

Paragraaf	Paginanr.	Taal	Vraag
D1. Eerste paragraaf	28	NL	<p>“De FOD Financiën wil zijn totale telefonische dienstverlening verbeteren door de organisatie van een gedistribueerd callcenter”: Vraag: Zijn alle 6 administraties in scope voor het gedistribueerd contact center? In welke mate is er reeds een cartografie voor de betrokken kantoren beschikbaar van de administraties die in scope zijn?</p> <p>« Le SPF Finances veut améliorer l'ensemble de sa prestation de service téléphonique via l'organisation d'un call-center distribué. » Question : Est-ce que les 6 administrations font parties du scope de la téléphonie centralisée ? Dans quelle mesure existe-t-il déjà une cartographie des bureaux concernés des administrations en scope ?</p>
			Alle zes administraties zijn in scope voor het gedistribueerd callcenter. De cartografie is eveneens beschikbaar.
			Les 6 administrations font parties du scope de la téléphonie centralisée. La cartographie est disponible.
D1. Punt 3	29	NL	<p>“Van de opdrachtnemer wordt verwacht dat hij een instrument uitwerkt voor de beschrijving van de technische vaardigheden die aanwezig zijn aan de uiteinden van de (IVR-)stroom, om zo te kunnen inschatten welke dienst welke type vragen kan beantwoorden” Vraag: Heeft de opdracht betrekking op het uittekenen van de technische routing van de IVR en/of het opmaken van een competentiematrix?</p> <p>« On attend de l'adjudicataire qu'il développe un instrument pour la description des compétences techniques présentes aux extrémités du flux (IVR), afin de pouvoir estimer quel service peut répondre à quel type de demande. » Question : Le marché concerne-t-il la mise en place technique du routage de l'IVR et/ou s'agit-il de dresser une matrice de compétences ?</p>
			Het bestek heeft geen betrekking op het uittekenen van de technische routing van de IVR. Het gaat over het aanleveren van een kader om technische vaardigheden te beheren in een veranderende organisatie.
			Le cahier des charges ne concerne pas la mise en place technique du routage de l'IVR. Il s'agit de fournir un cadre pour gérer les compétences techniques dans une organisation en changement.
Algemeen	Algemeen	NL	<p>Wat is de competentiesamenstelling en de beschikbare capaciteit van de interne medewerkers waarop beroep kan worden gedaan in de realisatie van dit project?</p> <p>Quelle est la composition de compétences et la capacité disponible des collaborateurs internes auxquels on peut faire appel lors de la réalisation de ce projet ?</p>
			De beschikbare capaciteit omvat een 0,5 VTE projectleider, occasioneel een SPOC dienstverlening per administratie en een 0,5 VTE inhoudelijke expert met betrekking tot de materie.
			La capacité disponible est d' ½ ETP chef de projet, occasionnellement un SPOC prestation de service par administration et ½ ETP expert en la matière.