

## **Bijlage 10: Demonstratie-instructie ITSM-FMIS**

### **Gebruikersperspectief**

Laat in een live en representatieve omgeving zien:

1. Op welke wijze een gebruiker een melding of aanvraag via het self service portaal kan doen, en hoe de gebruiker hierin wordt ontzorgd
2. Hoe men als gebruiker informatie aan de melding of aanvraag kan toevoegen
3. Hoe tijdens de afhandeling van een aanvraag/melding communicatie plaatsvindt over voortgang en inhoud
4. Hoe een gebruiker vanuit het self service portaal meldingen en aanvragen kan doorzoeken
5. Hoe een gebruiker door de applicatie ondersteund wordt in het zelf oplossen van een probleem

### **Behandelaarsperspectief**

Laat in een live en representatieve omgeving zien:

1. Hoe een behandelaar een melding kan aanmaken van standaardorders
2. Hoe een object of locatie wordt aangemaakt en hoe hieraan orders en meldingen gekoppeld kunnen worden.
3. Hoe standaardorders gespecificeerd kunnen worden op object- en persoonsniveau.
4. Hoe een behandelaar werkvoorraad en prioriteit daarvan inzichtelijk krijgen
5. Het instellen van statusovergangen van werkorders (vb. Gemeld, in uitvoering, in afwachting etc.)
6. Hoe personen gekoppeld kunnen worden aan locaties of standplaatsen.
7. Het toevoegen van afdelingen, subteams en kostenplaatsen.
8. Het aanmaken van verschillende gebruikersgroepen
9. Het aanmaken/toevoegen van verschillende gebruikersgroepen en toekennen van autorisaties
10. Hoe een behandelaar terugkerende en routinematige beheertaken aan kan maken én plannen.
11. Hoe tijdens de afhandeling van een aanvraag/melding communicatie plaatsvindt over voortgang en inhoud.
12. Hoe een behandelaar meerdere vergelijkbare meldingen kan samenvoegen, een melding kan verplaatsen van intern naar externe uitvoerder.

### **Reserveringstool**

1. Reserveren van vergaderruimtes en assets
2. Aanmaken cateringorders in relatie met het reserveren van vergaderruimtes en assets
3. Verschillende rechten instellen voor reserveringen van de diverse ruimten
4. Reserveringstool integratie met Outlook/Exchange
5. Kostendoorbelasting in relatie met cateringorders

### **Ondersteuning ITSM processen**

Laat in een live en representatieve omgeving zien:

1. Op welke manier processen ingericht kunnen worden op basis van ITIL 4
2. Of en welke sjablonen beschikbaar zijn voor het inrichten van processen en workflows gebaseerd op ITIL 4
3. Welke mogelijkheden er zijn om organisatie-specifieke workflows en processen in te richten naast de processen die zijn gebaseerd op ITIL 4

4. Op welke wijze een ticket omgezet kan worden naar een Problem, Major Incident en Change Request
5. Op welke wijze de ITSM software samenwerking faciliteert voor een ticket, waarbij meerdere disciplines betrokken zijn
6. Op welke wijze CAB functionaliteit binnen de ITSM software eruit ziet en functioneert
7. Op welke wijze men cyclische beheertaken onderbrengt in de ITSM software

### **Rapportage en dashboarding**

Laat live ren representatieve omgeving zien van:

1. Hoe een overzicht wordt gemaakt van aantal meldingen (nieuw, openstaand, afgesloten en totaal) naar startdatum en doorlooptijd (af type organisatie, type melding, organisatieonderdeel of vakgroep, kanaal).
2. Hoe meldingen getoond worden die niet zijn opgelost binnen de interne SLA
3. Welke dashboards beschikbaar zijn voor behandelaars, en welke visualisatiemogelijkheden daarbinnen mogelijk zijn
4. Welke mogelijkheden de applicatie heeft voor behandelaars om zelf een rapportage te bouwen danwel een koppeling danwel een koppeling met Cognos en/of Microsoft power BI.

### **Uitvoerders en leveranciers**

1. Koppelen van standaard- of werkorders aan:
  - Leveranciers
  - Interne uitvoerders (bijv. huismeester)
  - externe uitvoerders (bijv. Technische dienst)

### **Inventarisbeheer**

- Toevoegen van inventaris/assets
- Inclusief bijbehorende gegevens zoals contracten, looptijden, verantwoordelijken, enz.

### **Stamdata**

- Beheer van basisgegevens ten behoeve van bovenstaande onderdelen
- Voorbeelden: cateringartikelen, kostenplaatsen per afdeling of type werkzaamheden

*De beoordelaars scoren uw demonstratie op basis van de volgende punten:*

- *Algehele impressie van de oplossing: Vormgeving, snelheid, professionaliteit;*
- *Efficiency van de oplossing: Hoeveel handelingen zijn nodig voor de uitvoering van het dagelijks werk en in de verschillende processtappen/workflow;*
- *Gebruiksgemak: Zit het systeem logisch in elkaar, vind je als gebruiker makkelijk de weg;*
- *Volledigheid: De mate waarin alle bovenstaande handelingen/acties uitgevoerd kunnen worden in de oplossing.*