

À tous les Candidats

Ayant retirés le Cahier des Charges

de l'Appel d'Offres National Ouvert N° 06/U.C.A./D.A.I./2023

(Publié sur le site Web de la Poste Tunisienne et sur TUNEPS sous le N° 20230702697)

Objet: Réponse aux demandes de clarification concernant le Cahier des Charges de l'**Appel d'Offres National Ouvert N° 06/U.C.A./D.A.I./2023** et qui a pour objet « la Mise en place d'une Solution de Chatbot ainsi que son développement évolutif avec la Maintenance ».

Faisant suite aux demandes de clarification, formulées par des Candidats et relatives au Cahier des Charges cité en objet, j'ai l'honneur de vous communiquer, par la présente, les réponses appropriées :

N° demande	Clarification demandée	Réponse
01	❖ Est-il possible de développer le dialecte tunisien au cours de l'implémentation du projet (référence CDC Page 24).	Oui. Des exemples concrets seront communiqués par l'équipe métier de La Poste Tunisienne pour faciliter l'implémentation et l'entraînement de vos moteurs NLP/NLU.
	❖ Votre solution permet-elle de détecter des manques ? Si oui, comment et comment les corriger ? Excel 5 / Backoffice Collab.	La solution doit proposer des écrans / IHM restituant les réussites (KPI taux de réponse positif par exemple) mais aussi les questions qui n'ont pas été concluantes par le Chatbot. À partir de la liste des échecs et de l'analyse du collaborateur du SAV Chatbot, celui-ci doit pouvoir enrichir les arbres sémantiques. Le collaborateur, étant « métier » plus que « technique », les interfaces proposées doivent être ergonomiques et les fonctions d'enrichissement intuitives.

N° demande	Clarification demandée	Réponse
	❖ Le chatbot trouve l'élément de langage à donner au client suivant l'incompréhension de sa demande. Excel 6 / 3b / etape3b.4	Précision apportée : « Le chatbot comprend qu'il manque une information pour pouvoir avancer dans la résolution de la demande Client/Prospect et l'identifie. Il pose alors des questions complémentaires ; S'il ne comprend toujours pas la question, alors il doit proposer de contacter le CRC aux heures ouvrées (socle initial) voire un débranchement vers le CRC (évolutions ultérieures).
	❖ Est-ce que ces points doivent être obligatoirement inclus dans notre solution : ▪ Votre solution propose-t-elle l'authentification faciale (analyse biométrique) ? Excel 5 / fonctionnalité Supplémentaires. ▪ Proposez-vous une analyse des mouvements de la souris ? Excel 5 / fonctionnalité Supplémentaires. ▪ Proposez-vous un outil de gestion de workflow ? Excel 5 / fonctionnalité Supplémentaires.	▪ L'authentification et la reconnaissance faciale (pour analyse des sentiments notamment) sont inscrites en P3 (Développement Évolutif #3). Ces fonctionnalités ne sont pas considérées comme critiques ou essentielles pour la pertinence du déroulement des bots, mais un plus “ <i>Un nice to have</i> ”. ▪ L'analyse des mouvements de la souris n'est pas considérée comme une fonction critique ou essentielle pour la pertinence du déroulement des bots et des interactions clients (P3) , mais un plus “ <i>Un nice to have</i> ”. ▪ On entend par ‘ Workflow ’ dans ce contexte de bots ; la capacité à communiquer l'historique des dialogues à un autre composant applicatif de type CRC afin que l'acteur (qui prendrait le relais du bot en cas d'échec) ne perde pas tout ce qui a déjà été échangé. En P0 (socle initial) une solution tactique peut consister à fournir dans un fichier en format texte simple, l'historique du dialogue.

N° demande	Clarification demandée	Réponse
02	❖ Est ce que la solution proposée doit supporter le WHATSAPP ?	Non. Le canal ' WhatsApp ' ne fait pas partie des canaux officiels de joignabilité ou conversationnels entre La Poste Tunisienne et ses clients. Toutefois, la proposition de permettre l'intégration avec le canal ' WhatsApp ' sera considéré comme un plus " <i>Un nice to have</i> ".
	❖ Est-ce que la présence sur site du développeur est exigée ?	Le dispositif projet peut mixer une présence sur site et en distanciel. Pour une bonne dynamique et réactivité d'ensemble, le full distanciel est exclu. Le développeur ou ' Data Scientist ' devra interagir avec les équipes de La Poste Tunisienne (à minima en langues Arabe et Française). Les travaux et interventions sur les plates formes informatiques du S.I. de la Poste Tunisienne devront être réalisés exclusivement en mode « présentiel » dans ses locaux et en totale collaboration avec les équipes techniques de cette dernière.
	❖ Est-ce que le système existant de la Poste Tunisienne dispose des APIs pour tous les services internes à intégrer avec la solution Chatbot ?	La Poste Tunisienne dispose d'un ensemble d'APIs (Web Services) qui seront utilisés pour les services du Chatbot à mettre en place. Toutefois, et selon le besoin défini, tout nouveau Web Service pourra être développé par la Poste Tunisienne.

Veuillez agréer l'assurance de ma considération distinguée.

**La Directrice des Achats dans
le Domaine Informatique**