



Demande de renseignements n° 1000355513

<p><u>Question 14:</u> Are you using the Amazon Connect Platform as your main Contact Centre solution or if there are multiple different types of CC platforms today?</p> <p><u>Answer 14:</u> In December 2018, the CRA migrated to Shared Service Canada's, Hosted Contact Centre Service (HCCS), telephony platform. IBM Canada Ltd. built the infrastructure and it is used as the Agency's main contact centre solution. 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.</p> <p><u>Question 15</u> If you are in fact utilizing multiple platforms, which ones are they?</p> <p><u>Answer 15:</u> Please see question 14 above</p> <p><u>Question 16:</u> Also, how many different call recording solutions are being utilized and which ones are they?</p> <p><u>Answer 16:</u> Amazon Connect and IBM HCCS.</p> <p><u>Question 17:</u> And if utilizing various Transcription engines, Text Analytics solutions, which ones are they?</p> <p><u>Answer 17:</u> None at this time. The Canada Revenue Agency (CRA) has eight public-facing general enquiries call centres across Canada, with agents</p>	<p><u>Question 14 :</u> Utilisez-vous la plateforme Amazon Connect comme votre principale solution de centres de contact ou existe-t-il plusieurs types de plateformes de centres de contact en ce moment?</p> <p><u>Réponse 14 :</u> En décembre 2018, l'Agence a migré vers la plateforme de téléphonie des Services de centre de contacts hébergés (SCCH) de Services partagés Canada. C'est IBM Canada Ltd. qui en a conçu l'infrastructure et elle fait office de principale solution de centres de contact de l'Agence. 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.</p> <p><u>Question 15 :</u> Si vous utilisez en réalité plusieurs plateformes, lesquelles s'agit-il?</p> <p><u>Réponse 15 :</u> Veuillez consulter la question 14 ci-dessus.</p> <p><u>Question 16 :</u> De plus, combien de solutions différentes d'enregistrement des appels utilisez-vous et lesquelles s'agit-il?</p> <p><u>Réponse 16 :</u> Amazon Connect et les SCCH d'IBM.</p> <p><u>Question 17 :</u> Et si vous utilisez divers moteurs de transcription et des solutions d'analyse de texte, desquels s'agit-il?</p> <p><u>Réponse 17 :</u> Aucune pour le moment. L'Agence compte huit centres d'appels pour les demandes de renseignements généraux destinés au public dans l'ensemble du Canada, et les agents</p>
--	---



Demande de renseignements n° 1000355513

<p>answering over 12 million calls each year. The majority of these calls are recorded but current manual processes only allow the CRA to review and analyze a small percentage of this data.</p>	<p>répondent à plus de 12 millions appels chaque année. La majorité de ces appels sont enregistrés, mais les processus manuels actuels ne permettent à l'Agence d'examiner et d'analyser qu'un faible pourcentage de ces données.</p>
---	---