

Bijlage K Use Cases Demonstratie

Enterprise Service Management platform

Opdrachtgever: Gemeente Dijk en Waard

Demonstratie data: 3, 5 en 10 november 2026

Planning demonstraties

Voor de demonstratie wordt maximaal 2 uur ingepland, inclusief 20 minuten voor vragen. Het beoordelingsteam kan verduidelijkingsvragen stellen, maar er mag geen nieuwe informatie worden ingebracht die afwijkt van de inschrijving.

Duur <i>minuten</i>	Onderwerp
10	Voorstellen deelnemers
10	Introductie leverancier
±15	Per use case
25	Vragen en afronding

Toelichting

De Gemeente Dijk en Waard wil tijdens de demonstratie inzicht krijgen in de praktische toepasbaarheid van de aangeboden ITSM/ESM-oplossing binnen de gemeentelijke organisatie. De demonstratie dient plaats te vinden in een werkende omgeving van de aangeboden applicatie. De focus ligt hierbij op de dagelijkse werkzaamheden van eindgebruikers, servicedeskmedewerkers, functioneel beheerders en procesverantwoordelijken.

Waar mogelijk dienen voorbeelden te worden gebruikt die aansluiten bij de gemeentelijke praktijk. Laat tevens zien hoe eventuele AI-functionaliiteit de dienstverlening, selfservice, kennismanagement en/of ticketafhandeling kan ondersteunen. De beoordelaars kijken hierbij niet alleen naar de beschikbare functionaliteit, maar ook naar de praktische toepasbaarheid, transparantie, governance en de verwachte meerwaarde voor de organisatie.

De demonstratie dient volledig gebaseerd te zijn op standaardfunctionaliteit van de aangeboden oplossing. Hierbij mogen uitsluitend functionaliteiten worden getoond die zijn uitgevraagd in het Programma van Eisen, zijn opgenomen in de inschrijving en onderdeel uitmaken van de op het prijzenblad aangeboden modules en componenten. Indien tijdens de demonstratie functionaliteiten worden getoond die hier niet aan voldoen, dient de inschrijver dit voorafgaand aan de demonstratie en bij het tonen van de betreffende functionaliteit expliciet kenbaar te maken. Deze functionaliteiten maken geen onderdeel uit van de aangeboden oplossing binnen de scope van deze aanbesteding.

Use Case 1 – Selfservice en Meldingen

Doel

- Inzicht verkrijgen in de gebruikerservaring van eindgebruikers en de afhandeling van meldingen binnen de servicedesk.

Rol

- Eindgebruiker en servicedeskmedewerker.

Scenario

- Een medewerker ervaart een storing op zijn werkplek en registreert hiervan een melding via het selfserviceportaal.

Tijdens de demonstratie wordt getoond

- Registratie van een incident via het selfserviceportaal;
- Gebruik van kennisartikelen tijdens het melden;
- Mogelijkheid tot toevoegen van bijlagen;
- Ontvangstbevestiging richting gebruiker;
- Automatische routing naar de juiste behandelaar;
- Prioriteitsbepaling;
- Statusbewaking;
- Communicatie tussen gebruiker en behandelaar;
- Afhandeling en afsluiting van de melding.

Use Case 2 – CMDB

Doel

- Inzicht verkrijgen in de mogelijkheden voor beheer van facilitaire objecten, assets en bijbehorende historie.

Rol

- Facilitair medewerker.
- Adviseur Facilitair.

Scenario

- Een facilitair medewerker ontvangt een melding over een kapot bureau. Vanuit de melding raadpleegt de medewerker de objectgegevens, foto en historie van het bureau en zet indien nodig een vervolgactie uit. De adviseur Facilitair gebruikt de verzamelde informatie uit meldingen en werkzaamheden om trends te analyseren, onderhoud te plannen en vervangingsbesluiten te onderbouwen.

Tijdens de demonstratie wordt getoond:

- Opzoeken van het betreffende bureau of object;
- Direct inzicht in een foto van het object;
- Inzicht in relevante objectgegevens;
- Inzicht in eerdere meldingen, reparaties en werkzaamheden;
- Relaties met locatie, ruimte, leverancier en/of contract;
- Registreren van aanvullende informatie of werkzaamheden;
- Vastleggen van uitgevoerde werkzaamheden;
- Zoek- en filtermogelijkheden binnen objecten en assets;
- Inzicht in trends, storingen en terugkerende meldingen;
- Rapportagemogelijkheden ter ondersteuning van onderhouds- en vervangingsbesluiten.

Use Case 3 – Melding via QR-code

Doel

- Inzicht verkrijgen in de ondersteuning van assetgerelateerde meldingen, de afhandeling daarvan en de mogelijkheden voor planning, werkverdeling en voortgangsbewaking.

Rol

- Eindgebruiker en behandelaar

Scenario

- Een medewerker constateert een defect aan een dienstwagen van de gemeente en scant de op het voertuig aanwezige QR-code. Vanuit de QR-code wordt direct een melding geregistreerd. De behandelaar beoordeelt de melding, plant de werkzaamheden in en bewaakt de voortgang tot en met de afhandeling.

Tijdens de demonstratie wordt getoond

- Scannen van een QR-code op een asset, voertuig, machine of ander bedrijfsmiddel;
- Automatische herkenning van het object en het tonen van relevante objectgegevens;
- Signalering van openstaande of vergelijkbare meldingen om dubbele meldingen te voorkomen;
- Ondersteuning met instructievideo's, werkinstructies, kennisartikelen of andere hulpmiddelen waarmee de gebruiker eerst kan beoordelen of het probleem zelfstandig kan worden opgelost;
- Registratie van een melding wanneer het probleem niet direct kan worden opgelost;
- Automatisch invullen van bekende gegevens;
- Toevoegen van foto's, video's en overige bijlagen vanaf een mobiel apparaat;
- Automatische koppeling van de melding aan de betreffende asset;
- Registratie via Single Sign-On (SSO) zonder aanvullende aanmelding;
- Directe verwerking van de melding binnen het werkproces;
- Weergave van de melding op een visueel planbord voor de werkverdelers;
- In behandeling nemen van de melding door de werkverdelers;
- Toewijzing aan een beschikbare collega of uitvoerend medewerker;
- Inzicht in status, voortgang en planning;
- Mogelijkheden om te filteren in de werkvoorraad
- Notificaties en communicatie richting betrokken medewerkers;
- Afhandeling en afsluiting van de melding;
- Indien beschikbaar: demonstratie van de koppeling met QR-Connect of vergelijkbare functionaliteit.

Use Case 4 – IDU proces

Doel

- Inzicht verkrijgen in de ondersteuning van het instroom-, doorstroom- en uitstroomproces van medewerkers.
- Inzicht verkrijgen in de door de leverancier aanbevolen best practice voor de inrichting van dit proces.

Rol

- HR-medewerker, leidinggevende en servicedesk.

Scenario

- Voor een nieuwe medewerker wordt een instroomproces gestart. De leverancier demonstreert daarbij de inrichting die hij vanuit zijn ervaring aanbeveelt als best practice voor gemeentelijke organisaties en licht de gemaakte keuzes toe.

Tijdens de demonstratie wordt getoond:

- Registratie van een nieuwe medewerker;
- Trigger vanuit HR-proces;
- Automatische taakgeneratie;
- Goedkeuringsworkflow;
- Uitgifte van middelen;
- Toekennen van autorisaties;
- Voortgangsbewaking;
- Escalaties;
- Afronding van het proces;

Use Case 5 – Functioneel beheer en configuratie

Doel

- Inzicht verkrijgen in de beheerbaarheid, configureerbaarheid en flexibiliteit van de oplossing voor functioneel beheerders.

Rol

- Functioneel beheerder

Scenario

- Een functioneel beheerder ontvangt het verzoek om een nieuwe dienst beschikbaar te maken in de servicecatalogus en hiervoor een bijbehorend proces in te richten zonder inzet van de leverancier.

Tijdens de demonstratie wordt getoond:

- Aanmaken van een nieuwe dienst in de servicecatalogus;
- Configureren of aanpassen van een selfserviceformulier;
- Toevoegen of wijzigen van velden en verplichte invoer;
- Inrichten of wijzigen van een workflow;
- Toevoegen van een goedkeuringsstap;
- Configureren van notificaties en automatische acties;
- Inrichten en beheren van rollen en rechten;
- Toekennen van autorisaties aan verschillende gebruikersgroepen;
- Configureren van dashboards en rapportages;
- Inzicht in logging, audittrail en configuratiewijzigingen;
- Wijze waarop wijzigingen kunnen worden doorgevoerd zonder programmeerkennis;
- Mate waarin functioneel beheer zelfstandig wijzigingen kan uitvoeren zonder ondersteuning van de leverancier.