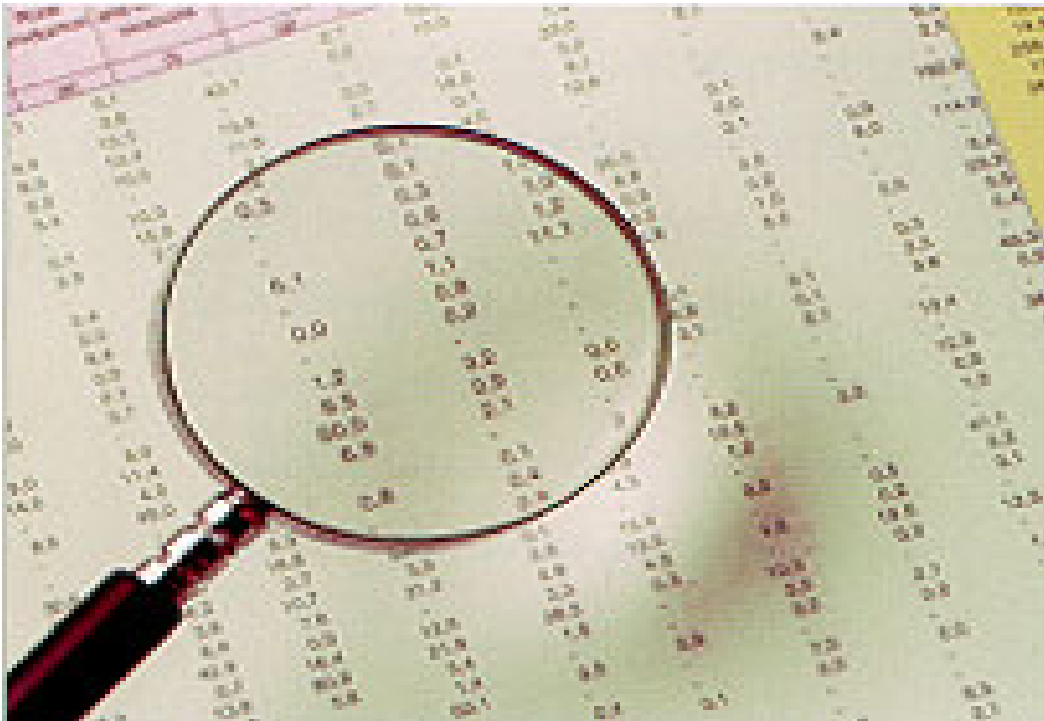


***Specialisaties (CRM, Eranova,  
Bucom, e-Communities, UME...)***



## 1. Situering van het probleem

Wenst u een nieuwe toepassing in te voeren die ook voor andere partners nuttig is? Heeft u nood aan raad, wil u technische ondersteuning of wil u partners zoeken die geïnteresseerd zijn in uw project? Zou u alles eens op een rijtje willen zetten wat betreft de middelen die u moet inzetten, het kostenplaatje dat eraan vastzit en hoe u ze moet implementeren? Zou u graag kunnen genieten van de steun van een ervaren contactcenter om te kunnen starten en om potentiële gebruikers bij te staan? Vindt u een communicatie-infrastructuur naar de buitenwereld noodzakelijk? Al deze diensten kunnen wij u bieden, waarbij u ook kan genieten van onze brede ervaring op dit gebied.

## 2. Oplossingsperspectieven

- Consultancy in de vorm van verslagen en aanbevelingen in functie van de ervaring die we hebben opgedaan in verscheidene deelgebieden, dankzij een combinatie van de expertise van onze onderzoeksspecialisten en operationele diensten. Dit zijn enkele modelopdrachten:
  - een strategisch ICT-plan uitwerken;
  - een analyse maken van problemen en oplossingen voorstellen voor documentaire systemen;
  - een analyse maken en oplossingen voorstellen m.b.t. de kwaliteit van authentieke databases;
  - analyse-verslagen maken over het niveau van de informatieveiligheid, plannen en handleidingen opstellen omtrent de informatieveiligheid (zie ons dienstenaanbod: veiligheid);
  - regelmatig raad geven over netwerken en hun beveiliging, ondersteuning bieden in verband met Oracle-databases, raad geven over nieuwe technologieën;
  - raad geven over het contactcenter en het CRM.
- Ontwikkeling en terbeschikkingstelling van multilaterale projecten waarbij verschillende instellingen betrokken zijn (eCommunities, UME). In dat opzicht beschikken we over samenwerkingstools die het mogelijk maken een gemeenschappelijke werkruimte te delen die via het Net toegankelijk is. We bieden de gebruikers complete supportdiensten aan, gaande van toegangsbeheer (zie ons dienstenaanbod: Toegangsbeheer), naar ondersteuning op toepassingsniveau, technisch evolutieve ondersteuning (zie ons dienstenaanbod: Serverbeheer - Netwerkbeheer) en klassieke hostingdiensten (zie ons dienstenaanbod: Hosting);
- Ondersteuning bij het opstellen van een lastenboek, keuze van leveranciers, aankoop van materiaal en implementatie.

## 3. Voordelen van de voorgestelde diensten

- Ervaring en vakmanschap;
- Optimale dienst aan de gebruikers;
- Optimalisatie van de communicatie met de "buitenwereld";
- Kostenvermindering in termen van personeel;

- Kostenvermindering in termen van ontwikkeling en infrastructuur (wordt gedeeld door verschillende instellingen);
- Vlotheid en vereenvoudiging van de informatie die wordt verwerkt voor een gemeenschappelijk gebruik en wordt gedeeld door verschillende instellingen;
- Centralisatie op het niveau van de verwerkingen.

#### **4. Kosten**

Wij kunnen op uw aanvraag een raming maken die rekening houdt met de verschillende componenten die nodig zijn om de oplossing uit te werken die het best aan uw verwachtingen voldoet. In functie van deze raming stellen wij een bestek op dat u ter goedkeuring zal worden voorgelegd.

#### **5. Beschikbaarheid**

Onze diensten zijn onmiddellijk beschikbaar en staan klaar om met u de oplossing uit te werken die het best aan uw behoeften voldoet.