



Agence du revenu
du Canada

Canada Revenue Agency

Demande de renseignements

N° 1000355513

Amélioration de l'analyse des appels

pour

l'Agence du revenu du Canada

Date et heure de clôture : 23 :59 (HNE), 11 janvier, 2021

Avertissement

La réponse à la présente demande de renseignements (DR) ne constitue pas de condition préalable à la réception d'une demande de propositions (DDP) ou au droit d'y soumissionner pour cette exigence. Toute DDP sera affichée dans le Service électronique d'appels d'offres du gouvernement (SEAOG), communément appelé Achats et ventes (<https://achatsetventes.gc.ca/>).

Il ne faut pas interpréter la présente DR comme une demande de soumissions ou de propositions. Aucun contrat ni autre forme d'engagement ne seront conclus en fonction des réponses à la présente DR. Cette dernière n'est pas considérée comme une autorisation de l'Agence du revenu du Canada d'entreprendre des travaux qui entraîneraient des coûts pour l'Agence.

Rien dans la présente DR ne sera considéré comme un engagement de l'Agence à présenter une DDP pour ce programme. L'Agence peut utiliser des renseignements non exclusifs donnés au cours de son examen ou dans la préparation de toute DDP officielle. L'ensemble des réponses seront conservées par l'Agence à titre confidentiel (sous réserve des lois fédérales applicables) et demeureront la propriété de l'Agence une fois reçues. L'Agence peut reproduire, photocopier ou transcrire la réponse et toute documentation à l'appui non exclusive pour l'objet de cet examen ou l'inclusion dans tout document de DDP qui en découle. Nous conseillons aux fournisseurs qui répondent à la présente DR d'indiquer clairement les parties de leur réponse qui sont exclusives et ils peuvent être invités à une réunion afin de clarifier davantage leurs réponses aux questions fournies à l'annexe A ci-jointe. Les réponses de chaque fournisseur demeureront confidentielles.

L'Agence ne sera liée à aucun passage inclus dans le présent document. L'Agence se réserve le droit de modifier en tout temps une partie ou la totalité des exigences si elle le juge nécessaire. L'Agence se réserve aussi le droit de réviser son approche en matière d'approvisionnement, si elle le juge approprié, que ce soit à partir des renseignements soumis en réponse à la présente DR ou pour toute autre raison qu'elle estime appropriée.

Séances de démonstration interactive

L'Agence peut, à sa seule discrétion, fournir des présentations et des démonstrations auprès des fournisseurs intéressés afin de leur donner la possibilité de faire un suivi de leur réponse écrite pour faire état de leurs capacités en relation avec la présente DR.

Les fournisseurs qui ont manifesté un tel intérêt et qui ont démontré, au moyen de leur réponse à la DR, que leurs produits correspondent suffisamment aux produits en question, comme il est indiqué dans le présent document, peuvent être contactés dans les deux semaines suivant la date de clôture de la DR.

La démonstration peut être sur place dans un bureau de l'Agence situé dans la région de la capitale nationale (RCN) ou à distance en utilisant des outils de vidéoconférence, comme WebEx. Chaque séance sera d'un maximum de deux heures.

Réponses et demandes de renseignements

Les réponses aux questions doivent être soumises lorsqu'elles sont complètes et par écrit dans l'ordre indiqué. Toutes les DR dans toutes les sections du présent document doivent être traitées de façon concise, tout en fournissant tous les renseignements nécessaires pour comprendre la solution proposée. Tout écart par rapport à la demande ou aux exigences qui ne peuvent pas être respectées par le fournisseur doit être indiqué de façon claire.

Tous les renseignements confidentiels ou de nature exclusive contenus dans la réponse d'un fournisseur doivent être clairement marqués « EXCLUSIF » ou « CONFIDENTIEL », par élément ou dans la partie supérieure de chaque page.

Les réponses à la présente DR ne seront pas utilisées aux fins de qualification préalable et ne pourront en aucun cas restreindre la participation aux futurs processus d'approvisionnement (p. ex., dans le cas d'une demande de proposition). Les réponses ne seront pas évaluées de façon officielle.

L'Agence ne remboursera aucune dépense engagée pour la préparation des réponses et la participation aux séances de présentation liées à la présente DR.

Le fournisseur doit indiquer le nom, l'adresse électronique et le numéro de téléphone d'une personne-ressource dans sa réponse.

Les fournisseurs doivent soumettre leurs réponses au plus tard le 11 janvier, 2021 à 23 :59 (heure de l'Est). Les réponses reçues après cette échéance ne seront pas examinées.

Les soumissions électroniques sont obligatoires et doivent être soumises sous la forme d'une trousse complète.

Les fournisseurs doivent envoyer leurs réponses à la présente DR en utilisant l'adresse électronique ou le numéro de télécopieur ci-dessous :

Courriel : val.wawrzynczak@cra-arc.gc.ca
Numéro de télécopieur : 418-556-1811

Toutes les questions en lien avec la présente DR doivent être posées à Val Wawrzynczak, par courriel au val.wawrzynczak@cra-arc.gc.ca ou par téléphone au 613-614-9655.

Résumé de l'exigence de l'Agence

L'Agence compte huit centres d'appels pour les demandes de renseignements généraux destinés au public dans l'ensemble du Canada (voir l'annexe B), et les agents répondent à plus de 12 millions d'appels chaque année. La majorité de ces appels sont enregistrés, mais les processus manuels actuels ne permettent à l'Agence d'examiner qu'un faible pourcentage de ces données. Ces enregistrements d'appels détiennent des renseignements précieux sur les conversations des clients, leurs besoins et leurs attentes, ainsi que leurs limites avec les services ou les processus actuels. L'Agence cherche à obtenir des renseignements sur des solutions qui peuvent tirer profit de la technologie afin de transcrire, d'examiner, de classer et d'analyser automatiquement les volumes importants d'enregistrements d'appels et de métadonnées en temps quasi réel.

La prestation de services de haute qualité aux Canadiens est d'une importance stratégique pour remplir le mandat de l'Agence.

L'Agence s'est engagée à moderniser son offre de services et à améliorer l'expérience client dans ses modes de prestation de services aux Canadiens. Dans le cadre de ces efforts, l'Agence explore des façons de tirer parti des données d'interaction vocale existantes avec le logiciel d'analyse afin de quantifier, d'analyser et de donner suite aux constatations tirées des données afin d'améliorer les services, les processus, la qualité des appels et la formation des agents des centres d'appels en vue d'améliorer l'expérience client et de promouvoir la résolution au premier contact.

Les résultats souhaités comprennent, sans toutefois s'y limiter :

- La transcription automatisée d'un volume important (plus de 30 000 appels par heure, plus de 12 millions d'appels par année, la durée moyenne d'un appel est de 9 minutes) des enregistrements d'appels en temps quasi réel;
- Les données sur les appels convertis à partir des enregistrements de langue source, de l'interface utilisateur et de la solution d'analyse sont disponibles en français et en anglais,
- y compris les métadonnées d'enregistrement des appels (voir l'annexe B);
- La compréhension et l'analyse automatisées d'un grand volume de données en temps quasi réel;
- La gestion, l'entreposage et la récupération de l'ensemble d'un grand volume de renseignements ainsi que les éléments de sécurité et de confidentialité connexes respectent les exigences de l'Agence;
- Les processus automatisés, dans la mesure du possible, l'assurance de la qualité et la saisie des sujets d'appel ou une liste des principaux facteurs générateurs d'appels;
- Intégrer d'autres formes de communication (à voies multiples), y compris les sondages, pour obtenir une vue d'ensemble du cheminement du client;
- Des analyses et des rapports automatisés, manuels et ponctuels sur les renseignements d'entreprise (filtres), la détermination des tendances et des enjeux émergents et la fonctionnalité pour transformer les données en observations exploitables;
- Les rôles et les permissions fondés sur l'accès, ce qui permet de contrôler, de gérer et de surveiller l'accès aux renseignements et aux rapports.

- Une solution souple, compatible avec plusieurs plateformes de centre d'appels, y compris la maintenance continue et la résolution en temps opportun des problèmes du système, les données facilement accessibles qui peuvent être utilisées et traitées par d'autres applications de l'Agence.

L'objectif de cette demande de renseignement consiste à :

1. Déterminer les capacités des fournisseurs en fournissant un rendement du capital investi convenable et élevé, une solution d'analyse des centres d'appels qui peut répondre aux exigences de l'Agence.
2. Aider l'Agence à comprendre les normes, les pratiques exemplaires et les recommandations de l'industrie en ce qui a trait à l'utilisation des analyses des centres d'appels dans un environnement de centre d'appels de la fonction publique, y compris la gestion automatisée de la qualité.
3. Donner l'occasion à l'industrie de démontrer et de discuter de ses fonctionnalités, capacités et contraintes relatives aux logiciels en ce qui a trait à de grands volumes de données.
4. Solliciter des commentaires sur l'intégration de la solution aux plateformes et aux systèmes existants de l'Agence.
5. Solliciter des commentaires sur le coût, l'échéance, le niveau d'effort, les exigences en matière de matériel et l'architecture technique.

Contraintes

Langues officielles – Doivent être adaptées au français et à l'anglais (fonctions d'interface et d'analyse)

Accessibilité – Doit être accessible aux employés ayant une déficience visuelle

Accès de l'utilisateur – Doit avoir des capacités d'attribution de l'accès aux utilisateurs

Conservation – Doit y avoir des règles flexibles de conservation des dossiers

Annexe A – Questions

Les questions suivantes représentent le type de renseignement que cherche l'Agence alors qu'elle étudie la façon dont il faut structurer toute DDP suivant le présent processus de DR.

Les répondants doivent noter que cette liste de questions n'est pas exhaustive et ils sont priés de fournir tout renseignement supplémentaire qui pourrait être utile ou avantageux pour l'Agence dans la préparation de toute DDP ultérieure.

Les fournisseurs qui présentent des renseignements écrits peuvent être invités à une séance de consultation individuelle avec des représentants de l'Agence. Cette séance leur permettrait de fournir des renseignements supplémentaires concernant la présente DR de même que d'expliquer les commentaires formulés dans leur soumission écrite.

| A.1 – Questions – | |
|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A.1 | <p>Quelles sont la méthodologie et l'approche globale de votre entreprise à l'égard de l'analyse des centres d'appels ayant un grand volume de données? Exemple de l'Agence : plus de 30 000 appels par heure, plus de 12 millions appels par année, avec un temps d'appel moyen de 9 minutes.</p> <p>Veillez énumérer et décrire chacune des diverses fonctions et applications que présente votre solution, y compris toutes les options et leurs prix, sur place et hébergées.</p> |
| A.2 | <p>Votre entreprise possède-t-elle de l'expérience dans la prestation de solutions de transcription et d'exploration de données d'un grand volume de données? Pouvez-vous décrire la rapidité et la fréquence (temps quasi réel, par heure, au quotidien, hebdomadaire, annuel, etc.) de votre solution en ce qui concerne un grand volume de données? Les données peuvent-elles être consultées (Protégé B), utilisées et traitées par d'autres applications de l'Agence?</p> |
| A.3 | <p>Veillez décrire vos solutions à l'aide de l'intelligence artificielle, des renseignements conversationnels et de l'apprentissage machine.</p> |
| A.4 | <p>Votre plateforme d'analyse vocale peut-elle traiter différents formats d'enregistrement produits par une variété de plateformes de centre de contact? Y a-t-il des limites au traitement des enregistrements qui n'ont pas été générés par votre plateforme?</p> |
| A.5 | <p>Quelle est l'importance de l'enregistrement de haute qualité pour que la solution fonctionne avec succès?</p> |
| A.6 | <p>Est-ce que d'autres voies de communication, comme les sondages, sont ingérées comme un type de contact pour la corrélation dans le système?</p> |
| A.7 | <p>Décrivez la façon dont le système fournit une analyse automatisée des causes profondes et détermine les principaux enjeux ayant une incidence sur le centre de contact.</p> |
| A.8 | <p>Quelle est votre approche pour résoudre les défis opérationnels communs, comme la résolution au premier appel?</p> |
| A.9 | <p>Décrivez votre méthodologie de catégorisation, y compris cinq principales pratiques exemplaires. Est-ce que les catégories et les sous-catégories peuvent être créées par l'utilisateur et automatiquement par la solution?</p> |
| A.10 | <p>Est-ce que la solution permet d'inclure des métadonnées de centre d'appels personnalisées dans chaque dossier?</p> |
| A.11 | <p>Comment le système détecte-t-il et analyse-t-il les émotions et les sentiments?</p> |

| | |
|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A.12 | Décrivez vos options de recherche et vos filtres. Est-il possible de faire une recherche dans un grand volume de données à l'aide de mots clés, de phrases, etc., manuellement et automatiquement? |
| A.13 | Décrivez vos capacités en matière d'assurance de la qualité automatisée? |
| A.14 | Est-ce que votre solution peut convertir des données dans leur langue d'origine, notamment en français et en anglais? |
| A.15 | Décrivez la façon dont votre solution d'analyse des appels fournit de la documentation, des interfaces utilisateur et des fonctions d'analyse en anglais et en français. Si vous n'avez pas d'interface en français, seriez-vous en mesure d'en avoir un à l'avenir? Combien de temps faudrait-il pour l'élaborer? |
| A.16 | Pouvez-vous décrire les rôles et les permissions fondés sur l'accès qui permettent de contrôler, de gérer et de surveiller l'accès aux renseignements et aux rapports? |
| A.17 | Quels outils d'analyse sont fournis, et sont-ils automatisés et manuels? Comment la solution fusionnerait-elle les résultats pour les données en anglais et en français? |
| A.18 | Pouvez-vous décrire la gestion, l'entreposage et la récupération d'une grande quantité de données, ainsi que les pratiques exemplaires connexes en matière de sécurité pour les renseignements protégés? |
| A.19 | La solution est-elle souple et compatible avec plusieurs plateformes de centre d'appels, offrant une maintenance continue et une résolution rapide des problèmes liés au système? |
| A.20 | Veillez décrire les étapes et les échéances estimatives qui sont habituellement suivies pour une mise en œuvre importante. |
| A.21 | Y a-t-il d'autres facteurs à prendre en considération dans le cas de la présente DR que l'Agence devrait comprendre pour assurer une mise en œuvre fructueuse de la résolution au premier contact et l'automatisation de l'assurance de la qualité en tant que principaux objectifs? |

Annexe B – Environnement actuel

