

Bijlage, GC2 Demoscripts

Bijlage, GC2 Demoscripts	1
Inleiding	1
Aanvullende eisen voor de demonstratie	2
Werkelijke situatie	2
Relevantie van getoonde functionaliteit	2
Referentiegebruikers	2
Tijdsindicatie	2
Beoordeling	2
Demoscript 1 Klantproces zwemles en automatische incasso	2
Situatieschets	3
Demoscript	3
Demoscript 2 Reserveren Squashbaan	5
Situatieschets	6
Demoscript	6

Inleiding

De Aanbestedende dienst verlangt van inschrijvers een demonstratie van het exploitatiebeheersysteem aan de hand van een vooraf vastgesteld demoscrypt. Dit script is gebaseerd op een realistisch klantproces binnen het Sportbedrijf en heeft als doel om inzicht te krijgen in de gebruiksvriendelijkheid, functionaliteit en klantreis van het aangeboden systeem.

Aanvullende eisen voor de demonstratie

Werkelijke situatie

Er wordt een volledig werkende versie van de oplossing getoond in een testomgeving met een testdatabase. Dit stelt ons in staat om te beoordelen of de stappen uit het demoscrypt daadwerkelijk uitvoerbaar zijn binnen het systeem. Met die reden is er per script een situatieschets geschreven.

Relevantie van getoonde functionaliteit

De demonstratie mag uitsluitend onderdelen tonen die daadwerkelijk beschikbaar zijn in de versie van het systeem die zal worden opgeleverd bij gunning. Prototypes, toekomstige releases of maatwerk dat nog ontwikkeld moet worden, worden niet meegenomen in de beoordeling.

Referentiegebruikers

Inschrijver dient tijdens de demonstratie aan te geven hoeveel klanten al gebruikmaken van de getoonde versie van het systeem. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen klanten in de sportsector en andere sectoren, indien relevant.

Tijdsindicatie

Voor de demo staat twee (2) uur gepland: 10 minuten kennismakingsrondje – 1u45min voor de daadwerkelijke demo – 5 minuten afronding.

Beoordeling

Elk demoscrypt wordt beoordeeld op de onderstaande aspecten.

- Aanwezigheid van benodigde functionaliteiten
- Gebruiksvriendelijkheid en intuïtieve werking
- Efficiëntie van processen
- Mate van automatisering

Demoscript 1 Klantproces zwemles en automatische incasso

Sportbedrijf Tilburg werkt met maandelijkse automatische incasso vooraf. De incasso vindt plaats rond de 26e van de maand voor de komende maand. Voor abonnementen geldt een opzegtermijn van één kalendermaand. Bij een storning wordt het abonnement direct geblokkeerd.

Situatieschets

Ouder: Peter Jansen

- E-mail: peter.jansen@example.com
- Telefoon: 06-12345678
- Triodos IBAN en bankrekening

Kind: Vera Jansen

- Geboortedatum: 12-03-2021
- Zwemniveau: nog geen diploma
- Geslacht: vrouw
- Breekt arm op 8 mei 2026 (geeft dit dezelfde dag door). Kind start op 13 juli 2026 weer met zwemles.

Inschrijven:

- Wachtlijst: Zwem ABC vanaf 4 jaar
- Voorkeuren: Maandag, dinsdag, donderdag bij Drieburcht en Reeshof. Klant wil niet op de andere dagen en ook niet bij zwembad Stappegoor.
- Inschrijfkosten: 20 euro

Oproepen:

- Eerste oproep voor lesgroep Maandag 17.45 bij de Reeshof
- Tweede oproep voor lesgroep Maandag 18.30 bij Drieburcht
- Vera start op 2 maart 2026 met zwemles in een startgroep voor diploma A

Instructeur: Joke Wiegiers

- Geeft op maandag, woensdag, vrijdag en zaterdag les
- Lesgroep maandag 18.30 Drieburcht startgroep is de lesgroep met Vera

Demoscript

1. Aanmelding nieuwe klant via online portaal

- a. Toon hoe de ouder een account aanmaakt in de online portaal/webshop
- b. Toon hoe de ouder familieleden toevoegt aan het account. In dit specifieke geval zijn of haar kind.

2. Plaatsing op wachtlijst

- a. Toon hoe de ouder het kind op de wachtlijst plaatst voor de zwemles via het online portaal.
- b. Toon hoe de ouder voorkeuren aangeeft voor dag en accommodatie.
- c. Toon hoe dit proces wordt afgesloten en de administratiekosten betaald worden.

3. Oproep vanuit backoffice

- a. Toon het proces van het oproepen van leskinderen van de wachtlijst wanneer er ruimte beschikbaar is in een lesgroep.
- b. Laat zien hoe leskinderen van de wachtlijst worden benaderd en uitgenodigd om deel te nemen aan een zwemles.

4. Afwijzen en accepteren van oproep

- a. Toon hoe de ouder de oproep kan afwijzen.
- b. Toon hoe de ouder vervolgens de oproep accepteert

5. Contract en automatische incasso

- a. Toon hoe de ouder na het accepteren van de oproep digitaal het lescontract tekent.
- b. Toon hoe de ouder, akkoord geeft voor een automatische incasso
- c. Toon hoe de ouder de eerste betaling via IDEAL betaald.

6. Automatische plaatsing in lesgroep

- a. Toon hoe het kind automatisch wordt ingedeeld in een geschikte lesgroep.

7. Informatievoorziening via receptie

- a. De ouder belt met vragen naar de receptie. Toon hoe de receptionisten het kind opzoekt in de kassa.
- b. De ouder vraagt naar een kopie van het contract, in welke lesgroep het kind zit en wat de startdatum is. Toon hoe de receptionisten deze informatie in de kassa in kan zien.
- c. De receptionisten geeft aan dat de klant dit zelf ook online kan zien. Laat zien hoe dit online zichtbaar is voor de klant.

8. Incasso en storning

- a. Toon hoe de medewerker een controlelijst en SEPA-verslag uit het systeem haalt.
- b. Toon hoe het systeem aangeeft dat er iets 'mis' is met een contract waardoor deze niet geïncasseerd kan worden.

- c. Toon hoe de financiële medewerker de incasso in de backoffice draait met 3.500 contracten die verwerkt moeten worden.
- d. Laat zien hoe incasso statussen automatisch worden bijgewerkt op basis van de resultaten van de incasso's, zoals "Betaald", "Mislukt" of "Gestorneerd".
- e. Toon wat er met het abonnement gebeurt wanneer een klant storneert.
- f. Toon hoe het kassasysteem automatisch betalingsachterstanden detecteert op basis van de incasso statussen.
- g. Toon hoe de ouder aan de kassa de stornering kan betalen.
- h. Toon hoe de ouder in het online portaal de stornering kan betalen.
- i. Toon hoe de ouder het contract online opzegt.

9. Contractonderbreking en herstart

- a. Toon hoe het abonnement en het contract kan worden onderbroken wanneer de ouder meldt dat het kind tijdelijk stopt wegens een gebroken arm. Op het moment van onderbreken is het 13 mei 2026 en de onderbreking gaat in vanaf 8 mei 2026.
- b. Toon hoe het kind wordt verplaatst naar de tijdelijke gestopt groep door de coördinator.
- c. Wanneer het contract na 2 maanden wordt herstart moet de betaling weer starten. Stel dat een ouder door het vooruit betalen al de maand mei heeft betaald. Het contract wordt per 8 mei onderbroken. Het kind start op 13 juli en het contract gaat vanaf dan ook opnieuw lopen. Toon hoe het systeem berekend dat het juiste incasso bedrag geïncasseerd wordt.

10. Diplomazwemmen en restitutie

- a. Het kind mag zijn A diploma gaan halen op 5 september 2026. Toon hoe de instructeur dit aangeeft.
- b. Toon dat het abonnement en het contract op 6 september 2016 automatisch aflopen.
- c. De klant betaald vooruit en heeft al voor heel september betaald. Toon hoe de klant nog 25 dagen terugbetaald krijgt.

Demoscript 2 Reserveren Squashbaan

Situatieschets

Sportlocatie: T-Kwadraat

Squashbanen: 1 t/m 4

Klanten

1. Losse huurder
 - Naam: Rob Bakker
 - E-mail: rob.bakker@example.com
 - Geen abonnement
 - Boekt Baan 2 op 10-3-2026 van 19.15 tot 20.00
2. Klant met 10-banenkaart
 - Naam: Sophie de Vries
 - E-mail: sophie.de.vries@example.com
 - Banenkaart met 8 resterende tegoeden
 - Boekt Baan 2 en 3 op 10-3-2026 van 20.00 tot 20.45
 - Verplaatst naar 17-3-2026 van 20.00 tot 20.45
3. Structurele huurder
 - Naam: Sport BSO Tilburg
 - Wekelijkse reservering: baan 4 op maandag en donderdag van 09.00 t/m 16.00. Baan 2 en 3 op dinsdag, woensdag en vrijdag van 09.00 t/m 15.00
 - Uitzondering: geen reservering tijdens de kerstvakantie, meivakantie, voorjaarsvakantie en de zomervakantie.
 - Betaald via factuur

Squashbal:

- Single dot: €4,20
- Double dot: €4,90

Toezichthouder/receptionisten: Jan van Donk

- Wil de reserveringen van 17-3-2026 zien en de gehuurde of verkochte artikelen.

Demoscript

1. Aankoop van een banenkaart

- a. Toon hoe de klant inlogt via het online platform met een bestaand account
- b. Laat zien hoe een klant digitaal een banenkaart koopt voor daluren en deze afrekent via IDEAL
- c. Laat zien dat de banenkaart gekoppeld is aan het klantaccount

2. Toon reserveringsmodule

- a. Laat zien waar de klant in de online omgeving een squashbaan kan reserveren
- b. Toon hoe de klant 2 banen reserveert van 45 minuten voor hetzelfde moment
- c. Toon dat er gecontroleerd wordt dat er geen verloren blokken van 15 of 30 minuten ontstaan.
- d. Laat zien hoe de klant het volgende proces doorloopt:
 - a. Toon: Optie "Squashbal huren" en laat klant aantal kiezen.
 - b. Toon: Keuze voor type squashbal (bijv. single dot, double dot).
 - c. Laat zien: Prijs per bal en type.

3. Gebruik van banenkaart om te reserveren

- a. De klant wil betalen en kiest om 2 ritten van de banenkaart te gebruiken
- b. De klant reserveert tijdens piekuren, dus moet nog een x bedrag extra betalen.
- c. Laat zien hoe de klant de squashbal en extra kosten voor piek uur via IDEAL betaald.
- d. Er worden 2 ritten van de banenkaart afgeschreven, maar het bezoek wordt nog niet geregistreerd.

4. Bevestiging

- a. Laat een voorbeeld van een bevestiging zien
 - a. Datum en tijd van de reservering.
 - b. QR-code voor toegang.
 - c. Welke banen zijn toegewezen (bijv. baan 2 en baan 3).
 - d. Extra's: Vermelding van gehuurde squashballen en type.
- b. Toon: Duidelijke en overzichtelijke lay-out.

5. Wijziging van reservering

- a. Laat zien hoe de klant een reservering verplaatst in de online omgeving
- b. Laat zien hoe de receptionisten een reservering verplaatst voor de klant in de kassa omgeving
- c. De squashbaan zijn in onderhoud en de reservering kan niet doorgaan.
Toon hoe de klant automatisch op de hoogte kan worden gebracht.

6. Toegang en afwaardering

- a. Toon dat de ritten pas worden afgewaardeerd bij het startmoment van de reservering
- b. Toon dat het bezoek pas wordt geregistreerd bij het scannen van de QR-code
- c. Laat zien dat de klant tot x keer toe door de toegangspoort kan binnen het tijdslot (bijv. Toiletbezoek)

7. Toezichthouder/receptie

- a. Toon het beheerscherm/omgeving met het overzicht van de reservering

- b. Laat zien hoe de medewerker weet of er een squashbal klaar gelegd moet worden en op welke baan.

8. Seriereservering

- a. De BSO vraagt om de factuur voor het seizoen 1 augustus 2026 t/m 30 juni 2027. Toon hoe de verhuur medewerker de seriereservering in het systeem zet.
- b. Toon hoe de uitzonderingsmomenten meegenomen worden
- c. Toon hoe de factuur eruitziet
- d. Toon hoe de factuur verzonden wordt