



Belastingdienst

Marktconsultatie

Klantreis Management Oplossing

Aanbestedende dienst(en):

- Inkoopuitvoeringscentrum Belastingdienst

Versie : 1.0

Kenmerk : IUC23-038

Datum : 9-10-2023

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1.	Algemeen.....	3
	1.1 Leeswijzer.....	3
	1.2 Inleiding.....	3
	1.3 De Belastingdienst.....	3
	1.4 Doelstelling marktconsultatie.....	4
Hoofdstuk 2.	Context.....	5
	2.1 Huidige situatie	5
	2.2 Relevante ontwikkelingen.....	8
	2.3 Behoeft.....	8
	2.4 Doelen.....	8
	2.5 Gebruikersgroep	8
Hoofdstuk 3.	Hoofdvragen	10
	3.1 Algemeen.....	10
	3.2 Functioneel.....	10
	3.3 Non-functioneel / Technisch	10
	3.4 Beheer	11
	3.5 Privacy & Security.....	11
	3.6 Licentievoorwaarden	11
	3.7 Input leverancier	11
Hoofdstuk 4.	Marktconsultatie procedure.....	12
	4.1 Algemeen.....	12
	4.2 Inkoopuitvoeringscentrum (IUC) Belastingdienst.....	12
	4.3 Contact	12
	4.4 Planning marktconsultatie	13
	4.5 Vragen	13
	4.6 Vormvereisten	13
	4.7 Mondelinge toelichting, aanvullende vragen en /of demo	13
	4.8 Randvoorwaarden deelname aan deze marktconsultatie	13
BIJLAGE 1.	Subvragen	15
	B1.1 Algemeen.....	15
	B1.2 Functioneel.....	15
	B1.3 Non-Functioneel/ Technisch	16
	B1.4 Beheer	18
	B1.5 Privacy & Security.....	18
	B1.6 Licentievoorwaarden	19
BIJLAGE 2.	Begrippen- en afkortingenlijst.....	20

Hoofdstuk 1. Algemeen

1.1 Leeswijzer

Hoofdstuk 1 “Algemeen” beschikt over de volgende paragrafen: 1.1 Leeswijzer 1.2. Inleiding, 1.3. De Belastingdienst, en 1.4 Doelstelling marktconsultatie. Hierin bevindt zich de algemene informatie over de marktconsultatie.

Hierna in hoofdstuk 2 “Context” en deze bestaat uit de paragrafen: 2.1 Huidige situatie, 2.2 Relevante ontwikkelingen, 2.3 Behoeft, 2.4 Doelen en 2.5 Gebruikersgroep. Hierin is de huidige situatie beschreven.

In hoofdstuk 3 zijn de hoofdvragen opgenomen.

In hoofdstuk 4 “Marktconsultatie procedure” is de procedure in kaart gebracht. Hierin staat de informatie om aan de marktconsultatie te kunnen deelnemen.

In bijlage 1 zijn ten behoeve van verdere verdieping subvragen per categorie opgenomen.

1.2 Inleiding

Binnen de Belastingdienst bestaat behoefte aan een Klantreis management oplossing (Customer Journey Management Solution). Deze oplossing ten behoeve van het beter kunnen beheren en inzichtelijk maken van de inzichten uit klantreizen om daarmee deze verder te kunnen optimaliseren voor customer experience (CX). De oplossing bestaat wellicht uit een combinatie van methoden (kwaliteitsmodel), technieken en hulpmiddelen (tooling). Ter voorbereiding op mogelijke verwerving(en) is deze marktconsultatie opgestart.

Op basis van het voorliggende document kunnen marktpartijen een reactie geven op de in deze marktconsultatie gestelde vragen. De Belastingdienst heeft hiertoe in dit document de behoefte omschreven en toegelicht volgens welke procedure deze marktconsultatie verloopt.

De resultaten van de marktconsultatie kunnen worden verwerkt in aanbestedingsdocumenten en/of openbaar gemaakt, zonder dat deze herleidbaar zijn tot de deelnemers van de marktconsultatie. De Belastingdienst mag vrij over de verstrekte informatie beschikken en deze informatie gebruiken. Wij verzoeken u de vragen schriftelijk te beantwoorden. De door u gegeven informatie zal vertrouwelijk worden behandeld. Mogelijk wordt u benaderd voor een aanvullende toelichting en/of om uw oplossing te presenteren tijdens een bijeenkomst met vertegenwoordigers van de Belastingdienst.

1.3 De Belastingdienst

De Belastingdienst maakt deel uit van het Ministerie van Financiën dat op haar beurt weer onderdeel uitmaakt van de rechtspersoon de Staat der Nederlanden. Onder de Belastingdienst vallen ook:

- Fiscale inlichtingen- en opsporingsdienst (FIOD);
- Douane: die belast is met het toezicht op de invoer, uitvoer en doorvoer van goederen door Nederland;
- Toeslagen: dat belast is met het uitkeren van inkomensafhankelijke toeslagen;

De bekendste taak van de Belastingdienst is het heffen en innen van belastingen en premies. De Belastingdienst int niet alleen, maar keert ook uit. Zo verzorgt de Belastingdienst bijvoorbeeld de uitbetaling van inkomensafhankelijke toeslagen voor kinderen, kinderopvang, huur en zorg.

Andere belangrijke taken zijn:

- het opsporen van fiscale, economische en financiële fraude;
- het houden van toezicht op de invoer, uitvoer en doorvoer van goederen;
- toezicht houden op het naleven van de fiscale wetten en regels.

1.4 Doelstelling marktconsultatie

Een marktconsultatie is een georganiseerde informatie-uitwisseling door middel van vragen en antwoorden met belanghebbenden over de voorliggende behoefte. Deze marktconsultatie is bedoeld om inzicht te krijgen in de mogelijkheden die de markt biedt van Klantreis, ofwel Customer Journey Management (hierna te noemen CJM), software.

De marktconsultatie stelt in staat om een beeld te vormen van de mogelijkheden en oplossingen beschikbaar in de markt. Deelname aan de marktconsultatie is geheel vrijwillig en vrijblijvend. Daarnaast heeft het op geen enkele wijze gevolgen voor een eventuele deelname aan de vervolg activiteiten.

De wens is om de kennis van de markt te benutten om tot een kwalitatief beeld van de markt te komen op zowel functioneel als technisch vlak. Hiervoor nodigt de Belastingdienst de marktpartijen uit om te reageren. De bijdragen vanuit de markt wordt zeer op prijs gesteld. De marktconsultatie zorgt ervoor dat een mogelijke toekomstige opdracht goed aansluit op de mogelijkheden die de markt biedt.

Het doel van de marktconsultatie bestaat uit:

- het wekken van interesse bij de partijen in de markt;
- het vaststellen van het potentieel van de partijen in de markt (marktwerking, concurrentie en samenwerking tussen de marktpartijen;
- het bepalen van de opdrachtstrategie (marktbenadering, scope afbakening, inhoudelijke aspecten en randvoorwaarden; en
- het vaststellen van de beschikbaarheid van bestaande oplossingen en ontwikkelingen in de markt zoals beschreven in dit document;
- Een beeld verkrijgen bij integratie- en beveiligingsvraagstukken.

Hoofdstuk 2. Context

2.1 Huidige situatie

De Belastingdienst heeft de ambitie om burgers, bedrijven en intermediairs centraal te stellen en de dienstverlening te verbeteren. Om dat te kunnen doen is het noodzakelijk om goed inzicht te hebben in de klantbeleving, zowel kwalitatief als kwantitatief.

Op kwalitatief vlak wordt hier veel klantreisonderzoek naar gedaan, maar hebben we onvoldoende mogelijkheden om de uitkomsten van deze onderzoeken goed te beheren in inzichtelijk te maken voor belanghebbenden binnen de organisatie(s). We werken in een multidisciplinair team samen in Mural om inzichten op te bouwen, deze worden vervolgens in InDesign opgemaakt en in een Word/PowerPoint rapportage verwerkt en toegelicht. Op kwalitatief vlak zijn er wel databronnen maar is er nog geen koppeling met klantreizen.

Hieronder wordt de huidige situatie per item nader toegelicht:

Huidige Kanalen (Touchpoints)

- Belastingtelefoon (Genesys);
- Balie (JCC-Software);
- Videobellen (24 Sessions);
- Website / portal Belastingdienst.nl;
- App Belastingdienst Aangifte;
- Social media;
- Brieven (Ontvangen en Mededelen)
- MijnOverheid Berichtenbox

Toekomstige touchpoints: Chat (chatbot, Livechat en messaging (asynchroon));

Ondersteunende interactie services

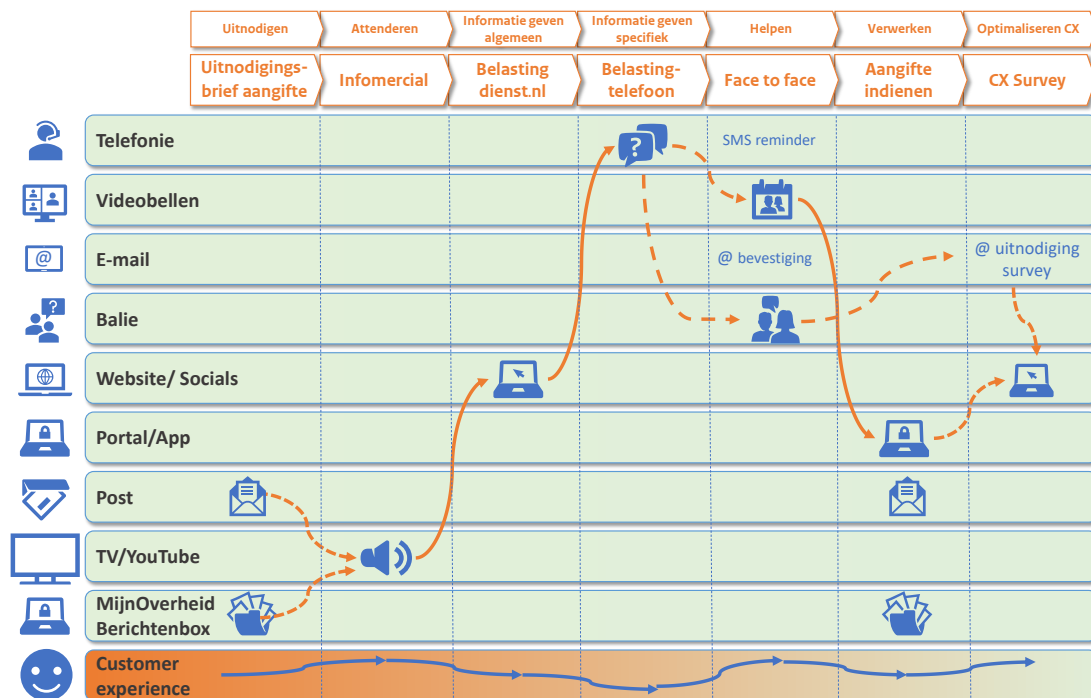
- WorkForceOptimization;
 - Verint Quality Monitoring;
 - Verint Knowledge Management;
 - Verint Enterprise Feedback Management (Voice of the Customer);
- Adobe (webanalyse tooling);
- Coosto;

Middelsystemen

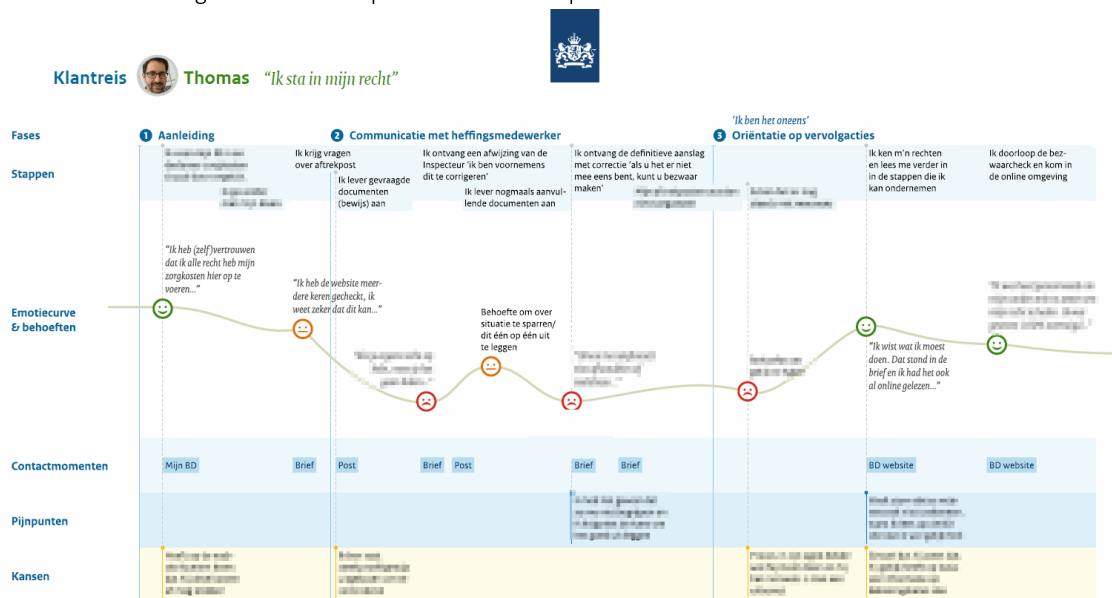
De verschillende klantsegmenten van de Belastingdienst, zoals Grote Ondernemingen, Toeslagen, Douane, Particulieren, beschikken over elk hun middelsystemen voor informatieverwerking van de dossiers. Deze verschillende middel- en archiefsystemen zijn historisch gezien deels nog organisatiegericht. Inrichting volgens (afdelingen van) de organisatie in plaats van klant-/zaakgericht.

Touchpoints en kanalen

Voorbeeld van een mogelijke customer journey met touchpoints over de Belastingdienst interactiekanalen:



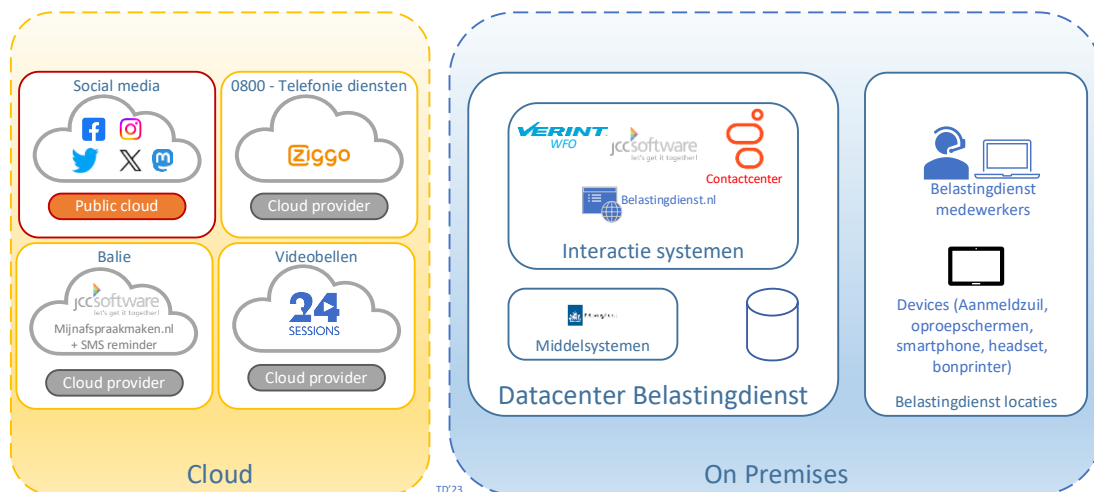
Voorbeeld van een uitgewerkte Klantreis proces 'Bezwaar' van persona Thomas:



Landschap On Premises – Cloud verdeling

Een deel van de Belastingdienst systemen migreert naar Cloud voorzieningen waarbij een deel On-premises zal blijven. Hieronder een figuur van de huidige situatie (IST).

Er wordt meer Persoonlijke Hulp Op Maat geboden (klantgerichtheid) maar er zijn daarnaast ook meer beveiliging- en privacyregels om rekening mee te houden.



Cloud	On Premises
Social media (Facebook, Twitter / X, Instagram, mastodon).	Websites en portalen Belastingdienst, toeslagen, douane.
Telefonie (Ziggo) o800-diensten	Telefonie (Genesys).
Balie (JCC-Software): Mijnafspraken.nl, SMS reminder.	Balie (JCC-Software) met afspraakbevestiging mogelijk per e-mail en bij de Hulp bij aangifte campagne ook per brief.
Videobellen (24 sessions)	Workforce Optimization (Verint): Enterprise Feedback Management, Quality Management, en Knowledge Management.
Adobe Metrics (webanalyse tooling), Opinionlab	Middelsystemen (Toeslagen voorziening, motorrijtuigenbelasting etc.)
MijnOverheid Berichtenbox (Logius)	

Kengetallen

Interacties:

- Website; 26 miljoen bezoeken in Q4 2022
- Portalen; circa 10 miljoen bezoeken (inclusief Toeslagen en Douane)
- Telefonie; 9 miljoen inbound en 1,7 miljoen outbound/ callback (jaar 2022)
- Balie; afspraakbevestiging per e-mail, tijdens Hulp bij aangifte campagne tevens een afspraakbevestiging per brief mogelijk (13.000 stuks verzonden in 2023), SMS reminder
- App; ruim 500.000 belastingaangiftes (periode 1 april-1 mei 2023)
- Social media; ruim 16.000 antwoorden gegeven, ruim 500.000 volgers en bijna 500 proactieve berichten geplaatst.

Actoren:

- Servicedesigners
- Dataspecialist
- Klantreismanagers
- Beheerders
- Klantreis eigenaar (toekomstige actor)
- Adviseur klantbeleving
- Onderzoeker
- Inrijfunctie voor redacteur en allerlei mensen met diverse rollen bij de ketens en IV.

2.2 Relevante ontwikkelingen

Vanuit de hierboven genoemde huidige situatie zijn er toekomstige ontwikkelingen die relevant zijn voor een Customer Journey oplossing:

- Overgang van een on-premises contactcenter naar een cloud omgeving (CCaaS).
- Opname van CRM in het landschap (CRM SaaS).
- Toekomstige kanalen zoals bijvoorbeeld Chat.

2.3 Behoefte

Meer inzicht verkrijgen in de klantreizen.

Wij willen klantreizen en de bijbehorende kwalitatieve klantbeleving (als aanvulling op kwantitatieve inzichten) inzichtelijk maken voor alle medewerkers van de Belastingdienst die op een of andere manier een bijdrage leveren aan de (ontwikkeling van) de dienstverlening¹ van de Belastingdienst.

Wij willen klantreizen eenvoudig actueel en relevant houden. Dus inzichten uit klantreizen gemakkelijk kunnen vastleggen en bijwerken als er nieuwe of gewijzigde inzichten blijken.

Wij willen dynamisch en datagestuurd inzicht in de klantbeleving over de verschillende kanalen. Dit alles om het klantperspectief beter in te zetten bij het ontwerpen en prioriteren van services voor de dienstverlening.

Wij willen kunnen volgen aan welke verbeteringen wordt gewerkt en welke zijn geïmplementeerd, en wat daarvan de effecten op de klantbeleving zijn.

Wij willen inzichten uit andere processen (zoals UX research, klantsignalen et cetera) kunnen koppelen aan klantreizen.

CJM Tooling die tevens kan aansluiten op toekomstige kanalen -zoals chat- en mee evolueert met de ICT voorzieningen.

De meeste voorzieningen staan On-premises en deels in de cloud, waarbij de verwachting is dat er meer onderdelen de komende jaren naar de cloud zullen migreren. De behoefte is dat CMJ Tooling daarin kan meebewegen (zowel de eigen platform installatie als koppelvlakken naar zowel on-premises als cloud voorzieningen).

2.4 Doelen

- Optimaliseren van de klantreizen: De klantbeleving verbeteren door het verbeteren van de processen, producten en werkwijze op basis van klantinzichten.
- Inzicht in verbeterpotentieel in techniek en processen: Transitie van een middelgerichte naar een meer klantgerichte werkwijze.

2.5 Gebruikersgroep

Actoren

De gebruikers van de Oplossing zullen veelal de Servicedesigners binnen de Belastingdienst, (en eventueel Douane en Toeslagen) zijn. Naar verwachting zal de totale gebruikersgroep maximaal (uiteindelijk) 500 gebruikers bedragen. Er zal naar verwachting initieel gestart worden met circa 50 gebruikers. De snelheid waarmee de groei van het aantal gebruikers zal zijn is onder andere afhankelijk van prioriteit, personele middelen en organisatie.

De verwachting is dat de gebruikersgroep is onderverdeeld in de volgende groepen die (mogelijk) zullen aanhaken.

A Servicedesigners (ontwerpen)

B Dataspecialist (analyseren)

C Klantreismanagers

¹ Onder dienstverlening verstaan we alle processen en systemen die invloed hebben op de interactie die burgers, ondernemers en intermediairs hebben met de Belastingdienst.

D Beheerders(Functioneel en IT)

E Onderzoekers

F Klantexpert/adviseur klantbeleving

G diverse rollen(inkijkfunctionaliteit)

De hierboven genoemde aantallen en verwachtingen zijn puur indicatief om een beeld te krijgen van de omvang en het gebruik.

Hoofdstuk 3. Hoofdvragen

De Belastingdienst verzoekt u een schets te geven van de te gebruiken (deel)oplossing en daarnaast de onderstaande vragen schriftelijk te beantwoorden.

Onderstaand zijn de vragen opgenomen behorende bij deze marktconsultatie. Het verzoek is om de beantwoording van de vragen kort en bondig te doen. Het verzoek is om maximaal een half-A4 pagina per vraag hanteren.

3.1 Algemeen

De hoofdvraag van het vraagstuk is hoe CJM Oplossingen bijdrage zou kunnen leveren aan de doorontwikkeling op korte en (middel-) lange termijn van een middelgerichte naar een meer klantgerichte organisatie. Hopelijk kan de markt dat aan de Belastingdienst toelichten.

Het primaire doel is om de klantreizen te verbeteren om daarmee de klantbeleving te vergroten. Er is meer inzicht in de klantreizen nodig om deze verder te kunnen optimaliseren.

Hoe kan een CJM Oplossing een toegevoegde waarde leveren voor onze organisatie? Zie de vragen bij hoofdstuk 3.2 Functioneel. Geef daar tevens in de beantwoording aan welke uitdagingen u ziet.

Technisch gezien is het de vraag hoe CJM Tooling kan worden aangesloten op de Belastingdienst voorzieningen? Zie de vragen bij het hoofdstuk 3.3 Non-functioneel / Technisch.

Geef ook daarbij in de beantwoording aan welke uitdagingen u ziet.

In de bijlage staan onderliggende vragen voor een verdere verdieping per categorie.

Vraag 1.	Welk soort leverancier (systemintegrator, reseller, anders) bent u? (zie in bijlage B1.1 categorie Typering van uw organisatie)
Vraag 2.	Wat zijn uw systeemintegratie capaciteiten? (zie bijlage B1.1 categorie Systeemintegratie)
Vraag 3.	Welke CJM Oplossing kunt u bieden? (zie bijlage B1.1 categorie CJM Tooling)
Vraag 4.	Waaruit bestaat volgens u een CJM Oplossing? (Graag beantwoorden met onderbouwing)?

3.2 Functioneel

Vraag 5.	Wij willen klantreizen eenvoudig, actueel en relevant houden. Dus inzichten uit klantreizen gemakkelijk kunnen vastleggen en bijwerken als er nieuwe of gewijzigde inzichten bijkomen. Welke inzichten in de klantbeleving kan uw CJM oplossing bieden? (zie bijlage B1.2 categorie Inzicht in de klantbeleving)
Vraag 6.	We willen met behulp van CJM Tooling kunnen volgen wat de status is van voorgestelde verbeteringen tot en met implementatie. Voorbeeld: een bepaalde brief is aangepast, resulteert dit in minder telefoongesprekken (effectmeting). Welke mogelijkheden heeft uw CJM Tooling daartoe? (zie bijlage B1.2 categorie Effectmeting)
Vraag 7.	Welke methoden en technieken worden er als basis in uw CJM oplossing gehanteerd om het klantgedrag in kaart te brengen en eventueel hierin te kunnen sturen? Wat is de scope/ het inzetgebied van uw (deel)oplossing met betrekking tot methoden/werkwijze, technieken en/of middelen (tooling)? (zie bijlage B1.2 categorie Methode/model)

3.3 Non-functioneel / Technisch

Vraag 8.	Is uw tool on-premises en/of als clouddienst beschikbaar? En hoe sluit uw oplossing aan op een hybride omgeving (cloud/on -premises)?
----------	---

	(zie bijlage B1.3 categorie On-premises en/of als clouddienst)
Vraag 9.	Op welke platformen is uw CJM Tooling beschikbaar (server/hosting en werkplek systemen)? (zie bijlage B1.3 categorie Platformen)
Vraag 10.	Welke koppelvlakken worden er standaard door uw tooling ondersteund? (zie ook bijlage B1.3 categorie Koppelvlakken)
Vraag 11.	Welke standaard-IT integraties, SOAP/(REST) API's zijn er vanuit uw systeem mogelijk? (zie bijlage B1.3 categorie Integraties)
Vraag 12.	Welke inzichten uit onze systemen zijn er nodig om uw CJM Tooling een klantbeeld te kunnen laten samenstellen en hoe wordt die data verwerkt? (zie bijlage B1.3 categorie Data)

3.4 Beheer

Vraag 13.	Hoe is het gebruikersbeheer in uw CJM Tool geregeld? (zie bijlage B1.4 categorie Gebruikersbeheer)
Vraag 14.	Welke bestandsformaten worden binnen (zoals bijlagen) en buiten (export, rapportage) uw CJM Tool ondersteund? (zie bijlage B1.4 categorie Bestandsformaten)

3.5 Privacy & Security

Vraag 15.	Hoe heeft u in uw CJM Tooling invulling gegeven aan de GDPR (AVG) compliance richtlijnen? (zie bijlage B1.5 categorie Privacy)
Vraag 16.	Welke privacy- en security certificeringen zijn er aan uw organisatie en producten/diensten toegekend? (zie bijlage B1.5 categorie Certificering)
Vraag 17.	Welke maatregelen treft u om datalekken te voorkomen? (zie bijlage B1.5 categorie Security Datalek preventie)
Vraag 18.	Welke mogelijkheden zijn er om veilige koppelingen te realiseren tussen SaaS diensten van verschillende Cloud Vendors en koppelingen die met on-premises diensten (hybride oplossingen) moeten samenwerken? Neem in uw beantwoording ook API beveiliging mee.

3.6 Licentievoorwaarden

Vraag 19.	Welke licentiestructuren zijn er mogelijk en kan er daarmee op-/afgeschaald worden? (zie bijlage B1.6 categorie Licentiestructuur)
Vraag 20.	Kunt u een indicatie geven van de te verwachten kosten gebaseerd op de genoemde kentallen incl. de noodzakelijk costdrivers? (zie bijlage B1.6 categorie Kostenindicatie)

3.7 Input leverancier

Vraag 21.	Bent u bereid kosteloos mee te werken aan een demo (op basis van een samen met ons uitgewerkte usecase) in een mogelijk vervolg van deze marktconsultatie?
Vraag 22.	Er zijn de laatste jaren steeds meer en snellere ontwikkelingen op het gebied van (omnichannel) kanaalstrategie. Welke (kanaal)strategie hanteert uw bedrijf? Worden er ook relaties gelegd naar nieuwe kanalen. Wij zijn benieuwd naar de ontwikkelingen en mogelijke kansen die er liggen.

Vraag 23.	Welke additionele informatie wilt u mee geven aan de Belastingdienst ten aanzien van aspecten welke nog niet geraakt zijn in de voorgaande vragen (denk hierbij ook aan innovatieve ontwikkelingen of een andere context/scope)?
Vraag 24.	Afrondende open vraag aan de markt: Met welke zaken zouden wij nog meer rekening kunnen houden bij een aanbesteding? (suggesties?) Welke nieuwste (technische) ontwikkelingen heeft uw platform? Heeft u nog zaken die u ons wilt meegeven?

Hoofdstuk 4. Marktconsultatie procedure

4.1 Algemeen

Iedere belangstellende ondernemer mag deelnemen aan deze marktconsultatie. Aan de deelnemers aan deze marktconsultatie wordt gevraagd de in hoofdstuk 3 gestelde vragen te beantwoorden en een schets te geven van de te gebruiken oplossing. Voor de schets van de oplossing zoals u deze beschikbaar heeft, is het toegestaan om naast de globale beschrijving als bijlage nadere informatie toe te voegen.

Het indienen van schriftelijke reacties kan via TenderNed middels de Berichtenmodule o.v.v. het **kenmerk IUC23-038**

Wij ontvangen uw bijdrage aan de marktconsultatie graag zo spoedig mogelijk maar uiterlijk **1-11-2023 om 12:00 uur** via TenderNed.

4.2 Inkoopuitvoeringscentrum (IUC) Belastingdienst

Het IUC Belastingdienst zal deze marktconsultatie voor de opdracht begeleiden. Het is onderdeel van Belastingdienst SSO Facilitaire Dienstverlening (B/SSOFD) en verricht generieke inkoopactiviteiten voor de ondergebrachte Rijkscategorieën. Tevens wordt ook de specifieke inkoop verzorgd voor de Belastingdienst en Domeinen Roerende Zaken. Zie voor meer informatie over de organisatie van de Belastingdienst de internetsites www.belastingdienst.nl en www.rijksoverheid.nl/ministeries/fin.

4.3 Contact

De Belastingdienst hanteert voor deze formele marktconsultatie heldere regels, daarom dient u alleen met onderstaande contactpersonen over deze marktconsultatie te communiceren via TenderNed of het onderstaand e-mailadres. Communiceert u over deze marktconsultatie met andere medewerkers van de of tracht u via andere kanalen om hen te beïnvloeden. Dan kan dat voor reden zijn voor de Belastingdienst om u uit te sluiten van verdere deelname aan deze marktconsultatie.

Contactpersoon	
Naam:	Stijn Timmen
Functie:	Sr. Inkoopadviseur
Telefoonnummer:	06 - 21 57 01 52
E-mail:	Shw.timmen@belastingdienst.nl

4.4 Planning marktconsultatie

De planning van de marktconsultatie is hieronder opgenomen. Indien hierin wijzigingen plaatsvinden, zal dit via TenderNed worden gecommuniceerd.

Activiteit	Datum
Publicatie marktconsultatie op TenderNed	9-10-2023
Deadline voor het stellen van vragen	17-10-2023 12:00 uur
Publicatie eventuele nota van inlichtingen	19-10-2023
Uiterst moment van insturen beantwoording.	1-11-2023 12:00 uur
Optioneel: mondelinge toelichting en/ of aanvullende vragen	n.t.b.

4.5 Vragen

Indien u ondanks de zorg die De Belastingdienst aan dit document heeft besteed onduidelijkheden of onvolkomenheden aantreft of er bij u vragen rijzen, wilt u die dan door middel van een Bericht in de berichtenmodule van TenderNed kenbaar maken, uiterlijk voor **17-10-2023 om 12:00 uur**. Antwoorden worden vervolgens gepubliceerd middels een nota van inlichtingen in TenderNed.

4.6 Vormvereisten

Het is uitdrukkelijk niet de bedoeling offertes in te leveren, wij verzoeken u dringend om u te beperken tot de beantwoording van de gestelde vragen in hoofdstuk 3. Beantwoording graag kort en krachtig. Uiteraard bent u niet verplicht tot het verstrekken van antwoorden en u bent eveneens vrij bepaalde vragen over te slaan. De bijdrage aan de marktconsultatie/beantwoording van de vragen ontvangen wij bij voorkeur in Word of Excel format. Aanvullende en overige documentatie mag als pdf-bestand worden aangeleverd. In de begeleidende brief bij de bijdrage aan de marktconsultatie ontvangen wij graag van de contactpersoon aan de kant van de marktpartijen de onderstaande gegevens:

- Naam
- Functie
- Kantooradres
- Telefoonnummer
- E-mailadres

4.7 Mondelinge toelichting, aanvullende vragen en /of demo

De Belastingdienst zal mogelijkerwijs enkele deelnemers aan deze marktconsultatie uitnodigen voor een bijeenkomst waarin de uitgenodigde deelnemer zijn antwoorden nader kan toelichten en waarbij aanvullende vragen door de Belastingdienst gesteld kunnen worden naar aanleiding van de ontvangen reacties. Mogelijkerwijs zal er ook een demo mogelijkheid worden georganiseerd, afhankelijk van de uitkomsten van de schriftelijke ronde van de marktconsultatie.

4.8 Randvoorwaarden deelname aan deze marktconsultatie

Door deelname aan deze marktconsultatie gaat u onvoorwaardelijk akkoord met de alle voorwaarden zoals vermeld in dit marktconsultatiedocument. Hieronder staan de randvoorwaarden limitatief opgesomd:

1. Deelnemen aan de marktconsultatie is voor marktpartijen én de Belastingdienst vrijblijvend;
2. Dit marktconsultatiedocument is uitsluitend bestemd voor marktconsultatie doeleinden;
3. De marktconsultatie is geen onderdeel van de mogelijke aanbesteding maar een consultatieronde;

4. Door de deelnemers aan deze marktconsultatie kunnen geen kosten in rekening worden gebracht aan de Belastingdienst in verband met het uitbrengen van de reactie op deze marktconsultatie en de daarvoor uit te voeren werkzaamheden;
5. Deze marktconsultatie dient uitdrukkelijk niet om een voorselectie te maken van marktpartijen in het kader van een mogelijke toekomstige aanbesteding. Marktpartijen die niet deelnemen aan de marktconsultatie zijn daarmee niet uitgesloten van deelname aan een mogelijk inkooptraject. Evenmin zijn marktpartijen die deelnemen aan de marktconsultatie op enige wijze uitgesloten van, of bevoorrecht in, een eventuele deelname aan een aanbestedings- of inkooptraject;
6. De resultaten van de marktconsultatie worden mogelijk verwerkt in aanbestedingsdocumenten (bijvoorbeeld door tijdens deze marktconsultatie ontvangen informatie te verwerken in het Beschrijvend document), zonder dat deze herleidbaar zijn tot de deelnemers aan de marktconsultatie. Door deel te nemen aan marktconsultatie stemt u hiermee in;
7. Verstrekke informatie in het kader van de marktconsultatie kan afwijken van in de aanbestedingsprocedure te verstrekken informatie;
8. De inbreng van deelnemers aan deze marktconsultatie zal zoveel mogelijk vertrouwelijk behandeld worden, waarbij in ieder geval rekening zal worden gehouden met de gerechtvaardigde belangen van de deelnemers van deze marktconsultatie en de Belastingdienst;
9. De voertaal tijdens deze marktconsultatie is Nederlands, productinformatie mag in het Engels;
10. De Belastingdienst is op geen enkele wijze gebonden aan de uitkomsten van de marktconsultatie;
11. Deelnemers aan de marktconsultatie kunnen geen rechten ontleen aan deelname aan de marktconsultatie of aan enige informatie die tijdens de marktconsultatie wordt verstrekt;
12. Het accepteren of honoreren van eventuele voorwaarden of claims (waaronder voorwaarden of claims t.a.v. Intellectuele Eigendomsrechten zoals auteursrecht) van deelnemers aan deze marktconsultatie over het gebruik van door hen aan de Belastingdienst in het kader van deze marktconsultatie informatie of vertrouwelijkheid en geheimhouding van door de betreffende marktpartij verstrekte informatie is niet mogelijk. Wel zal de Belastingdienst bij het verstrekken, openbaren of verwerken van informatie verkregen van deelnemers tijdens, of voortvloeiend uit, deze marktconsultatie zoveel mogelijk trachten te voorkomen dat deze informatie direct herleidbaar is tot een bepaalde deelnemer van de marktconsultatie.
13. Indien intellectuele eigendomsrechten (waaronder auteursrechten) van een deelnemer of van derden van toepassing zijn dan wordt de Belastingdienst door de betreffende deelnemer aan deze marktconsultatie gevrijwaard van een vordering van deze deelnemer en/of derden op basis van die intellectuele eigendomsrechten (waaronder auteursrechten).
14. De Belastingdienst behoudt zich het uitdrukkelijk het recht voor: De planning van deze marktconsultatie zoals opgenomen in dit document te wijzigen. Daarnaast ook om de marktconsultatie tijdelijk en/of definitief te staken.

BIJLAGE 1. Subvragen

In deze bijlage zijn onze onderliggende subvragen opgenomen voor een verdere verdieping. Deze vragen zijn geclusterd in verschillende categorieën.

De subvragen zijn in principe facultatief om te beantwoorden. Deze vragen kunnen voor u ondersteunend zijn bij het vormen van een beeld ten behoeve van het beantwoorden van de hoofdvragen. De subvragen zullen mogelijk in een dialoog als vervolgstap verder aan de orde komen.

B1.1 Algemeen

■ Typering van uw organisatie

Vraag 25.	Kunt u een beschrijving geven van de typering van uw organisatie? Denk hierbij aan beschrijving van: • de core business; • omvang van de organisatie; • ander relevante kenmerken.
Vraag 26.	Bent u zelf een systemintegrator of werkt u samen met systemintegrators? Zo ja, met welke partners werkt u samen? Geef in uw beantwoording ook aan of u een reseller bent, een software fabrikant of een systemintegrator.

■ Systeemintegratie

Vraag 27.	Kunt u een beschrijving geven van uw ervaringen met implementaties en systeemintegraties met tooling/oplossingen zoals in deze marktconsultatie is beschreven? Geef in uw beantwoording waar mogelijk relevante referenties aan, bijvoorbeeld van door uw bedrijf uitgevoerde implementaties bij grote overheidsinstanties, banken of verzekeraars.
Vraag 28.	Wat zijn de verstandige eerste stappen om te nemen bij een CJM implementatie? Geef in uw antwoord aan op • korte termijn • middellange termijn • lange termijn

■ CJM Tooling

Vraag 29.	Het lijkt erop dat veel CJM Tooling gericht is op banken, telco's en sales. Wij zijn een overheidsorganisatie. Wat is de primaire doelgroep van uw Oplossing?
Vraag 30.	Welke CJM Oplossing biedt u, waarin onderscheidt uw tool zich (unique selling points, extra mogelijkheden) en waarom zou deze voor de Belastingdienst passend kunnen zijn?

B1.2 Functioneel

■ Inzicht in de klantbeleving

Vraag 31.	Welke vormen van vastlegging zijn er vanuit uw CJM tool mogelijk?
Vraag 32.	Kunnen met uw CJM Tooling de klanten worden gevolgd in de route/klantreis die zij afleggen over de kanalen heen?

■ Effectmeting

Vraag 33.	Voorbeeld: Er is een lastige onduidelijke brief van de Belastingdienst door de burgers ontvangen. Dit leidt tot negatieve emoties bij burgers, een negatieve CX (kwalitatief). Het gevolg kan zijn dat er meer telefoongesprekken gaan plaatsvinden (kwantitatief resultaat op een ander kanaal). In hoeverre kan uw CJM Tooling dynamisch en data gestuurd inzicht in de klantbeleving over de verschillende kanalen geven?
Vraag 34.	We willen met behulp van CJM Tooling kunnen volgen wat de status is van voorgestelde verbeteringen tot en met implementatie. Voorbeeld: een bepaalde brief is aangepast, resulteert dit in minder telefoongesprekken (effectmeting). Welke mogelijkheden heeft uw CJM Tooling daartoe?

Vraag 35.	Kunnen inzichten uit andere processen, zoals UX research (formulier aanpassing), klantsignalen (klachten) etc.) worden gekoppeld aan klantreizen in CJM?
Vraag 36.	Kunnen nieuwe inzichten uit CX onderzoek eenvoudig worden toegevoegd aan een klantreis in CJM?

■ Methode/model

Vraag 37.	Bied uw CJM Tooling de mogelijkheid om structuur/samenhang in klantreizen aan te brengen door middel van een life cycle model?
Vraag 38.	Welke methoden en technieken worden er als basis in uw CJM Tooling gehanteerd om het klantgedrag in kaart te brengen en eventueel hierin te kunnen sturen?
Vraag 39.	Worden klant- en zaakgegevens geanalyseerd in de CJM Tooling? Bijvoorbeeld om weer te kunnen geven welke subpopulatie van klanten over bepaalde zaken/onderwerpen (regelmatig) contact hebben.
Vraag 40.	Bied uw CJM Tooling de mogelijkheid om een Service Blueprint te maken waarin de gebruikte interactie- en middelsystemen per fase van de klantreis worden weergegeven?
Vraag 41.	Kan er naast de klantreis ook de medewerkerreis worden opgeslagen in CJM? Zodat bijvoorbeeld de medewerkerreis onder de klantreis kan worden weergegeven?
Vraag 42.	Is er met uw CJM Tooling een vorm van gamification mogelijk?

B1.3 Non-Functioneel/ Technisch

■ On-premises en/of als clouddienst

Vraag 43.	Is uw tool on-premises en/of als clouddienst beschikbaar? Indien uw tool een clouddienst betreft. Waar vindt de hosting plaats van: a. de applicatie; b. de data; c. de back-up data; d. de hosting kan geboden worden op basis van Single- en/of Multitenancy?
Vraag 44.	Is het bij een cloud oplossing mogelijk dat uw CJM Tooling platform (OS en applicatie) in de cloud operationeel is, waarbij de data in het Belastingdienst datacenter blijft?
Vraag 45.	Voortbrenging; kan er, ook in geval van een cloud oplossing, een testomgeving beschikbaar worden gesteld?

■ On-premises vragen

Vraag 46.	Indien uw CJM Tooling on premises beschikbaar wordt gesteld, op welke (database-/server-) platformen en werkplek systemen? Hierbij graag ook de ondersteunde versies benoemen en toekomstig te ondersteunen systemen. En of de werkplek applicaties browserbased zijn (zo ja, welke browser (versies) worden er ondersteund). Indien er meerdere soorten servers en werkplek applicaties toegepast worden dan graag specificeren (zoals bijvoorbeeld een Windows client voor beheerders en browserbased interfaces voor eindgebruikers). Hoeveel versies mag de Belastingdienst daarbij achterlopen en in hoeverre in hoeverre ondersteund u de nieuwe beschikbare versies op de markt (in het geval de Belastingdienst voorloopt)?
-----------	--

■ Clouddienst vragen

Vraag 47.	Indien uw CJM Tooling als clouddienst beschikbaar wordt gesteld, welke werkplek systemen worden hierbij ondersteund? Hierbij graag ook de versies benoemen en toekomstig te ondersteunen werkpleksystemen. En of de werkplek applicaties browserbased zijn (zo ja, welke browser (versies) worden er ondersteund). Indien er meerdere soorten werkplek applicaties toegepast worden dan graag specificeren (zoals bijvoorbeeld een Windows client voor beheerders en browserbased interfaces voor eindgebruikers). Hoeveel versies mag de Belastingdienst werkplek daarbij verschillen (achter- of voorlopen)?
-----------	--

■ Platformen

Vraag 48.	Zijn er vanuit uw CJM Tooling eisen die er worden gesteld aan de bestaande Belastingdienst infrastructuur om CJM op aan te kunnen aansluiten en goed te kunnen laten functioneren?
Vraag 49.	Is uw CJM Tooling onderdeel van een ecosysteem? Zo ja welk soort ecosysteem (Data analytics of een Interactiekanaal systeem of anders)? Te onderscheiden modules hierbij zijn vaak Customer Journey Orchestration, -Data Management, -Analytics en Contactcenter software.
Vraag 50.	Welke CJM userinterfaces worden gebruikt voor de mogelijke verschillende rollen? Betreft het hier (deels) een browserbased of fat-client oplossing, misschien ook apps? In uw beantwoording kan onderscheid gemaakt worden tussen de applicaties die op de werkplek van de Belastingdienst medewerker gebruikt worden, eventuele mobiele devices en eventueel toegepaste interfaces die gebruikt worden voor de aansturing van (realtime) rapportage displays.
Vraag 51.	In welke mate is uw Oplossing schaalbaar? Is bijvoorbeeld een uitbreiding van de aantallen gebruikers en kanalen eenvoudig te realiseren zonder extra installaties?

■ Koppelvlakken

Vraag 52.	Welke touchpoints worden er door uw CJM Tooling ondersteund?
Vraag 53.	Kan uw CJM Oplossing data als input vanuit ons analytics platform verwerken? Op het analytics platform zijn de volgende bronnen uit de kanalen aangesloten. Op deze bronnen (ruwe data) zijn business rules toegepast en kwaliteitchecks uitgevoerd. Koppelvlakken die data leveren aan ons analytics platform zijn: a) Genesys (Contact center); b) Verint WFO; c) JCC-Software (Balie fysieke interacties); d) Belastingdienst Website; (digitale selfservice); e) Databases (MS SQL, Oracle, Teradata); f) Social Media;
Vraag 54.	Zijn er vanuit uw CJM Tooling Oplossing koppelvlakken naar zowel on-premises als cloud voorzieningen van de Belastingdienst beschikbaar?
Vraag 55.	Welke vormen/protocollen van Single Sign On worden ondersteund? Is Single Sign On mogelijk via een On-Premises Identity Provider? Zo ja met welke protocollen.

■ Integraties

Vraag 56.	Welke standaard-IT integraties, API's zijn er vanuit uw systeem mogelijk? Welke protocollen zoals SOAP en (REST) API's ondersteund uw tool?
Vraag 57.	Kan uw CJM Tooling in voorkomend geval ook gecombineerd worden met andere CJM Tooling? Bijvoorbeeld voor digitale kanalen een koppeling met een analytics platform waar bijvoorbeeld data uit Adobe webanalytics is verwerkt?
Vraag 58.	Zijn er vanuit de CJM oplossing best practices om op een CRM systeem aan te sluiten? Zodat het klantbeeld voor meerdere medewerkers en rollen toegankelijk wordt. Kunt hier toelichting op geven. Is er een mogelijkheid tot een referentiebezoek?

■ Data

Vraag 59.	Wordt er ten behoeve van CJM een kopie gemaakt van de data uit de bronsystemen om in CJM te verwerken? Zo ja, kan er dan worden volstaan met alleen een meta-data kopie? (bijvoorbeeld, maar niet beperkt tot, data te anonimiseren door persoonsgegevens te vervangen door een niet te herleiden klantID (Persona X,Y,Z) etc.). Worden er API's of andere koppelvlakken daarbij toegepast?
Vraag 60.	Welke gegevens uit onze systemen zijn er (minimaal) nodig om uw CJM Tooling een klantbeeld te kunnen laten samenstellen?
Vraag 61.	Hoe gaat uw CJM Tooling er mee om dat een medewerker in de praktijk meerdere klantinteractiekanaalen tegelijkertijd kan bedienen?
Vraag 62.	Heeft u ervaring met het ontsluiten van data? Denk in de toelichting bijvoorbeeld aan een koppeling met een datawarehouse, de hoeveelheid te transporteren data (capaciteit en performance).

Vraag 63.	Sommige actoren zouden minder rechten kunnen hebben tot (dossier)systemen. En daardoor de klant minder goed kan helpen (een kastje naar de muur gevoel voor de klant). Kan uw CJM Tooling inzichtelijk maken dat bepaalde medewerkers (actoren) onvoldoende rechten tot (dossier-) systemen hebben om de klant voldoende verder te kunnen helpen?
Vraag 64.	Op de Belastingdienst website worden er geen persoonsgegevens in de cookies opgeslagen. De cookies worden gebruikt om het gebruiksgemak te verbeteren en onderzoek te doen naar het bezoek van de website. Zie verder ook Cookies . Onze Adobe webanalytics wordt ontsloten naar Teradata. Kan uw CJM Tooling mogelijkheden bieden om toch een klantreis te analyseren en deze te verbinden aan een kwalitatieve klantbeleving?
Vraag 65.	Ondersteunt uw CJM Tooling informatiehuishouding zoals opschoning en archivering?

B1.4 Beheer

■ Gebruikersbeheer

Vraag 66.	Ondersteunt uw tool het automatisch opvoeren, updaten en afvoeren van gebruikers? a. Zo ja Op welke manier? b. Welke protocollen worden hiervoor gebruikt?
Vraag 67.	Wellicht zou een CJM Tool breed in de organisatie gebruikt gaan worden door meer gebruikers dan tot nu toe op de afzonderlijke kanalen. Daartegenover staat dat informatie om privacy redenen toegankelijk dient te zijn op 'need to know' basis. Ondersteunt uw tool Role-based access control? Welke uitdagingen ziet u op dit spanningsveld van (persoons-) informatie vastleggen en delen versus privacyrichtlijnen?
Vraag 68.	Ondersteunt uw CJM Tool het toepassen van Business Units om diverse organisatie onderdelen gescheiden onder te kunnen brengen? Zoals bijvoorbeeld Belastingdienst, Toeslagen en Douane; met elk hun eigen structuren. Zodat bijvoorbeeld het zoeken op en modeleren van een term als 'aangifte' alleen binnen de betreffende Business Unit van toepassing is.
Vraag 69.	Heeft de CJM Tooling mogelijkheden om relaties te leggen tussen de rol van de medewerker, de skill, skill levels en bijvoorbeeld de klanttevredenheid? Kan de CJM Tooling op basis van de gelegde relaties adviseren zoals bijvoorbeeld routing naar een andere skill(level) of ander kanaal voorstellen?
Vraag 70.	Kunnen er meerdere medewerkers tegelijk aan een klantreis mapping werken?

■ Bestandsformaten

Vraag 71.	Welke filter- en exportmogelijkheden zijn er? Zoals bijvoorbeeld; kunnen inzichten uit de klantreizen gefilterd en geëxporteerd worden? Geef in uw beantwoording aan of er mogelijkheden zijn om inzichten bijvoorbeeld per doelgroep of per kanaal gefilterd kunnen worden en naar welke uitvoerformaten deze geëxporteerd kunnen worden.
Vraag 72.	Kunnen er bijlagen ingevoegd worden, zoals maar niet beperkt tot, screenprints, foto's (JPEG) en dergelijke? Zo ja, welke bestandsformaten?
Vraag 73.	Is user data en/of configuratie data te exporteren naar een generiek formaat (bijvoorbeeld PDF/JSON/XML)?
Vraag 74.	Welke rapportage mogelijkheden zijn er? En in hoeverre zijn deze instelbaar en zelf te configureren?

B1.5 Privacy & Security

■ Privacy GDPR (AVG)

Vraag 75.	Hoe kan de CJM Oplossing de Belastingdienst ondersteunen in het kunnen voldoen aan de GDPR (AVG) compliancy richtlijnen? (Zijn er bijvoorbeeld mogelijkheden tot anonimisering, het automatisch gegevens verwijderen na een in te stellen periode (doelbinding) en dergelijke)
-----------	---

Vraag 76.	Worden er persoonsgegevens van de gebruikers verwerkt? Indien dit het geval is welke zijn dit en hoe lang worden deze bewaard?
Vraag 77.	Beschikt de tool een mogelijkheid om persoonsgegevens van klanten te anonimiseren? a. Is het mogelijk om alle persoonsgegevens te anonimiseren? b. Is het mogelijk om persoonsgegevens te anonimiseren voor een subpopulatie van de users? c. Is het mogelijk om persoonsgegevens te anonimiseren in een abstracter aggregatieniveau? (Meta data niveau inzicht)

■ Certificering

Vraag 78.	De Belastingdienst gebruikt een stelsel van beveiligingsmaatregelen en –eisen. De basis daarvan is ISO 27001-certificering: Bent u door een geaccrediteerde partij ISO 27001 gecertificeerd?
Vraag 79.	Beschikt u in het geval van een cloud oplossing over een ISAE 3402 SOC 2 verklaring?
Vraag 80.	In hoeverre kunt u voldoen aan minimaal “Voldoende” of: Goede” instellingen conform TLS Richtlijn ‘ICT-beveiligingsrichtlijnen voor Transport Layer Security’? Zie TLS richtlijn . https://www.ncsc.nl/onderwerpen/verbodingsbeveiliging/documenten/publicaties/2019/mei/01/ict-beveiligingsrichtlijnen-voor-transport-layer-security-tls
Vraag 81.	Welke andere relevante op het gebied van security compliancy certificeringen heeft u?

■ Security Datalek preventie

Vraag 82.	Welke maatregelen heeft uw tool getroffen om de vertrouwelijkheid van gegevens te borgen?
Vraag 83.	Welke maatregelen heeft uw tool getroffen om te voorkomen dat Klantdata lekt?
Vraag 84.	Hoe kunt u voorkomen dat bij informatie overdracht tussen de Belastingdienst en uw bedrijf in het kader van het oplossen van verstoringen er geen privacygevoelige informatie ‘lekt’?
Vraag 85.	De Belastingdienst heeft haar opgeslagen gegevens bij voorkeur versleuteld: a. Is het mogelijk om gegevens in rust binnen uw tool te versleutelen? b. Als dat zo is, welke technologie (protocollen, cyphers, etc.) gebruikt u? c. Is het mogelijk dat de Belastingdienst een vorm van sleutelbeheer uitvoert? Welke vormen ondersteunt u?
Vraag 86.	De Belastingdienst heeft haar netwerkverkeer (in transit) bij voorkeur versleuteld: a. Is het mogelijk om gegevens in transit binnen uw tool te versleutelen? b. Als dat zo is, welke technologie (protocollen, cyphers, etc.) gebruikt u? Is het mogelijk dat de Belastingdienst een vorm van sleutelbeheer uitvoert? Welke vormen ondersteunt u?
Vraag 87.	Forum voor standaardisatie heeft een verplichte set voor overheden vastgesteld (denk aan DNSSEC, HTTPS etc.). Van welke Open-standaarden (forum voor standaardisatie) maakt uw oplossing gebruik?

B1.6 Licentievoorwaarden

■ Licentiestructuur

Vraag 88.	Welke licentiestructuren zijn er mogelijk (perpetual, subscription, enterprise site, concurrent use, etc.)?
Vraag 89.	Wat zijn de rekeneenheden (Costdrivers) waarop wordt afgerekend? Denk hierbij aan Users, Data, aantal klantreizen etc.
Vraag 90.	Kan de oplossing zowel worden opgeschaald als afgeschaald? (Afschalen bijvoorbeeld in voorkomend geval dat delen van de functionaliteit door andere software wordt overgenomen).

■ Kostenindicatie

Vraag 91.	Kunt u een indicatie geven van de kosten ten aanzien van licenties, onderhoud en support, implementatie/migratie, dienstverlening (maak hierbij ook, indien van toepassing, het onderscheid tussen on-premises en als SaaS-dienst als u beide kunt aanbieden)? (U kunt uw indicatie van de kosten baseren op de eerder genoemde kentallen.)
-----------	--

BIJLAGE 2. Begrippen- en afkortingenlijst

Begrippen CJM / Klantreismanagement

1. **Balie:** Een locatie met een Baliefunctie ofwel het kanaal balie.
2. **B/CFD:** Belastingdienst / Centrum voor Facilitaire Dienstverlening is verantwoordelijk voor de facilitaire services voor de medewerkers van de Belastingdienst en andere overheidsorganisaties en is tevens een Inkoopuitvoeringscentrum (IUC).
3. **BelastingTelefoon:** het dienstonderdeel binnen de Belastingdienst waarbij de burger/ondernemer terecht kan met vragen. Het belangrijkste telefoniekanaal.
4. **CJM:** Customer Journey Management (Klantreis management). Het in kaart brengen en visualiseren van de klantreis (Customer Journey Mapping) is vaak de eerste stap in Customer Journey Management. De tweede stap is het organiseren van teams, die vervolgens aan de slag gaan met het verbeteren van deelreizen of het verbinden van klantreizen. CJM Tooling is een stuk gereedschap dat CJM kan ondersteunen met het beheer en inzicht in de klantreizen.
5. **CKTO** (continue klanttevredenheidsonderzoek): met behulp van enquêtes de klanttevredenheid meten na een contact met de Belastingdienst. Deels ingevuld met Verint EFM oplossing.
6. **Concurrent user:** Licentievorm waarbij de Licentie sequentieel door meer Named users voor een bepaalde periode kan worden gebruikt. Voorbeeld: user A werkt van 9.00 uur – 9.55 uur, user B werkt van 10.00 uur – 17.00 uur. Dat betekent dat er twee named users zijn en één concurrent user.
7. **CRM:** Customer Relationship Management.
8. **Datalek:** een inbreuk op de beschikbaarheid, integriteit en / of de vertrouwelijkheid van (persoons)gegevens.
9. **IUC Belastingdienst:** Inkoopuitvoeringscentrum van de Belastingdienst als onderdeel van B/CFD verantwoordelijk voor het uitvoeren van (Europese) aanbestedingen.
10. **IV: Informatie Voorziening.** De IV-organisatie verzorgt en is verantwoordelijk voor de ICT voorzieningen van de Belastingdienst.
11. **Kanalen:** Interactiekkanalen. Voorbeelden van deze Kanalen zijn website, balie, telefonie inbound en outbound, chat, e-mail en social media.
12. **Klantreis:** Een klantreis is de totale beleving van de dienstverlening door de ogen van de klant, inclusief alle fases die de klant doormaakt en alle contactmomenten die de klant heeft met de Belastingdienst. Vertaling: Customer Journey.
13. **Named user:** Licentievorm waarbij de Licenties worden gekoppeld aan de naam van een persoon of zijn/haar userid.
14. **ODC Belastingdienst:** Overheidsdatacenter Belastingdienst is één van de vier grote overheidsdatacenters in Nederland. Deze biedt binnen de Rijksoverheid diensten aan. ODC Belastingdienst is gevestigd in Apeldoorn. Daar staan on-premises oplossingen. De diensten worden geleverd door de Belastingdienst directie Datacenter Services (DCS).
15. **WFO:** WorkForce Optimization, een van de door de Belastingdienst gebruikte WFO onderdelen is Enterprise Feedback Management voor klanttevredenheidsonderzoek.