



voor het leven  
Sociale Verzekeringsbank

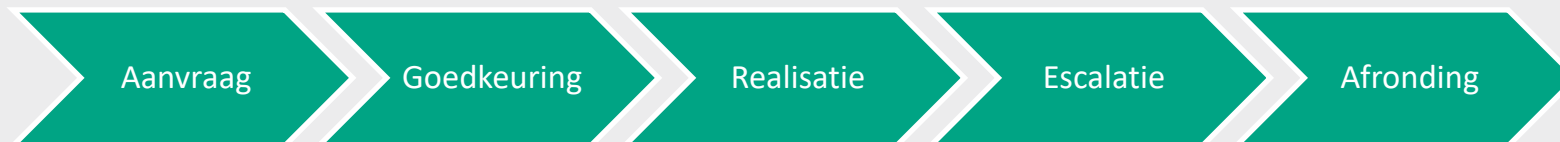
A photograph of a young man and woman on a boat in Amsterdam. The man, with dark curly hair and wearing a light yellow t-shirt, is looking towards the camera. The woman, with dark curly hair and wearing a yellow t-shirt with a floral pattern, is looking towards the man. They are on a canal with a brick bridge in the background. A semi-transparent teal overlay covers the bottom half of the image, containing the text.

## Bijlage 5 - Use Cases t.b.v. POC

## CASUS A : IT Aanvraag

CASUS: Voor de uitbreiding van een Dienst is extra servercapaciteit en nieuwe software nodig. De servercapaciteit wordt via een External Service Provider (ESP) beschikbaar gesteld, en de software moet worden aangeschaft en geïnstalleerd.

De volgende stappen worden hierbij doorlopen:



# A1. Aanvragen via Portaal

Een Eindgebruiker dient via het Portaal de Aanvraag in.

Hoe dit moet gebeuren staat in het kennissysteem, te vinden in het Portaal. Wat de Eindgebruiker mag verwachten van deze Dienst staat beschreven in de Diensten-catalogus die is ontsloten in het Portaal. Via het Portaal wordt tijdens de Aanvraag de relatie gelegd tussen de betrokken Dienst en ondersteunende configuratie items (CI's). Deze Aanvraag bestaat uit samengestelde Diensten (server capaciteit, software met licentie).

## A2. Bestelling en goedkeuring

Er volgt een functionele en/of financiële beoordeling door een Beoordelaar(s), waarna de opdracht wordt doorgezet naar de ESP en bestellers voor aanschaf. Voor de licentie is een USB dongle nodig, deze is beschikbaar in de voorraad en hoeft niet bij een leverancier besteld te worden.

De opdracht naar de leverancier loopt via een Koppeling met het inkoopstelsel. Na akkoord wordt de Aanvraag doorgezet naar de ESP via een Connector. Na het afhandelen van het ESP deel wordt de Aanvraag automatisch doorgezet naar de Oplossing die de verdere configuratie verzorgt. Hier blijft de Aanvraag nog even staan totdat ook de softwarelicentie en de USB dongle zijn ontvangen.

De USB dongle wordt uit het magazijn gehaald en afgeboekt. Daar blijkt dat er hierdoor nog maar 9 op voorraad zijn. Er is echter ingesteld dat bij minder dan 10 er weer 20 bij moeten worden besteld. Er wordt daarom automatisch een order gestart. Deze wordt ter controle aangeboden aan de magazijnbeheerder. Na beoordeling wordt deze nog financieel goedgekeurd waarna deze opdracht via een Koppeling wordt doorgezet naar de leverancier.

## A3. Realisatie

De aangewezen Oplosgroep ontvangt de aangeschafte software en volgt de handelingen voor installatie op de door de ESP beschikbaar gestelde server. De licentie wordt aan de licentiebeheer Oplosgroep doorgegeven en via een Koppeling met de Oplossing in de SAM tool (Flexera) vastgelegd.

De aangeschafte software wordt geregistreerd in de CMDB met de daarbij behorende leveranciersgegevens en relaties met overige CI's, en de relatie met de Dienst uit de Diensten-catalogus en bijbehorende contracten en SLA's.

De ESP draagt zorg voor de administratie van de uitbreiding van de extra servercapaciteit. De CI's in de CMDB die onderdeel zijn van de infrastructuur van de ESP worden door de ESP hierop bijgewerkt en overgenomen in de CMDB van de Oplossing.

## A4. Escalatie

De Eindgebruiker kan via het Portaal zien in welke fase van afhandeling de Aanvraag zich bevindt in relatie tot de andere stappen/fasen. Daarnaast kan deze ook meer gedetailleerde informatie teruglezen over de handelingen die zijn uitgevoerd en de huidige status. Over een aantal stappen in het proces zijn afspraken gemaakt over de doorlooptijd. Dit is gekoppeld aan de SLA van de Dienst.

De Eindgebruiker ziet dat de afgesproken doorlooptijd niet is gehaald en dient hierover een klacht in via het Portaal met een referentie naar de Aanvraag. De klacht wordt opgepakt door de interne IT Servicedesk en geëscaleerd naar de verantwoordelijke. Deze krijgt hiervan een aparte notificatie uit de Oplossing.

De verantwoordelijke van de Oplosgroep kan direct vanuit de Oplossing een grafiek openen waarin deze kan zien of voor deze Dienst, in combinatie met de Oplosgroep, de afgesproken doorlooptijden zijn gehaald en hoe dit staat ten opzichte van de gestelde target en de trend van het afgelopen jaar (aantallen en %).

## A5. Afronding

De servercapaciteit, software en dongle worden gezamenlijk beschikbaar gesteld en geconfigureerd. De administratie wordt in de CMDB van de Oplossing bijgewerkt. De Aanvraag wordt afgerond en een afmelding wordt verzonden, met hierin instructies die uit het kennissysteem komt.

## CASUS B: IT Wijziging op software

Een nieuwe versie van een informatiesysteem wordt ontwikkeld en naar productie gebracht. Hiervoor zijn verschillende wijzigingen in de code van het systeem aangebracht. De ontwikkeling van de software en de administratie hiervan wordt buiten de Oplossing gedaan maar het change en release proces is wel geborgd in de Oplossing. Hiervoor zijn Koppelingen beschikbaar tussen deze systemen.

De volgende stappen worden hierbij doorlopen:



## B1. Planning & ontwikkeling

De benodigde documenten zoals een draaiboek en testplan worden ter inzage en archief geüpload in de Oplossing. Op basis van aangegeven geraakte 'Configuratie Items' (CI's) en Dienst wordt automatisch een advies gegeven over de impact binnen het gekozen tijdvak. Hiervoor is per Dienst en CI het mogelijk om de beschikbaarheidsvensters op te voeren met daarbij ook de afgesproken onderhoud vensters.

Via de Koppeling met Jira en Azure DevOps zijn de opgeleverde onderdelen eenvoudig te bundelen en in de Oplossing weer te geven ter beoordeling van het 'Change Advisory Board' (CAB). Gestandaardiseerde wijzigingen worden geautomatiseerd opgevoerd, gekoppeld aan de relevante CI's, goedgekeurd en afgrond via de Oplossing.

## B2. Goedkeuring

Voor de beoordeling worden de aan de Dienst gekoppelde verantwoordelijken vanuit de business als ook die binnen IT (de Beoordelaars), geautomatiseerd verzocht om via het Portaal of backend (bv deeplink via mail) goedkeuring te verlenen voor de wijziging.

Via het gekozen tijdvak wordt de change/release kalender automatisch gevuld, ook de datum van het eerst volgende Change Advisory Board (CAB) overleg wordt automatisch gevuld. De leden van het CAB worden vanuit de Oplossing geïnformeerd welke wijziging ter beoordeling op de agenda staan voor het eerst volgende overleg. De leden geven allemaal afzonderlijk aan of zij de wijziging goed of afkeuren, de change manager bepaald de uiteindelijke goed of afkeuring. Wie wanneer en in voor welke wijziging en in welk CAB een beoordeling heeft gegeven is, t.b.v. audits, via een rapport op te vragen uit de Oplossing. Het is duidelijk in welke fase van goedkeuring en uitvoering de wijziging zich bevindt. Wijzigingen hebben hun eigen deelacties die naar verschillende Oplosgroepen kunnen worden uitgezet. Deze kunnen sequentieel of parallel worden uitgevoerd en starten automatisch op basis van goedkeuring en afronding.

## B3. Implementatie

Via een Koppeling met Azure DevOps wordt na een succesvolle implementatie de wijziging in de Oplossing bijgewerkt.

Na de finale controles worden via de wijziging de CI's weer vrijgegeven van onderhoud t.b.v. monitoring. Dit gaat automatisch via een statusaanpassing van de gerelateerde CI's aan de wijziging in de CMDB. Hierna volgt de formele afronding van de implementatie van de wijziging.

## B4. Evaluatie en afsluiting

Na de evaluatie en goedkeuring door de verantwoordelijke wordt de wijziging afgesloten.

Hieruit volgt communicatie naar de betrokkenen.

## CASUS C : IT major incident

Tijdens het verwerken van een batchbetaling gaat er iets mis.

De volgende stappen worden hierbij doorlopen:



## C1: Detectie

Het monitoringsysteem (Splunk ITSI/Dynatrace) detecteert een afwijking en maakt een Melding aan in de Oplossing via een Koppeling. Een aantal Eindgebruikers hebben ook gezien dat er iets niet juist gaat en hebben dit gemeld via het Portaal. Er wordt ook gebeld naar de IT Servicedesk: bij het beantwoorden van de oproep komen de gegevens van de beller direct in beeld. Zo zijn laatste Aanvragen en Meldingen zichtbaar en de middelen die beschikbaar zijn voor de Eindgebruiker. Via Koppelingen wordt deze informatie actueel gehouden in de CMDB van de Oplossing.

Het 'Security Operations Center' (SOC) krijgt ook Meldingen binnen vanuit een ESP en zien een mogelijke dreiging. Op basis daarvan maken zij een security Melding aan waarbij specifieke velden met gevoelige informatie alleen inzichtelijk zijn voor specifieke groepen en/of rollen zoals het SOC. De overige velden van de Melding zijn wel beschikbaar. Echter bij het doorzetten kunnen zij specifieke Behandelaars waarmee ze contact hebben gehad, lees en/of schrijf rechten geven op de afgeschermdde velden. Dit kunnen zij eenvoudig zelf doen binnen de Oplossing.

## C2: Escalatie

De Diensten met hun SLA's en contracten zijn in de Oplossing beschikbaar zodat de service- en doorlooptijden voor de Melding direct wordt bepaald. Daarnaast is de relatie tussen die Diensten en de CI's inzichtelijk waardoor de Behandelaar direct ziet dat er een verband is tussen verschillende Meldingen (vanuit monitoring, het SOC, en/of via het Portaal). Deze relatie kan vervolgens worden gelegd tussen de Meldingen waarbij een Melding als hoofdmelding kan worden aangemerkt waarin verder wordt gewerkt. Bij updaten van de Melding kan er voor worden gekozen om de onderliggende Meldingen direct ook van de update te voorzien die inzichtelijk is voor de Eindgebruikers via het Portaal of middels mail/sms/app. Door de SLA functionaliteit van de Oplossing ziet de IT Servicedesk medewerker dat het hier gaat om een 'major incident'. Het SOC heeft diverse workflows in de Oplossing uitgewerkt via een workflow engine, en gebruikt een van deze om de security Melding gelijktijdig bij meerdere Oplosgroepen uit te zetten. In de workflow zitten momenten ingebouwd waarbij de Oplosgroepen bepaalde standaarddocumenten (templates) moeten aanleveren voordat zij verder kunnen. In de hoofdmelding kan het SOC in een oogopslag te zien wat de voortgang is van de verschillende Oplosgroepen.

## C3: Major incident team

De Behandelaar doet een eerste analyse door in de 'Known Errors' te kijken die direct gerelateerd zijn aan deze Melding. Op basis van de registratie wordt door de Oplossing een voorstel gedaan voor betrokken 'Known Errors'. De hoofdmelding wordt aangemerkt als potentieel 'Major' waardoor de incidentmanager en de servicemanager van de Dienst worden geïnformeerd via een SMS en mail. Ook is het mogelijk om een bericht te plaatsen in het Portaal, waarin Eindgebruikers kunnen aangeven of zij ook last hebben van de verstoring.

Meldingen die worden gecreëerd vanuit deze optie worden direct gebundeld onder de hoofdmelding van de 'Major'. Eventueel is via een Koppeling het mogelijk om de Melding uit het Portaal ook op intranet te publiceren. Na de berichtgeving aan de incidentmanager kan deze bepalen of het idd een 'Major' betreft en de Melding hiertoe verheffen. Een log wordt in de Melding bijgehouden door de verschillende Behandelaren die aan de 'Major' werken.

Een 'Major Incident Team' (MIT) komt samen. Agenda, logging en acties worden door de Oplossing ondersteund. Evenals het informeren van de organisatie/ leveranciers over de voortgang van de 'Major'. Dan wel actief via sms/mail/app of passief via het Portaal.

## C4: Analyse

Deelacties kunnen worden toegewezen aan verschillende Oplosgroepen om te komen tot workaround of oplossing. Statusinformatie uit monitoringsystemen is hiervoor beschikbaar via de Koppeling tussen de CMDB en het monitoringsysteem (Splunk ITSI/Dynatrace). Onlangs uitgevoerde wijzigingen die een relatie hebben met de CI's die geraakt zijn worden direct weergegeven. Vanuit de 'Major' kan een wijziging worden geïnitieerd waarbij de relatie wordt gelegd tussen de 'Major' en de wijziging en waarbij zoveel mogelijk relevante informatie automatisch wordt overgenomen.

De wijziging volgt een spoedprocedure waarbij actieve communicatie plaatsvindt vanuit de Oplossing met de CAB leden. Een grafisch overzicht met de geraakte Diensten is in een overzicht binnen de Oplossing zichtbaar, daarbij staan welke (vergelijkbare) Meldingen en wijzigingen er hebben plaatsgevonden en/of open staan.

Een deel van de Dienst wordt door een ESP beschikbaar gesteld. Via een Koppeling wordt de Melding en de huidige status direct gedeeld met de ESP. De ESP heeft vervolgens toegang tot alle relevante informatie en kan zijn eigen deel-Melding bijwerken.

## C5: Major incident rapport

Roosters en schema's voor stand-bydiensten inclusief contactgegevens zijn direct beschikbaar in de Oplossing. Contactgegevens van de ESP's zijn inzichtelijk inclusief de 'Dossiers Afspraken Procedures' (DAP's) en noodnummers.

Het 'Major' proces is een separaat proces met hierin eigen escalatie, criteria en routes. Vanuit de Oplossing wordt een 'Major' incident manager ondersteund door triggers bij het naderen van een deadline binnen de SLA/escalatie route.

De spoedwijziging wordt geïmplementeerd en terugkoppeling van het succes is beschikbaar via de 'Major' Melding. Het opstellen van het Major Incident Rapport (MIR) gebeurt op basis van de logging die in de Melding is bijgehouden en de acties en agenda's zoals beschikbaar in de 'Major' Melding.

## C6: Problem

Een 'Problem' wordt automatisch aangemaakt op basis van de Melding waarin relevante informatie wordt overgenomen uit de 'Major' Melding, en de relatie met de onderliggende systemen en wijzigingen/Aanvragen en Meldingen wordt gelegd. Analyse mogelijkheden zijn vanuit het 'Problem' beschikbaar waaronder een matching van items vanuit de known error database.

Deeltaken naar de verschillende Oplosgroepen worden uitgezet vanuit het centrale 'Problem'. Een grafisch tijdslijnoverzicht van hoe taken zijn uitgezet naar de verschillende teams, met ook één overzicht van geraakte Diensten en CI's is beschikbaar voor het voeren van de regie.

De verantwoordelijke opent een rapportage waarin staat welke Meldingen er in de afgelopen 2 jaar op deze Dienst zijn geweest. In de rapportage wordt weergegeven welk percentage van de Melding binnen SLA tijd per maand is afgerond en wat de afgesproken target is. Daarnaast is het mogelijk om een rapportage te openen waarbij de doorsneden niet op Dienst maar op technisch component (CI's) wordt gemaakt. Vanuit de rapportage is het eenvoudig om door te klikken naar de onderliggende Melding.

## CASUS D : SVB Onboarding (HR FM IT)

- Medewerker wordt opgevoerd in MijnHR en via IAM voorzien van een e-mailadres en user-id
- Medewerker wordt met alle benodigde gegevens (naam, functie, startdatum, einddatum, contracttype, organisatorische eenheid, standplaats/vestiging, e-mailadres, userid, kostenplaats, enz.) doorgestuurd naar de Oplossing.
- De Oplossing zorgt dat alle Medewerkers die de nieuwe Medewerker moeten opvoeren een taak krijgen (bij voorkeur wordt de Medewerker automatisch gekoppeld naar de applicatie)
- De leidinggevende ontvangt een taak om rollen voor de Medewerker aan te zetten
- In de oplossing worden bij de betreffende oplosgroepen taak met een soort checklist uitgezet (toegangspas, laptop + accessoires) Overige middelen kunnen na indiensttreding worden aangevraagd
- Bruikleenovereenkomst wordt gegenereerd in de Oplossing en digitaal ondertekend door de medewerker bij uitgifte.
- Uitgegeven middel gaat van voorraad naar productie

## CASUS E: Medewerker vraag (HR)

- Medewerker gaat naar MijnHR en dan wordt dan via een tegel met link doorgeleid naar de Oplossing of medewerker gaat direct naar de Oplossing en klikt op de tegel om een vraag te stellen
- Medewerker kiest onderwerp waar de vraag over gaat (bijvoorbeeld verlof)
- Medewerker krijgt een link te zien naar veel gestelde vragen met betrekking tot bijvoorbeeld verlof.
- Indien Medewerker het antwoord er niet tussen ziet staan, dan wordt de medewerker (tijdens kantoortijden) doorverbonden via chatscherm met een medewerker van het HR service centrum die de vraag beantwoord
- Medewerker stelt zijn vraag en benodigde informatie wordt uitgevraagd. Buiten kantoortijden pakt HR medewerker de vraag op zodra het HRSC weer aanwezig is.

## CASUS F: Reservering via Outlook (Facilities)

- Een medewerker Facilities maakt voor een huurder een zaalreservering aan via Outlook.
- Medewerker Facilities voegt diverse bezoekers toe.
- De huurder wordt toegevoegd als contactpersoon voor de reservering, waarmee de bevestiging ook aan de huurder wordt verstuurd ter controle.
- De meeting wordt op verzoek van de huurder verplaatst naar een ander moment en naar een andere ruimte. De overige onderdelen verhuizen automatisch mee, zonder extra handelingen van de secretaresse.
- Catering wordt gefactureerd aan SVB via ons betaalsysteem Proactis
- De medewerker Facilities kan de catering en zaalhuur doorbelasten aan de huurder.

## CASUS G: Bezoekers registratie (Facilities)

- De receptie krijgt de vraag om voor een evenement bezoekers in te boeken in de Oplossing.
- Voor een deel staan de bezoekers in de outlook uitnodiging. Ze kunnen van daaruit toegevoegd worden. Voor een deel krijgt de receptie een excellijst met namen. Dit hoeft niet 1 voor 1 maar kan in bulk.
- De bezoekers kunnen eenvoudig een bezoekerspas toegewezen krijgen. De Oplossing dient in het toegangscontrolesysteem een bezoekerspas te activeren op naam. Waar nodig kan ook een parkeerplaats worden gereserveerd.

## CASUS H: Melding en werkorder (Facilities)

- Een medewerker maakt een melding/ klacht aan in de Oplossing.
- Deze melding komt via een workflow als werkorder terecht bij de GWB (Facilities) op locatie.
- De GWB kan ervoor kiezen om de werkorder zelf op te lossen. Een andere keuze moet zijn doorzetten naar een leverancier inclusief prioritering.
- Waar nodig kunnen leverancier, melder en GWB over en weer via de Oplossing communiceren middels status updates of vragen.
- Bij afronden van de werkzaamheden kan de GWB-er de werkorder afronden. Daarmee wordt zonder extra handeling ook de bijhorende melding afgerond.
- De GWB heeft ten allen tijde overzicht van openstaande meldingen en werkorders, op prioriteit, openstaande dagen enz.

## CASUS I: Facilitair beheer (Facilities)

- De SVB besluit enkele vloeren grondig aan te pakken en een vergaderzaal met koffiecorner te realiseren.
- In de CAD tekeningen worden de oude ruimtes omgezet naar het nieuwe plan, inclusief bijbehorende vloerbedekking en schoonmaakplan.
- De nieuwe ruimtes worden in de Oplossing automatisch omgezet naar de nieuwe functionaliteit.
- Vergaderruimtes zijn zichtbaar in het planbord en de schoonmaakplannen zijn aangepast aan de ruimtes.
- Nieuwe Assets kunnen in bulk worden ingelezen door de Oplossing.

## CASUS J: Aanvraag functionaliteit t.b.v. gevalsbehandeling (DSV)

- De Eindgebruiker doet een Aanvraag via een formulier in het Portaal. Daarbij geeft deze de benodigde informatie door zoals wat, waarom, urgentie en specifieke bijzonderheden.
- Het betreft een wens voor het toevoegen van functionaliteit aan een bestaande applicatie. Dit wordt voorbereid door functioneel beheer van DSV, waarna dit wordt gebouwd door een IT SVB ontwikkelteam en voor implementatie wordt doorgezet naar een ESP.
- De workflow laat zien hoe de Aanvraag bij functioneel beheer DSV een aantal stappen doorloopt van autorisatie (toetsing Business analist) en refinement, waarna deze doorgezet wordt naar het ontwikkelteam. De Aanvraag komt via een koppeling met Jira in de backlog. Na realisatie komt de Aanvraag terug als change voor toetsing in het CAB, waarna deze wordt doorgezet naar de ESP voor implementatie.
- Van elke stap is zichtbaar voor Behandelaar en Eindgebruiker waar in het proces de Aanvraag zich bevindt, wie er aan werkt, wat de volgende stap is, inclusief (werkelijke en beoogde) doorlooptijden.
- Het is ook in een dashboard inzichtelijk per domein welke werkzaamheden waar staan, wat de workload is en hoe de realisatie staat in verhouding met de streefdatum.