

Nr.	Vragen marktconsultatie QM	Antwoord BD 20-5-2015
1	In het beantwoordingsformulier in Excel wijkt de vraagstelling van vraag 2 af van de vraagstelling bij vraag 2 in Hoofdstuk 4 van het beschrijvend document. Welke vraag dient te worden beantwoord?	Het antwoordformulier (bijlage 1) is inmiddels gecorrigeerd en opnieuw gepubliceerd op Tendered. De vragen 2, 5 en 29 zijn aangepast.
2	In vraag 2 in het antwoordformulier wordt gerefereerd aan Hoofdstuk 3.4 van het beschrijvend document. In het beschrijvend document komt Hoofdstuk 3.4 niet voor. Kunt u dit hoofdstuk alsnog toezenden (alleen indien van toepassing, zie onze eerste vraag)?	Zie antwoord op vraag 1.
3	In het beantwoordingsformulier in Excel wijkt de vraagstelling bij vraag 5 af van vraag 5 in Hoofdstuk 4 van het beschrijvend document. Welke vraag dient te worden beantwoord?	Zie antwoord op vraag 1.
4	Bij eerdere uitvragen voor QM voor de BelTel was er sprake van een eisen- en wensenlijst m.b.t. functionaliteit die een oplossing dient te bieden. In deze marktconsultatie wordt niet gevraagd naar de functionaliteiten die door de oplossing worden geboden. Wel wordt er in vraag 6 gevraagd naar functionaliteiten die in de toekomst zullen worden toegevoegd (roadmap voor de komende 2 jaren). Welke functionaliteiten verwacht de Belastingdienst op dit moment minimaal van een QM-oplossing?	<p>Aanleiding van de marktconsultatie is een mogelijke verandering in de scope (monitoren van nieuwe e-kanalen) en verschuivingen binnen de productsuites (QM - over meerdere kanalen, customer survey - en WorkForceManagement: niet meer als losse producten).</p> <p>Voor de korte termijn verwacht de BD minimaal een geïntegreerde opname- en rapportageomgeving waarbij gesprekken en schermhandelingen geautomatiseerd worden vastgelegd en resultaten kunnen worden vastgelegd en beoordeeld t.b.v. coaching en rapportage doeleinden.</p>
5	In vraag 13 wordt gerefereerd aan certificering door Genesys. Onze ervaring leert dat Genesys in de afgelopen jaren geen producten meer heeft gecertificeerd. Wel heeft een product de titel GValidated gekregen. Wordt een G-Validation door de Belastingdienst aangemerkt als certificering?	Als dit volgens u gelijkwaardig is, ziet de Belastingdienst graag uw uitleg hierover. Waar voegt G-validation waarde toe en zijn er andere toegevoegde waardemogelijkheden op het koppelvlak Genesys-productvendor? Graag beantwoorden bij vraag 13.
6	Als een oplossing gecertificeerd dient te worden door Genesys is een leverancier afhankelijk van de welwillendheid en resources van Genesys. Gezien Genesys binnen haar portfolio een OEM-product van ZOOM voert voor recording en QM kan het in het belang van Genesys zijn om de certificering van een product te weigeren. Welke waarde kent Belastingdienst toe aan een certificering door Genesys?	Zie antwoord op vraag 5. Indien deze situatie dreigt op te treden, dan wordt de BD hierover graag geïnformeerd.
7	Als een partij specifiek door de wens van de Belastingdienst een certificering bij Genesys doorvoert zal deze hiervoor kosten moeten maken. De hoogte van deze kosten wordt voor het overgrote deel bepaald door activiteiten die bij Genesys moeten worden ingekocht. Is de Belastingdienst bereid deze kosten te dragen?	Zie ook antwoord op vraag 5. BD wil geen problemen op het koppelvlak Genesys-productvendor en wil graag geïnformeerd worden over mogelijkheden om risico's te minimaliseren.

8	Vraag 29 in het antwoordformulier is niet compleet. Is het correct om aan te nemen dat de vraagstelling hier geldt zoals geformuleerd in Hoofdstuk 4 van het beschrijvend document?	Zie antwoord op vraag 1.																														
9	Bij eerdere uitvragen voor QM voor de BelTel werd zowel passieve- als actieve VoIP-recording toegestaan, hoe staat de Belastingdienst hier op dit moment tegenover?	Dit is ondermeer de aanleiding voor deze consultatie. De BD wil graag weten hoe de markt hier tegenover staat.																														
10	Graag ontvangen wij een diagram van de totale oplossingen met alle juiste componenten en software versie's. Ook de versie achter de komma is van ons van belang om de vragen correct te beantwoorden.	<p>Onderstaande lijstje is de huidige situatie. Dit lijstje is aan wijzigingen onderhevig. De BD koerst op de laatste GA (general available) versies.</p> <table data-bbox="1205 443 1612 957"> <tr><td>Configserver</td><td>8.5.000.16</td></tr> <tr><td>Message server</td><td>8.5.100.00</td></tr> <tr><td>Solutioncontrolserver</td><td>8.5.100.01</td></tr> <tr><td>DBServer</td><td>8.1.300.06</td></tr> <tr><td>LRM</td><td>8.5.000.07</td></tr> <tr><td>GAX</td><td>8.5.000.68</td></tr> <tr><td>Administrator</td><td>8.1.305.04</td></tr> <tr><td>SipServer</td><td>8.1.101.56</td></tr> <tr><td>Resource manager</td><td>8.5.120.67</td></tr> <tr><td>Mediacontrolplatform</td><td>8.5.120.68</td></tr> <tr><td>GVPReportingserver</td><td>8.5.130.61</td></tr> <tr><td>OrchestrationServer</td><td>8.1.400.11</td></tr> <tr><td>Universalroutingserver</td><td>8.1.400.12</td></tr> <tr><td>IinteractionConcentrator</td><td>8.1.400.20</td></tr> <tr><td>Infomart</td><td>8.5.001.14</td></tr> </table>	Configserver	8.5.000.16	Message server	8.5.100.00	Solutioncontrolserver	8.5.100.01	DBServer	8.1.300.06	LRM	8.5.000.07	GAX	8.5.000.68	Administrator	8.1.305.04	SipServer	8.1.101.56	Resource manager	8.5.120.67	Mediacontrolplatform	8.5.120.68	GVPReportingserver	8.5.130.61	OrchestrationServer	8.1.400.11	Universalroutingserver	8.1.400.12	IinteractionConcentrator	8.1.400.20	Infomart	8.5.001.14
Configserver	8.5.000.16																															
Message server	8.5.100.00																															
Solutioncontrolserver	8.5.100.01																															
DBServer	8.1.300.06																															
LRM	8.5.000.07																															
GAX	8.5.000.68																															
Administrator	8.1.305.04																															
SipServer	8.1.101.56																															
Resource manager	8.5.120.67																															
Mediacontrolplatform	8.5.120.68																															
GVPReportingserver	8.5.130.61																															
OrchestrationServer	8.1.400.11																															
Universalroutingserver	8.1.400.12																															
IinteractionConcentrator	8.1.400.20																															
Infomart	8.5.001.14																															
11	Gezien onze oplossing gebruikt maakt van een licentie structuur op agenten en op channels zouden wij graag inzicht krijgen in de verwachting van het aantal op te nemen gesprekken. Als voorbeeld zouden we 30% van alle gesprekken kunnen opnemen, dit zal betekenen dat wij uitgaan van 480 channels. Als u kunt aangeven wat uw verwachting is kunnen we daar de configuratie op aanpassen.	3.2 alinea 2 geeft de huidige meetmethode weer. De doelstelling van deze marktconsultatie is om inzicht te krijgen in licentiestructuren. Zijn er bijvoorbeeld staffels of andere berekeningsmechanismes mogelijk?																														
12	Wij hebben vastgesteld dat het bijgeleverde Excel bestand (bijlage 1) afwijkend is van het beschrijvend document (hoofdstuk 4). In beide documenten staan vragen die u aan de leveranciers heeft gesteld. Vraag 2, 5 en 29 zijn echter afwijkend in de documenten. Kunt u aangeven welk document of vraagstelling leidend moet zijn?	Zie antwoord op vraag 1.																														

13	Wat kan de Belastingdienst vertellen over het algemene kwaliteitsbeleid dat nu van toepassing is, de wijze waarop op kwaliteit wordt gestuurd en welke middelen momenteel worden gebruikt in de uitvoering?	BD wil marktconform werken en ziet graag informatie over gangbare methodes voor kwaliteitsbeleid. BD gebruikt op dit moment een maatwerkproduct (MeeLuisterApplicatie) voor vastlegging en rapportage agentkwaliteit waarbij informatie wordt verkregen door live meeluisteren of handmatige gespreksopnamen. Bedrijfsproces is ingericht om te sturen op gesprekskwaliteit (COPC compliant), echter gebruikte tooling verdient een moderniseringslag
14	Maakt u al gebruik van een of meerdere Quality Monitoring oplossingen? Zo ja, welke betreffen dit?	Zie vraag 13 en point solutions voor customer surveys, externe kwaliteitsmetingen d.m.v. mystery calling en workforceplanning. De BD wil graag geïnformeerd worden mbt de ontwikkelingen in de markt.
15	Welke concrete, kwalitatieve of kwantitatieve doelstellingen wil u potentieel bereiken met de implementatie van de Quality Monitoring oplossing?	Doelstelling is om per 1 januari 2016 QM succesvol in productie te hebben op de LE-omgeving. Concreet wordt QM ingezet t.b.v de volgende doeleinden: <ul style="list-style-type: none"> • Coaching, training en begeleiding van de individuele agent ter verbetering van de gesprekskwaliteit • Beoordelingsinput voor de individuele agent • Processignalering gerelateerd aan verbetering van de kwaliteit van klantcontacten. • Benchmarking tussen teams van agenten. • Optimalisatie van de opleidingsinspanning Deze marktconsultatie kan aanleiding zijn om de scope uit te breiden.
16	Hoofdstuk 4, vraag 7. Wat bedoelt u in dit kader met 'hybride'?	Indien meerdere interne (BD)- en externe (vendor) systemen samen worden gebruikt, wordt er gesproken van "hybride".
17	Hoofdstuk 4, vraag 12. In hoeverre is het mogelijk om een technische architectuurplaat te delen van alle onderdelen die beschreven staan in bijlage 2?	Dit is mogelijk en zal worden gepubliceerd als bijlage 3. Het is de huidige situatie. De komende jaren worden e-kanalen toegevoegd.
18	Hoofdstuk 4, vraag 14. U refereert hier aan een relatie met vraag 3. Wij kunnen die relatie niet helemaal duiden. Wat kunt u verder nog toelichten over de relatie tussen die twee vragen?	"Dit in relatie tot vraag 3" kan vervallen.
19	Hoofdstuk 4, vraag 15. Zou u de omvang voor de kostenindicatie kunnen bevestigen? U refereert aan Bijlage 2 maar bij vraag 25 staat dat enkel uitrol op de LE-omgeving zal plaatsvinden.	Primair is het voor de LE-omgeving bestemd, echter de mogelijkheid is aanwezig om ook de SME-omgeving hiervan te voorzien. Wellicht is het mogelijk voor beide omgevingen een kostenindicatie te geven?
20	De beantwoording zal in het Nederlands worden ingevuld. Zijn ondersteunende bijlagen in de Engelse taal akkoord?	Ja dat is akkoord

21	De beantwoording op de vragen lenen zich minder sterk in een Excel bestand. Is beantwoording in een Word/PDF-document en illustraties met afbeeldingen en bijlages akkoord?	Ja dat is akkoord. BD verzoekt u wel de volgorde aan te houden.
22	Bijlage 1, Vraag 2. Er wordt gerefereerd aan paragraaf 3.4, welk document betreft dit?	Zie antwoord op vraag 1.
23	Bijlage 1, Vraag Er wordt hier gesproken over een behoefte om op kleine schaal te beginnen. Welk groeiscenario ziet u voor zich? Het zou ons helpen als u dit kunt uitdrukken in aantal medewerkers en werkplekken.	Zie antwoord op vraag 1.
24	Bijlage 1, Vraag 2 en 8. Deze vragen lijken nagenoeg identiek. Kunt u aangeven hoe wij dit moeten beantwoorden?	Vraag 2 is aangepast, zie antwoord op vraag 1
25	Bijlage 1, Vraag 27. Doelt u hier op een (trainings)programma met kwaliteitskenmerk wat wij intern hanteren voor onze eigen medewerkers, of voor de trainingen aan de Belastingdienst vanuit onze organisatie?	Het gaat om kwaliteit van de medewerkers van vendor en partners, niet voor onze eindgebruikers.
26	Bijlage 2. U maakt gebruik van een Genesys HA product portfolio. Daarnaast refereert u aan N=1, warm standby of hot standby als uitvoering van bepaalde componenten. Wij adviseren om de beoogde Quality Monitoring oplossing niet dusdanig zwaar uit te voeren. De Quality Monitoring oplossing kan in onze ogen namelijk betiteld worden als minder 'bedrijfskritisch' dan de telefonieomgeving van Genesys. Wij adviseren om alle omgevingen (ontwikkel, test, acceptatie en productie) enkelvoudig uit te voeren, eventueel met high availability of redundantie vanuit het virtualisatieplatform VMWare. Daarmee bespaart u aanzienlijke extra kosten vanuit de Quality Monitoring leverancier. Is dat voor de kostenindicatie een uitgangspunt wat voor u akkoord is?	De BD wordt graag geïnformeerd hoe uw oplossing past binnen onze HA-omgeving, waarbij het hele WFO-pallet bekeken wordt. In eerste instantie richt de BD zich op het kanaal inbound.
27	Bijlage 2 U beschrijft de ontwikkel-, test en acceptatieomgeving als 'beperkte omvang maar functioneel met Productie omgevingen vergelijkbare inrichting, hosting en configuratie.' Bedoeld u met omvang hierbij de hardware omvang en dimensionering?	Correct.
28	Bijlage 2 U beschrijft de ontwikkel-, test en acceptatieomgeving als 'beperkte omvang maar functioneel met Productie omgevingen vergelijkbare inrichting, hosting en configuratie.' Wat bedoelt u met 'hosting' in dit kader?	Met vergelijkbare hosting wordt bedoeld identieke Operating Systems.