



**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:** Réponses 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 relative au Cahier des Charges cité en objet, j'ai l'honneur de vous communiquer, par la présente, les réponses appropriées :

Demande de Clarification parvenue le 13/09/2023	
Question	Réponse
❖ Proposez-vous un affichage d'un indice de confiance ? Sheet 5	<p>⊕ <b>Indice de confiance : information statistique permettant de surveiller le comportement du bot et donc d'en améliorer le comportement.</b></p> <p>➤ <b>L'indice de confiance doit permettre de définir si le Chatbot répond à la question ou pas et selon quelle certitude.</b> Pour le monitoring des rejets ou refus de réponse, cet indicateur affiché doit permettre au SAV Digital de comprendre si les arbres de dialogues <b>étaient 'loin' de la réponse attendue ou pas</b> et donc en fonction d'enrichir (ou pas) l'arbre en question. Cet indicateur est en général produit par <b>la matrice de confusion</b>, proposée par le soumissionnaire, qui permettra d'évaluer la performance du <b>modèle NLP/NLU proposé (Fonction P3)</b>. Cet indicateur doit être visible dans les <b>Dashboards de monitoring de performance pour le collaborateur du SAV Digital.</b></p>

**Demande de Clarification parvenue le 13/09/2023**

Question	Réponse
<p>❖ Quelles sont les compétences scientifiques requises pour l'enrichissement des fonctionnalités IA ? Sheet 5</p>	<p><b>En fonction de la complexité de la solution proposée, le monitoring des arbres de dialogue, l'enrichissement NLP/NLU ainsi que des autres fonctionnalités du Chatbot, le développement nécessitera un niveau de compétence SI/Data spécifique des membres de l'équipe de travail proposée, afin d'évoluer la solution. À titre d'exemple, on peut citer les performances suivantes:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>+Data Scientist (développement et post développement) avec 02 ans d'expérience,</b></li> <li><b>+Data Analyst avec 03 ans d'expérience,</b></li> <li><b>+Bot UX Designer avec 03 ans d'expérience.</b></li> </ul>
<p>❖ Traiter les demandes de manière asynchrone : Le client/prospect devra avoir la possibilité de laisser un message dans le chat en cas d'indisponibilité d'un téléconseiller (dans le cas où la demande est faite hors des horaires du CRC par exemple), cette demande sera transmise aux téléconseillers via un workflow et sera traitée de manière asynchrone. Le client recevra une notification dès qu'un téléconseiller aura traité sa demande. Sheet 6 / a / a.15.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⊕ <b>Dans le cas où le Bot ne saurait répondre à la demande du Client/Prospect et que le CRC devrait prendre le relais ultérieurement (cause : indisponibilité ou hors horaire du travail à l'instant précis de la demande), le contenu des échanges, qui ont eu lieu entre Client/Prospect et le Bot, doit être stocké et communiqué au conseiller du CRC suite notification afin qu'il puisse le traiter (lors de sa disponibilité et reprise de travail).</b></li> <li>↪ <b>Il est à préciser que :</b></li> <li>➤ <b>Dans « le Socle initial (P0) » de la Solution de Chatbot proposée, et comme il n'y aura pas de connexion directe avec le CRC, le contenu stocké peut être mis en format texte et envoyé par e-mail au CRC ou moyennant toute autre option ; telle que proposer une IHM de consultation à disposition du CRC relative aux demandes en attente de réponse.</b></li> <li>➤ <b>Le processus de parcours, d'échange d'information et de restitution sera précisé lors du cadrage du Projet.</b></li> </ul>

**Demande de Clarification parvenue le 13/09/2023**

<b>Question</b>	<b>Réponse</b>
<p>❖ Le chatbot trouve l'élément de langage à donner au client suivant l'incompréhension de sa demande. Sheet 6 / 3 b / 3 b.4.</p>	<p>⊕ <b>Il est à préciser que la Fonctionnalité figurant dans la Fiche " Fonctionnalités cas d'usage " (document « 06-Q&amp;C_Inf-Fonctionnalités_attendues_par_cas_usage-AO_06_UCA_DAI_2023.xlsx ») pour la ligne 3b.4 est reformulée comme suit :</b></p> <p><b>« Le Chatbot trouve l'élément de langage à donner au client suivant la compréhension de sa demande »</b></p>
<p>❖ Le téléconseiller transmet la demande du client et le déroulé des échanges au centre d'expertise pour traitement. Sheet 6 / 3 b / 3 b.12.</p>	<p><b>Ces éléments de parcours, d'échange d'information et de restitution seront précisés lors du cadrage du Projet.</b></p>
<p>❖ Suivi de la demande : (incombe plutôt au CRM ?) Sheet 6 / 3 b / 3 b.13.</p>	<p><b>Fonction à supporter par le CRC en interaction avec la base des contacts qui sera en effet dans une future solution CRM + BI. Cette étape n'est donc pas à considérer.</b></p>

**Demande de Clarification parvenue le 15/09/2023**

Question	Réponse
<p>❖ Quels sont les services attendus par le Mailbot ?</p>	<p><b>Il est à préciser que les services attendus du Mailbot sont similaires aux fonctions assurées par le Chatbot.</b></p> <p>Voici <b>une liste non exhaustive des services attendus</b> et qui sera détaillée lors du cadrage P1.</p> <ol style="list-style-type: none"><li><b>1) P1_identification automatique des demandes les plus fréquentes</b> : en détectant l'urgence de la demande</li><li><b>2) P1_Répondre aux questions des utilisateurs de manière informative et utile</b> : Le Mailbot doit être en mesure de comprendre les questions reçues des Clients/Prospects, même si elles sont ouvertes, complexes ou étranges. Il doit également être en mesure de fournir des réponses complètes et précises, en s'appuyant sur ses connaissances du domaine concerné et/ou par interrogation des bases de connaissance de La Poste Tunisienne.</li><li><b>3) P1_Fournir des informations et des instructions</b> : Le Mailbot peut être utilisé pour fournir aux Clients/Prospects des informations sur les produits ou services de La Poste Tunisienne, ou pour les guider dans des processus spécifiques. Il peut également être utilisé pour répondre à des questions sur les démarches ou les procédures à suivre.</li><li><b>4) P3_Réaliser des tâches simples</b> : Le Mailbot peut être utilisé pour effectuer des tâches simples ; telles que la prise de rendez-vous ou la soumission de demandes de support. Il peut également être utilisé pour collecter des informations auprès des utilisateurs, telles que leurs coordonnées ou leurs préférences.</li></ol>

**Demande de Clarification parvenue le 15/09/2023**

Question	Réponse
<p>❖ Veuillez spécifier si la solution proposée doit intégrer un Chatbot multiple ou d'un Chatbot unique qui sera utilisé par les employés, les clients et les visiteurs...</p>	<p><b>Le Chatbot doit pouvoir être interrogé par plusieurs canaux pour une même famille d'usage client. La trajectoire actuelle ne prévoit pas d'usage interne type Chatbot RH ou autre. Néanmoins l'architecture proposée doit permettre à terme (&gt;03 ans) une ouverture possible vers de nouveau cas d'usage. Autrement dit, les investissements sur le socle technique initial doit garantir une certaine évolutivité même si nous sommes sur des sujets qui évoluent très vite (cf. LLM).</b></p> <p><b>À terme (hors scope du présent Appel d'Offres) un couplage LMP/NLU et LLM fait partie d'un champ des possibles.</b></p>
<p>❖ Veuillez confirmer que le cas d'usage N°3.a mentionné dans le fichier Excel fichier : «06-Q&amp;C_InfFonctionnalités_attendues_par_cas_usage-AO_06_UCA_DAI_2023.xlsx» correspond à cas d'usage N°3 demandé dans le Développement Évolutif #1.</p>	<p><b>Nous confirmons que « le Cas d'Usage N°03.a »</b> (figurant dans le document « 06-Q&amp;C_Inf-Fonctionnalités_attendues_par_cas_usage-AO_06_UCA_DAI_2023.xlsx » du présent Appel d'Offres) <b>correspond bien au « Cas d'usage N°3 » demandé dans le Développement Évolutif #1 de la trajectoire.</b></p>
<p>❖ Veuillez confirmer que le cas d'usage N°3.b mentionné dans le fichier Excel fichier : « 06-Q&amp;C_InfFonctionnalités_attendues_par_cas_usage-AO_06_UCA_DAI_2023.xlsx » correspond à cas d'usage N°4 demandé dans le Développement Évolutif #2.</p>	<p><b>Nous confirmons que « le Cas d'Usage N° 03.b »</b> (figurant dans le document « 06-Q&amp;C_Inf-Fonctionnalités_attendues_par_cas_usage-AO_06_UCA_DAI_2023.xlsx » du présent Appel d'Offres) <b>correspond bien au « Cas d'usage N°03.b » demandé dans le Développement Évolutif #2 de la trajectoire, tel que décrit dans « le Cahier des Clauses Techniques Particulières » Page 23 → 25.</b></p>

Veuillez agréer l'assurance de ma considération distinguée.

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