



Question et réponse n° 1 à la demande de renseignements 1000374870 concernant l'outil d'assurance de la qualité

Question 1

Pour quel produit ou quel service la présente demande de renseignements vise-t-elle à utiliser l'outil d'assurance de la qualité? L'objectif de l'outil est-il de mesurer la qualité des solutions logicielles utilisées ou déployées dans le centre de contact, ou l'outil est-il destiné à être utilisé pour mesurer la qualité du service offert aux appelants par les agents des centres d'appels?

Réponse 1

L'outil vise à surveiller et à évaluer les solutions des centres de contact. Il ne vise pas à mesurer la qualité du service des agents.

Question 2

Serait-il possible de demander une spécification plus précise de l'ordre de travail? Malheureusement, nous n'avons pas un tel service, mais il pourrait être développé en utilisant plusieurs solutions existantes. Tant que nous n'avons pas une telle solution, nous ne serons pas en mesure de répondre à environ la moitié des questions que vous avez envoyées.

Nous ne connaissons pas le processus. Avons-nous l'occasion de demander des détails? Ou n'avons-nous pas à répondre à toutes les questions? Ou serait-il possible de s'inscrire sans que nous répondions aux questions?

Réponse 2

Tous les détails concernant le processus de demande de renseignements sont fournis dans le document de demande de renseignements.