



FICHE D'INFORMATIONS MÉDIAS

Délais d'exécution

Le 24 octobre 2007 – Le Conseil approuve :

- l'adoption d'un modèle interne de prestation de services (version améliorée) pour le service 311 regroupé;
- le budget de développement du Centre d'appels de 5,9 millions de dollars pour 2007-2008;
- le délai établi d'entrée en service de 12 à 18 mois;
- la lettre d'accord entre le Centre d'appels 311 et la section 500 du SCFP.

Janvier 2009 – Entrée en service du Centre d'appels

- La date d'entrée en service du 16 janvier 2009 répond aux critères énoncés ci-après du Conseil :
 - délai établi d'entrée en service de 12 à 18 mois ;
 - budget de fonctionnement de 2009 du Centre d'appels après son entrée en service fixé à 4,8 millions de dollars;
 - dépenses pour l'aménagement du Centre d'appels se montant à 5,9 millions de dollars (2008).

Ressources humaines

- Les conventions collectives et les lettres d'accord s'y rapportant ont été respectées lors de la phase de mise en œuvre du projet.
- Le Centre fonctionnera selon un modèle souple de dotation en personnel et assurera une permanence pendant et en dehors des heures creuses.
- Le Centre emploiera du personnel à temps plein et à temps partiel.

Installation

- Le Centre d'appels occupe une superficie de 11 000 pi² et se situe à cityplace (fonctionnement interne seulement).
- Le Centre comprend 60 postes de travail accessibles, un centre de formation, des postes de travail techniques, un coin repas et un espace opérationnel.
- Le montant investi dans l'achèvement de l'infrastructure est de 1,2 million de dollars.

Technologie de l'information et téléphonie

- Le Centre fonctionne à l'aide des technologies de centre d'appels Lagan (interface Web de prise d'appels) ainsi que du logiciel de centre d'appels d'Interactive Intelligence (ININ) et de la téléphonie Internet (système de répondeur téléphonique).

- Le Centre d'appels puise la plupart des renseignements dans le site Winnipeg.ca. Des renseignements liés à plus de 600 demandes de service ont été ajoutés au système au préalable.
- Les systèmes du Centre s'intègrent à l'infrastructure informatique de la ville.