

Servicemanagementsysteem

Use cases

1. Melding indienen via Selfserviceportal (SSP) en automatische routing

Doel: Toetsen hoe incidenten via de SSP worden geregistreerd, gekoppeld aan assets en automatisch worden gerouteerd.

Beschikbare tijd: 45 minuten

Punten aantal: 160

Invoer

- Medewerker meldt via de Selfserviceportal dat...
 - Facilitair: het koffieapparaat niet meer werkt.
 - HR: diegene nog vragen heeft over het IKB.
 - ICT: de laptop niet naar behoren werkt.
 - SPO: er een security incident is geweest.
- Medewerker wordt doorverwezen naar een informatiepagina met daarin relevante veelgestelde vragen/kennisitems zichtbaar.
- Formulier toont automatisch gekoppelde locatie- of assetgegevens.
- Na het indienen wordt de melding automatisch toegewezen aan juiste behandelaarsgroep op basis van vooraf gevulde waarden van dit formulier.

Verwachte output

- Melding correct geregistreerd, gekoppeld aan de juiste locatie of asset.
- Automatische routing naar juiste behandelaar & bijbehorende behandelaarsgroep.
- Medewerker kan status en updates volgen via de SSP.
- Behandelaar kan categorie en status toepassen.
- Bevestigingsmail(s) naar aanmelder en/of andere belanghebbenden.

Succescriteria

- Integratie melding met CMDB/Asset Management en/of Vestiging & Locatie.
- Automatische routing naar de juiste behandelaarsgroep.
- De vraag volledig en correct geregistreerd in het systeem.
- De medewerker een duidelijke bevestiging ontvangt met het ticketnummer.
- Alle ingevoerde gegevens zonder fouten worden opgeslagen, inclusief bijlagen.
- De medewerker de status kan volgen via het systeem of e-mailnotificaties.

- De melding is in het behandelaarsgedeelte alleen zichtbaar voor de betreffende afdeling (in dit geval ICT). → Melding moet afgeschermd kunnen worden van andere afdelingen/teams.
- De medewerker geen hinder ervaart in gebruiksgemak, bijv. intuïtieve interface, foutmeldingen bij ontbrekende velden.
- Er geen technische fouten optreden tijdens het insturen (bijv. time-outs, mislukte uploads).

2. Onboarding nieuwe medewerker (Faciliteitenformulier)

Doel: Toetsen of het systeem meerdere processen kan coördineren vanuit één formulier/wijziging/procesflow.

Beschikbare tijd: 35 minuten

Punten aantal: 100

Invoer

- HR/secretaresse meldt een nieuwe medewerker aan via SSP formulier.
- Na indienen splitst het formulier zich (a.d.h.v. workflow) in taken voor ICT, HR en Facilitair.
- Elke afdeling krijgt eigen taken (vooraf gedefinieerd in een workflow).
- Bepaalde invoer van de behandelaar in een taak, moet met automatisering terecht kunnen komen in 1 of meerdere andere taken.
 - Bijvoorbeeld het personeelsnummer moet opgezocht worden in het HR-systeem door een HR-medewerker. Deze moet in een opvolgende taak voor ICT zichtbaar worden.

Verwachte output

- Alle taken automatisch aangemaakt op de juiste behandelaren/groepen, met de juiste gegevens zichtbaar voor de behandelaren:
 - Naam medewerker (aanmelder)
 - Naam nieuwe medewerker
 - Naam manager
 - Gegevens rondom indiensttreding
 - Afdeling / team
 - Omschrijving van de betreffende taak
 - Voorbeelden: toegangspas, hardware, rechten
- Overzicht voor HR/Coördinator van status en voortgang van alle taken.
- Na afhandeling van alle taken moet de aanvraag automatisch gesloten worden en moet er een mail uitgaan naar diverse partijen, zoals de aanmelder en de manager.

Succescriteria

De use case is succesvol wanneer:

1. Na het indienen van het faciliteitenformulier/indienst formulier de aanvraag volledig en correct wordt geregistreerd en doorgezet wordt naar de juiste behandelaren/groepen.

2. Het personeelsnummer wordt ingevuld door de behandelaar van taak X en deze zichtbaar wordt in taak Y.
3. Indien andere afdelingen moeten worden betrokken, gebeurt dit via een vooraf gedefinieerde workflow.
4. Alle stappen en acties worden vastgelegd in het systeem (logging en registratie door behandelaar).
5. De aanmelder van het formulier wordt geïnformeerd over de voortgang en/of na afronding van de aanvraag.
6. Gegevens worden verwerkt volgens AVG- en interne beveiligingsrichtlijnen.
7. De aanvraag en afhandeling ervan is volledig traceerbaar: wie heeft het personeelsnummer aangevuld, wie heeft de wijziging uitgevoerd, en wanneer.
8. Geen technische fouten tijdens het ontvangen, openen of aanpassen van de aanvraag.

3. Autorisatiebeheer

Doel: Zorgen dat gebruikers en behandelaren binnen applicatie uitsluitend toegang hebben tot meldingen, gegevens, functionaliteiten en taken die passen bij hun rol, afdeling en verantwoordelijkheden.

Beschikbare tijd: 10 minuten

Punten aantal: 60

Invoer

- Gebruikers en behandelaren met verschillende afdelingen en rollen zoals IT, HR, Facilitair en Financiën zijn ingedeeld in aparte groepen.
- Per behandelarsgroep is het mogelijk om een rechten (=wat mag je doen) te koppelen, die geheel zelf in te delen zijn.
- Er is een onderscheid te maken tussen het lezen, schrijven, aanmaken, archiveren en verwijderen van bepaalde kaartsoorten (zoals meldingen, wijzigingen, etc.).
- Daarnaast zijn er filters (=wat mag je zien) per persoon of per groep in te stellen, waarin gespecificeerd kan worden van welke groepen je de kaarten mag zien.

Verwachte output

- Behandelaren zien uitsluitend meldingen en taken die aan hun rol, afdeling of toegewezen filters voldoen.
- Gebruikers kunnen geen meldingen raadplegen of wijzigen buiten hun bevoegdheden.
- Taken en workflowstappen kunnen worden toegewezen op basis van rol en autorisatie.
- Wijzigingen in autorisaties zijn direct van kracht zonder herinrichting van processen.

Succescriteria

- Autorisaties zijn centraal en rol gebaseerd in te richten door functioneel beheer.
- Scheiding tussen verschillende processen is volledig af te dwingen.
- Privacy gevoelige informatie is afgeschermd conform AVG en intern beleid.
- Rapportages en dashboards respecteren ingestelde autorisaties.
- Autorisaties zijn reproduceerbaar en eenvoudig aan te passen bij organisatie wijzigingen.

4. Reservering

Doel: Reservering aanmaken, behandelen en afronden.

Beschikbare tijd: 30 minuten

Punten aantal: 80

Invoer

- Medewerker maakt in de reserveringenplanner (behandelaarsgedeelte of SSP) een reservering aan met de volgende gegevens:
 - Datum & Tijd
 - Korte omschrijving
 - Aanmelder / Aangemeld voor <andere naam>
 - Behandelaar / Behandelaarsgroep
- Mogelijkheid tot vrije tekstvelden en dropdown lijsten, voor veldnamen als “Type boeking” en “Betaalconditie”
- Mogelijkheid om reserveerbare diensten en faciliteiten toe te voegen aan de reservering.
- De prijzen van de gereserveerde locaties/diensten/faciliteiten moeten tijdens het vullen zichtbaar zijn
 - Met ook de totaalprijs zichtbaar in beeld.
- De reservering moet op status (of fase) “Aanvraag” kunnen staan en vervolgens doorgaan naar andere statussen/fasen.

Verwachte output

- Reservering correct geregistreerd, met de gekozen dienst(en) en faciliteit(en).
- Automatische routing naar juiste behandelaar & bijbehorende behandelaarsgroep. Bij deze behandelaar(s)groep moet de reservering tevoorschijn komen in een dashboard.
- Behandelaar na de initiële aanmaak op ieder moment nog de reservering aanpassen, de status / fase veranderen en diensten / faciliteiten toevoegen of verwijderen.
- Bevestigingsmail(s) naar aanmelder en/of andere belanghebbenden.

- Verschillende diensten / faciliteiten van dezelfde reservering moeten verschillende behandelaren toegekend kunnen krijgen.

Succescriteria

- Alle verschillende behandelaar(sgroepen) kunnen op een overzichtelijk dashboard/takenbord zien wat zij wanneer moeten doen.
- De reservering volledig en correct geregistreerd in het systeem.
- De aanmelder een duidelijke bevestiging heeft ontvangen met het reserveringsnummer.
- Alle ingevoerde gegevens zonder fouten worden opgeslagen, inclusief bijlagen.
- De aanmelder de status kan volgen via het systeem of e-mailnotificaties.
- De behandelaar geen hinder ervaart in gebruiksgemak, bijv. intuïtieve interface, foutmeldingen bij ontbrekende velden.
- Er geen technische fouten optreden tijdens het aanmaken of behandelen (bijv. time-outs, mislukte uploads).