



Services de l'approvisionnement et des contrats
30, rue Victoria
Gatineau (Québec) K1A 0M6

MODIFICATION DE LA DEMANDE DE RENSIEGNEMENTS

Par la présente, la Demande de renseignements est modifiée; sauf indication contraire, toutes les autres modalités de la Demande de renseignements restent les mêmes.

N° de la modification :	Date de la modification :
5	Le 3 octobre, 2016

Bureau du directeur général des élections – [N° du dossier] :
ECBR-RFI-16-0256
Titre :
Projet des centres de contacts d'Élections Canada (EC3)
Date de clôture de la demande de renseignements :
Le 7 octobre, 2016 – 14h00 (Heure de Gatineau)

DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS – Prière d'adresser toute demande de renseignements à l'autorité contractante :	
Bureau du directeur général des élections Services de l'approvisionnement et des contrats 30, rue Victoria Gatineau (Québec) K1A 0M6 fournisseur@elections.ca	
Attention :	N° de tél.
Barbara Robertson Conseillère principale Services de l'approvisionnement et des contrats	819-939-1493

RÉPONSES
Soumettre la réponse en utilisant le questionnaire en ligne de demande de renseignements
http://electionscanada.sondages-surveys.ca/s/RFIEC3/langfra/
Les documents supplémentaires et les documents à l'appui peuvent être soumis à :
Fournisseur@elections.ca

Partie 1. Interprétation

- 1.1** Élections Canada modifie par la présente et conformément à ce qui suit la demande de renseignements concernant le Projet des centres de contacts d'Élections Canada (EC3) qui porte le numéro ECBR-RFI-16-0256 datée du 14 septembre, 2016 (la « DR»). La présente modification fait partie intégrante de la DR.
- 1.2** Tous les mots et expressions définis dans la DR et employés dans la présente modification ont le sens qui leur a été donné dans la DR, à moins qu'ils ne soient définis autrement dans le présent document et sous réserve du contexte.

Partie 2. Questions et réponses

Les questions suivantes ont été posées en réponse à la DR et, par la présente, Élections Canada répond comme suit :

2.1 Question No. 11

Question : En ce qui concerne la question 17 du questionnaire en ligne de la DR, pourriez-vous préciser quel type d'intégration avec les médias sociaux EC souhaite-t-il? Par exemple, EC souhaite-t-il que la solution puisse transmettre l'information dans les médias sociaux/extraire l'information des médias sociaux?

Réponse : Élections Canada souhaite que la solution permette de transmettre l'information dans les médias sociaux/d'extraire l'information des médias sociaux. Cette capacité peut être soit directe, soit possible au moyen de l'intégration d'une application de gestion des médias sociaux. Dans leurs réponses, les répondants sont invités à préciser si cette capacité est de transmettre l'information, d'extraire l'information ou les deux. Dans leurs réponses, les répondants sont invités à préciser si cette capacité est directe ou accessible au moyen d'une application de gestion des médias sociaux.

2.2 Question No. 12

Question : En ce qui concerne la question 19 du questionnaire en ligne de la DR, pourriez-vous préciser ce que signifie « base de connaissances intégrée »?

Réponse : Il s'agit d'une capacité « intégrée », prête à l'emploi.

Par « base de connaissances », nous faisons référence à un contenu d'information organisé de manière structurée. La base de connaissances doit être consultable et comporter ses propres droits d'accès aux utilisateurs pour créer, modifier et supprimer du contenu. Dans leurs réponses, les répondants sont invités à préciser de quelle manière le contenu est créé, modifié, supprimé et consulté.

2.3 Question No. 13

Question : En ce qui concerne la question 12 du questionnaire en ligne de la DR, pourriez-vous préciser ce que l'on entend par une option de « libre-service »?

Réponse : Par « libre-service », Élections Canada fait référence au fait qu'un client peut résoudre ses problèmes au moyen de l'information ou des outils fournis par la solution.

La solution peut comporter un système de réponse vocale (SRV), une base de connaissances accessible à partir du Web et/ou d'une application de gestion des médias sociaux pouvant répondre à des interrogations simples. Dans leurs réponses, les répondants sont invités à préciser si leur solution offre l'option de libre-service en accédant à un SRV, à une base de connaissances et/ou à une application de gestion des médias sociaux.

2.4 Question No. 14

Question : En ce qui concerne la question 13 du questionnaire en ligne de la DR, pourriez-vous préciser quel type d'intégration aux produits de téléphonie EC souhaite-t-il?

Réponse : Par « intégration aux produits de téléphonie », Élections Canada fait référence à des applications client de communications téléphoniques, telles qu'un système de réponse vocale (SRV), de distribution automatique des appels (DAA), de Communications unifiées (CU) ou de voix sur IP (VoIP). Par exemple, si un client fait une sélection sur menu dans le Système de réponse vocale ayant trait à un sujet particulier, l'agent du centre d'appels concerné devrait connaître cette sélection en utilisant, par exemple, un menu contextuel qui fournit la sélection sur le menu du SRV faite par le client. Dans leurs réponses, les répondants sont invités à préciser si leur solution s'intègre à l'application client SRV, client DAA, client CU et/ou client VoIP.

2.5 Question No. 15

Question : En ce qui concerne la question 14 du questionnaire en ligne de la DR, pourriez-vous préciser quel type d'intégration aux produits de télécopie EC souhaite-t-il?

Réponse : L'intégration aux produits de télécopie peut être décrite comme la capacité de convertir une télécopie reçue d'un client en dossier de cas.

Le dossier de cas devrait, s'il y a lieu, être lié aux renseignements reçus du client par télécopieur. Par exemple, si le numéro de télécopieur du client est saisi lors de la transmission de la télécopie, il devrait être transféré au dossier de cas, si cette information sur ce client existe déjà dans la solution. Dans leurs réponses, les

répondants sont invités à préciser si solution permet de saisir le numéro de téléphone du client et de le transférer au dossier de cas, si ce renseignement à propos de ce client est déjà disponible dans la solution.

La télécopie convertie pourrait l'être dans le format suivant :

Un fichier en format PDF ou autre qui pourrait être lu, modifié et/ou consulté. Dans leurs réponses, les répondants sont invités à préciser si leur solution permet la création de fichiers en format PDF ou autre à partir d'une télécopie reçue, ainsi qu'à préciser si le type de fichier peut être lu, modifié et/ou consulté.

La télécopie convertie pourrait être annexée ou jointe au dossier de cas. Dans leurs réponses, les répondants sont invités à préciser si leur solution permet d'annexer et/ou de joindre les télécopies converties aux dossiers de cas.