

Use cases behorende bij GC4: Gebruiksvriendelijkheid WFM-applicatie (d.m.v. demonstratie)

Het doel van de demonstratie is de beoordeling van de **gebruiksvriendelijkheid** van de WFM-applicatie. U dient aan de hand van de 4 use cases aan te tonen hoe de daarbij behorende bewerkingen in de WFM-applicatie dienen te worden uitgevoerd. Laat daarom niet alleen het eindresultaat zien, maar ook het aantal stappen, en de hoeveelheid handelingen dat nodig is om het gevraagde einddoel te kunnen behalen. Bij alle use cases willen wij stap voor stap zien hoe het werkt.

Voor proces, doelstellingen en beoordelingskader, zie bladzijde 31 van Inschrijvingsleidraad.

Use case 1: Verlofproces (max. 5 punten)

Achtergrondinformatie

Medewerker X wil van dinsdag 19 januari 2027 tot en met dinsdag 26 januari 2027 verlof aanvragen.

1. Laat bij de verlofaanvraag zien welke stappen de medewerker moet doorlopen, waarbij de medewerker direct zijn verlof **goedgekeurd** krijgt, omdat er voldoende ruimte is in de bezetting en in zijn verlofsaldo. Doe dit zowel vanuit het oogpunt van mobiel als vanuit website (laat beide applicaties zien).
2. Laat bij de verlofaanvraag zien welke stappen de medewerker moet doorlopen waarbij de medewerker direct zijn verlof **afgekeurd** krijgt, omdat er onvoldoende ruimte is in de bezetting of in zijn verlofsaldo. Doe dit zowel vanuit het oogpunt van mobiel als vanuit website (laat beide applicaties zien).
 - a. Krijgt de medewerker, bij onvoldoende ruimte in de bezetting, door de applicatie alternatieve data aangeboden?
 - b. Kan de medewerker zien waarom het verlof afgekeurd wordt?
3. Laat het proces zien waarin de medewerker zijn goedgekeurde verlof weer intrekt.
4. Laat stap 1 tot en met 3 ook vanuit het WFM-perspectief zien.
 - a. Is in een log zichtbaar wie het verlof heeft aangevraagd of heeft ingetrokken?

Case 2: Opvoeren nieuwe medewerker (max. 5 punten)

Situatieschets

Gemma van Vleuten treedt in dienst bij Burgerzaken. De WFM-beheerder moet ervoor zorgen dat zij correct wordt opgevoerd in het systeem zodat zij direct kan worden meegenomen in forecasting, capaciteitsplanning, roostering, verlofbeheer en dienstenruil.

1. Laat zien hoe een nieuwe medewerker wordt ingericht in de WFM-applicatie, inclusief:
 - Persoons- en contractgegevens
 - Organisatieonderdeel en team
 - Beschikbaarheid en arbeidspatroon
 - Skills en planningsgroepen
 - Verlof- en ruilgroepen
 - Flexibele inzetbaarheid

Gegevens medewerker

- Naam: Gemma van Vleuten
- Startdatum: 1 januari 2027
- Organisatie: Burgerzaken, Team Documenten
- Contract: 32 uur per week (0,89 fte)
- Contracttype: tijdelijk jaarcontract
- Beschikbaarheid:
 - Maandag t/m vrijdag 08:45 - 17:15
 - Dinsdag en donderdag beschikbaar tot 20:15
- Skills:
 - Frontoffice Aanvraag
 - Frontoffice Afhaal
 - Backoffice
- Flexibel inzetbaar: Ja

Gewenst resultaat

Gemma is vanaf haar startdatum volledig planbaar en wordt automatisch meegenomen in:

- Forecasting
 - Capaciteitsplanning
 - Roostergeneratie
 - Verlofbeheer
 - Dienstenruil
2. Daarnaast willen we zien hoe eenvoudig het is om wijzigingen in onder andere contracturen, beschikbaarheid, skills en teams door te voeren.

Case 3: Adherence (max. 5 punten)

Situatie

Binnen het Klantcontactcentrum hebben alle medewerkers de basisskill. Daarnaast zijn er drie specialistische groepen:

- Basis + Burgerzaken
- Basis + Werk & Inkomen
- Basis + Vergunningen

Gedurende de ochtend blijkt dat het aanbod van basiscontacten lager is dan vooraf voorspeld. Medewerkers zien dat het rustig is en dienen afschaalverzoeken in. Traffic moet beoordelen of deze verzoeken kunnen worden goedgekeurd zonder dat dit leidt tot problemen later op de dag.

1. Laat zien hoe een trafficmedewerker of planner de impact van afschaalverzoeken kan beoordelen op basis van actuele en gereviseerde forecastgegevens. Toon hierbij welke gevolgen het goedkeuren van de verzoeken heeft voor de bezetting, servicelevels en bereikbaarheid van zowel de basisskill als de specialistische skills gedurende de rest van de dag.

Concrete situatie

- 15 medewerkers ingelogd op basisskill
- 4 medewerkers Burgerzaken
- 3 medewerkers Werk & Inkomen

- 2 medewerkers Vergunningen

Om 10:00 uur worden 5 afschaalverzoeken ingediend voor dezelfde middag vanaf 12:00.

- 2 medewerkers ingelogd op basisskill
- 1 medewerker Burgerzaken
- 1 medewerker Werk & Inkomen
- 1 medewerker Vergunningen

2. Laat zien:

- Welke informatie beschikbaar is voor Traffic.
- Hoe de impact wordt doorgerekend.
- Welke waarschuwingen de applicatie geeft.
- Wat het effect is op servicelevel en bereikbaarheid.
- Of de applicatie een alternatief voorstel doet.

Let op: zie ook de beantwoording van vraag 100 uit de eerste vragenronde.

Case 4: Rapportage (max. 5 punten)

Situatieschets

Stel, een teammanager krijgt van zijn manager de volgende vraag: "Hoe is vorige week verlopen ten opzichte van de forecast en wat zijn de belangrijkste afwijkingen?".

Laat zien hoe hij binnen enkele minuten tot dit inzicht komt en hoe hij deze informatie kan delen.

Situatie

Vorige week behaalde het KCC:

- Servicelevel lager dan gepland
- Hogere bezetting dan forecast
- Meer overwerkuren dan verwacht
- Hoger ziekteverzuim dan gemiddeld

1. Laat zien hoe een teammanager binnen enkele minuten inzicht krijgt in:

- Forecast versus realisatie
- Servicelevel versus doelstelling
- Productiviteit
- Over- en onderbezetting
- Verzuim
- Belangrijkste afwijkingen

2. Laat vervolgens zien:

- hoe deze informatie geëxporteerd kan worden;
- hoe een rapport automatisch gedeeld kan worden;
- hoe een manager zonder WFM-kennis dit inzicht krijgt.