

Casus 1:

Incident ICT-storing

Stap 1: De melding

Als een eindgebruiker, wil ik begeleid worden bij het indienen van een melding, zodat ik de melding makkelijk en volledig kan indienen.

Eindgebruiker: de minst digifitte collega

Doel: incident maken

Wanneer tevreden: Gedurende het proces wil ik als gebruiker geholpen worden stap voor stap. Lekentaal geschreven ondersteund door het bieden van AI, templates.

Resultaat: ik zie de melding in het systeem en ik kan de status volgen.

Stap 2: De behandelaar

Als behandelaar, wil ik in 1 oogopslag mijn werkvoorraad zien, zodat ik kan sturen en prioriteren.

Eindgebruiker: behandelaar in breedste zin van het woord changemanager, SLM, FB.

Doel: Inzicht in actuele werkvoorraad

Wanneer tevreden: in 1 scherm dashboard met doorklikfunctionaliteit incl. servicenormtijden.

Resultaat: applicatie die ons ondersteunt in een kwalitatieve dienstverlening.

Stap 3: De functioneel Beheerder

Als functioneel beheerder wil ik documentatie kunnen maken, toevoegen, bijhouden en linken, zodat ik kennis kan delen met collega's en dit wil ik ook kunnen doen bij de beantwoording (afhandeling) van een incident.

Eindgebruiker: functioneel beheerder en in sommige gevallen collega's

Doel: kennis delen en borgen

Wanneer tevreden: makkelijk aan te maken en terug te vinden voor een collega

Resultaat: documentatie op orde en informatie beschikbaar

Casus 2:

Evenementenaanvraag binnen een geïntegreerde FMIS-omgeving

(Inclusief externe leverancier voor bloemarrangement)

Situatieschets

De Gemeente Stadshaven gebruikt een geïntegreerde FMIS-applicatie om evenementen, ruimtes en facilitaire services te plannen. Een medewerker vraagt een evenement aan via een intakeformulier. Het systeem genereert vervolgens automatische workflows en taken voor interne teams (Bodedienst, Catering, AV, Schoonmaak) en voor externe leveranciers (bijv. bloemist).

De demonstratie toont het volledige proces van aanvraag tot uitvoering.

Doel van de demonstratie

- Hoe een medewerker een **evenement** aanvraagt via het systeem
- Hoe aanvullende services (catering, AV, inrichting, beveiliging, bloemen) worden toegevoegd
- Hoe de **Servicedesk** de aanvraag ontvangt, beoordeelt en externe leveranciers aanstuurt
- Wat **Bodedienst** ziet aan de backoffice-kant
- Hoe wijzigingen automatisch doorwerken

Rollen

Rol	Omschrijving
Medewerker (Anne)	Doet de evenementenaanvraag
Servicedeskmedewerker (Noah)	Controleert aanvraag, zet interne en externe taken uit
Bodedienst (Bram)	Verwerkt opbouw, AV en logistieke taken
Externe bloemist	Levert bloemenarrangement
ITSM-FMIS systeem	Registreert aanvraag, genereert workflows & notificaties

Casusverhaal

1. Initiatie van het evenement

Anne opent het FMIS-portaal en vult het *Evenementen Intakeformulier* in:

- **Naam:** Informatiebijeenkomst Energietransitie
- **Datum:** 10 juni (13:00–17:00)
- **Deelnemers:** 40
- **Opbouw:** 12:00–13:00
- **Afbouw:** 17:00–17:30
- **Ruimte:** Auditorium
- **Opstelling:** Theater
- **Bezoekers:** Intern + extern
- **Beveiliging:** Ja

Ze gaat verder naar “Aanvullende Services”.

2. Aanvullende services kiezen

Anne selecteert:

Catering

- Welkomstdrankje – 40 personen
- Koffie/thee – 2 rondes
- Wraps – 40 personen

Facilitaire voorzieningen

- Podiumset (spreekgestoelte + microfoon)
- 40 extra stoelen
- Bewegwijzering bij ingang

AV

- Beamer + scherm
- Draadloze microfoon
- AV-technische check (15 min vooraf)

Overige services

- **Bloemenarrangement voor podium (extern geleverd)**
- Schoonmaak na afloop en Anne bevestigt de aanvraag.

3. Automatische ITSM-FMIS workflows

3.1 Servicedesk-melding

De volledige aanvraag komt binnen als **evenementendossier**.

Noah (Servicedesk) ziet:

- alle ingevulde gegevens
- risicoprofiel (externe gasten + beveiliging)
- overzicht van benodigde interne én externe services

3.1.1 Extra servicedesk-taak: externe bestelling bloemist

Omdat bloemen extern worden ingekocht, maakt het systeem automatisch:

Taak: “Bloemenarrangement bestellen voor evenement Energietransitie”

Met:

- Leverdatum & tijd: **10 juni, 12:00 uur**
- Locatie: Auditorium podium
- Type arrangement: standaard / groot podiumstuk
- Aangevraagd door: Anne
- Benodigde toegang voor leverancier
- Naam en contactgegevens externe bloemist

Noah controleert en plaatst de bestelling via de FMIS-inkoopmodule.

De bloemist ontvangt automatisch een opdrachtmail.

3.2 Automatische taakverdeling

Het systeem genereert de volledige set taken voor teams én leverancier:

Taak	Team / Leverancier	Tijdstip
Theateropstelling plaatsen	Bodedienst	12:00–13:00
Bewegwijzering plaatsen	Bodedienst	11:45
AV-check	Bodedienst/AV	12:45–13:00
Catering ronde 1	Catering	13:00
Catering ronde 2	Catering	15:00
Wraps bereiden/leveren	Catering	12:50
Bloemenarrangement bestellen (externe taak)	Servicedesk → Bloemist	voor 12:00

Bloemenarrangement leveren en plaatsen	Externe bloemist	12:00
Beveiliging aanwezig	Beveiliging	12:30–17:30
Schoonmaak na afloop	Schoonmaakdienst	17:00–17:30

3.3 Notificaties

- Teams/e-mail naar iedere betrokken afdeling
- Externe bloemist ontvangt automatisch bestelbon
- Alle taken verschijnen in dag- en weekplanning

4. Backoffice

4.1 Servicedesk (Noah)

In het evenementen-dossier ziet Noah:

- interne taken (catering/AV/bodes/schoonmaak/beveiliging)
- **externe bestelstatus van de bloemist**
 - besteld
 - bevestigd
 - verwachte levering

Noah markeert de aanvraag als *Goedgekeurd*.

4.2 Bodedienst (Bram)

In het bodedashboard ziet Bram:

- 3 interne taken:
 - opbouw stoelen
 - bewegwijzering
 - AV-check

Daarnaast ziet hij in het dossier:

- **informatie over de geplande bloemenlevering**, zodat hij weet dat een externe leverancier toegang nodig heeft rond 12:00.

Bram accepteert de taken.

5. Wijziging door de medewerker

Anne verandert het aantal deelnemers van 40 naar **50**.

Het systeem verwerkt automatisch:

- Catering +10
 - Extra stoelen worden toegevoegd
 - Bodedienst en Catering krijgen een update
 - **Servicedesk ontvangt automatisch een melding:**
“Controleer of bloemenarrangement nog passend is bij gewijzigd aantal deelnemers”
(indien nodig kan Noah contact opnemen met de bloemist)
-

6. Afhandeling op de dag zelf

- Bloemist levert om 12:00 het arrangement
 - Bram controleert en markeert “Ontvangen & geplaatst”
 - AV-team voltooit technische check
 - Catering rondes worden uitgevoerd
 - Schoonmaak sluit het evenement af
 - FMIS sluit het dossier automatisch en verwerkt kosten, inclusief externe inkoop
-

Casus 3:

Resource Central Outlook-plugin-in Ruimtereservering

Deze casus beschrijft een demonstratie van het gebruik van de Resource Central Outlook-plugin (Add-On Products of gelijkwaardig) als onderdeel van een geïntegreerde ITSM-FMIS-omgeving. De casus bevat context, doelstelling, rollen, het stapsgewijze scenario en beoordelingscriteria om de demo objectief te kunnen evalueren.

Situatieschets

De Gemeente Stadshaven gebruikt een geïntegreerde ITSM-FMIS-applicatie voor het beheer van meldingen, assets, ruimtes en facilitaire services. Voor het optimaliseren van ruimtegebruik en het verminderen van handmatig planwerk is de Resource Central Outlook-plugin geïmplementeerd (of een vergelijkbare plug-in). De demonstratie toont hoe medewerkers zelfstandig via Outlook vergaderruimtes, catering en aanvullende services kunnen boeken, waarbij alle backoffice-workflows in de ITSM-FMIS-applicatie automatisch worden aangestuurd.

Doel van de demonstratie

- Hoe een medewerker via Outlook een ruimte reserveert.
- Hoe aanvullende services (catering, AV-apparatuur, schoonmaak, etc.) worden toegevoegd.
- Hoe de plug-in communiceert met de ITSM-FMIS-omgeving (workflows, tickets, taaktoewijzing).
- Wat een facilitair medewerker ziet aan de backoffice-kant.
- Hoe wijzigingen/annuleringen automatisch verwerkt worden.

Rollen

Rol	Omschrijving
Medewerker (Anne)	Boekt een vergadering en services via Outlook.
Facilitair Coördinator (Samir)	Ontvangt en verwerkt taken in het planningsdashboard.
ITSM-FMIS systeem	Registreert reserveringen, genereert workflows en stuurt notificaties.

Casusverhaal

1. Initiatie: Vergadering plannen

Anne wil een hybride teamvergadering plannen met 8 deelnemers. Ze opent Outlook en maakt een nieuwe vergadering aan. Vervolgens klikt ze op de Resource Central plug-in en filtert op locatie, capaciteit en faciliteiten (hybrid meeting kit, scherm, VC-set).

Resultaat: Anne kiest Vergaderruimte 2.14, zichtbaar als beschikbaar.

2. Aanvullende services kiezen

Na het selecteren van de ruimte verschijnt het overzicht met aanvullende services in Resource Central. Anne kiest:

- Catering: koffie/thee & koekjes – 8 personen
- Materialen: flip-over
- IT-ondersteuning: check van AV-apparatuur 10 minuten vooraf

Ze bevestigt de reservering in Outlook.

3. Automatische ITSM-FMIS workflows

Het ITSM-FMIS-systeem verwerkt automatisch de bijbehorende workflow:

3.1. Aanmaken van facilitaire taken

- Cateringticket → toegewezen aan Team Catering.
- AV-checkticket → toegewezen aan IT-Ondersteuning.
- Ruimteboeking → geregistreerd op de resourcekaart van ruimte 2.14.

3.2. Meldingen

- Teams/Email-notificatie naar de betreffende teams.
- Overzicht verschijnt direct in hun dagplanning.

4. Facilitaire backoffice

Samir (coördinator facilitaire zaken) ziet de reservering in het resource-planningsdashboard, met automatisch gegroepeerde taken per reservering, inclusief SLA's, tijdstippen en benodigde middelen per taak. Hij klikt op de cateringtaak en accepteert deze; IT-ondersteuning accepteert hun eigen taak.

5. Wijziging door de medewerker

Twee deelnemers kunnen niet live aanwezig zijn. Anne wijzigt in Outlook het aantal personen van 8 naar 6 (ruimte blijft gelijk). De catering wordt automatisch aangepast, FMIS werkt de bestelling en kosten bij en er gaat een update naar de cateringmedewerker.

6. Afhandeling op de dag zelf

Op de dag zelf ziet Samir dat alle taken voltooid zijn. Catering registreert eventuele restproducten en IT-ondersteuning markeert de AV-check als "voltooid". Na afloop sluit de reservering automatisch in het FMIS-systeem.