



RFI # 1000355513

Question 6:

Ref: A1. Please reconcile the data provided. The annual volume is indicated as 12MM calls annually, but there is also reference to 30,000 calls per hour. 12MM annual calls equals 230K calls per week. at 30,000 calls per hour the CRA would hit the weekly average volume of 230,000 calls in just 7.6 hours, but the CRA operates more than 7.6 hours per week?

Is the 30,000K hourly calls the average number, or the peak load number? If truly the average, can you provide the high and low ranges on calls per hour annually.

Answer 6:

The "30K calls/hour" refers to the hourly peak number of calls/hour (April), during the individual tax filing season.

The average hourly calls is approx. 3000/hour. The CRA's call centres operate at a range of different times depending upon the line of business and time of year. Please see the following link for details on hours of service.

<https://www.canada.ca/en/revenue-agency/corporate/contact-information.htm>

Question 7:

Ref: A2. Our assumption is that any call data in scope in this RFI would be considered Protected B or higher. Please clarify the requirements for security of this data.

Answer 7:

Protected B and higher.

Question 6 :

Voir A1. Veuillez rapprocher les données fournies. Le volume annuel est de 12 millions d'appels par année, mais on fait également référence à 30 000 appels par heure. Ce nombre de 12 millions d'appels par année équivalent à 230 000 appels par semaine. À 30 000 appels par heure, l'Agence atteindrait le volume moyen hebdomadaire de 230 000 appels en seulement 7,6 heures, mais l'Agence est en activité plus de 7,6 heures par semaine?

Le nombre de 30 000 appels par heure, s'agit-il d'une moyenne ou du débit de pointe? S'il s'agit réellement de la moyenne, pouvez-vous fournir les plages élevées et faibles des appels par heure chaque année?

Réponse 6 :

Le nombre de « 30 000 appels par heure » fait référence au nombre d'appels maximal par heure (avril) pendant la période de production des déclarations de revenus des particuliers.

La moyenne est d'environ 3 000 appels par heure. Les centres d'appels de l'Agence exercent leurs activités à différents moments, selon le secteur d'activité et la période de l'année. Veuillez consulter le lien suivant pour obtenir des détails sur les heures de service.

<https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/organisation/coordonnees.html>

Question 7 :

Voir A2. Nous présumons que toutes les données d'appel dans la portée de la présente demande de renseignements seraient considérées comme étant de niveau Protégé B ou supérieur. Veuillez préciser les exigences relatives à la sécurité de ces données.

Réponse 7 :

De niveau Protégé B et supérieur.



RFI # 1000355513

Question 8:

Ref: A6. Are there specific concerns with the quality of recordings today? Also since the question references "recording", is the concern limited truly to just recordings or are there any concerns with live audio quality - in the case of real time transcription.

Answer 8:

There are no specific concerns at this time, with the quality of the current recording.

Question 9:

Ref: A7. Will "other communication channel" data be provided through API , bulk export, etc. and at which frequency? will metadata be provided for the other channels?

Answer 9:

All things which we are interested to explore. Other data, along with source and metadata, may be converted to a format which the solution can import.

Question 10:

Ref: A15. Is this question asking if call can be analyzed in their source language - i.e. English call transcribed and analyzed in English, and French calls transcribed and analyzed in French.... OR is this question asking if French calls can be transcribed to English and vice versa.

Answer 10:

English calls transcribed and analyzed in English, and French calls transcribed and analyzed in French.

Question 8 :

Voir A6. Y a-t-il des préoccupations particulières quant à la qualité des enregistrements aujourd'hui? De plus, étant donné que la question fait référence à l'« enregistrement », la préoccupation se limite-t-elle réellement aux enregistrements ou y a-t-il des préoccupations concernant la qualité audio en direct – dans le cas de la transcription en temps réel.

Réponse 8 :

Il n'y a pas de préoccupations précises pour le moment en ce qui concerne la qualité de l'enregistrement actuel.

Question 9 :

Voir A7. Les données sur les « autres voies de communication » seront-elles fournies au moyen de l'API, de l'exportation en bloc, etc., et à quelle fréquence? Les métadonnées seront-elles fournies pour les autres voies?

Réponse 9 :

Toutes les choses que nous voulons explorer. D'autres données, ainsi que la source et les métadonnées, peuvent être converties en un format que la solution peut importer.

Question 10 :

Voir A15. Cette question demande-t-elle si l'appel peut être analysé dans la langue source, c.-à-d. les appels en anglais transcrits et analysés en anglais, et les appels en français transcrits et analysés en français? OU cette question demande-t-elle si les appels en français peuvent être transcrits en anglais et vice versa?

Réponse 10 :

Les appels en anglais sont transcrits et analysés en anglais, et les appels en français sont transcrits et analysés en français.