

User Stories op basis van Must Haves

Aanbesteding: Dienstverlening Multichannel communicatie en mailservice

Aanbestedende dienst: De Dienst Noardwest-Fryslân

Relevante paragrafen in Beschrijvend document:

- paragraaf 6.4.2 beoordelingsprincipe (zie: subgunningscriterium 4, Demonstratie)
- paragraaf 6.4.8 Beoordeling kwaliteitscriterium 5

1. Uitkeringsspecificaties vanuit bulkbestand

Als medewerker van afdeling Administratie Uitvoering P-wet wil ik alle klanten een uitkeringsspecificatie kunnen sturen, op meerdere momenten in het jaar, vanuit een bulkbestand dat vanuit de Suite wordt gemaakt. Alle uitkeringsspecificaties van alle klanten staan in dit ene bulkbestand. De medewerker biedt het bestand vanuit de Suite aan. De Opdrachtnemer zorgt dat de specificaties aangeboden worden via het voorkeurskanaal van de klant. Heeft de klant een bewindvoerder of een ander verzendadres, dan gaat de specificatie daarheen.

2. Beschikking Wmo plus Klanttevredenheidsonderzoek

Als medewerker Administratie Wmo/Jeugd wil ik een beschikking met een enquête voor een klanttevredenheidsonderzoek als bijlage digitaal kunnen versturen vanuit de Suite.

Vanuit het Gebiedsteam ontvangt de medewerker Administratie wat er in deze beschikking moet komen. Administratie verwerkt deze informatie in de Suite en maakt een beschikking. Bij deze beschikking hoort een standaardbijlage Klanttevredenheidsonderzoek.

Klanten die de enquête op papier in willen vullen kunnen een meegestuurde antwoordenvelop gebruiken, wie het onderzoek digitaal in wil vullen kan een QR-code of aanklikbare link gebruiken

De medewerker biedt de beschikking vanuit de Suite aan. De Opdrachtnemer zorgt dat de beschikking met bijlagen aangeboden wordt via het voorkeurskanaal van de klant.

3. Mailing buiten Suite

Team Communicatie moet een grote groep inwoners informeren over een minimaregeling. Het team heeft geen toegang tot de Suite en werkt daarom met een vanuit de Suite gegenereerd adressenbestand in Excel. Dat Excelbestand wordt gekoppeld aan een brief in een Word-bestand. Het team biedt beide bestanden aan, plus een pdf-bestand die aan iedere brief toegevoegd moet worden. De Opdrachtnemer zorgt dat iedere inwoner een persoonlijke brief met een generieke bijlage ontvangt.

4. Saldobiljetten

Als medewerker van afdeling Administratie Uitvoering P-wet wil ik saldobiljetten versturen aan debiteuren. Voor sommigen betreft dit wel 7 bestanden op hetzelfde moment. Ik wil dat die biljetten in één keer aangeboden worden, niet als 7 verschillende berichten of in 7 enveloppen.

5. Onderhoud integraties

Als functioneel beheerder wil ik de garantie dat de integratie van de oplossing goed blijft werken, ook als er wijzigingen plaatsvinden in systemen waarmee deze oplossing samenwerkt. Dat geldt voor systemen van de Dienst, de Leverancier van de oplossing en de Landelijke Voorziening. De oplossing koppelt namelijk aan twee belangrijke onderdelen: de Suite4SociaalDomein (die documenten opslaat in DIS4ALL) en de Berichtenbox van MijnOverheid. Het doel is dat gebruikers altijd een stabiele en kwalitatieve dienstverlening ervaren, zonder dat veranderingen in de oplossing of in de omgeving negatieve gevolgen hebben voor beschikbaarheid en/of continuïteit.