

Bijlage K – Use cases

In dit document worden de Use cases beschreven die door de daarvoor in aanmerking komende Inschrijver(s) in een Demo van maximaal 120 minuten getoond dienen te worden. De Demo dient gegeven te worden op basis van daadwerkelijk werkende software, de Oplossing (geen mock-up, prototypes, PowerPoint) welke Inschrijver gaat toepassen.

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

	Use case	Punten
UC.1	Medewerker komt in dienst	50
UC.2	Medewerker ontwikkeling en aanpassen arbeidsvoorwaarden	50
UC.3	Salarisverwerking	75
UC.4	Medewerker gaat uit dienst	40
UC.5	Functioneel Beheer	85
UC.6	Externe medewerker	20
UC.7	Formatiebeheer en personeelsplanning	30
	Totaal	350

De beoordelingsscores voor deze Use cases treft u aan in hoofdstuk 6.4 van het Beschrijvend document.

Voor de beschrijving van use cases is ervoor gekozen om deze 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 use cases wordt generiek gekeken naar:

- Gebruiksvriendelijkheid (zie pagina 12 wat hieronder wordt verstaan);
- Digitale toegankelijkheid;
- Koppelingen en hergebruik van gegevens;
- De mogelijkheid van ESS en MSS en of zaken door middel van een mobile applicatie aangevraagd dan wel afgehandeld kunnen worden;
- De mate dat in de demonstratie 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).

UC.1 Medewerker komt in dienst

Betrokken rollen: Leidinggevende, (toekomstige) Medewerker, HR-medewerker, Salarisadministrateur

Welke handelingen willen we terugzien:

1. De toekomstig Medewerker is akkoord met de arbeidsvoorwaarden. De HR-medewerker maakt de arbeidsovereenkomst op. De arbeidsovereenkomst wordt (digitaal) aan de toekomstige medewerker beschikbaar gesteld.
 - We zien graag de mogelijkheden terug om gegevens (geautomatiseerd) over te nemen vanuit het wervingsproces.
2. Het insturen van de (digitaal) ondertekende arbeidsovereenkomst door de Medewerker.
3. Het registreren en het opnemen van de ontvangen arbeidsovereenkomst van de Medewerker in het personeelsdossier door de HR-medewerker.
 - We zien graag terug hoe gegevens en documenten in het personeelsdossier worden vastgelegd.
4. Het instellen van de functie en arbeidsvoorwaarden door de HR-medewerker: de 0,8 aanstelling (schaal 10) van de Medewerker (uitbetaald 30,4 uur, feitelijk per week 32 uur (4x8 uur), 1,6 uur per week extra verlof opbouw) en het toekennen van de thuiswerkvergoeding.
5. Het aanvragen/toekennen van bedrijfsmiddelen (zoals een toegangspas, laptop en telefoon) aan een (nieuwe) Medewerker.
 - Graag zien we ook de mogelijkheden om aanvragen door te zetten naar de facilitaire/ICT servicedesk.
6. De notificatie aan de Leidinggevende en HR-medewerker dat het einde van de proeftijd nadert.
7. Het doen van een verlofaanvraag van twee weken door de Medewerker en de goedkeuring daarvan door de Leidinggevende.
8. De Medewerker besluit, na een week verlof, minder verlof op te nemen en past het verlof aan naar één week en trekt de tweede week in.
 - Naast het proces voor het intrekken van het verlof zien we graag dat het verlofsaldo wordt gecorrigeerd na het intrekken van het verlof.
9. De notificatie aan de Leidinggevende en HR-medewerker dat het einde van de tijdelijke arbeidsovereenkomst nadert. Na de mededeling van de Leidinggevende wordt de arbeidsovereenkomst door de HR-medewerker omgezet naar een contract voor onbepaalde tijd.
10. De Medewerker is verhuisd en geeft het nieuwe adres op als woonadres.

- De mogelijkheid dat de HR-medewerker en de Salarisadministratie een notificatie ontvangen van de mutatie.

UC.2 Medewerker ontwikkeling en aanpassen arbeidsvoorwaarden

Betrokken rollen: Medewerker, Leidinggevende, HR-medewerker, HR-adviseur

Welke handelingen willen we terugzien:

1. De Leidinggevende bereidt de resultaat- en ontwikkelingsgesprekken (R&O-gesprekken) voor en wil kennismaken van de eerder vastgelegde R&O-gegevens (bijvoorbeeld de gespreksverslagen).
 - We zien graag wat naast het opvragen van de bestaande R&O-gegevens de verdere mogelijkheden zijn om R&O-gesprekken voor te bereiden.
 - De mogelijkheid om een onderscheid te maken tussen verschillende vormen van gesprekken binnen een R&O-cyclus (bijvoorbeeld: plannings-, tussentijds- en beoordelingsgesprek).
2. Voorafgaande aan het gesprek wil de Medewerker het voorgaande gespreksverslag bekijken om zich voor te bereiden.
 - We zien graag terug welke mogelijkheden bestaan ter voorbereiding van een R&O-gesprek en hoe bijvoorbeeld feedback van collega's verzameld kan worden.
3. De Leidinggevende en de Medewerker hebben een R&O-gesprek gevoerd en leggen dit vast in een gespreksverslag
 - We zien graag de (standaard) workflow voor het vastleggen van uitkomsten uit het R&O-gesprek en eventuele notificaties die daarbij gegeven worden.
4. De Medewerker gaat parttime (0,5) een collega waarnemen en ontvangt daarvoor een waarnemingstoelage. De Medewerker heeft een 0,8 aanstelling en blijft 0,3 (salarisschaal 10) werkzaam de waarneming betreft 0,5 (salarisschaal 11).
5. De Medewerker heeft behoefte aan een aanvullende opleiding en wenst een training te volgen. De Leidinggevende geeft toestemming om de training te volgen. De kosten voor de training worden direct aan de organisatie gefactureerd. De Medewerker maakt aanvullende reiskosten (€ 20 voor een taxi) en dient hiervoor een declaratie in (welke wordt goedgekeurd door de Leidinggevende).
 - Naast de ondersteuning die geboden wordt bij het aanvragen en goedkeuren van de te volgen training door de Medewerker en Leidinggevende zien we graag de mogelijkheden terug om de kosten te kunnen opvoeren en ook de mogelijkheid om het bewijs van deelname/certificaat op te nemen in het personeelsdossier.
6. De salarisbetaling heeft plaatsgevonden en de Medewerker vraagt de recente loonstrook op.

- We zien graag terug hoe de voorgaande handelingen terugkomen op de loonstrook.
- 7. De Medewerker doet een aanvraag om meer te gaan werken naar 1,0 (uitbetaling 38 uur, feitelijk per week 40 uur (5x8 uur), 2 uur per week extra verlof opbouw) en de goedkeuring daarvan door de Leidinggevende en (eventueel) de afhandeling daarvan door HR-medewerker.
 - Naast de aanpassing van de arbeidsduur, zien we graag terug hoe de aanpassing terugkomt in de herberekening van het verlofsaldo.
- 8. De Medewerker vraagt betaald (70%) ouderschapsverlof aan voor 2 dagen per week over een periode van 12 weken. Het verlof wordt door de Leidinggevende goedgekeurd.
 - Naast het aanvragen en goedkeuren zien we graag hoe het verlof wordt verwerkt in het verlofsaldo, werkdagen/rooster en loonstrook.

UC.3 Salarisverwerking

Betrokken rollen: Medewerker, HR-medewerker, Salarisadministrateur

Welke handelingen willen we terugzien:

1. De Medewerker wil een huis kopen en vraagt een werkgeversverklaring aan. Door de Salarisadministratie wordt aan de Medewerker een werkgeversverklaring beschikbaar gesteld.
 - We zien graag hoe een template wordt gebruikt om de werkgeversverklaring samen te stellen en te verstrekken.
2. De Medewerker wil graag gebruik maken van de fiscale regeling bij aanschaf van een fiets (ter waarde van €1200,-). Medewerker wenst dit vanuit het brutoloon te betalen over 6 maanden. De Salarisadministratie zorgt dat de loonbetaling hierop wordt aangepast.
3. De Medewerker is 12,5 jaar in dienst en krijgt een jubileumgratificatie van een ¼ bruto maandloon (inclusief vakantiegeld en eindejaarsuitkering).
 - We willen graag zien dat de HR-medewerker/Leidinggevende voorafgaande aan het moment een notificatie ontvangt.
4. De Medewerker bleek de afgelopen 4 maanden ten onrechte geen Werkkostenvergoeding (van € 35) te hebben ontvangen. De Salarisadministratie voert de correctie door op de komende loonstrook.
5. De Salarisadministrateur vraagt een mutatieverslag/-overzicht op ten aanzien van de komende loonrun.
 - We zien graag terug in het verslag/overzicht welke mutaties hebben plaatsgevonden en door wie deze zijn uitgevoerd.
6. Er wordt een proef loonrun uitgevoerd.
 - We willen graag de beschikbare overzichten zien die met de loonrun samenhangen en de mogelijkheid van een vergelijking van de nettobetalingen van de huidige maand t.o.v. ten opzichte van de voorgaande maand.
 - De mogelijkheden om het betalingsbestand (batchbetaling/SEPA-bestand) geautomatiseerd over te dragen naar de bank.
7. De loonbetalingen worden weggeschreven in een financieel systeem (geboekt op journaalposten).
 - We zien graag terug hoe dit geautomatiseerd plaatsvindt en welke vormen van gegevensoverdracht naar een financieel systeem mogelijk zijn.
8. Het berekenen van de afdrachten voor loonheffing en premies.
 - Graag zien we de overzichten ten behoeve van afdrachten terug.

- De mogelijkheden om berekende afdrachten automatisch door te geven naar de Belastingdienst en een pensioeninstelling en of de bevestiging van de overdracht is terug te zien.
9. De Medewerker vraagt zijn recentste loonstrook op.
- We zien graag de eerdergenoemde looncomponenten (inclusief de correctie met terugwerkende kracht) en vergoedingen terug op de getoonde loonstrook.
10. Op basis van CAO-afspraken vindt er bij de volgende salarisbetaling een salarisverhoging plaats van 4,2%.
- We zien graag terug hoe deze salarisverhoging kan worden doorgevoerd.

UC.4 Medewerker gaat uit dienst

Betrokken rollen: Medewerker, HR-medewerker, HR-adviseur, Leidinggevende, Salarisadministrateur

Welke handelingen willen we terugzien:

1. De Medewerker geeft (begin van de maand) aan om ontslag te willen nemen halverwege de volgende maand.
2. De Leidinggevende is akkoord dat de arbeidsovereenkomst halverwege de volgende maand wordt opgezegd.
3. De HR-medewerker bevestigt de gemaakte afspraken en voegt de benodigde gegevens toe aan het personeelsdossier.
4. De HR-adviseur voert een exitgesprek met de Medewerker en legt dit gesprek vast.
 - We zien graag terug hoe de vastgelegde (exit)gegevens kunnen terugkomen in een rapportage over het (personeels)verloop binnen de organisatie.
5. De Medewerker meldt zich ziek.
6. De Leidinggevende doet (of bevestigt) de ziekmelding.
7. De Medewerker is 11 dagen ziek en meldt zich vervolgens beter.
 - We willen graag terugzien dat (overeenkomstig de Wet verbetering poortwachter) een melding wordt doorgezet naar een Arbodienst.
8. De Medewerker heeft inzicht in zijn verlofsaldo (tot het einde van de arbeidsovereenkomst) en besluit om de laatste twee weken nog verlof op te nemen. Het verlof wordt door de Leidinggevende goedgekeurd.
 - Na het opnemen van het verlof heeft de Medewerker nog een positief verlofsaldo (van 24,3 uur) staan dat verrekend dient te worden. We zien graag terug hoe het (jaar)verlofsaldo wordt afgerond op hele uren.
9. Er wordt een eindafrekening opgemaakt welke beschikbaar is voor de verschillende persona's Medewerker, HR-medewerker en Salarisadministrateur.
 - We zien hierbij graag terug de mate dat de Salarisadministrateur toegang heeft tot relevante informatie van het personeelsdossier en de mogelijkheid om bepaalde documenten af te schermen.
10. De Medewerker levert de bedrijfsmiddelen in (bijvoorbeeld toegangspas, laptop en telefoon).
11. De Medewerker is uit dienst en wenst inzage te hebben in de laatste loonstrook en de jaaropgaaf.
 - We zien hierbij graag terug of het mogelijk is om gegevens geautomatiseerd door te sturen naar een (geverifieerd) privé (e-mail) adres en of een Oud-medewerker (geautoriseerd) gegevens (online) kan inzien.

UC.5 Functioneel Beheer

Betrokken rollen: Functioneel Beheerder, HR-medewerker

Welke handelingen willen we terugzien:

1. Er is een nieuwe functie Teamleider en hiervoor is een nieuwe gebruikersrol nodig die de mogelijkheid heeft om gemaakte uren van de teamleden goed te keuren.
 - We willen met name terugzien hoe rollen kunnen worden gedefinieerd en hoe daar de gewenste functionaliteiten aan worden toegewezen en ook de mogelijkheden voor de Functioneel Beheerder de betreffende rol in te zien en de nieuwe rol te kunnen testen.
2. Een bestaande workflow wordt aangepast (bijvoorbeeld voor het indienen en goedkeuren van declaraties) door het toevoegen van een extra goedkeuringstap door de Teamleider.
 - Hierbij zien we graag hoe een eventuele notificatie kan worden geconfigureerd die de Teamleider ontvangt als deze iets dient goed te keuren.
3. De leidinggevendenden willen de notificatie die zij ontvangen voordat de proeftijd en een tijdelijk contracten afloopt aanpassen. Bij het aflopen van een contract willen ze de notificatie 2 maanden voor contracteinde ontvangen en bij het aflopen van de proeftijd 7 werkdagen voor afloop. De Functioneel Beheerder wil dit aanpassen in de betreffende workflow.
4. Er is bij de teamleiders behoefte om inzicht te krijgen (bijvoorbeeld via een overzicht of rapport) in de samenstelling van het team (namen en functies) en de aanstellingsomvang (FTE) voor elk teamlid.
 - We zien graag terug hoe een overzicht/rapport/dashboard met relevante informatie kan worden samengesteld en beschikbaar gesteld aan (een) bepaalde gebruikersrol(len).
5. Op basis van CAO-afspraken is het mogelijk dat Medewerkers de OV-bedrijfskaart mogen gebruiken voor privéreizen. Om hiervan gebruik te maken zijn een nieuw aanvraagformulier en een nieuwe workflow nodig.
 - We zien graag de mogelijkheden van een Functioneel Beheerder om een formulier en een workflow (inclusief de mogelijkheid van notificaties) in te stellen en validatieregels toe te passen.
6. Er dient een aanpassing gemaakt te worden in de vergoeding die wordt toegekend bij ouderschapsverlof. Een Functioneel Beheerder (of HR-medewerker) wil het vergoedingspercentage aanpassen naar 60%.
7. Een Medewerker vraagt zich af wat de status is van een bepaalde aanvraag (bijvoorbeeld een declaratie) die twee maanden geleden is ingediend. Zowel de Medewerker als de Leidinggevende zien de aanvraag niet terug in de eigen

omgeving. Een Functioneel Beheerder raadpleegt de logging om te achterhalen wat er met de declaratie is gebeurd.

8. Er komen meldingen bij een Functioneel Beheerder binnen dat medewerkers geen toegang krijgen tot de Oplossing. Een Functioneel Beheerder wil dit nader onderzoeken en nagaan of er verstoringen of performance problemen zijn.
 - We zien graag de mogelijkheden van een Functioneel Beheerder om inzicht te krijgen in logging/overzichten/dashboards die inzicht geven in verstoringen/performance problemen, waar mogelijk in relatie met aanwezige koppelingen.

UC.6 Externe medewerker

Betrokken rollen: Leidinggevende, HR-medewerker, Inkoop-medewerker, Externe medewerker

Welke handelingen willen we terugzien:

1. Voor tijdelijke vervanging van een Medewerker heeft een Leidinggevende behoefte aan een tijdelijke (externe) Medewerker. De Leidinggevende zet voor de tijdelijke vervanging een inkoopvraag uit. Uit de uitvraag volgt een contract met een externe. De Inkoop-medewerker voert de Externe medewerker op als tijdelijke vervanging.
 - We zien graag terug in welke mate de Leidinggevende en de Inkoop-medewerker worden ondersteund en hoe een en ander kan worden vastgelegd, waaronder het uurtarief, VOG en een geheimhoudingsverklaring.
2. Iedere week schrijft de Externe medewerker de uren ten aanzien van de werkzaamheden. De uren worden door de Leidinggevende goedgekeurd.
3. De Leidinggevende van de Externe medewerker is met vakantie en heeft taken tijdelijk overgedragen aan een andere Leidinggevende. Deze andere Leidinggevende keurt de uren van de Externe medewerker goed.
 - We zien hierbij graag terug dat de Leidinggevende de taken (tijdelijk) aan een andere Leidinggevende kan overdragen en dat deze (andere) Leidinggevende vervolgens taken kan afhandelen.
4. Na afloop van de maand wordt op basis van de geschreven (en goedgekeurde) uren een urenspecificatie (eventueel ook een uitbetalingsspecificatie) opgemaakt. De urengegevens worden doorgegeven aan het purchase to pay systeem ten behoeve van de uitbetaling.
 - We zien hierbij graag ook terug de mogelijkheid van de Externe medewerker om de goedgekeurde uren in te zien en de gegevens op te slaan voor de eigenadministratie.
5. De contractduur van de Externe medewerker loopt ten einde en de Leidinggevende en de HR-medewerker worden hiervan op de hoogte gebracht.

UC.7 Formatiebeheer en personeelsplanning

Betrokken rollen: Leidinggevende, HR-adviseur

Welke handelingen willen we terugzien:

1. Binnen een afdeling zijn niet alle formatieplaatsen ingevuld en sommige formatieplaatsen zijn niet volledig ingevuld. De Leidinggevende vraagt een overzicht op van de invulling van zijn team.
 - Graag zien we terug in welke mate de Leidinggevende inzicht kan krijgen in de samenstelling van de afdeling/team en in welke mate formatieplaatsen zijn ingevuld en welke (loon)kosten daaruit voortkomen.
 - Wat zijn de mogelijkheden voor het terugzien van hoe een formatieplaats is ingevuld (bijvoorbeeld vast, tijdelijk, extern)?
2. De Leidinggevende wil een aantal niet ingevulde formatieplaatsen gaan invullen en wil hiervoor een vacature uitzetten.
 - We zien graag terug in welke mate het mogelijk is om vanuit formatiebeheer een werving en selectie traject uit te zetten en dat de uitkomst(en) van de werving en selectie verwerkt kan/kunnen worden.
3. De HR-adviseur wil ten behoeve van de kwartaalrapportage een overzicht van de totale formatie en bezetting, met daarbij een uitsplitsing per afdeling en team.
4. Men wil een afdeling opheffen en de bijbehorende Medewerkers onderbrengen bij andere afdelingen. Voordat het besluit genomen wordt, wil de HR-adviseur inzicht in de gevolgen voor de verschillende afdelingen.
 - We zien graag terug welke overzichten de HR-adviseur kan opvragen om inzicht te krijgen in veranderingen in formatie en personeelskosten bij de afdelingen.
5. De afdeling wordt opgeheven. Een HR-adviseur verwerkt de veranderingen en verdeelt de verschillende medewerkers (uit de opgeheven afdeling) over de andere afdelingen.

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. Een systeem 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, slechte kleurcombinaties.
- Codering slordig of te sterk. De codering van informatie (bijvoorbeeld onderscheiden met kaders, vet, kleur of knippen) 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 het geautomatiseerde systeem zou kunnen doen. Voorbeelden: de Gebruiker moet altijd dezelfde informatie kopiëren terwijl het systeem 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. Het systeem bepaalt het werktempo. Het systeem 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 voorloophnullen. 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).