

Bijlage 13 – Use cases

De use cases in deze bijlage dienen door leverancier te worden behandeld in het kader van kwaliteitscriterium B – Gebruiksgemak. Elke use case bestaat uit een situatie en beoordelingscriteria. Aan de hand van demonstraties van de use cases, zal een groep beoordelaars het scoreformulier als bijgevoegd aan deze bijlage invullen. De volgende use cases zien we graag terug in de demonstraties.

Nummer	Domein	Proces (use case)
1	Systeem	Autorisatiebeheer
2		Workflow designer
3	Inkoop	Contractbeheer en interne catalogusbeheer
4		Bestelling via interne catalogus
5		Vrije aanvraag
6		Repeterende verplichting
7		Magazijnbeheer
8	Financiën	Verwerken inkoopfactuur
9		Verwerken verkoopfactuur
10		Memoriaal boeking
11	HRM	Werving en selectie
12		Verzuimregistratie en opvolging
13		Onkostendeclaratie
14		Mutatie indienen
15	Salarisadministratie	Afroepen van de salarisproductie
16		Opstellen rapport

Inhoudsopgave

Use case 1: Autorisatiebeheer.....	3
Use case 2: Workflow designer.....	4
Use case 3: Contractbeheer en interne catalogusbeheer	5
Use case 4: Bestelling via interne catalogus	7
Use case 5: Vrije aanvraag	9
Use case 6: Repeterende verplichting.....	11
Use case 7: Magazijnbeheer.....	12
Use case 8: Verwerken Inkoopfactuur	14
Use case 9: Verwerken verkoopfactuur.....	16
Use case 10: Memoriaal boeking	18
Use case 11: Werving en Selectie	20
Use case 12: Verzuimregistratie en opvolging	22
Use case 13: Onkostendeclaratie	23
Use case 14: Mutatie indienen.....	24
Use case 15: Afroepen van de salarisproductie	25
Use case 16: Opstellen rapport.....	26
Beoordelingsformulier	27

Use case 1: Autorisatiebeheer

Use case 1 laat zien wat een beheerder dient uit te voeren als iemand in dienst treedt en wat daarbij geautomatiseerd plaatsvindt.

Een nieuwe medewerker wordt door HR aangemeld om in dienst te treden. De medewerker moet automatisch rechten krijgen voor gebruik van het HR Selfservice portal en Inkoop functionaliteiten.

Omdat de medewerker nog meer rechten nodig heeft koppelt een beheerder zelf de extra rol medewerker Finance aan de gebruiker. De beheerder wil daarnaast zien wie nog meer deze rol heeft, welke rechten aan deze rol gekoppeld zijn en welke autorisaties de medewerker uiteindelijk heeft.

Na enige tijd blijkt dat er redenen zijn om de nieuwe medewerker te deactiveren en dient hij/zij per direct alle toegang tot de applicatie ontnomen te worden. De beheerder blokkeert deze toegang zodat hij/zij niet meer kan inloggen.

Beoordelingscriteria:

- De mate waarin het systeem duidelijkheid biedt in automatisch toegekende standaardrechten (zoals HR Selfservice en medewerker Inkoop).
- De mate waarin een beheerder eenvoudig een medewerker kan zoeken binnen het identiteits- en toegangsbeheersysteem.
- De hoeveelheid handelingen die nodig zijn om een extra rol handmatig toe te kennen aan een medewerker.
- De mate waarin het systeem overzichtelijk weergeeft welke specifieke rechten aan een bepaalde rol zijn gekoppeld.
- De mate waarin het systeem ondersteunt in het vinden van andere medewerkers met dezelfde rol of rechten.
- De mate waarin het systeem alle aan een gebruiker gekoppelde autorisaties volledig en overzichtelijk toont.
- De mate waarin het systeem duidelijk registreert welke extra rechten handmatig door een beheerder zijn toegevoegd.
- De efficiëntie waarmee een beheerder een accountstatus kan deactiveren om toegang direct te blokkeren.

Use case 2: Workflow designer

Use case 2 laat zien wat een beheerder dient uit te voeren bij het aanmaken van een workflow en wat daarbij geautomatiseerd plaatsvindt.

Een beheerder wil een eenvoudige workflow aanmaken voor verlofgoedkeuring in de testomgeving. Hij wil instellen dat verlofaanvragen boven de 5 dagen verlof ter goedkeuring naar de manager gaan. De manager krijgt per mail een notificatie dat een verlofaanvraag moet worden goedgekeurd.

Na verloop van tijd wijzigt de beheerder de drempel naar 3 dagen. De beheerder wil dit aanpassen in de workflow en wil een overzicht van lopende aanvragen die de oude instelling van 5 dagen hanteren. Hij publiceert de update in een nieuwe versie van de workflow; oude reeds opgestarte processen van de workflow blijven ongewijzigd, nieuwe volgen de aangepaste route. De workflow wordt vervolgens geëxporteerd uit de testomgeving en geïmporteerd in de productieomgeving.

Beoordelingscriteria:

- De eenvoudigheid van het openen van de Workflowdesigner in de testomgeving.
- De gebruiksvriendelijkheid waarmee basisblokken kunnen worden geplaatst en geordend binnen de workflow.
- De mate waarin voorwaarden voor goedkeuring logisch, duidelijk en foutloos kunnen worden ingesteld.
- De efficiëntie waarmee rollen aan afzonderlijke workflowstappen kunnen worden gekoppeld.
- De mate waarin de configuratie van notificaties, zoals e-mailstappen, intuïtief en volledig kan worden uitgevoerd.
- De duidelijkheid waarmee een visuele preview van de workflowroute wordt weergegeven.
- De hoeveelheid handelingen die nodig zijn om een workflow op te slaan en te activeren in de testomgeving.
- De mate waarin bestaande workflows gemakkelijk kunnen worden teruggevonden en geopend voor bewerking.
- De flexibiliteit waarmee voorwaarden kunnen worden aangepast en als nieuwe workflowversie kunnen worden opgeslagen.
- De mate waarin het systeem inzicht biedt in de impact van wijzigingen op lopende workflowinstanties.
- De efficiëntie waarmee een bijgewerkte workflow kan worden gepubliceerd en beschikbaar gesteld voor nieuwe aanvragen.
- De eenvoudigheid waarmee workflows kunnen worden geëxporteerd vanuit de testomgeving.
- De gebruiksvriendelijkheid van het importproces naar de productieomgeving.

Use case 3: Contractbeheer en interne catalogusbeheer

Use case 3 laat zien wat een contractbeheerder dient uit te voeren wanneer een contract moet worden ingevoerd en wat daarbij automatisch plaatsvindt.

Er is een raamovereenkomst gesloten met een nieuwe leverancier Medi voor 4 jaar met verlengingsopties. Het inkoopcontract dient aangemaakt te worden door de contractbeheerder. Het contract komt op naam van GGD Hart voor Brabant. Aan het contract dienen 2 pdf bijlagen te worden toegevoegd. Er worden door de nieuwe leverancier 3 producten geleverd waarvoor een interne catalogus wordt aangemaakt. Het gaat om: veiligheidsnaalden (per doos), naaldencontainers (per stuk) en mondkapjes (per doos). Medewerker Servicedesk Inkoop vult de prijzen en btw percentages in en geeft elk product een eigen afbeelding.

Na een tijdje controleert de contractbeheerder hoe het contract loopt. Hij/zij wil zien hoe lang het contract nog loopt en of er verlenging van het contract mogelijk is. Het contract wordt verlengd met 2 jaar.

Beoordelingscriteria:

- De mate waarin duidelijk is hoe een contract kan worden ingevoerd, inclusief verplichte en optionele velden.
- De mate waarin het systeem ondersteunt bij het kiezen van de juiste contractsoort.
- De flexibiliteit waarmee de verlengingswijze van een contract kan worden ingesteld.
- De mate waarin businessunits (zoals GGD of RAV) eenvoudig geselecteerd kunnen worden.
- De gebruiksvriendelijkheid waarmee documenten kunnen worden toegevoegd en gerangschikt.
- De eenvoudigheid waarmee toegangsrechten op basis van rollen (lees- en schrijfrechten) kunnen worden ingesteld.
- De eenvoudigheid waarmee verplichte velden tijdens de looptijd van het contract kunnen worden gewijzigd.
- De mate waarin alle relevante contractinformatie in één oogopslag zichtbaar is.
- De duidelijkheid waarmee notificaties worden verstuurd bij contractafloop.
- De mate waarin de contractbeheerder zelf het moment van opzegnotificaties kan configureren.
- De eenvoudigheid waarmee opzegnotificaties gedeeld kunnen worden met de contractmanager.

- De flexibiliteit waarmee contracten kunnen worden verlengd of opgezegd.
- De eenvoudigheid waarmee de contractmanager een verlenging kan goed- of afkeuren met verplicht commentaar.
- Het gebruiksgemak rondom notificaties bij stilzwijgende verlenging.
- De mate waarin een overzicht van contracten per businessunit beschikbaar en inzichtelijk is.
- De efficiëntie waarmee contracten kunnen worden opgezocht op basis van contractnummer of leveranciersnaam.
- De mate waarin de contractmanager snel inzicht heeft in alle aan hem/haar gekoppelde contracten.
- De flexibiliteit waarmee rapportages kunnen worden gefilterd op contractvelden.
- De vindbaarheid van gearchiveerde contracten binnen het systeem.
- De eenvoudigheid waarmee een interne catalogus kan worden aangemaakt.
- De gebruiksvriendelijkheid rondom het toevoegen van producten, prijzen en btw-percentages en het in bulk aanpassen hiervan.
- De eenvoudigheid afbeeldingen aan catalogusitems kunnen worden toegevoegd.
- De mate waarin contracten eenvoudig kunnen worden gekoppeld aan catalogusitems.
- De flexibiliteit waarmee coderingen per businessunit kunnen worden toegevoegd.
- De mate waarin gebruikers aan een catalogus kunnen worden gekoppeld.
- De eenvoudigheid waarmee een catalogus actief of inactief kan worden gezet.
- De efficiëntie waarmee indexeringen handmatig én in bulk verwerkt kunnen worden.

Use case 4: Bestelling via interne catalogus

Use case 4 laat zien hoe een besteller een bestelling plaatst vanuit een interne catalogus en wat daarbij geautomatiseerd plaatsvindt.

Een besteller van de GGD Hart voor Brabant plaatst een bestelling vanuit de interne catalogus van leverancier Medi. De besteller besteld 10 dozen veiligheidsnaalden en 20 naaldencontainers. De besteller bedenkt vlak voor het versturen van de bestelling dat hij/zij ook nog 10 dozen mondkapjes nodig heeft en voegt deze toe. Het totaalbedrag komt boven de €500,- uit en moet daarom goedgekeurd worden door een budgethouder/goedkeurder.

Een tijd later worden de producten geleverd. Bij levering blijkt dat er 5 dozen veiligheidsnaalden op een later moment worden geleverd. Na het binnen melden blijken er maar 10 naaldencontainers geleverd te zijn i.p.v. 20 stuks. De ontvanger verwerkt dit in het systeem en voegt de pakbon toe als prestatieverklaring.

Beoordelingscriteria:

- De vindbaarheid van interne catalogussen.
- De gebruiksvriendelijkheid waarmee een catalogus en bijbehorende producten geselecteerd kunnen worden.
- De mate waarin productfoto's duidelijk en herkenbaar zichtbaar zijn.
- De efficiëntie waarmee bestelhoeveelheden kunnen worden ingevoerd.
- De mate waarin producten correct en volledig in de inkooporder worden geplaatst.
- De eenvoudigheid waarmee alle relevante ordergegevens kunnen worden ingevuld (zoals businessunit, locatie, afleveradres, contactpersoon, opmerkingen, coderingen, referentie en leverdatum).
- De mate waarin coderingen eenvoudig gekozen kunnen worden via een dropdown.
- De flexibiliteit waarmee een inkooporder kan worden aangepast (producten toevoegen, aantallen wijzigen, regels verwijderen).
- De mate waarin aanpassingen op headerniveau (zoals locatie, afleveradres of businessunit) kunnen worden doorgevoerd.
- De duidelijkheid waarmee het totaalbedrag (inclusief en exclusief btw) wordt weergegeven.
- De mate waarin het systeem automatisch bepaalt of een inkooporder boven een drempelwaarde naar een goedkeurder wordt gestuurd.
- De duidelijkheid van de pushnotificaties die goedkeurders en beoordelaars ontvangen.

- De efficiëntie waarmee relevante contracten automatisch aan een inkooporder worden toegevoegd.
- De efficiëntie waarmee inkooporders naar leveranciers kunnen worden verstuurd.
- De flexibiliteit waarmee bijlagen (zoals orderbevestigingen of prestatieverklaringen) kunnen worden toegevoegd.
- De mate waarin de voortgang en logging van het inkoopproces inzichtelijk is.
- De ondersteuning voor het registreren van leveringen (volledige en deelleveringen).
- De eenvoudigheid waarmee geleverde producten kunnen worden teruggezet naar “ongeleverd”.
- De flexibiliteit waarmee producten op regelniveau geannuleerd kunnen worden.
- De eenvoudigheid waarmee een volledige inkooporder geannuleerd kan worden.
- De eenvoudigheid waarmee facturen correct aan inkooporders worden gekoppeld.

Use case 5: Vrije aanvraag

Use case 5 laat zien wat een besteller dient uit te voeren wanneer een bestelling op basis van offerte wordt geplaatst bij een nieuwe leverancier en wat daarbij automatisch plaatsvindt.

Een besteller plaatst een bestelling bij een nieuwe leverancier ('De Drogisterij') op basis van een offerte. De besteller besteld de volgende producten; 40 doosjes pleisters, 10 doosjes paracetamol en 20 stuks splinterpincetten. De offerte moet ook meegestuurd worden naar de leverancier als onderbouwing van de bestelling.

De Medewerker Servicedesk Inkoop controleert de bestelling. Hieruit blijkt dat het afleveradres en de codering moet worden aangepast. Ook blijken er per ongeluk 200 in plaats van 20 pincetten te zijn besteld. De Medewerker Servicedesk Inkoop past dit aan. Vervolgens verstuurt hij/zij de bestelling naar de leverancier.

Bij de levering van de bestelling blijkt de paracetamol niet leverbaar te zijn, de bestelling wordt binnen geboekt en de paracetamol wordt geannuleerd bij de leverancier.

Beoordelingscriteria:

- De mate waarin een vrije aanvraag eenvoudig kan worden aangemaakt.
- De volledigheid waarmee businessunit, locatie, afleveradres en referentie op headerniveau kunnen worden ingevuld.
- De gebruiksvriendelijkheid waarmee productgegevens en bijlagen (zoals offertes) op regelniveau kunnen worden toegevoegd.
- De mate waarin coderingen via een dropdown kunnen worden gekozen en ingevuld.
- De flexibiliteit waarmee een inkooporder kan worden aangepast (producten toevoegen, aantallen wijzigen, regels verwijderen).
- De mate waarin aanpassingen op headerniveau kunnen worden doorgevoerd.
- De mogelijkheid om een inkooporder "buiten het systeem om" te plaatsen indien gewenst.
- De duidelijkheid waarmee het totaalbedrag (in/exclusief btw) wordt weergegeven.
- De gebruiksvriendelijkheid waarmee inkooporders automatisch naar een goedkeurder worden gestuurd bij overschrijding van een drempelwaarde.
- De duidelijkheid van de pushnotificaties die goedkeurders en beoordelaars ontvangen.

- De efficiëntie waarmee een vrije aanvraag kan worden doorgestuurd naar Servicedesk Inkoop ter beoordeling.
- De mate waarin Servicedesk Inkoop vrije aanvragen snel kan terugvinden.
- De flexibiliteit waarmee Servicedesk Inkoop een inkooporder kan overnemen van de besteller.
- De eenvoudigheid waarmee een nieuwe leverancier kan worden aangemaakt.
- De duidelijkheid waarmee notities en bijlagen in één oogopslag zichtbaar zijn.
- De gebruiksvriendelijkheid waarmee Servicedesk Inkoop de inkooporder kan aanpassen (header, regels, coderingen).
- De mate waarin Servicedesk Inkoop een inkooporder kan afkeuren en terugsturen naar de besteller.
- Het gemak waarmee een aangepaste inkooporder opnieuw naar een goedkeurder wordt gestuurd bij overschrijding van de drempelwaarde.
- De efficiëntie waarmee een definitief goedgekeurde inkooporder naar de leverancier kan worden verstuurd.
- De flexibiliteit waarmee bijlagen (zoals orderbevestigingen en prestatieverklaringen) kunnen worden toegevoegd.
- De mate waarin de voortgang en logging van de aanvraag inzichtelijk zijn.
- De efficiëntie waarmee een aanvraag of inkooporder kan worden gekopieerd.
- De ondersteuning voor het registreren van leveringen (volledig en deels).
- De eenvoudigheid waarmee geleverde producten kunnen worden teruggezet naar "ongeleverd".
- De flexibiliteit waarmee producten op regelniveau en orderniveau kunnen worden geannuleerd.
- De eenvoudigheid waarmee de annulering van een inkooporder (optioneel) naar de leverancier kan worden verstuurd.
- De duidelijkheid waarmee facturen correct worden gekoppeld aan de inkooporder.

Use case 6: Repeterende verplichting

Use case 6 laat zien wat een Medewerker Servicedesk Inkoop dient uit te voeren bij het aanmaken van een repeterende verplichting en wat daarbij automatisch plaatsvindt.

Er wordt een repeterende verplichting aangemaakt voor de huurkosten van leverancier 'Het Pand' voor de komende 5 jaar. Deze repeterende verplichting bestaat uit de componenten "huur", "servicekosten" en "schoonmaak". Het betreft maandelijkse kosten met een vast bedrag. De Medewerker Servicedesk Inkoop maakt de repeterende verplichting aan en het contract wordt, na goedkeuring van de budgethouder/goedkeurder, gekoppeld aan de repeterende verplichting.

Na een half jaar moet de repeterende verplichting geïndexeerd worden, de Medewerker Servicedesk Inkoop past de indexatie toe en deze wordt ter goedkeuring naar de budgethouder/goedkeurder gestuurd. De budgethouder/goedkeurder kan dit zelf niet beoordelen en vraagt een beoordelaar via het systeem om reactie. De beoordelaar geeft aan dat de indexatie akkoord is, maar geeft ook aan dat de looptijd verlengd moet worden met 2 jaar en dat het btw percentage van de "servicekosten" aangepast moet worden van 21% naar 9% .

Beoordelingscriteria:

- De mate waarin verplichte velden bij het aanmaken van een repeterende verplichting correct en volledig kunnen worden ingevuld.
- De flexibiliteit waarmee een termijn en frequentie voor de verplichting kunnen worden gekozen.
- De mate waarin een contract eenvoudig aan een verplichting kan worden gekoppeld.
- De gebruiksvriendelijkheid waarmee vanuit een verplichting kan worden doorgelinkt naar het contract en vice versa.
- De flexibiliteit waarmee periodebedragen tijdens indexatie kunnen worden aangepast.
- De duidelijkheid waarmee zichtbaar is dat een verplichting ter goedkeuring bij een beoordelaar staat.
- De efficiëntie waarmee herinneringen kunnen worden verstuurd naar de beoordelaar.
- De flexibiliteit waarmee coderingen in een lopende verplichting kunnen worden aangepast en opnieuw ter goedkeuring kunnen worden aangeboden.
- De flexibiliteit waarmee meerdere regels met verschillende kostensoorten en/of btw-percentages kunnen worden aangemaakt.
- De mate waarin verplichtingen die aflopen, maar niet volledig zijn benut, correct kunnen worden gesloten of gearhiveerd.

Use case 7: Magazijnbeheer

Use case 7 laat zien hoe magazijnbeheer in het systeem wordt uitgevoerd en wat daarbij automatisch plaatsvindt.

Bij één van onze businessunits is er een hoofdmagazijn en zijn er meerdere submagazijnen. Er wordt een nieuwe locatie toegevoegd en daarom dient er een nieuw submagazijn aangemaakt te worden. Deze moet worden gekoppeld aan het hoofdmagazijn.

Er worden producten geleverd aan het hoofdmagazijn, er zitten een paar nieuwe producten bij en hiervoor moeten barcodes aangemaakt worden en de minimale en maximale voorraadhoogte ingesteld worden. De producten worden op de juiste locatie in het magazijn neergezet. Bij controle van één van deze producten blijkt de voorraadhoogte en de verpakkingseenheid niet te kloppen en deze dient aangepast te worden.

De magazijnmedewerker gaat naar een submagazijn en scant de barcodes van de producten die besteld moeten worden en genereert hierdoor een paklijst voor het hoofdmagazijn.

Nadat alle bestellingen voor de submagazijnen zijn verwerkt wordt er een besteladvies gegenereerd, dit besteladvies wordt nog handmatig aangepast en geaccordeerd alvorens deze bestellingen geplaatst worden bij de leveranciers.

Beoordelingscriteria:

- De duidelijkheid waar de magazijnomgeving binnen het systeem te vinden is.
- De eenvoudigheid waarmee een nieuw submagazijn kan worden aangemaakt.
- De mate waarin producten kunnen worden toegevoegd of verwijderd in zowel het hoofdmagazijn als submagazijnen.
- De gebruiksvriendelijkheid waarmee minimale en maximale voorraadhoogtes kunnen worden ingesteld.
- De mate waarin voorraadhoogtes handmatig kunnen worden aangepast, inclusief verplichte onderbouwing.
- De duidelijkheid en volledigheid waarmee de voortgang en logging van magazijnactiviteiten inzichtelijk zijn.
- De duidelijkheid waarmee het verbruik van voorraadproducten (per maand of jaar) kan worden ingezien.
- De flexibiliteit waarmee magazijnlocatienummers kunnen worden toegevoegd of aangepast.
- De efficiëntie waarmee besteladviezen kunnen worden gegenereerd, aangepast en geaccordeerd.

- De mate waarin barcodes voor magazijnproducten kunnen worden aangemaakt.
- De flexibiliteit waarmee de bestelbaarheid van producten (intern en extern) kan worden aangepast.
- De duidelijkheid waarmee een picklist/paklijst kan worden gegenereerd en verwerkt.
- De mate waarin verpakkingseenheden van producten kunnen worden aangepast.
- De ondersteuning die het systeem biedt voor het uitvoeren en beheren van magazijninventarisaties.

Use case 8: Verwerken Inkoopfactuur

Use case 8 laat zien wat een medewerker financiën dient uit te voeren wanneer een inkoopfactuur verwerkt moet worden en wat daarbij geautomatiseerd plaatsvindt.

Een medewerker financiën van HSC moet een inkoopfactuur die per mail is ontvangen gaan verwerken. De factuur heeft betrekking op de 'inhuur van derden' administratie van GGD West-Brabant en is gekoppeld aan een bestaande order.

De factuur blijkt af te wijken t.o.v. de order en de tolerantiegrens wordt overschreden. Hierdoor is er een afwijking op een al goedgekeurde order. Om die reden moet de factuur inhoudelijk en financieel opnieuw worden goedgekeurd en volgens de juiste rubricering worden geboekt.

Uiteindelijk moet de factuur binnen betaaltermijn aan de leverancier betaald worden. Hierbij wordt een gedeelte van het factuurbedrag op de G-rekening van de leverancier gestort.

Beoordelingscriteria:

- De duidelijkheid van het startpunt voor de medewerker Financiën (HSC) bij het verwerken van een factuur.
- De mate waarin een overzichtsscherm beschikbaar is waarin snel zichtbaar is welke facturen nog actie vereisen per rol.
- De nauwkeurigheid waarmee factuurgegevens automatisch worden herkend via scan & herken-functionaliteit.
- De mate waarin gebruikers visuele feedback ontvangen na het uitvoeren van acties (zoals meldingen bij opslaan).
- De duidelijkheid waarmee de status van een factuur wordt weergegeven.
- De efficiëntie waarmee gebruikers op facturen kunnen zoeken.
- De mate waarin de volgorde van stappen binnen het factuurverwerkingsproces logisch is en zonder frictie verloopt.
- De duidelijkheid van pushnotificaties wanneer facturen ter beoordeling klaarstaan.
- De zichtbaarheid van meldingen bij afwijkingen.
- De mate waarin factuurgegevens automatisch worden ingevuld op basis van een gekoppelde inkooporder.

- De snelheid waarmee betalingen automatisch worden gematcht met openstaande facturen.
- De eenvoudigheid waarmee het systeem automatische betaalvoorstellen genereert op basis van vervaldatum en goedkeuring.
- De duidelijkheid waarmee zichtbaar is welk bedrag naar welke rekening wordt overgemaakt (bijvoorbeeld reguliere rekening en G-rekening).
- De mate waarin het systeem per leverancier standaardinstellingen voor G-rekeningbetalingen onthoudt.
- De zichtbaarheid van meldingen wanneer wordt afgeweken van de standaardinstellingen voor G-rekeningbetalingen.

Use case 9: Verwerken verkoopfactuur

Use case 9 laat zien wat een medewerker financiën dient uit te voeren wanneer een verkoopfactuur verwerkt moet worden en wat daarbij geautomatiseerd plaatsvindt.

Een medewerker financiën van HSC moet een verkoopfactuur na opdracht tot facturatie versturen naar klant. De factuur heeft betrekking op een scheepsinspectie uitgevoerd door GGD West-Brabant. De factuur wordt opgesteld naar aanleiding van een opdracht tot facturatie en gefactureerd volgens vaste tarieven.

Het betreft een nieuwe debiteur, dus de debiteurgegevens moeten worden ingevoerd door een medewerker van HSC. De factuur moet worden geboekt en verwerkt in de debiteurenadministratie. Nu blijkt dat de betaling nog niet is ontvangen na verstrijken van de betaaltermijn van 30 dagen. Daarom moet een betalingsherinnering worden gestuurd.

Beoordelingscriteria:

- De duidelijkheid waarmee menu-items zoals “Verkoop”, “Facturatie” en/of “Debiteuren” zichtbaar en toegankelijk zijn.
- De mate waarin het startpunt voor de medewerker Financiën (HSC) bij het opstellen van een verkoopfactuur duidelijk is.
- De duidelijkheid waarmee het systeem signaleringen geeft wanneer een debiteur nog niet bestaat.
- De duidelijkheid en verplichting van velden bij het invoeren van een nieuwe debiteur, inclusief zichtbare meldingen bij ontbrekende of ongeldige gegevens.
- De efficiëntie waarmee een nieuwe debiteur kan worden aangemaakt zonder het facturatieproces te verlaten.
- De mate waarin extra factuurvelden naar eigen wens ingevuld kunnen worden.
- De gebruiksvriendelijkheid waarmee een factuur snel en eenvoudig naar de klant kan worden verzonden (bijvoorbeeld per e-mail).
- De flexibiliteit waarmee extra bijlagen kunnen worden toegevoegd en meegestuurd met de factuur naar de klant.
- De mate waarin verkoopprijzen en BTW automatisch worden voorgesteld en ingevuld.
- De gebruiksvriendelijkheid waarmee betalingsherinneringen automatisch worden verstuurd na het verstrijken van de betaaltermijn.
- De beschikbaarheid van een standaard lay-out voor te versturen facturen.

- De mogelijkheid om eenvoudig notities toe te voegen aan een factuur over contactmomenten of betalingsafspraken, en de mate waarin deze notities inzichtelijk zijn voor bevoegde medewerkers.
- De mate waarin een overzichtsscherm snel inzicht geeft in de status van verkoopfacturen, inclusief vervaldatum en bedrag.
- De duidelijkheid en toegankelijkheid van informatie over de klantstatus (bijvoorbeeld inactief, openstaand saldo of incassotraject).

Use case 10: Memoriaal boeking

Use case 10 laat zien wat een administrateur dient uit te voeren wanneer een memoriaal boeking ingevoerd moet worden en wat daarbij geautomatiseerd plaatsvindt.

Via de mail (Topdesk) komt er een verzoek van GGD Hart voor Brabant voor een memoriaal boeking binnen. Het betreft een boeking van de balans naar het resultaat. De boeking moet een kostenplaats, kostendrager en projectcode meekrijgen. De administrateur van HSC voert de memoriaal boeking in het systeem in. Het betreft een transitorische boeking, die over meerdere kostenplaatsen verdeeld moet worden.

Tijdens het boeken blijkt dat de boekperiode al gesloten is. Laat zien dat een bevoegde medewerker de periode open en dicht kan zetten.

Beoordelingscriteria:

- De duidelijkheid waarmee wat het startpunt is aangegeven voor de administrateur HSC bij het verwerken van een memoriaalboeking.
- De duidelijkheid waarmee de in te vullen velden (zoals grootboekrekening, kostenplaats, bedrag) zijn gelabeld.
- De duidelijkheid waarmee visuele meldingen verschijnen bij het niet of onjuist invullen van verplichte velden.
- De zichtbaarheid van meldingen wanneer een boeking in een afgesloten periode wordt geplaatst.
- De zichtbaarheid van meldingen bij het boeken van dubbele boekingsregels.
- De begrijpelijkheid van meldingen en de mate waarin ze mogelijke oplossingen aangeven.
- De mate waarin het systeem voorkomt dat boekingen uit balans zijn of op gesloten periodes/grootboekrekeningen worden geboekt.
- De duidelijkheid waarmee de status van de goedkeuring van een boeking wordt weergegeven (bijv. "in afwachting", "goedgekeurd", "afgewezen").
- De efficiëntie waarmee een medewerker direct vanuit het overzicht boekingen kan goedkeuren volgens de mandaatregeling.
- De mogelijkheid om meerdere boekingen tegelijk goed te keuren.
- De flexibiliteit waarmee extra boekingsregels kunnen worden toegevoegd of verwijderd.
- De mate waarin het systeem ondersteuning biedt voor het splitsen van bedragen over meerdere kostenplaatsen.
- De mogelijkheid om fouten in een boeking eenvoudig te herstellen zonder opnieuw te beginnen.

- De mate waarin documenten gemakkelijk aan een boeking kunnen worden toegevoegd.
- De mogelijkheid om een boeking te dupliceren en aan te passen.
- De efficiëntie waarmee boekingen in Excel kunnen worden voorbereid en via kopiëren/plakken in het systeem ingevoerd.
- De mogelijkheid om een boeking op een eenvoudige manier terug te draaien in de volgende periode.
- De mate waarin vooraf bepaalde combinaties (bijvoorbeeld grootboekrekening en kostenplaats) kunnen worden uitgesloten.
- De snelheid en eenvoud waarmee eerdere memoriaalboekingen kunnen worden teruggevonden op boekstuknummer, datum of omschrijving.

Use case 11: Werving en Selectie

Use case 11 laat zien wat een HR-medewerker dient uit te voeren bij het doorlopen van het werving en selectie proces en wat daarbij geautomatiseerd plaatsvindt.

Er is een openstaande vacature voor een verpleegkundige bij de opdrachtgever waarbij de organisatie graag een geschikte kandidaat wil werven en selecteren. Op basis van de wens van een manager bereidt de HR medewerker een vacaturetekst voor. Het systeem ondersteunt de medewerker op basis van een vacaturetemplate waaruit verschillende functies kunnen worden geselecteerd en publiceert deze vacature vervolgens op de website en jobboards.

Een sollicitant ontvangt automatisch een bevestiging per mail. Selectieprocedure vindt plaats door HR op basis van CV en motivatiecheck. HR kan hierbij andere medewerkers uitnodigen om de sollicitanten te beoordelen (bijv. leidinggevende) en daarbij sollicitanten af te wijzen, goed te keuren voor verder vervolg of om in portefeuille op te nemen. Vervolgens vindt het eerste gesprek plaats met HR en betrokken teamleider.

Het tweede gesprek vindt plaats met afdelingshoofd en een collega verpleegkundige. Na keuze voor één kandidaat stelt HR een aanbod op (contract, arbeidsvoorwaarden). Na acceptatie volgt administratieve verwerking en planning van de startdatum.

Beoordelingscriteria:

- De mate waarin een vacature eenvoudig kan worden opgesteld met ondersteuning van een template.
- De efficiëntie waarmee sollicitanten motivatiebrieven en cv's kunnen toevoegen en deze automatisch in het systeem beschikbaar komen.
- De efficiëntie waarmee een automatische bevestiging van de sollicitatie naar de sollicitant wordt verzonden.
- De mate waarin sollicitatiedocumenten (brief en cv) door meerdere beoordelaars (selectiecommissie) bekeken en beoordeeld kunnen worden.
- De gebruiksvriendelijkheid waarmee kandidaten geselecteerd kunnen worden via het systeem.
- De efficiëntie waarmee uitnodigingen en afwijzingen aan kandidaten vanuit het systeem kunnen worden verstuurd.
- De mate waarin bevestigingen van kandidaten automatisch in het systeem worden ontvangen.
- De ondersteuning die het systeem biedt bij het voeren van gesprekken met kandidaten en het selecteren van de definitieve kandidaat.
- De efficiëntie waarmee gegevens van geselecteerde kandidaten eenvoudig kunnen worden doorgezet voor indiensttreding.
- De flexibiliteit waarmee een arbeidsovereenkomst en begeleidende brief kunnen worden opgesteld.

- De mogelijkheid om standaardovereenkomsten aan te passen en digitale ondertekening te laten plaatsvinden door gemachtigden en de toekomstig medewerker.
- De betrouwbaarheid waarmee documenten automatisch in het personeelsdossier worden opgeslagen na afronding van de workflow.
- De mate waarin andere afdelingen automatisch of eenvoudig geïnformeerd worden over de indiensttreding.

Use case 12: Verzuimregistratie en opvolging

Use case 12 laat zien wat een medewerker moet doen om verzuim te registreren, hoe dit opgevolgd kan worden en wat daarbij geautomatiseerd plaatsvindt.

Use case start met de ziekmelding van de medewerker in het HR portaal waarin de reden en de verwachte duur van afwezigheid wordt genoemd.

Bevestiging van melding volgt richting de medewerker en HR afdeling. HR controleert de ziekmelding en het verzuim komt in het totale verzuimoverzicht zichtbaar.

Het systeem ondersteunt door automatische signalen te sturen wanneer het verzuim langer duurt. Bijvoorbeeld na 3 dagen ziekte. HR voert een gesprek om de situatie te begrijpen en te bepalen of er ondersteuning nodig is. Indien het verzuim langer duurt dan een periode die organisatie aanhoudt (bijvoorbeeld 6 weken) dan wordt het re-integratieproces geactiveerd. Hierbij volgt gesprek met de bedrijfsarts en wordt een re-integratieplan opgesteld. Het systeem ondersteunt de HR medewerker in opvolging van de voortgang en het welzijn van de medewerker. Zodra medewerker volledig is hersteld en terug is gekeerd naar het werk wordt het verzuim gesloten in het systeem.

Beoordelingscriteria:

- De eenvoudigheid waarmee een medewerker zich ziek kan melden via het HR-portaal, inclusief het opgeven van reden en verwachte duur van afwezigheid.
- De duidelijkheid van de bevestiging van de ziekmelding die medewerker, leidinggevende en HR automatisch ontvangen.
- De mate waarin HR snel en volledig zicht heeft op de ziekmelding in het centrale verzuimregister, inclusief details zoals startdatum, verwachte duur en reden van verzuim.
- De mate waarin het systeem automatisch signaleringen genereert bij het bereiken van drempels (bijvoorbeeld langdurig verzuim) en het re-integratieproces activeert.
- De ondersteuning die het systeem biedt bij het opstellen van een definitief re-integratieplan in afstemming tussen medewerker en HR/bedrijfsarts.
- De mate waarin het systeem de uitwisseling van verzuimberichten en documenten met de Arbodienst en UWV automatisch faciliteert, bijvoorbeeld bij langdurig verzuim.
- De duidelijkheid waarmee verzuim wordt afgesloten zodra de medewerker volledig hersteld is en terugkeert naar het werk.
- De efficiëntie waarmee een medewerker officieel herstel kan melden via het portaal en HR de terugkeer kan bevestigen.
- De mate waarin leidinggevendenden via rapportages overzicht en inzicht krijgen in verzuim voor hun teams of afdeling.

Use case 13: Onkostendeclaratie

Use case 13 laat zien wat een medewerker moet doen om onkosten te declareren, hoe dit opgevolgd kan worden en wat daarbij geautomatiseerd plaatsvindt.

Medewerker geeft een onkosten declaratie door. De bevoegd medewerker ontvangt deze declaratie en keurt deze goed.

Beoordelingscriteria:

- De eenvoudigheid waarmee een medewerker het startscherm kan openen en naar het declaratieproces kan navigeren.
- De gebruiksvriendelijkheid waarmee een medewerker het type onkosten kan selecteren, een foto van het bewijsstuk kan toevoegen en een toelichting kan invullen.
- De duidelijkheid van de bevestiging na het indienen van een declaratie.
- De efficiëntie waarmee het declaratieverzoek bij de bevoegd medewerker binnenkomt en correct kan worden goedgekeurd.
- De duidelijkheid van de bevestiging zodra het declaratieverzoek is goedgekeurd.

Use case 14: Mutatie indienen

Use case 14 laat zien wat een medewerker moet doen om mutatie in te dienen, hoe dit opgevolgd kan worden en wat daarbij geautomatiseerd plaatsvindt.

Een medewerker wil betaald zwangerschapsverlof aanvragen. Hierbij selecteert de medewerker het type verlof wat de persoon wil doorgeven. Na het doorgeven ontvangt de leidinggevende de mutatie om dit te accorderen. Zodra de leidinggevende dit heeft geaccordeerd ontvangt de medewerker een notificatie in het startscherm met de mededeling dat het verzoek is goed of afgekeurd.

Beoordelingscriteria:

- De mate waarin een medewerker eenvoudig het startscherm kan openen en naar de mutaties/verlofaanvragen kan navigeren.
- De gebruiksvriendelijkheid waarmee een medewerker het type verlof kan selecteren, de gewenste ingangsdatum kan doorgeven en een toelichting kan toevoegen.
- De duidelijkheid van de bevestiging na het indienen van het verlofverzoek.
- De efficiëntie waarmee het verlofverzoek bij de bevoegd medewerker binnenkomt en correct kan worden goedgekeurd.
- De duidelijkheid van de bevestiging zodra het verlofverzoek is goedgekeurd.

Use case 15: Afroepen van de salarisproductie

Use case 15 laat zien welke acties een medewerker van de salarisadministratie uitvoert om de salarisproductie af te roepen en welke stappen daarbij automatisch door het systeem worden uitgevoerd en waar de medewerker de mogelijkheid heeft om bij te sturen op foutieve data en de salarisproductie opnieuw kan afroepen.

Een medewerker van de salarisadministratie start aan het einde van de salarisperiode het proces om de salarisproductie in het systeem af te roepen. Het systeem verzamelt automatisch alle relevante gegevens rond gewerkte uren, vakantiedagen, vergoedingen, belastingtarieven en pensioenbijdragen (incl. belastingen, premies en netto salaris).

Tijdens de controlefase krijgt de medewerker duidelijke meldingen/waarschuwingen wanneer gegevens ontbreken of afwijken van de verwachte waarden. Deze signaleringen helpen de salarisadministratie om fouten tijdig te identificeren. In de use case zijn er de volgende meldingen: bijvoorbeeld: productie toont voor een medewerker dat er 140 uren gewerkt zijn terwijl dit daadwerkelijk 150 uren zijn. Correctie 2 gaat over het niet correct weergeven van het aantal opgebouwde vakantiedagen. Dit is lager dan dit daadwerkelijk behoort te zijn. Bijvoorbeeld 12 dagen ipv 14.

De bijgewerkte salarisstaat wordt opnieuw gecontroleerd door de medewerker. Wanneer alle gegevens correct zijn, keurt de medewerker de salarisproductie definitief goed. Het systeem stuurt automatisch de goedgekeurde salarisdata door naar de bank of gekoppelde betaalsystemen, zodat de uitbetaling kan worden verwerkt.

Beoordelingscriteria:

- De mate waarin een medewerker eenvoudig de salarisproductie kan opstarten.
- De mate van gebruiksvriendelijkheid hoe de voorlopige salarisstaat beschikbaar komt voor controle.
- De gebruiksvriendelijkheid hoe het systeem duidelijk aangeeft aan de medewerker dat er gegevens ontbreken of gegevens afwijken van de verwachte waarden.
- De mate waarin een medewerker gemakkelijk data kan aanpassen om waarschuwingen/meldingen vanuit het systeem te verhelpen.
- De mate waarin een medewerker eenvoudig de salarisberekening opnieuw kan laten uitvoeren door het systeem.
- De mate van hoe eenvoudig een medewerker een salarisproductie definitief kan goedkeuren.

Use case 16: Opstellen rapport

Use case 16 laat zien hoe er in het systeem een rapport kan worden samengesteld om de financiële situatie van een bepaalde kostenplaats inzichtelijk te maken en om een rapport rondom mutaties (mutatie verslag) op te stellen.

Het rapport wordt opgesteld op verzoek van een financieel adviseur en bieden inzicht in de salariskosten en moet een overzicht bevatten van de salarissen, premies, sociale lasten, en andere personeel gerelateerde kosten voor de opgegeven periode. De salarisadministrateur maakt het rapport op voor de specifieke kostenplaats aangevuld met het rapport rondom mutaties in het juiste format (bijv. Excel, PDF). Na controle en goedkeuring wordt het rapport verzonden naar de financieel adviseur.

Beoordelingscriteria:

- De efficiëntie waarmee de financieel adviseur eenvoudig een gedetailleerd rapport kan aanvragen met betrekking tot de kosten van een specifieke kostenplaats.
- De efficiëntie waarmee de salarisadministrateur benodigde gegevens verzamelt uit het geïntegreerde systeem, inclusief salarisbetalingen per werknemer, ingehouden premies en belastingen, overuren, bonussen en andere variabele kosten.
- De mate waarin werkgeversbijdragen aan pensioen en sociale zekerheid, evenals kosten voor verlof en ziekteverzuim, correct in het rapport worden meegenomen.
- De gebruiksvriendelijkheid waarmee het rapport wordt opgesteld in het gewenste format (bijvoorbeeld Excel of PDF).
- De eenvoudigheid en duidelijkheid waarmee het rapport gecontroleerd kan worden op nauwkeurigheid en volledigheid voordat het naar de financieel adviseur wordt verzonden.
- De efficiëntie waarmee het goedgekeurde rapport correct en tijdig naar de financieel adviseur wordt verzonden.

Beoordelingsformulier

Naam beoordelaar	
Functie	
Use Case	

#	Te demonstreren handeling (vanuit oogpunt van de eindgebruiker)	Draagt niet tot nauwelijks bij aan het beoordelings- aspect	Draagt in beperkte mate bij aan het beoordelings- aspect	Draagt in redelijke mate bij aan het beoordelings- aspect	Draagt in ruim voldoende mate bij aan het beoordelings- aspect	Draagt in goede tot uitstekende mate bij aan het beoordelings- aspect	Motivatie bij score (optioneel in te vullen door beoordelaars)
1	Visuele vormgeving: duidelijkheid van lay-out (rustig, overzichtelijk), kleurgebruik, leesbaarheid, wordt informatie op heldere wijze getoond, wat is er mogelijk voor gebruikers met visuele beperkingen?						
2	Navigatiegemak: hoe intuïtief is het navigeren door het systeem? Hoe logisch en overzichtelijk is de opbouw van het systeem? Is sprake van een consistente en herkenbare navigatiestructuur? Is informatie snel te vinden? Dient						

	gebruiker te switchen tussen deelsystemen/schermen of niet?						
3	Handelingen: hoeveel handelingen zijn er in het proces nodig? Gemak en snelheid waarmee functies/taken uitgevoerd kunnen worden. Is er dubbele invoer nodig of worden gegevens die in een eerder stadium in het systeem zijn ingevoerd automatisch overgenomen?						
4	Ondersteuning dagelijkse processen: in hoeverre vereenvoudigt het systeem de uitvoering van de taken (use case)? Mate waarin het systeem de gebruikers gestructureerd door de taak (use case) leidt.						
5	Aanpasbaarheid en personalisatie: kunnen gebruikers hun dashboard of werkomgeving aanpassen aan hun rol en voorkeuren?						
6	Helpfunctionaliteiten: zijn er ingebouwde hulpfuncties, tooltips, zoekfuncties of andere vormen van ondersteuning?						

Er wordt een beoordelingscijfer gegeven op basis van het hieronder beschreven waarderingsmodel. Daarbij worden alleen de hieronder vermelde cijfers toegekend. Tussengeschieden cijfers worden niet toegekend.

Cijfer	Toelichting
100	Draagt in goede tot uitstekende mate bij aan het beoordelingsaspect
75	Draagt in ruim voldoende mate bij aan het beoordelingsaspect
50	Draagt in redelijke mate bij aan het beoordelingsaspect
25	Draagt in beperkte mate bij aan het beoordelingsaspect
0	Draagt niet tot nauwelijks bij aan het beoordelingsaspect