

Bijlage 11 Use-cases aanbesteding ESM-tool

De Opdrachtgever wil aan de hand van demo's zien dat de ESM-tool de functionaliteit zoals beschreven in de casussen ondersteunt. Aanbestedende oplossing zal de functionaliteit maar ook de gebruiksvriendelijkheid, flexibiliteit, meerwaarde en integraliteit van de aangeboden ESM-tool beoordelen aan de hand van een door de Opdrachtnemer te verzorgen demo onderverdeeld in de volgende casussen. Per casus is aangegeven wat relevante functionaliteiten zijn. Het is nadrukkelijk de bedoeling dat een ESM-tool wordt getoond tijdens de demo. De demo wordt beoordeeld op basis van de volgende aspecten;

1. De (getoonde) aanwezigheid van de benodigde functionaliteiten binnen het proces
2. Gebruiksvriendelijkheid
3. Flexibiliteit
4. Meerwaarde

Of u het maximaal aantal punten behaalt hangt af van de mate waarin u in de vraagstelling kan voldoen en de mate van de verschillende aspecten.

De maximale tijd voor de demo bedraagt 3 uur. Opdrachtnemer is verantwoordelijk dat alle use-cases gedurende deze periode doorlopen worden.

De persoon die de demo verzorgd zal ook onderdeel uit maken van het team van de Opdrachtnemer dat de implementatie op zich gaat nemen.

Van de demo moet een screen recording worden achtergelaten (direct na de demo) door Opdrachtnemer ten behoeve van het beoordelingsproces.

Use case 1 – Indienst -doorstroom -uitstroom (IDU) proces

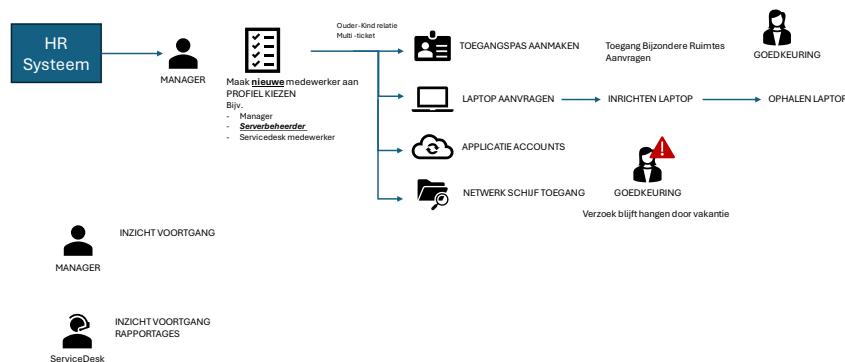
Binnen de Gemeente Eindhoven hebben wij een complex IDU proces. Na signalen uit ons HR systeem worden parallel verschillende stromen opgestart, die de nieuwe medewerker voorzien van o.a. toegangspassen met of zonder speciale toegang, laptops, telefoons, applicatie toegang en autorisaties. Voor deze items worden geautomatiseerd nieuwe tickets aangemaakt en aan verschillende behandelaarsgroepen toegekend.

Case 1a – In dienst nieuwe medewerker met vast dienstverband

Een nieuwe medewerker begint per 1 april in dienst bij de Gemeente Eindhoven. De manager van deze nieuwe medewerker vraagt middels de ESM tool de benodigde resources aan voor de medewerker, zodat op de eerste werkdag alles klaar staat.

Use Case 1a – In dienst nieuwe medewerker met vast dienstverband

Een nieuwe medewerker begint per 1 april in dienst bij de Gemeente Eindhoven. De manager van deze nieuwe medewerker vraagt middels de ESM tool de benodigde resources aan voor de medewerker, zodat op de eerste werkdag alles klaar staat.



Figuur 1 Concept in dienst flow

Rollen in dit scenario:

- Manager – vraagt op basis van een profiel een nieuwe medewerker aan
- Servicedesk ICT
- Servicedesk Facilitair
- Goedkeurder

Stap 1: Profiel en resources worden aangevraagd

- Manager krijgt op basis van het HR systeem een melding dat er een nieuwe medewerker is aangemaakt in het systeem. Manager opent een ticket “Nieuwe Medewerker” en selecteert een profiel voor de nieuwe medewerker.
- Dit profiel bepaalt welke resources de medewerker krijgt en genereert daarmee meerdere tickets.

Stap 2: Toegang bijzondere ruimtes

- De nieuwe medewerker heeft een bijzondere rol, bijv. serverbeheerder, waardoor hij/zij bij de aanvraag van een nieuwe toegangspas geautoriseerd moet worden voor bijzondere ruimtes.

- De Goedkeurder verleent gebruiker na controle toegang tot specifieke bijzondere ruimtes, bijv. serverruimtes

Stap 3: Laptop aanvraag

- De ticket voor een laptop aanvraag resulteert in een controle van de voorraad laptops.
- Is er voorraad? Dan volgt een ticket "Inrichten laptop" voor een andere servicedesk ICT behandelaarsgroep.
- Uitleveren van de laptop aan de medewerker en het ophalen van een getekende gebruiksleenverklaring wordt door de servicedesk Facilitair gedaan. De gebruiksleenovereenkomst wordt toegevoegd aan de ESM oplossing

Stap 4: Goedkeuring netwerkschijftoegang wordt niet opgepakt

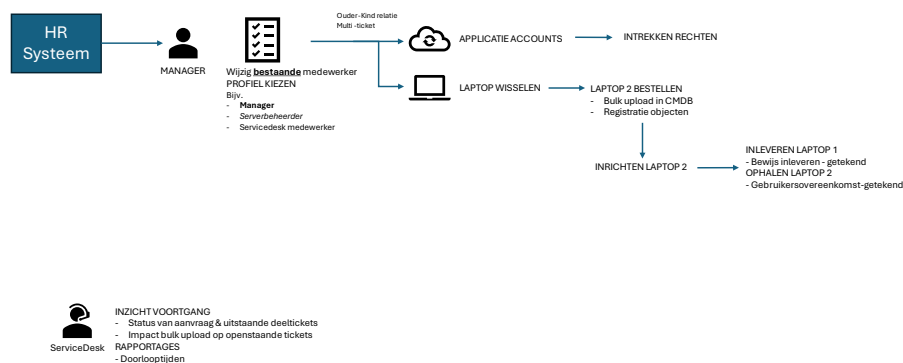
- Door vakantie blijft de goedkeuring van de standaard netwerkschijftoegang te lang open staan. Laat in uw oplossing het volgende zien:
 - Hoe kan de manager zien dat de flow blijft hangen?
 - Hoe krijgt de medewerker Servicedesk ICT inzicht in openstaande meldingen via schermen en/of rapportages?
 - Hoe kan de Servicedesk ICT medewerker de ticket aan een andere, geautoriseerde, goedkeurder hangen?

Case 1b – Doorstroom bestaande medewerker met vast dienstverband

Een bestaande medewerker met vast dienstverband wisselt van functie en afdeling. Door deze wijziging krijgt de medewerker een nieuwe, lichtere laptop en levert de medewerker de oude, zwaardere developers laptop in. Ook worden bestaande autorisaties en tijdschriftabonnementen gecontroleerd en gewijzigd. Via de CMDB zien we welke objecten aan de medewerker gekoppeld zijn.

Use Case 1b – Doorstroom bestaande medewerker met vast dienstverband

Per 1 april wijzigt de medewerker van rol, functie en manager. Onder de nieuwe manager en in de nieuwe rol krijgt de medewerker andere voorzieningen, bijv. een andere laptop.



Figuur 2 Concept doorstroom flow

Stap 1:

- De oude manager van de medewerker meldt de wijziging van functie & afdeling in het systeem

- De nieuwe manager ontvangt een melding van het systeem en zet de wijziging verder in gang. De manager controleert de bestaande middelen, autorisaties, licenties en abonnementen die aan de (voor de manager) nieuwe medewerker gekoppeld zijn. Bijvoorbeeld:
 - Intrekken oude autorisaties/licenties/abonnementen
 - Uitgifte nieuwe autorisaties
 - Omzetten kostenplaats voor autorisaties/licenties/abonnementen
 - Inleveren oude laptop
 - Uitgifte nieuwe laptop

De nieuwe laptop moet helaas nog besteld worden. Hoe gaat uw oplossing om met deze ticket vanuit de verschillende rollen?

Stap 2:

- Een voorraadcheck wordt automatisch gedaan op de voorraadlijst in de CMDB. De nieuwe laptop moet besteld worden.
- De behandelaarsgroep I&B Orderdesk krijgt een melding met een bestellingsaanvraag.
- De manager krijgt een melding dat de laptop nog niet beschikbaar is.

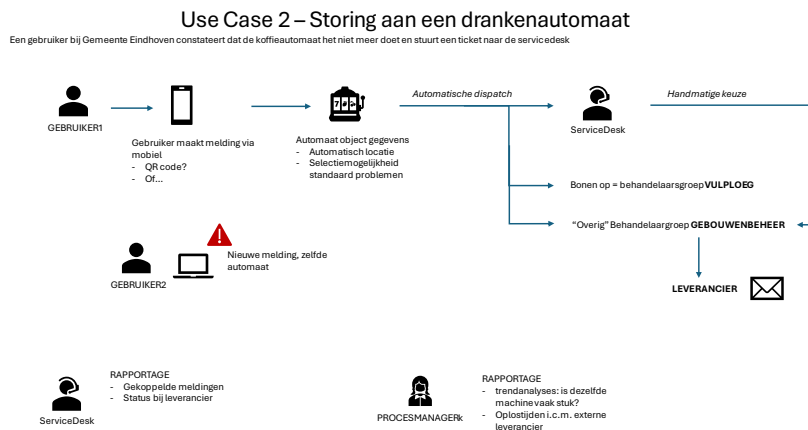
Stap 3:

- De nieuwe laptops zijn binnen en worden in bulk geregistreerd in de CMDB
- De openstaande uitvraag voor levering van de laptop wordt doorgezet naar de behandelaarsgroep Support om de laptop gereed te maken. Hierop zit een KPI van 5 werkdagen
- De manager en medewerker krijgen melding dat de laptop gereedgemaakt wordt
- Zodra de laptop klaar is krijgt de medewerker bericht om de laptop om te ruilen. De medewerker krijgt een overzicht van de middelen die samen met de laptop verwacht worden.
- Tijdens de omruil wordt een vrijwaringsbewijs getekend voor de oude laptop en een gebruikersverklaring voor de nieuwe laptop.
 - Hoe worden deze in uw systeem toegevoegd in de CMDB?
 - Hoe wordt getoond dat vrijwaringsbewijs en gebruikersverklaring gekoppeld zijn aan de gebruiker?
- Support voegt de oude laptop toe aan het voorraadbeheer in de CMDB.
- De manager krijgt melding dat het proces waar de melding deel van uitmaakt is afgerond.

Use case 2 Ticket – Storing aan een drankenautomaat

De Gemeente Eindhoven wil een laagdrempelige manier voor gebruikers om een ticket aan te maken en te volgen. Zowel via een desktop interface als een mobiele interface. De gebruiker kan zelf via een selfserviceportaal een ticket aanmaken of het melden bij de Servicedesk waarbij deze een ticket aanmaakt voor de gebruiker.

Afhankelijk van de melding wordt deze opgelost door een behandelgroep of doorgezet naar een externe leverancier.



Situatie: Een gebruiker constateert dat een warme drankenautomaat een storing geeft en wil hier een melding van maken.

Stap 1:

- De gebruiker 1 staat nog bij de warme drankenautomaat en wil de storing direct melden via zijn mobiel bijv. met een QR-code. Hierbij maakt de gebruiker gebruik van vooraf gedefinieerde keuzen die leiden tot classificatie van de melding. De basisgegevens van de gebruiker en de gegevens van de drankenautomaat worden automatisch ingevuld.
- De gebruiker 2 maakt een ticket aan via het selfserviceportaal vanaf zijn werkplek. Hierbij maakt hij gebruik van vooraf gedefinieerde keuzen die leiden tot classificatie van de melding. De basisgegevens van de gebruiker worden automatisch ingevuld.

Stap 2:

- Voor het probleem “bonen op” wordt de melding automatisch doorgestuurd naar de leverancier van de koffieautomaten
- de servicedesk facilitair kan de melding aanpassen, aanvullen of corrigeren als dat nodig mocht zijn.

- Behandelaren hebben de mogelijkheid om informatie te registreren en met elkaar te communiceren.

Stap 3:

- De externe behandelaar/leverancier wordt via de ESM-tool middels een mail gevraagd om aanvullende informatie aan te leveren.
- De per mail aangeleverde informatie van de externe behandelaar/leverancier wordt automatisch toegevoegd aan de melding.

Stap 4:

- De gebruiker kan op verschillende momenten in het proces een bericht ontvangen (automatisch en/of handmatig), bij ontvangst, status bijwerken en afhandeling.
- De voortgang kan door de gebruiker (of een door hem aangegeven vervanger) gevolgd worden.

Stap 5:

- De servicedesk facilitair wil de status van een melding door een specifieke gebruiker terug kunnen vinden. Laat zien hoe zij die melding kunnen vinden.
- Een andere gebruiker wil dezelfde storing aan de drankenautomaat melden. Hoe gaat uw systeem daar mee om?

Stap 6:

- De gebruiker kan aangeven of hij/zij tevreden is met de oplossing van de melding. Welke opties zijn daarbij aanwezig of welke kunnen zelf worden gedefinieerd?

Stap 7:

- De productmanager wil onderzoek doen naar trends in de data, bijvoorbeeld statistieken over het aantal storingen per automaat, oplostijden, maar ook verbruik aan bonen na verhuizing van de afdeling ICT van gebouw A naar gebouw B. Hoe kan uw oplossing de productmanager helpen?

Use case 3: Inrichten van een nieuwe & aanpassen van een bestaande workflow

Binnen Gemeente Eindhoven zijn wij continu bezig onze processen te verbeteren en optimaliseren. Het gevolg hiervan is dat we regelmatig procesflows in onze ESM-tool moeten kunnen aanpassen en optimaliseren. Er komen ook regelmatig nieuwe workflows bij. Laat zien hoe uw oplossing kan werken. We voegen een aantal voorbeeldscenario's toe, maar het staat u vrij een eigen scenario op te voeren.

1. Op basis van een signaal zien wij dat bepaalde tickets te lang open blijven staan. Oorzaken kunnen zijn:
 - a. Een behandelaarsgroep waarin geen behandelaars zitten, door vertrek en functiewijzigingen van medewerkers
 - b. Nieuw type Security incidenten die nog niet procesmatig gedekt zijn
2. P&O wil voor een nieuwe dienst in de ESM-tool een nieuwe workflow inrichten, zodat via verschillende email boxen automatisch tickets worden aangemaakt. Een mailbox is bestemd voor Managers, de andere voor Medewerkers. De ICT beheerder maakt de mailboxen aan, zodat de nieuwe workflow er gebruik van kan maken. Deze nieuwe workflow moet (zonder maatwerk van leverancier) kunnen worden aangemaakt.

Use case 4: Vergadering Burgemeester Eindhoven met externe bezoekers Stadhuis

Binnen onze gemeente vindt regelmatig overleg plaats op hoog niveau. De kaders voor deze externen kunnen verschillen. Dit type overleg regelen wij voor VIPs in de organisatie (zoals de Burgemeester en wethouders) en VIP ondersteuners (specifieke personen gebonden aan de VIPs).

De burgemeester (VIP) laat via zijn secretaris (VIP ondersteuner) een vergadering inplannen voor grote ondernemers in de regio. Het volgende moet geregeld worden:

- Ruimte voor 10 personen met flipover & faciliteerkoffer
- Aanmelden bezoeker
- Koffie met worstenbroodjes
- Bestellen relatiegeschenk

De vergaderruimten zijn in 1 planbord zichtbaar per locatie.

Bij het selecteren van een vergaderruimte is de plattegrond van de ruimte en foto van de indeling zichtbaar.

Voor een deel van de te reserveren ruimten is goedkeuring vanuit de servicedesk facilitair nodig. Het is in een oogopslag duidelijk bij welke ruimten dit het geval is. Er is een duidelijk overzicht van mogelijke catering aanvragen, welke worden ondersteund middels foto's.

Stap 1: Reserveren ruimte

- De gebruiker (secretaresse van de Burgemeester) opent de ESM-tool en navigeert naar de functionaliteit waarmee ruimtes gereserveerd worden.
- De gebruiker gebruikt een zoekfunctie om beschikbare ruimtes te selecteren op basis van capaciteit, faciliteiten en datum/tijd. Plattegrond en foto's indeling van de ruimten zijn zichtbaar bij het selecteren van een ruimte.
- De gebruiker kan ook vanuit een planbord zien wat er beschikbaar is en vanuit daar de reservering starten.
- De gebruiker kiest en reserveert een ruimte onder vermelding van het onderwerp van de vergadering.
- De gekozen ruimte heeft goedkeuring nodig van de servicedesk facilitair.
- De aanvraag komt binnen bij servicedesk facilitair.
- De Servicedesk Facilitair keurt de aanvraag af en reserveert een alternatieve ruimte en bevestigt deze naar de gebruiker via automatische mail.

Stap 2: Aanmelden bezoekers

- De gebruiker kan tijdens het reserveren van de ruimte direct navigeren naar de functionaliteit waar de bezoekers worden aangemeld.
- De gebruiker vult bezoekersinformatie in het systeem, waaronder naam, organisatie, datum en tijdstip aankomst en vertrek van het bezoek.
- De gegevens van de aanmelder van het bezoek wordt ingevuld, zoals naam en telefoonnummer van de persoon waar het bezoek voor komt.

Stap 3: Bestellen catering

- De gebruiker krijgt de cateringmogelijkheden te zien, ondersteunt met een foto.
- De gebruiker kiest de catering, vult aantal in en gewenste bezorgdatum en tijd.
- De gebruiker kan in een open veld eventuele bijzonderheden vermelden
- De gebruiker is verplicht een kostenplaats in te vullen.
- De gebruiker ontvangt één bevestiging van zijn ruimte reservering, aangemelde bezoekers en catering aanvraag.

Stap 4: Bestellen relatiegeschenk

- De gebruiker krijgt de verschillende relatiegeschenken te zien, ondersteunt met een foto.
- De gebruiker kiest het relatiegeschenk en het aantal.
- De gebruiker is verplicht een kostenplaats in te vullen.
- De gebruiker ontvangt een bevestiging waar en wanneer het relatiegeschenk opgehaald kan worden.

Stap 5: De vergadering moet één week verplaatst worden

- Hoe kan de gebruiker makkelijk alle meldingen terug vinden die gekoppeld zijn aan dit verzoek?
- Hoe kan de gebruiker gemakkelijk de reservering van de ruimte, catering en aangemeld bezoek wijzigen?