

Programma van Wensen – Use Cases

In dit Programma van Wensen zijn de functionaliteiten opgenomen voor het FMIS. De Wensen zijn opgenomen als Use cases en worden aan de hand van de schriftelijke inschrijving in combinatie met de demonstratie en test door het beoordelingsteam beoordeeld.

De Use Cases zijn genummerd en zijn op die manier gekoppeld aan het Programma van Eisen, waar de Eisen dezelfde nummering hebben.

Use Cases

UC1 - Selfserviceportaal: We werken met een selfserviceportaalfunctie voor eindgebruikers. (Prio 2: maximaal 20 punten te behalen)

Een digitaal portaal waar eindgebruikers (online) op een gebruiksvriendelijke manier hun facilitaire en vastgoedzaken kunnen regelen, zowel beschikbaar via een mobiele app als via een webbased portaal. Het gaat daarbij om indienen van (storingen)meldingen (aan assets, ruimtes of installaties), informatieverzoeken, klachten en vragen over facilitaire zaken en vastgoed.

Met de invoering van Enterprise Servicemanagement (ESM) gaan we in de toekomst uit van een integratie tussen FMIS en ESM. Selfservicefunctionaliteit zal dan onderdeel zijn van ESM. De gewenste integratie is beschreven onder Integraties (onderdeel ESM).

Nr.	Wensen
1	We verwachten als TU/e dat het selfserviceportaal (SSP) intuïtief is ingericht. Het beeld hierbij is als volgt: een gebruiker moet niet zoeken naar juiste formulier, maar vindt op basis van steekwoorden direct de juiste ingang. Alles wat al vooraf ingevuld kan worden is dat ook, zodat een gebruiker zo min mogelijk handelingen hoeft te verrichten.
2	FMIS biedt de mogelijkheid om de klant te vragen naar zijn of haar ervaring t.a.v. de geleverde dienst.
3	FMIS biedt de mogelijkheid om hierbij een optioneel toelichtingenveld toe te voegen zodat de eindgebruiker extra informatie kan geven.

UC2 - App: We werken met een app voor eindgebruikers en behandelaars. (Prio 2: maximaal 20 punten te behalen)

We willen gebruik maken van een FMIS-app die deel uitmaakt van de totaaloplossing (lees: het geheel van functionele eisen en wensen (PvE) en foundational requirements). De app willen we in kunnen zetten voor onze eindgebruikers (medewerkers en studenten) en onze interne en externe behandelaars (o.a. contractanten) om hen relevante functies uit FMIS (zie functionaliteiten) aan te bieden op een mobiel apparaat.

Inzet van een app kent verschillende doelen:

1. Vergroten van de meldingsbereidheid (mensen kunnen melden op het moment dat zij een storing ervaren).
2. Verbeteren van de gebruiksvriendelijkheid (melden kan ter plekke snel zonder een laptop te hoeven gebruiken).
3. Verbeteren van de effectiviteit en efficiëntie van de organisatie (afhandelen van meldingen/orders/identificeren van inventaris met QR kan ter plekke).

De gewenste integratie met ESM zorgt naar alle waarschijnlijkheid voor een wijziging in de aan te bieden functionaliteiten via de FMIS-app. Zoals beschreven bij Integraties willen we de portaalfunctionaliteit voor meldingen en vragen van onze eindgebruikers graag in ESM onderbrengen. Dat betekent dat deze onderdelen (Selfserviceportaal, Meldingen en een deel van het Kennisbeheer) op dat moment niet meer via de FMIS-app aangeboden worden. De functies voor behandelaars zouden nog wel onderdeel van de app moeten zijn.

Nr.	Wensen
1	<p>De FMIS-app biedt de mogelijkheid om diverse functionele toepassingen aan eindgebruikers aan te kunnen bieden, zoals:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Reserveren van werkplekken b. Reserveren van vergaderzalen c. Inleggen van storingsmeldingen, klachten, etc. d. Plattegronden e. Beschikbaarheid van faciliteiten (denk aan parkeerplaatsen, werkplekken, vergaderruimten).
2	<p>De FMIS-app biedt de mogelijkheid om configureerbaar (zowel beheerders als gebruikers) te zijn. Hiermee bedoelen we dat de lay-out van de app aangepast kan worden.</p>
3	<p>De FMIS-app biedt de mogelijkheid om een terugkoppeling te geven aan de gebruiker en/of behandelaar via de app.</p>
4	<p>De FMIS-app biedt beheerders de mogelijkheid om bij een pagina of formulier per type andere velden te laten zien, velden te kunnen configureren en hierin ook de volgorde te bepalen.</p>
5	<p>FMIS biedt de mogelijkheid dat voor door de app te gebruiken QR-codes in het gebouw in bulk geprint kunnen worden.</p>
6	<p>De app vormt een mogelijke gebruikersinterface voor eindgebruikers om meldingen te doen. We zien graag ook advies vanuit ervaring van de leverancier op welke manier een eindgebruiker in de oplossing zo gebruiksvriendelijk mogelijk een melding kan maken.</p>

UC3 - Reserveringsbeheer: Reserveren van ruimtes en (aanvullende) faciliteiten. (Prio 1: maximaal 30 punten te behalen)

We willen onze gebruikers de mogelijkheid geven om ruimtes en andere faciliteiten te reserveren. Daarbij is voor ruimtereserveringen een splitsing tussen onderwijsruimtes en overige (vergader)ruimtes. Onderwijsruimtes worden geboekt via TimeEdit (zie onderdeel Integraties).

Ten aanzien van de gewenste architectuur en integratie van FMIS, M365 en ESM hebben we de volgende uitgangspunten voor reserveringen:

- Ruimtereserveringen van vergader- en evenementenruimten doen we primair via M365 (Outlook). Ruimtes moeten middels een integratie vanuit Ruimtebeheer (FMIS) beschikbaar gesteld worden aan M365 (zie ook Integraties).
- Reservering van aanvullende faciliteiten bij een ruimte (zoals catering) doen we via het FMIS. Deze reserveringen moeten middels een integratie beschikbaar komen in M365 (Outlook). Met de invoering van ESM willen we de reservering van aanvullende voorzieningen bij een ruimte en de communicatie daarover via ESM laten lopen, in lijn met de rest van de gewenste architectuur.
- Reservering van andere faciliteiten verloopt via FMIS op het moment dat de faciliteiten in FMIS als asset beheerd worden, dus waar bijvoorbeeld onderhoud en/of reparatie van geregistreerd wordt). Reservering van overige faciliteiten gebeurt tot de invoering van ESM in M365 (bijvoorbeeld Outlook). Reservering van faciliteiten gebeurt na invoering van ESM m.b.v. formulieren in ESM.
- Incidentmeldingen voor ruimtes en de afhandeling daarvan wordt wel geregistreerd in het FMIS. Communicatie verloopt via het ESM.

Nr.	Wensen
1	FMIS biedt de mogelijkheid om direct beschikbare alternatieven aan te geven die vervolgens direct te reserveren zijn.
2	FMIS biedt de mogelijkheid om een werkplek (op bureauniveau, eventueel binnen een ruimte) te reserveren.
3	FMIS biedt de mogelijkheid om assets te reserveren.
4	FMIS biedt de mogelijkheid om een order te koppelen aan een ruimtereservering (en vice versa). Bijvoorbeeld als er aanvullende AV-diensten, schoonmaak etc. nodig is. Dit kan zowel door een melder als door een behandelaar toegevoegd worden.
5	FMIS biedt de mogelijkheid om voor ruimtes waar dit relevant is kosten zichtbaar te maken bij de reservering, uitgesplitst naar zaalhuur, catering en voorzieningen.
6	FMIS biedt de mogelijkheid om bij wijzigingen en annuleringen vanuit Microsoft 365 ook gekoppelde additionele diensten zoals catering te wijzigen (diensten blijven gekoppeld aan nieuw tijdstip of worden mee geannuleerd).
7	FMIS biedt de mogelijkheid om vaste tijds marges tussen vergaderingen te hanteren, bijvoorbeeld voor schoonmaak of ombouw.

8	FMIS biedt de mogelijkheid om een bevestiging per WhatsApp (of vergelijkbaar) te verzenden op basis van een reservering. Keuze is hierbij aan de gebruiker.
9	FMIS biedt de mogelijkheid om bij het reserveren van een ruimte gebruik te maken van een kalender (planbord) waarin per tijdseenheid (week, maand) zichtbaar is welke ruimtes beschikbaar zijn, mits goed leesbaar binnen één scherm.
10	FMIS biedt de mogelijkheid voor het systeem om (op verschillende devices) één of meerdere plattegronden te tonen waarop de op dat moment beschikbare en bezette reserveerbare werkplekken, vergaderzalen en voorzieningen worden gepresenteerd.
11	FMIS biedt de mogelijkheid om sleutels en/of toegangspassen (van de bewuste ruimte, via ruimtebeheer/sleutelbeheer) aan een reservering te kunnen koppelen.
12	FMIS biedt de mogelijkheid om vanuit de applicatie personen uit te kunnen nodigen bij een ruimtereservering.
13	FMIS biedt de mogelijkheid om bij een reservering van een ruimte het aantal deelnemers te registreren dat fysiek aanwezig is. Dit kan vanwege hybride vergaderingen soms anders zijn dan het totaal aantal genodigden.
14	FMIS biedt de mogelijkheid om meerdere reserveringen van ruimtes met verschillende begin- en eindtijden aan elkaar te koppelen tot 1 reservering (bijvoorbeeld voor evenementen).
15	FMIS biedt de mogelijkheid om bij een reservering een melding aan te maken voor de catering dat de catering van het vorige overleg opgehaald moet worden voordat het volgende overleg start.

UC4 - Ruimtebeheer 1: We beheren ruimte-informatie als kernregistratie voor de TU/e.

UC4 - Ruimtebeheer 2: We stellen strategische ruimtelijke plannen op.

(Prio 1: maximaal 30 punten te behalen)

Ruimtebeheer vormt een kernregistratie voor de TU/e, omdat hier de attributen van verschillende ruimtes, etages en gebouwen worden vastgelegd en dat deze in samenhang geraadpleegd kunnen worden. Die registratie vormt de basis voor andere processen zoals ruimtereserveringen, schoonmaak etc.

Bij ruimtebeheer draait het ook om beheer- en planningsprocessen rondom de beschikbare fysieke ruimten van de organisatie. Denk aan het nauwkeurig bijhouden van hoeveel ruimte een organisatie in gebruik heeft (oppervlakte), het verkrijgen van informatie over bezetting (met behulp van het systeem) en het opstellen van strategische ruimtelijke plannen.

Nr.	Wensen
1	FMIS biedt de mogelijkheid om onder andere etage-, ruimte-, asset-, huur- of verhuurinformatie en flexibele werkplekken te importeren. Hierbij moet duidelijk zijn welke velden verplicht zijn voor

	het systeem bij een import om de import succesvol te laten uitvoeren en wordt gesignaleerd op het moment dat een import niet succesvol is afgerond.
2	FMIS biedt de mogelijkheid om een legendafunctie te bieden met geconsolideerde vierkante meterinformatie.
3	FMIS biedt de mogelijkheid om ruimtes, werkplekken en assets te koppelen aan de betreffende CAD-polygonen en CAD-symbolen op de tekening, ter ondersteuning van automatische vierkante meterregistratie, vlekkenplannen en diverse zoekfuncties.
4	FMIS biedt de mogelijkheid om kengetallen en/of heatmaps te rapporteren over de benutting van ruimtes.
5	FMIS biedt de mogelijkheid om vastgoedbeheer uit te voeren op niveau van het object/gebouw. Hierbij kan de WOZ-waarde, verzekerde herbouwwaarde, waarde van inventaris en energielabel vastgelegd worden.

**UC5 - BI: We zetten Business Intelligence in om onze facilitaire en vastgoedprocessen te ondersteunen en te verbeteren.
(Prio 1: maximaal 30 punten te behalen)**

Het FMIS is een centraal systeem in de bedrijfsvoering van de TU/e. Het wordt gebruikt om de facilitaire en vastgoedbeheerprocessen te ondersteunen. Dat betekent dat er een grote behoefte is aan overzicht op die processen en behoefte aan inzicht in manieren om de processen te kunnen verbeteren. Hiervoor willen we de mogelijkheden van business intelligence inzetten (overzichten/lijsten, rapportages en dashboarding). Dit willen we de komende periode graag verder uitbreiden, ook in relatie tot ons universiteitsbrede programma Smart Campus.

Business Intelligence kan bijdragen aan een betere studie- en werkervaring, efficiënter gebruik van beschikbare ruimtes, de verduurzamingsstrategie van de TU/e en mogelijke kostenreducties.

Nr.	Wensen
1	FMIS biedt de mogelijkheid om overzichten direct vanuit het systeem, geautomatiseerd uit te wisselen met e-mail en Microsoft Office-producten.
2	FMIS biedt de mogelijkheid van datakwaliteitsmonitoring, waarin detectie van fouten en inconsistenties in data getoond kunnen worden.
3	FMIS biedt de mogelijkheid om op zelf in te stellen KPI's te rapporteren. KPI's kunnen op de verschillende aspecten ingesteld worden die in de rapportagemodule zijn opgenomen.
4	FMIS biedt de mogelijkheid om inzicht te kunnen geven in gebruik van rapporten.
5	FMIS biedt de mogelijkheid om in een persoonlijk overzicht je eigen werkvoorraad (meldingen en orders) zichtbaar te hebben.

UC6 - Contractbeheer: We beheren facilitaire en vastgoedcontracten en leven deze na. (Prio 1: maximaal 30 punten te behalen)

Contractbeheer in FMIS omvat het fysiek en digitaal beheren van contracten, zodat de juiste informatie op het juiste tijdstip en op de juiste plaats beschikbaar is. Daarnaast bewaken we de naleving van de in contracten vastgelegde afspraken. Hierbij wordt zowel de prestatie van de leverancier bewaakt, als de prestatie van de eigen organisatie.

In FMIS willen we inkoopcontracten kunnen beheren die we hebben met leveranciers binnen de vakgebieden facilitair en vastgoed. Dit varieert van eenmalige opdrachten tot meerjarige raamovereenkomsten. Daarnaast willen we in FMIS de huur- en verhuurcontracten van facilitair en vastgoed kunnen beheren.

Nr.	Wensen
1	FMIS biedt de mogelijkheid diverse datavelden in een contractregistratie te gebruiken: - aandachtsniveau (een verdeling in prioriteit zoals goud, zilver, brons)
2	FMIS biedt de mogelijkheid om verschillende intervalperioden van (ver)huurperiodes in te geven ter facturering. Bijvoorbeeld facturatie van maandbedragen per kwartaal.
3	FMIS biedt de mogelijkheid korting of toeslag per contractregel op basis van een percentage mee te geven (prijsafspraken met klant van een korting op de standaardprijs).
4	FMIS biedt de mogelijkheid om communicatie via het systeem te laten plaatsvinden tussen contractbeheerder en contractregisseur (incl. het meesturen van documenten).
5	FMIS biedt de mogelijkheid om bij verhuurcontracten conceptfacturen te genereren waarbij onderscheid wordt gemaakt tussen huur- en servicekosten.
6	FMIS biedt de mogelijkheid om kosten die buiten het reguliere contract vallen (bijvoorbeeld extra inzet schoonmaak) inzichtelijk te maken voor gebruikers en behandelaars en deze ook financieel te kunnen verwerken, mede om hier vervolgens op te kunnen rapporteren.

UC7 - Assetbeheer: We beheren de registratie van assets binnen de vakgebieden vastgoed en facilitair. (Prio 1: maximaal 30 punten te behalen)

Assets zijn zaken die in de organisatie worden gebruikt en die een zekere waarde vertegenwoordigen. Assetdata verwijst naar de verzameling van gegevens over de fysieke elementen van een gebouw (waaronder ook meubilair) en onderdelen die in het terrein zijn opgenomen. Dit gaat over informatie van geconstrueerde samenstelling van onderdelen, toegepaste materialen, fabricaten, capaciteiten, leeftijd, omvang, onderhoudsstatus, energieverbruik etc.

Assetbeheer gaat over het onderhoud en de vernieuwing van de assets van de organisatie, zodat ze optimaal gebruikt kunnen worden. Assetbeheer is nodig om diensten te kunnen verlenen met de assets of ze in te zetten voor de instandhouding van gebouwen/objecten. Assetbeheer functioneert mede als basis voor het meerjarenonderhoudsplan. Daarnaast zorgt het voor overzicht op assets in bruikleen, zodat inzichtelijk is wie welk asset op dat moment in gebruik heeft.

Binnen de TU/e zijn de volledige bouwkundige en gebouwgebonden installaties en een deel van de inventaris in het huidige FMIS opgenomen en zijn er plannen om de registratie uit te breiden, ook met facilitaire assets.

Nr.	Wensen
1	FMIS biedt de mogelijkheid om met behulp van de applicatie een conditiemeting op een asset te plannen en uit te voeren.
2	FMIS biedt de mogelijkheid dat assets zichtbaar zijn voor medewerkers van de organisatie via een digitale plattegrond.
3	De FMIS-app biedt de mogelijkheid aan behandelaars om nieuwe assets in te voeren.

UC8 - MJOP: Lange termijnplanning voor onderhouden en vervangen van gebouwen en assets binnen de vakgebieden vastgoed en facilitair. (Prio 1: maximaal 30 punten te behalen)

Met een meerjarenonderhoudsplanning (veelal MOP of MJOP genoemd) willen we een middellange (vijf jaar) tot een lange termijnplanning (tien jaar) opzetten voor het uitvoeren van onderhoud. Het gaat om zowel planmatig als preventief onderhoud, als ook wettelijke inspecties aan gebouwen (inclusief assets), terreinen en installaties. We willen hiervan een kosteninschatting en –planning kunnen maken.

Nr.	Wensen
1	FMIS biedt de mogelijkheid dat het MJOP wat gegeneerd wordt, rekening kan houden met afschrijvingstermijnen en indexaties.
2	FMIS biedt de mogelijkheid om bij de verschillende onderhoudsactiviteiten (materiaal, onderdelen, extra) bijbehorende kosten te registreren.
3	FMIS biedt de mogelijkheid om bij de onderhoudsactiviteiten werkinstructies te registreren.
4	FMIS biedt de mogelijkheid om een overzicht te creëren van (onderhouds)historie van een asset.
5	FMIS biedt de mogelijkheid de levenscycluskosten (preventief, correctief en reactief) op te kunnen vragen (TCO benadering).
6	FMIS biedt de mogelijkheid om de vervangingskosten ook te kunnen berekenen op het moment dat vervanging van een asset later of juist eerder gaat plaatsvinden.

UC9 - Kennisbeheer 1: Voorkomen van meldingen en vragen door inzet van kennisitems.

UC9 - Kennisbeheer 2: Efficiënter afhandelen van meldingen en order door inzet van kennisitems.

(Prio 2: maximaal 20 punten te behalen)

Kennisitems zijn informatiedragers die als ondersteuning dienen voor de eindgebruiker of behandelaar en gevonden kunnen worden door te zoeken in het FMIS. Ze zijn bedoeld om (veelgestelde) vragen op te lossen voordat deze als melding worden ingeschoten, maar ook om instructie aan behandelaars te geven voor het afhandelen van vaker voorkomende meldingen. Kennisitems bestaan in de vorm van documenten, video's, presentaties en plain text. Ze bevatten o.a. handleidingen, checklists en instructies.

Kennisbeheer is de manier waarop de kennisitems in FMIS beheerd worden. Daarbij gaat het om toevoegen, bewerken en verwijderen van kennisitems op een zo gebruiks- en beheervriendelijke manier.

Met de invoering van ESM gaan we in de toekomst uit van een integratie tussen FMIS en ESM. De gewenste integratie is beschreven onder Integraties (onderdeel ESM) en gaat ervanuit dat kennisitems voor eindgebruikers beschikbaar gesteld gaan worden via ESM en kennisitems voor FMIS-behandelaars in FMIS.

Nr.	Wensen
1	FMIS biedt de mogelijkheid om een kennisbankitem te koppelen aan een melding (inclusief mogelijke afbeeldingen).
2	FMIS biedt de mogelijkheid om een kennisbankitem te koppelen aan een specifieke ruimte (bv veiligheidsregels).
3	FMIS biedt de mogelijkheid om automatisch suggesties uit de kennisbank te tonen o.b.v. de vraagstelling/melding/aanvraag die een melder doet, zodat melder niet hoeft te zoeken.

UC10 - Meldingenbeheer: Eindgebruikers melden hun verzoek en we kunnen deze op een gebruiksvriendelijke manier in behandeling nemen.

(Prio 1: maximaal 30 punten te behalen)

Het registreren en beheren van een melding van een reservering, storing, informatieverzoek, klacht of (aan)vraag. Aan de hand van een melding vindt ook de communicatie tussen de melder en de behandelaar plaats.

Belangrijk hierbij voor ons is de wisselwerking tussen melder, centraal meldpunt en interne en/of externe behandelaar, waar ook de relatie met orderbeheer van belang is.

In de gewenste eindsituatie waarbij Enterprise Service Management is gerealiseerd, is de scheiding tussen een melding en een order ook de scheiding tussen ESM en FMIS. Sommige functionaliteiten zijn echter zowel op meldingen als op orders van toepassing. Waar dat het geval is, is het in de functionaliteit vermeld (dan staat er 'meldingen en orders').

Nr.	Wensen
1	FMIS biedt de mogelijkheid om meldingen onderling aan elkaar te koppelen (merge).
2	FMIS biedt de mogelijkheid om een bijlage die is toegevoegd aan een melding en/of order direct zichtbaar te hebben en/of direct te openen (zonder downloaden).

3	FMIS biedt de mogelijkheid om een melding automatisch aan te maken op basis van een signaal vanuit een gebouwbeheersysteem, bijvoorbeeld: meldingen op basis van signalering afwijkingen zoals temperatuur of luchtkwaliteit.
4	FMIS biedt de mogelijkheid om via een plattegrond een ruimte te kiezen waarop een melding gedaan wordt.

UC11 - Orderbeheer: We handelen meldingen af en houden de voortgang van de uitvoering bij voor de melder en onze collega's.

(Prio 1: maximaal 30 punten te behalen)

In een order leggen we de uit te voeren werkzaamheden/acties vast en houden we de voortgang van de uitvoering bij. Hierbij leggen we ook voor de order belangrijke informatie vast. Denk hierbij aan kosten, de uitvoerder (in- of extern), documentatie behorend bij de order en de status van de werkzaamheden.

Orders worden in de praktijk aan meldingen toegevoegd om te zorgen dat de melding (veelal door een externe contractpartner) opgelost wordt.

In de gewenste eindsituatie waarbij Enterprise Service Management is gerealiseerd, is de scheiding tussen een melding en een order ook de scheiding tussen ESM en FMIS.

Nr.	Wensen
1	FMIS biedt de mogelijkheid om werkorders op een mobiel device uit te lezen, in behandeling te nemen en af te handelen.
2	FMIS biedt de mogelijkheid om een werkorder te prioriteren.
3	FMIS biedt de mogelijkheid een werkorder te voorzien van een label (ja/nee), om inzichtelijk te maken of deze doorbelast/gefactureerd dient te worden.
4	FMIS biedt de mogelijkheid om activiteiten en/of taken in een lopende orderworkflow te annuleren/over te slaan.
5	FMIS biedt de mogelijkheid om meldingen en orders aan te passen naar een andere categorie (bijvoorbeeld van storing naar informatieverzoek), aanpassingen gebeuren wel aan de hand van vaste waarden voor rapportage (ingevoerde gegevens worden meegenomen).
6	FMIS biedt de mogelijkheid om via het systeem te communiceren over een melding/order tussen melder en (externe) behandelaar en tussen behandelaars onderling. Deze communicatie is vastgelegd bij de melding en inzichtelijk voor de deelnemers. Voor orders zal dit in de eindsituatie via een integratie met ESM lopen.
7	FMIS biedt de mogelijkheid om een bijlage die is toegevoegd aan een melding en/of order direct zichtbaar te hebben en/of direct te openen (zonder downloaden).

UC12 - Servicelevelbeheer: We leggen onze serviceafspraken vast en monitoren en sturen hierop.

(Prio 3: maximaal 10 punten te behalen)

Servicelevelbeheer gaat over de effectiviteit en efficiëntie van de uitvoering van facilitaire en vastgoedbeheerprocessen. Dit kan zowel voor processen richting eindgebruikers (interne klanten) zijn, als voor processen met onze servicepartners.

We willen de gemaakte afspraken in het FMIS kunnen vastleggen, zodat we kunnen sturen op de realisatie en kunnen monitoren wat onze prestaties zijn.

Nr.	Wens
1	FMIS biedt de mogelijkheid een onderscheid te maken tussen de doorlooptijd die je met de klant afspreekt (SLA-afpraak) en de doorlooptijd die voor uitvoering geldt (soms sneller dan SLA-afpraak om de administratieve afronding en kwaliteitscontrole uit te kunnen voeren).

UC13 - Projectmatig werken: We werken projectmatig en willen onze werkzaamheden aan projecten kunnen koppelen.

(Prio 2: maximaal 20 punten te behalen)

Projectmanagement is het beheersen van projecten. Het is de manier waarop projecten georganiseerd, voorbereid, gepland, uitgevoerd en afgerond worden. Binnen de TU/e werken we projectmatig in het onderhoud via groot vervangend onderhoudsprojecten en bij nieuwbouw- en renovatieprojecten binnen het team Projects. TU/e zal FMIS niet inzetten als tooling voor ondersteuning van projectmatig werken, maar heeft wel de behoefte om werkzaamheden (orders) op projectniveau te kunnen aggregeren en behandelen.

Nr.	Wensen
1	FMIS biedt de mogelijkheid zogenaamde Kleine klussen (dit zijn eenvoudige functionele aanpassingen aan een gebouw of het terrein) uit te voeren in een projectadministratie.
2	FMIS biedt middels de integratie met Unit4 (zie Integraties) de mogelijkheid om budgetwijzigingen in een afzonderlijk proces inclusief documentatie te tonen.

UC14 - Bezoekersregistratie: We kunnen bezoekers aan onze campus registreren.

(Prio 3: maximaal 10 punten te behalen)

Een interne of externe persoon die de campus of een bepaalde gelegenheid (bijvoorbeeld een evenement) bezoekt, willen we bij aankomst vooraf of ter plekke kunnen registreren, waarbij alle aspecten die te maken hebben met de bezoekersregistratie en aanwezigheidsregistratie ondersteund worden. Registratie vindt plaats conform Privacyregels en Foundational requirements over Privacy en Bewaartermijnen. Het

doel hiervan is dat we hen gerichte dienstverlening kunnen bieden tijdens hun bezoek aan de campus. Daarnaast kunnen we hiermee ook beter hun veiligheid garanderen.

Nr.	Wensen
1	FMIS biedt de mogelijkheid een interne bezoeker te registreren (met naam en bereikbaarheidsgegevens van de ontvanger).
2	FMIS biedt de mogelijkheid een externe bezoeker te registreren (incl. organisatie en bereikbaarheidsgegevens).
3	FMIS biedt de mogelijkheid in één proces een ruimte te reserveren en een bezoeker te registreren.
4	FMIS biedt de mogelijkheid de verwachte aankomst- en vertrektijd van een bezoeker te registreren.
5	FMIS biedt de mogelijkheid de werkelijke aankomst- en vertrektijd van een bezoeker te registreren binnen dezelfde registratie als de verwachte aankomsttijd.
6	FMIS biedt de mogelijkheid om assets (zoals een toegangspas en sleutelbossen) aan bezoekers te kunnen koppelen.
7	FMIS biedt de mogelijkheid om een status (aangemeld, aangekomen, vertrokken en vervallen) aan een bezoeker te kunnen koppelen.
8	FMIS biedt de mogelijkheid om bezoekers te kunnen archiveren/buiten het zicht plaatsen.
9	FMIS biedt de mogelijkheid bezoekers te herhalen voor meerdere dagen en deze tevens te kunnen kopiëren.
10	FMIS biedt de mogelijkheid persoonsgegevens van bezoekers te anonimiseren i.v.m. privacy. <i>Voorwaardelijke Eis (als bezoekersregistratie geboden wordt, dan is dit een eis).</i>
11	FMIS biedt de mogelijkheid om een geautomatiseerde workflow te koppelen aan een bezoekersregistratie o.b.v. 'ruimtesoort'. Bijvoorbeeld: als een bezoeker (kan bv. ook een monteur zijn) wordt aangemeld voor een labruimte gaat een bericht naar de beheerder van die labruimte zodat die van het bezoek op de hoogte is en de ontvangst kan organiseren.

UC15 - Toegangsbeheer: We kunnen toegang tot gebouwen en ruimtes gecontroleerd beheren voor medewerkers en bezoekers.

(Prio 3: maximaal 10 punten te behalen)

De processen die het mogelijk maken om, met de daartoe benodigde middelen, personen, voertuigen, stoffen en goederen (op vastgestelde tijden) doorgang te verlenen of te ontzeggen tot gebouwen, (parkeer)zones of compartimenten +aanvragen en workflow. Voor de TU/e is het belangrijkste onderdeel van toegangsbeheer het beheren, uitlenen en innemen van de sleutels, toegangspassen of sleutelbossen die nodig zijn voor de toegang. Voor algemeen toegangsbeheer is een cardmanagementsysteem actief.

Nr.	Wensen
1	<p>FMIS biedt de mogelijkheid om tijdelijke sleutels en toegangspassen die verstrekt worden, te registreren via de applicatie. De volgend gegevens moeten worden vastgelegd:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nummer/ soort sleutel of toegangspas • Naam aan wie verstrekt wordt • Telefoonnummer • E-mail • Tijdstip ophalen • Tijdstip waarop ingeleverd wordt • (Tijdig) ingeleverd J/N => automatisch invullen, gekoppeld aan vorig veld • Tijdstip ingeleverd => vorig veld automatisch invullen als sleutel is ingeleverd <p>Systeem moet een melding genereren op het moment dat de sleutel niet op het afgesproken tijdstip is ingeleverd.</p> <p>Het moet mogelijk zijn een rapportage uit te draaien van de niet of te laat ingeleverde sleutels/ toegangspassen.</p>
2	FMIS biedt de mogelijkheid om sleutels (per type, soort, merk, etc.) te registreren.
3	FMIS biedt de mogelijkheid om sloten (per type, soort, merk, etc.) te registreren.
4	FMIS biedt de mogelijkheid de sloten en bijbehorende sleutels (incl. generale hoofdsleutel/sub-hoofdsleutel) aan elkaar te koppelen.
5	FMIS biedt de mogelijkheid om bestaande sleutels samen te voegen in een sleutelbos.
6	FMIS biedt de mogelijkheid om per object (gebouw) een sleutelopbergplaats op te geven.
7	FMIS biedt de mogelijkheid om een weergave te krijgen van uitgegeven sleutels (wie) en de datum van uitgifte.
8	FMIS biedt de mogelijkheid om een overzicht te raadplegen m.b.t. welke sleutels wanneer weer ingeleverd dienen te worden.
9	FMIS biedt de mogelijkheid een overzicht te krijgen m.b.t. welke sleutels te laat of (nog) niet zijn ingeleverd.
10	FMIS biedt de mogelijkheid om bij autorisatieverzoeken voor toegang tot een beveiligde ruimte een (vooraf gedefinieerde) workflow in te richten zodat autorisatieverzoeken door de verantwoordelijke personen (via een e-mail, dus ook zonder in te loggen op de applicatie) goedgekeurd worden. De goedkeuringsflow moet per gebruiker ingericht kunnen worden, gekoppeld aan bijvoorbeeld de groep, ruimte of afdeling waar zij werken.
11	FMIS biedt de mogelijkheid om sleutels als een asset te registreren, waarbij het ook mogelijk is deze aan een persoon te koppelen (als bruikleenasset). Bij vertrek van de medewerker wordt dan een signaal gegeven dat de sleutel ingeleverd moet worden.

UC16 - Workflowmanagement: We gaan uit van best practices, maar kunnen de werkprocessen in FMIS flexibel inrichten.

(Prio 2: maximaal 20 punten te behalen)

Workflowmanagement is de vertaling van onze werkprocessen in de FMIS-software. De TU/e wil hierin zelf workflowmanagement toe kunnen passen, zodat de juiste activiteiten/werkzaamheden bij de betreffende processen in het FMIS opgenomen kunnen worden en zodat de juiste rollen aan de activiteiten of hele workflow gekoppeld kunnen worden. We gaan uit van werken volgens best practices, maar willen ook flexibel kunnen zijn het inrichten van onze werkprocessen in FMIS.

Nr.	Wensen
1	Het moet bij die configuratie dan mogelijk zijn activiteiten parallel en sequentieel te configureren, dus inclusief de onderlinge afhankelijkheid.
2	FMIS biedt de mogelijkheid om workflows conditioneel in te richten. Daarmee bedoelen we dat de loop van een workflow afhankelijk gemaakt kan worden van het resultaat van een andere workflow.
3	FMIS biedt de mogelijkheid om bij een uitdiensttreding de openstaande werkvoorraad die aan een persoon gebonden is inzichtelijk te maken.
4	FMIS biedt de mogelijkheid om een formulier digitaal te laten accorderen met een goedkeuringsworkflow. Dit kan in- of exclusief ondertekening zijn.
5	FMIS biedt de mogelijkheid tot een ongelimiteerd aantal vrij te configureren velden.

UC17 - Schoonmaak: We registreren alle schoonmaakvragen en -verzoeken centraal, zodat meldingen efficiënt kunnen worden opgevolgd en er beter inzicht ontstaat in de uitvoering en kwaliteit van de schoonmaakdiensten.

(Prio 3: maximaal 10 punten te behalen)

We willen het FMIS-systeem inzetten om alle schoonmaak gerelateerde verzoeken, werkzaamheden en contractafspraken centraal te registreren en te beheren. Alle meldingen en aanvragen, inclusief extra schoonmaakverzoeken, moeten hierin worden vastgelegd en gevolgd van aanvraag tot afhandeling. Daarnaast moet het mogelijk zijn om als contractbeheerder een schoonmaakbestek te importeren en te beheren, zodat alle ruimtes, frequenties en tarieven op één plek beschikbaar zijn en gebruikt kunnen worden als referentie voor de controle van uitgevoerde werkzaamheden en facturen. Voor de gebruikers is het belangrijk dat facturen automatisch worden gematcht met het schoonmaakbestek, zodat afwijkingen snel zichtbaar worden en handmatige controles worden beperkt. Tot slot moet een gebruiker eenvoudig extra schoonmaak kunnen aanvragen en de voortgang daarvan kunnen volgen, zodat deze werkzaamheden gecontroleerd worden uitgevoerd en correct worden gefactureerd.

Nr.	Wensen
------------	---------------

1	FMIS biedt de mogelijkheid om als contractbeheerder een schoonmaakbestek te kunnen importeren en beheren, zodat alle ruimtes, frequenties en tarieven centraal beschikbaar zijn en gebruikt kunnen worden voor verificatie van geleverde diensten en facturen.
2	FMIS biedt de mogelijkheid om een bestand in Excel-formaat te kunnen importeren met: <ul style="list-style-type: none"> • Locatie • Ruimtes/ objecten • Type werkzaamheden • Schoonmaakfrequenties • Oppervlakte (m2) • Type vloer • Tarieven
3	FMIS biedt de mogelijkheid om de wijzigingen in het bestek kunnen verwerken (versiebeheer).
4	FMIS biedt de mogelijkheid om per ruimte inzicht geven in: <ul style="list-style-type: none"> • Afsproken frequentie • Bijbehorende kosten • Vloerafwerking
5	FMIS biedt de mogelijkheid om het bestek kunnen koppelen aan een contract/leverancier.
6	FMIS biedt de mogelijkheid om de facturen automatisch kunnen controleren op basis van het schoonmaakbestek.
7	FMIS biedt de mogelijkheid om de factuurregels automatisch te vergelijken met: <ul style="list-style-type: none"> • Afsproken frequenties • Tarieven uit het bestek
8	FMIS biedt de mogelijkheid om de matchingsstatus te kunnen tonen: <ul style="list-style-type: none"> • Volledig akkoord • Gedeeltelijk akkoord • Afgekeurd
9	FMIS biedt de mogelijkheid om een workflow in te richten ter ondersteuning van goedkeuring/afkeuren van aanvragen voor schoonmaak
10	FMIS biedt de mogelijkheid om de extra schoonmaakverzoeken te kunnen aanvragen, registreren en op te volgen. Facturen voor extra schoonmaak worden automatisch gematcht met goedgekeurde aanvragen, zodat alleen geautoriseerde werkzaamheden worden betaald.
11	FMIS biedt de mogelijkheid om per extra schoonmaak aanvraag vast te leggen:

	<ul style="list-style-type: none"> • Locatie/ruimte • Type werkzaamheden • Datum/tijd • Prijs (offerte of vooraf afgesproken tarief)
12	FMIS biedt de mogelijkheid om de status van schoonmaak aanvragen te tonen (aangevraagd, ingepland, uitgevoerd, afgerond).

UC18 - Inzet AI: We willen de mogelijkheden van AI gebruiken om onze processen efficiënter en effectiever te maken.

(Prio 3: maximaal 10 punten te behalen)

De inzet van AI in de software om processen efficiënter en effectiever te laten verlopen. Inzet van chatbotfunctionaliteit voor de eindgebruiker is hierbij geen onderdeel van de uitvraag, omdat we deze functionaliteit als onderdeel zien van Enterprise Service Management (over meerdere applicaties/databronnen heen).

Nr.	Wens
1	FMIS benut de mogelijkheden van AI om processen in de software te verbeteren (effectiever en efficiënter te maken).

UC19 - Compliancy: We voldoen aan wet- en regelgeving binnen het vakgebied van vastgoedbeheer en facilitaire zaken en FMIS ondersteunt daarbij.

(Prio 1: maximaal 30 punten te behalen)

Functionaliteit om voor assets en gebouwen informatie vast te leggen over compliancy op wet- en regelgeving en eventuele keurmerken/certificaten.

Nr.	Wensen
1	FMIS biedt de mogelijkheid om compliancy-eisen te koppelen aan gebouwen, ruimtes en assets vanuit wet- en regelgeving.
2	FMIS biedt de mogelijkheid om per compliancy-eis inzichtelijk te maken welke documenten en informatie noodzakelijk zijn en of deze in de juiste vorm (compliant) zijn toegevoegd.
3	FMIS biedt relevante wet- en regelgeving ter informatie aan in de applicatie.
4	FMIS biedt de mogelijkheid om een audittrail vast te leggen voor gebouwen, ruimtes en assets.

UC20 - Duurzaamheid: We hebben inzicht in de duurzaamheid en circulariteit van onze assets en gebruikte materialen.

(Prio 3: maximaal 10 punten te behalen)

Modern gebouwbeheer en –vernieuwing eist daarnaast monitoring van circulariteit en duurzaamheid. Daarvoor willen we deze aspecten graag vastleggen voor onze gebruikte materialen en assets, zodat we dit mee kunnen nemen in onze besluitvorming en uitvoering.

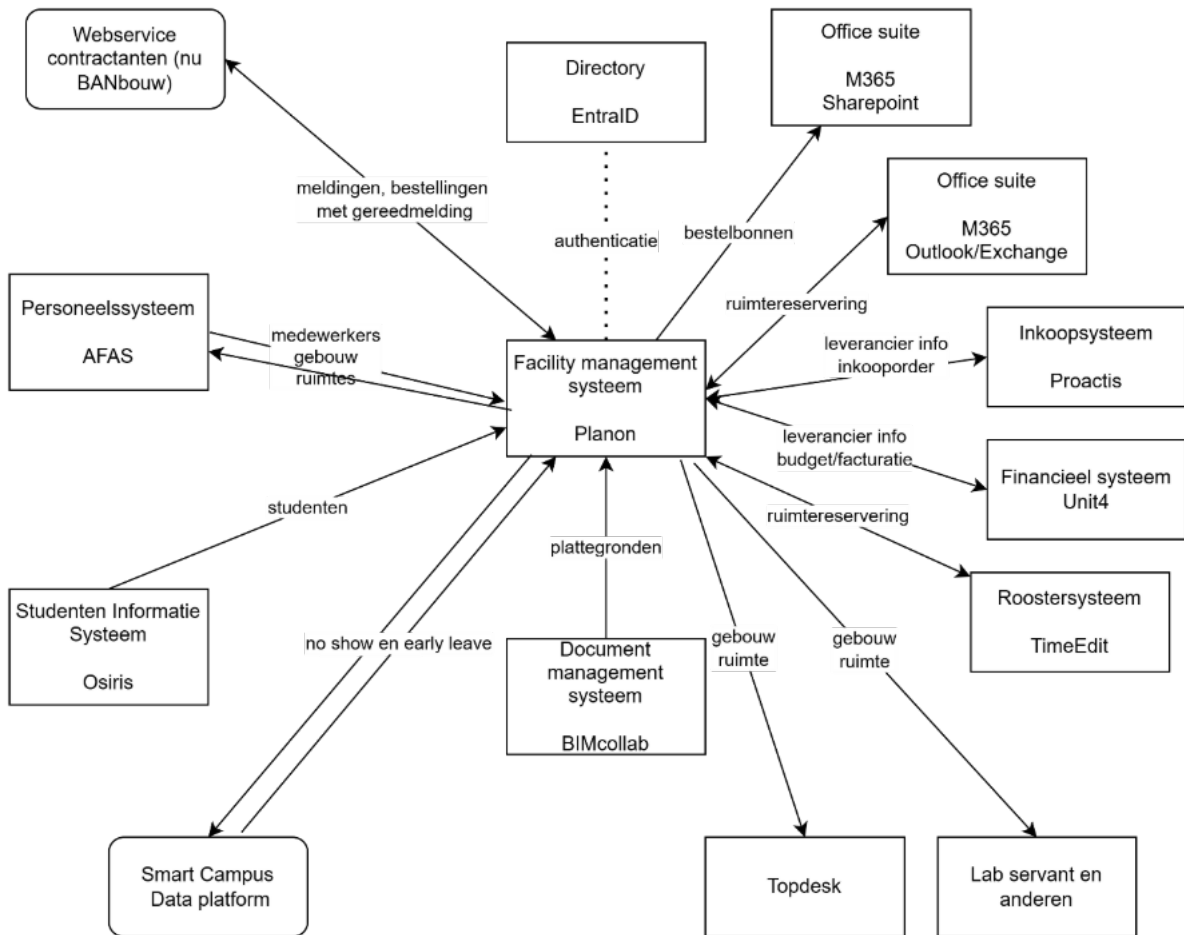
Nr.	Wensen
1	<p>FMIS biedt de mogelijkheid om voor assets en (bouw)materialen attributen over duurzaamheid en circulariteit vast te leggen. Het gaat daarbij om de volgende attributen:</p> <p>Milieu-impact:</p> <ul style="list-style-type: none">• MKI• Embodied carbon• Opgeslagen carbon <p>Materiaalimpact:</p> <ul style="list-style-type: none">• Herkomst van materialen (nieuw, hergebruikt, biobased, gerecycled)• Indien er certificaten zijn voor bv gezonde materialen dan dit ook graag opgeslagen <p>Waardebehoud:</p> <ul style="list-style-type: none">• Losmaakbaarheid• Hergebruikpotentie (hergebruiken, recyclen, verbranden of storten)

UC21 - Integraties: FMIS integreert door gebruik van standaarden met andere systemen en applicaties in ons applicatielandschap.

(Prio 1: maximaal 30 punten te behalen)

Het FMIS is een centraal systeem in de bedrijfsvoering van de TU/e en vraagt daarmee koppelvlakken/integraties met andere (bron, data en informatie) systemen. Zo zijn er imports vanuit brondatabases ten behoeve van het vullen en updaten van de basistabellen, data-imports vanuit brondocumenten, bi-directionele interfaces voor het uitwisselen van data en uitgaande datasets/bestanden om andere TU/e systemen te voeden met data/informatie.

Voor een overzicht van de huidige situatie is de IST-architectuur van het huidige FMIS hieronder toegevoegd.



Toelichting bij tabel Integraties

In de tabel zijn zowel Eisen als Wensen opgenomen. De Eisen in deze tabel zijn beschrijvingen van integraties. Deze zijn in de Use Case opgenomen, omdat het in de aanbestedingsfase geen knock-out-eisen zijn. Het zijn eisen voor de implementatie, maar er wordt in de aanbesteding niet gevraagd om deze Integraties allemaal in de praktijk te demonstreren. Daar waar dat wel mogelijk is, zien we dat graag uitgewerkt.

Daar waar Wens is toegevoegd, gaat het om een integratie die nu nog niet in productie is bij de TU/e.

Nr.	Functionaliteit/Integratie	Eis/Wens
1	<p>Osiris studenten informatiesysteem</p> <p>Osiris is de kernregistratie voor studentinformatie en levert informatie aan om studenten als gebruikers in te voeren binnen het FMIS. Het FMIS moet deze gebruikersgegevens kunnen verwerken.</p>	Eis

2	<p>AFAS personeelssysteem</p> <p>Het HR-systeem van AFAS levert via de integratie informatie over medewerkers, om deze als gebruikers in te voeren binnen het FMIS. Het FMIS moet deze gebruikersgegevens kunnen verwerken. FMIS levert aan AFAS gefilterde informatie betreffende gebouwen en ruimtes, zodat deze gebouw- en ruimte-informatie aan de medewerkers gekoppeld kunnen worden.</p>	Eis
3	<p>RestAPI contractanten</p> <p>Hiermee kunnen meldingen met de contractant voor uitvoering van werkzaamheden uitgewisseld worden. Het gaat om een bi-directionele integratie, waarbij gegevens over meldingen en bestelling inclusief gereedmeldingen en statusupdates worden uitgewisseld. Op dit moment gebruikt TU/e Datarotonde voor dit type integraties en werken we volgens DICO-standaarden.</p> <p>Een contractant kan via deze integratie een melding in hun eigen systeem op status “gereed” zetten en dit wordt vervolgens via de datarotonde aangepast in de melding in het FMIS.</p>	Eis
4	<p>Microsoft Entra ID</p> <p>Wordt gebruikt voor authenticatie in FMIS en om SSO mogelijk te maken. Ten behoeve van Identity & Access Management.</p>	Eis
5	<p>M365 Sharepoint</p> <p>Bestelbonnen die in het FMIS vanuit de order aangemaakt worden op basis van een sjabloon, worden opgeslagen in Sharepoint en de bijbehorende URL wordt benaderbaar in het FMIS zodat de bon in Sharepoint aan te passen is vanuit de integratie in het FMIS.</p>	Eis
6	<p>M365 Outlook</p> <p>Dit is een bi-directionele integratie waarmee het mogelijk wordt gemaakt om ruimtereserveringen vanuit Outlook op te nemen in het FMIS en andersom. Dit zodat dubbelboekingen van een ruimte niet kunnen voorkomen.</p> <p>Door de systemen te koppelen is het mogelijk om rolgebaseerde autorisatie toe te passen op de reserveringen, waarbij verschillende rollen ieder hun eigen autorisatie hebben in hoever ze vooruit kunnen plannen. De rolgebaseerde autorisatie die is ingesteld in het FMIS is ook leidend voor de in Outlook aangemaakte reserveringen.</p>	Eis
7	<p>Smart Campus platform en Databricks (Dataplatform)</p> <p>Er is een bi-directionele koppeling met het dataplatform (Databricks), waarbij data vanuit het FMIS kan worden ontsloten naar het dataplatform en vice versa.</p> <p>Deze integratie wordt momenteel, in combinatie met sensordata, gebruikt om <i>no-show</i> en <i>early leave</i> bij ruimtereserveringen inzichtelijk te maken. Het doel hiervan is het optimaliseren van het ruimtegebruik.</p>	Eis

	In de toekomst is het de bedoeling om via het dataplatform dashboards te ontwikkelen voor FMIS-data.	
8	<p>Proactis inkoopstelsel</p> <p>Er is een bi-directionele koppeling waarbij gegevens worden uitgewisseld tussen FMIS en het inkoopstelsel. Vanuit het FMIS als pre-ordersysteem moet een inkooporder realtime aangemaakt kunnen worden in Proactis.</p> <p>Daarnaast verwerkt het FMIS -informatie vanuit Proactis met betrekking tot de werkelijke kosten, het ordernummer vanuit Proactis en de status van de order. In dit proces fungeert FMIS als een pre-ordersysteem. Zodra de order in Proactis is aangemaakt is het FMIS volgend aan Proactis.</p> <p>Een aandachtspunt hierbij is de reservering van catering als aanvullende dienst. De behoefte bestaat om bij wijzigingen en annuleringen ook de gekoppelde verplichting in Proactis automatisch mee te nemen.</p>	Eis
9	<p>Unit4</p> <p>Eenzijdige koppeling waarbij gegevens vanuit het financiële systeem in het FMIS verwerkt worden. Het FMIS verwerkt gegevens zoals; budgetinformatie met betrekking tot projecten, leveranciersgegevens, kostenplaatsen en debiteurengegevens. Deze gegevens moeten inzichtelijk zijn in het FMIS.</p>	Eis
10	<p>BIMcollab - Documenten (eDMS)</p> <p>In het engineering Document Management Systeem BIMcollab zijn de CAD-plattegronden opgeslagen. In het FMIS worden deze CAD-plattegronden-getoond middels een link naar het eDMS naar de betreffende plattegrond.</p>	Eis
11	<p>BIMcollab – documenten (eDMS)</p> <p>Het kunnen koppelen van meerdere documenten uit het gebouwdossier dat in het BIM eDMS staat aan assets in het FMIS.</p>	Wens
12	<p>TimeEdit (Roostersoftware voor onderwijsruimten)</p> <p>Bi-directionele koppeling waarbij gegevens over ruimte reserveringen worden uitgewisseld, zodat duidelijk is welke ruimtes al geboekt zijn. TimeEdit is het primaire roosterprogramma voor onderwijsruimtes. Zo kunnen onderwijsruimtes in het FMIS vanaf een bepaalde datum vrijgegeven worden om te boeken door anderen dan alleen de roosteraars, zonder dat er dubbelboekingen plaatsvinden.</p>	Eis
13	<p>LabServant, AFAS en andere applicaties via ESB</p> <p>Gegevens vanuit ruimtebeheer worden via ESB-functionaliteit gedeeld met meerdere applicaties, zodat zij het FMIS gebruiken als bron voor juiste ruimtegegevens.</p>	Eis
14	<p>TOPdesk (ITSM)</p> <p>TOPdesk ontvangt middels een directe koppeling gegevens uit ruimtebeheer, zodat de juiste ruimtegegevens gebruikt worden.</p>	Eis

	<p>FMIS biedt daarnaast de mogelijkheid om meldingen met alle historie over te zetten naar en terug te halen met ITSM.</p> <p>Bijvoorbeeld: 1^{ste}-lijns AV-meldingen worden opgepakt en afgehandeld in FMIS, als AV-Support het niet kan afhandelen wordt de melding doorgezet naar de 2^{de}-lijn. De 2^{de}-lijn is de IT-afdeling en zij werken met hun eigen (ITIL) software. De melding uit FMIS moet met alle 'historie' overgezet kunnen worden naar ITSM en alle aanpassing binnen ITSM moeten ook in het FMIS zichtbaar zijn (en vice versa). Als de melding is afgerond krijgt de melder de afmelding via FMIS (omdat daar ook de initiële melding is gedaan).</p> <p>Let op: ITSM is onderdeel van de aanbesteding voor ESM die op dit moment loopt vanuit de TU/e.</p>	
15	<p>BCI Gebouwtool</p> <p>Voor het registreren van duurzaamheidskenmerken (circulariteit van materialen e.d.) wordt binnen de TU/e de BCI-gebouwtool gebruikt. Er is een wens om deze tool te integreren met FMIS, zodat bijvoorbeeld bij onderhoud uit de meerjarenonderhoudsplanning direct duidelijk wordt wat de verwachte impact op duurzaamheid is. Deze functionaliteit hoeft niet per se via een integratie gerealiseerd te worden. Als het integraal onderdeel is van het FMIS, is dat ook een optie (zie Duurzaamheid).</p>	Wens
16	<p>GBS (EBI/Honeywell)</p> <p>Meldingen vanuit het gebouwbeheersysteem zijn van belang voor de medewerkers van Campus & Facilities en is wenselijk dat deze ook in FMIS opgenomen worden. Op dit moment is deze integratie nog niet aanwezig binnen de TU/e.</p>	Wens
17	<p>Lockersysteem (Releezme)</p> <p>We gebruiken Releezme voor het lockermanagement. Het lockersysteem genereert meldingen (bijv. als een lockerblok offline is). Deze meldingen komen (nu) binnen als e-mail, maar willen we graag direct opnemen in het FMIS als melding.</p>	Wens
18	<p>Validsign</p> <p>Op dit moment worden goedkeuringsworkflows afzonderlijk in Validsign uitgevoerd en het resultaat wordt in FMIS verwerkt. De wens is om een integratie in FMIS te hebben met Validsign.</p>	Wens
19	<p>GRIP</p> <p>In GRIP worden op dit moment de KPI's voor onze diensten opgenomen en gemonitord. Integratie is nodig op het moment dat in FMIS geen oplossing geboden kan worden voor het instellen en meten van KPI's op de processen. Op dat moment moet informatie uit FMIS beschikbaar komen in GRIP.</p>	Wens
20	<p>GIS</p> <p>Op dit moment loopt er een inkooptraject voor een Geografisch Informatie</p>	Wens

	<p>Systeem. De wens is om de kaarten uit GIS in de toekomst ook in FMIS beschikbaar te maken.</p>	
	<p>Autodesk</p> <p>Het gaat hierbij om een integratie met BIM-modellen (Revit/ 3D) en Autocadtekeningen (FM/dwg). Deze worden onder andere gebruikt voor het maken van vlekkenplannen.</p> <p>Het betreft een tweeweg integratie: als iets veranderd in het BIM- model of autocadbestand, wordt dit doorgevoerd in FMIS. Als iets aangepast wordt in FMIS wordt dit doorgevoerd in het BIM-model. Functionaliteit van de integratie moet zijn dat aanmaak van ruimtes (incl. ruimtesoort, ruimtetype, installaties/assets, netto oppervlak) mogelijk is door middel van importeren van de bouwkundige (FM) autocadtekening.</p>	Eis
21	<p>ESM (Enterprise Service Management)</p> <p>Met ESM willen wij 1 portaal voor alle aanvragen/ incidentmeldingen e.d. nastreven. Communicatie verloopt dus via het ESM-portaal. Dit betekent echter niet dat alle achterliggende functionaliteit ook in de 'ESM-applicatie' moet zitten. Het is zelfs sterk aan te bevelen om hiervoor specifieke applicaties te gebruiken en middels integraties de communicatie af te handelen via synchronisatie tussen de verschillende applicaties/oplossingen.</p> <p>Zo bevat een FMIS-functionaliteit voor vastgoedmeldingen en werkorders en willen we deze hier ook voor inzetten. De overall communicatie (en coördinatie indien nodig) verloopt via ESM, waarbij ESM de portaal functie heeft.</p> <p>Het proces verloopt dan als volgt:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. De gebruiker doet een incidentmelding in het portaal van ESM 2. Het ticket/de melding wordt geregistreerd in ESM 3. Het ticket/de melding wordt doorgestuurd van ESM naar FMIS 4. Het ticket/de melding wordt als werkorder wordt geregistreerd in FMIS 5. De werkorder wordt behandeld en info wordt geregistreerd in FMIS 6. De werkorder wijzigt van status of wordt gereedgemeld in FMIS 7. De statuswijziging of gereedmelding wordt geregistreerd in ESM <p>Als er extra informatie nodig is tijdens de behandeling, vindt communicatie met de klant vanuit FMIS via ESM plaats, en terug.</p> <p>Kennisitems m.b.t. meldingen worden beheerd in ESM en kennisitems m.b.t. orders in FMIS.</p>	Wens
22	<p>Dico standaard en gebruik datarotonde t.b.v. samenwerking TU/e en contractanten voor onderhoud.</p>	Eis

