



Demande de renseignements n° 1000355513

<p><b><u>Question 11:</u></b> What is the Call Center solution (inbound and outbound) and eCare applications (chat and Social media) used by CRA at all the locations</p> <p><b><u>Answer 11:</u></b> In December 2018, the CRA migrated to Shared Service Canada's, Hosted Contact Centre Service (HCCS), telephony platform. IBM Canada Ltd. built the infrastructure which hosts the HCCS. In the spring of 2020, the CRA launched the Amazon Connect platform to provide phone service for Canadians seeking information on the new COVID-19 relief measures (CERB, CESB and CEWS).</p> <p><b><u>Question 12</u></b> How many CRA agents or customer service representative at the contact center?</p> <p><b><u>Answer 12:</u></b> Please refer to appendix B in the RFI. The low, average and peak agents at the enquiries call centres are included in the infographic.</p> <p><b><u>Question 13:</u></b> Does the CSA Call Centers have the capability to fork copy of the audio in adequate format for Speech Analytics: in stereo (dual channel) and uncompressed format</p> <p><b><u>Answer 13:</u></b> For the purpose of this RFI, it is assumed that our existing contact</p>	<p><b><u>Question 11 :</u></b> Quelles sont la solution de centre d'appels (appels entrants et sortants) et les applications de cyberassistance (clavardage et médias sociaux) utilisées par l'Agence à tous les emplacements?</p> <p><b><u>Réponse 11 :</u></b> En décembre 2018, l'Agence a migré vers la plateforme de téléphonie des Services de centre de contacts hébergés (SCCH) de Services partagés Canada. IBM Canada Ltd. a conçu l'infrastructure qui héberge les SCCH. Au printemps 2020, l'Agence a lancé la plateforme Amazon Connect afin de fournir un service téléphonique aux Canadiens qui souhaitent obtenir des renseignements sur les nouvelles mesures d'allègement liées à la COVID-19 (Prestation canadienne d'urgence, Prestation canadienne d'urgence pour les étudiants, Subvention salariale d'urgence du Canada).</p> <p><b><u>Question 12 :</u></b> Combien y a-t-il d'agents de l'Agence ou de représentants du service à la clientèle au centre de contact?</p> <p><b><u>Réponse 12 :</u></b> Veuillez consulter l'annexe B de la demande de renseignements. Le nombre agents dans les centres d'appels des demandes de renseignements lors des périodes calmes, normales et de pointe sont inclus dans l'infographie.</p> <p><b><u>Question 13 :</u></b> Les centres d'appels de l'Agence ont-ils la capacité de bifurquer une copie du son dans un format adéquat pour l'analyse de la parole : en stéréo (à deux voies) et en format non compressé?</p> <p><b><u>Réponse 13 :</u></b> Aux fins de la demande de renseignements, on suppose que notre plateforme actuelle de</p>
--	--



Demande de renseignements n° 1000355513

centre platform can provide an uncompressed audio file in stereo.	centres de contact peut fournir un fichier audio non compressé en stéréo.
--	--