N°5509
Reçue le 11.02.2022

LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Ministère de la Digitalisation

Äntwert vum Här Delegéierte Minister fir D'Digitaliséirung op d'parlamentaresch Fro n° 5509 vum 17. Januar 2022 vum honorabelen Deputéierten Här Marc Goergen.

Wéi an de parlamentaresche Froen n°249 vum 23. Januar 2019 an n°2800 vum 12. Oktober 2020 geäntwert, kënne staatlech Verwaltunge vun der Call Center-Infrastruktur vum Zenter fir Informatiounstechnologië vum Staat (CTIE) profitéieren. Am Joer 2019 sinn iwwer 711.000 Appeller iwwer esou Call Centeren erakommen. Fir d'Joren 2020 an 2021 sinn, bedéngt duerch den Home office deen als effikass Mesure géint d'Pandemie agefouert gouf, keng exakt Chifferen disponibel. Fir den Agenten déi Call Centere bedéngen ze erlabe vun doheem aus ze schaffen, goufen nämlech d'Appeller un d'Call Centeren déi mat normalen Telefone bedéngt ginn op Softphone-Verdeelerlëschten ëmgeleet. E Softphone ass eng Software déi erlaabt e normalen Telefonsappell iwwert e Computer ze tätegen oder entgéint ze huelen, wouduerch den Agent net méi zwéngend muss um Büro sinn. Hei duerch konnten d'staatlechen Administratiounen hire Bierger och wärend der Pandemie en gudde Service per Telefon ubidden.

Am Laf vum Joer 2021 huet de CTIE eng nei Call Center-Plattform a Betrib geholl déi d'Agente souwuel vum Büro wéi och aus dem Home office iwwert eng Software kënne bedéngen. D'Migratioun op déi nei Plattform dauert nach un.

D'Decisioun e Call Center anzeriichten, oder e Weiderleede vun den Telefonen op eng Standardnummer ëmzeleeden, läit an der Verantwortung vun de jeeweilegen Administratiounen.

Et sief och drop higewisen, dass d'MyGuichet.lu-Funktionalitéit fir online e Rendezvous ze buchen, sech an de leschten 2 Joren als effikasst Mëttel erwisen huet fir ënnert dem Anhale vun de sanitäre Mesuren d'Bierger an de physesche Guicheten ze empfänken. Eleng am Joer 2021 goufen esou iwwer 220.000 Rendezvousen an de verschiddene physesche Guichete gebucht.

Lëtzebuerg, den 11/02/2022.

Den Delegéierte Minister dir D'Digitaliséirung

(s.) Marc Hansen

4, rue de la Congrégation
L-1352 Luxembourg
Tél. (+352) 247-72100
info@digital.etat.lu
www.digitalisation.lu
www.luxembourg.lu