

Sanne Jansen Eindgebruiker	Mark de Vries ServicePunt medewerker (
	
Profiel Leeftijd: 30 jaar Functie: Docent Digitale vaardigheid: Gemiddeld Gebruikt: Klantportaal Doelen 1. Snel en eenvoudig meldingen doen 2. Inzicht in status van haar melding 3. Geen dubbele invoer of onduidelijkheid Gedrag - Verwacht een gebruiksvriendelijke interface (zoals bol.com achtige ervaring). - Wil automatische updates en helder proces - Gebruikt mobiel en laptop door elkaar Frustraties - Bureaucratie - Moet opnieuw info aanvragen - Verschillende systemen Belangrijk voor aanbesteding - Sterke integratie met klantportaal - Transparantie en statusupdates - Selfservice-first ontwerp	Profiel Leeftijd: 40 jaar Functie: ServicePunt medewerker Digitale vaardigheid: Hoog Gebruikt: Klantportaal & backoffice applicatie Doelen 1. Snel registreren en doorzetten 2. Klanten direct kunnen helpen 3. Overzicht houden in lopende zaken Gedrag - Werkt multitaskend (telefoon, mail, systeem, balie) - Heeft behoefte aan snelle invoer (templates, automatische invulling) - Wil direct historie en context zien. Frustraties - Dubbele invoer systemen - Geen compleet klantbeeld - Onlogische workflows Belangrijk voor aanbesteding - Intuïtieve interface - Centrale registratie - Integratie voor en achterkant

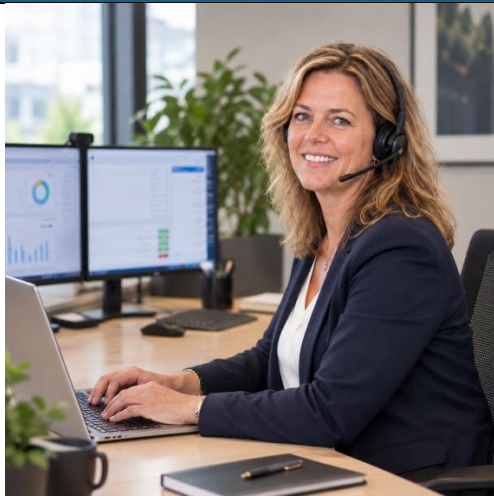
Malik Rahman Conciërge	Peter Bakker Teamleider bedrijfsvoering
	
Profiel Leeftijd: 45 jaar Functie: Conciërge / WPO'er Digitale vaardigheid: Gemiddeld Gebruikt: Backoffice applicatie (mobiel / tablet) Doelen 1. Duidelijke opdrachten ontvangen 2. Efficiënt werkzaamheden uitvoeren 3. Terugkoppeling eenvoudig registreren Gedrag & behoeften - Werkt veel op locatie (mobiel gebruik) - Wil korte, duidelijke instructies - Foto's kunnen toevoegen is belangrijk Frustraties - Onduidelijke opdrachten - Moeilijke applicaties - Geen offline ondersteuning Belangrijk voor aanbesteding - Mobile-first ontwerp - Eenvoudige taakregistratie - Praktische workflow (geen overbodige velden)	Profiel Leeftijd: 50 jaar Functie: Teamleider bedrijfsvoering Digitale vaardigheid: Hoog Gebruikt: Rapportages & dashboards Doelen 1. Inzicht in prestaties en werkdruk 2. Sturen op KPI's 3. Capaciteitsplanning Gedrag & behoeften - Stuurt op cijfers en trends - Wil eenvoudig rapportages genereren - Heeft behoefte aan overzicht Frustraties - Onbetrouwbare data - Geen realtime inzicht - Handmatige rapportages Belangrijk voor aanbesteding - Sterke rapportages en dashboards - Datakwaliteit - Overzicht per team / locatie

Vera de Jong Centrale uitvoerder ICT	Roy Hesseling Installateur
	
Profiel Leeftijd: 25 jaar Functie: Centrale uitvoerder ICT Digitale vaardigheid: Zeer hoog Gebruikt: Backoffice applicatie Doelen 1. Incidenten en changes efficiënt afhandelen 2. Duidelijke prioritering 3. Integraties laten werken Gedrag & behoeften - Werkt gestructureerd (ITIL) - Wil automatisering en workflows - Hecht aan schaalbaarheid Frustraties - Slechte categorisatie - Handmatige acties - Geen integraties / API's Belangrijk voor aanbesteding - Open API's - ITSM functionaliteit - Workflow automatisering	Profiel Leeftijd: 38 jaar Functie: Installateur Digitale vaardigheid: Gemiddeld Gebruikt: Output backoffice applicatie (opdrachten) Doelen 1. Duidelijke opdrachten ontvangen 2. Efficiënt werken en terugkoppelen 3. Facturatie gekoppeld aan werk Gedrag & behoeften - Werkt in leverancierssysteem - Heeft duidelijke afspraken nodig - Wil simpele koppeling (portaal / API) Frustraties - Onduidelijke opdrachten - Geen statuskoppeling - Dubbele administratie Belangrijk voor aanbesteding - Leveranciersportaal of koppeling - Eenduidige communicatie - Statusupdate mogelijk maken

Erik Kuipers IT-Beheerder	Anouk Peters Proceseigenaar
	
Profiel Leeftijd: 45 jaar Functie: Functioneel / technisch beheer Digitale vaardigheid: Zeer hoog Gebruikt: Backoffice applicatie Doelen 1. Systeem stabiel houden 2. Gebruikers ondersteunen 3. Configuraties beheren Gedrag & behoeften - Werkt met autorisaties en inrichting - Wil flexibiliteit zonder maatwerk - Heeft behoefte aan logging/audit Frustraties - Complexe configuraties - Geen selfservice beheeropties - Afhankelijkheid van leveranciers Belangrijk voor aanbesteding - Beheerbaarheid - Rollen en rechtenstructuur - Logging en monitoring - Open API's	Profiel Leeftijd: 42 jaar Functie: Manager bedrijfsvoering CBC Digitale vaardigheid: Hoog Gebruikt: Rapportages & dashboards Doelen 1. End-to-end processen optimaliseren 2. Uniforme werkwijze multidisciplinair 3. Verbetering doorvoeren Gedrag & behoeften - Denkt in processen(keten) - Wil flexibiliteit in workflows - Gebruikt data voor verbetering Frustraties - Versnipperde systemen - Slechte procesondersteuning - Moeilijk aan te passen workflows Belangrijk voor aanbesteding - Procesgestuurd systeem - Flexibele workflows - Inzicht in ketenprestaties

Rob Wafel Servicedeskmedewerker Carmel-ICT bestuursbureau	
Profiel Leeftijd: 35 jaar Functie: Servicedeskmedewerker Carmel-ICT / SMOB-SPOC Digitale vaardigheid: Zeer hoog Gebruikt: Klantportaal, Backoffice applicatie, rapportage & dashboard Doelen 1. Meldingen snel en volledig registreren 2. Werkplekondersteuners direct verder helpen 3. De juiste prioriteit, categorie en behandelgroep bepalen Gedrag & behoeften - Werkt als centraal aanspreekpunt voor ICT-vragen, storingen en verzoeken. - Combineert telefonische ondersteuning, TOPdesk-meldingen en afstemming via Teams. - Heeft behoefte aan compleet klantbeeld, duidelijke kennisitems en snelle routing naar de juiste behandelgroep. - Bewaakt voortgang en communicatie	Frustraties - Onvolledige meldingen of ontbrekende context - Onduidelijke prioriteit of verkeerde categorisatie - Veel handmatige afstemming tussen systemen, teams en leveranciers - Beperkte zichtbaarheid van status, historie of eerdere oplossingen Belangrijk voor aanbesteding - Snelle registratie en triage van meldingen - Goede telefonie-, Teams- en ITSM-integratie - Kennisbank met relevante en eenvoudig vindbare kennisitems - Automatische routing, prioritering en notificaties - Duidelijk onderscheid tussen eerste, tweede en derde lijn - Overzichtelijk dashboard voor wachtrijen, SLA's en werkvoorraad

Saskia Vermeer
Facilitair / Huisvesting
Adviseur



Profiel

Leeftijd: 44 jaar

Functie: Facilitair / Huisvesting adviseur

Digitale vaardigheid: Hoog

Gebruikt: backoffice applicatie, rapportage
& dashboard

Doelen

1. Facilitaire teams ondersteunen bij complexe vraagstukken
2. Organisatiebreed beleid ontwikkelen en implementeren
3. Toekomstbestendige huisvesting realiseren

Gedrag & behoeften

- Schakelt tussen strategie en uitvoering
- Denkt organisatie breed en locatie-overstijgend.
- Adviseert college van bestuur, directeuren en teamleiders
- Werkt met data voor beleids- en investering keuzes
- Heeft behoefte aan integraal inzicht in locaties en prestaties
- Wil trends en risico's vroegtijdig signaleren
- Zoekt naar standaardisatie en kwaliteitsverbetering

Frustraties

- Escalaties zonder volledige context of historie
- Onvoldoende inzicht in prestaties per locaties
- Gebrek aan uniforme processen
- Lokale afwijkingen van vastgesteld beleid

Belangrijk voor aanbesteding

- Organisatiebreed overzicht van prestaties
- Uniforme processen en werkwijzen
- Inzichten in locaties, gebouwen en middelen -
- Dashboards op locatie- en stichtingsniveau
- Ondersteuning van beleidsvorming en besluitvorming