d. Een laptop voor gebruik gedurende een hele dag in de komende twee weken.

Maak een nieuwe melding **vanaf je smartphone** via het Self Service Portal met in ieder geval:

- a. Onderwerp voor de melding
- b. Omschrijving
- c. Voorzien van foto van het probleem of andere afbeelding.

Bekijk de door jou gemaakte meldingen en reserveringen via het Self Service Portal:

- a. Bekijk de status van een melding die eerder door jou is gemaakt
- b. Voeg aanvullende informatie toe aan een melding: extra tekst bij de omschrijving en een document als extra bijlage.
- c. Bekijk jouw reserveringen en controleer of datum en tijd correct worden weergegeven.

Gebruik de kennisbank voor het oplossen van een probleem met de printer. Het papier zit vast:

- a. Zoek een oplossing door ofwel te bladeren door de informatie of door te zoeken op *printer of papier vast*.
- b. Geef aan bij de oplossing hoe je tevreden bent over de beschreven oplossing.

3. Behandeling meldingen (behandelaar en servicedesk)

Doorloop een volledige (en standaard) workflow om één of meerdere meldingen in behandeling te nemen en gereed te melden:

- a. Open meerdere meldingen;
- b. Wissel tussen meerdere meldingen (minimaal drie keer) die openstaan;
- c. Vraag de melder om aanvullende informatie;
- d. Geef terugkoppeling aan de melder over de afhandeling en gereedmelding;
- e. Wijs de melding toe aan een andere behandelaar in je eigen behandelaarsgroep;
- f. Wijs de melding toe aan een andere behandelaarsgroep (met motivatie in de melding);
- g. Voeg een kennisitem toe uit de kennisbank voor de oplossing of aanvullende informatie;
- h. Open een melding opnieuw, nadat deze gereed is gemeld en afgesloten;
- i. Meld meerdere meldingen tegelijkertijd gereed (check! Hebben we dit als eis?)

4. Beheer inventaris (behandelaar en servicedesk)

Ga naar het onderdeel inventaris/CMDB en voer de volgende handelingen uit.

- a. Voeg een nieuwe laptop toe aan de CMDB met merk, type, serienummer en afbeelding;
- b. Koppel deze nieuwe laptop aan een gebruiker (in bruikleen geven);
- c. Voeg een nieuw onderwijsscherm toe aan de CMDB met merk, type, serienummer, afbeelding en bijlage (handleiding voor gebruik);
- d. Koppel dit nieuwe scherm aan een ruimte.

5. Goedkeuringsproces (managers)

Kijk in het Self Service Portal welke aanvragen wachten op jouw goedkeuring:

- a. Keur minimaal één aanvraag goed voor toekenning van rechten op een applicatie;
- b. Keur minimaal één aanvraag goed voor een reservering van een ruimte met catering (met een waarde van meer dan euro 250,-);
- c. Keur één aanvraag af en geef aan waarom deze wordt afgekeurd.

6. Ruimtebeheer (functioneel beheerders)

Ga naar het onderdeel ruimtebeheer:

- a. Bekijk de eigenschappen van één of meerdere ruimtes;
- b. Voeg twee afbeeldingen toe aan een ruimte: een afbeelding van de ruimte zelf en een afbeelding van de opstelling van tafels en stoelen.
- c. Koppel een onderwijsscherm of printer (uit de inventaris/CMDB) aan één van deze ruimtes.
- d. Voeg een nieuwe ruimte toe met de volgende eigenschappen: type is vergaderruimte, oppervlakte is 65 m2, vloerafwerking is tapijt.

7. Rapportages (manager)

Ga naar het onderdeel rapportages:

- a. Zoek binnen de beschikbare rapportages;
- b. Bekijk een rapportage met daarin het aantal meldingen van de afgelopen 30 dagen (per behandelaarsgroep) en de status openstaand, gereed of *openstaand en te laat*.
- c. Markeer de rapportage als favoriet?
- d. Sla de rapportage op op je eigen device of stuur deze per e-mail naar jezelf.
- e. Maak een rapportage met een overzicht van alle vergaderruimtes voor één locatie, inclusief naam van de ruimte, het oppervlakte per ruimte en sla deze op in Excel formaat (.xlsx of .csv).