



## SFTO E-Mail Bulletin – Week of November 22<sup>nd</sup>

Le français suit l'anglais.

### **THIS E-MAIL BULLETIN CONTAINS IMPORTANT INFORMATION AS WELL AS ACTION ITEMS FOR DEPARTMENTAL SFTOs.**

A new suite of integrated Travel AcXess Voyage services, including a portal, an On-line Booking Tool (OBT) and an electronic Profile, was launched **November 24, 2004** and is available at <http://travel-voyage.gc.ca>.

If you visited the site on November 24<sup>th</sup>, you would have read a notice indicating that the portal was not operating at full capacity and at times was temporarily unavailable. This was due to unforeseen technical difficulties, which have now been resolved. We regret if you experienced any problems, and thank you for your continued patience.

### **YOUR ACTION ITEMS FOR THIS WEEK:**

We continue to rely on your support for important implementation activities. Please note the following SFTO action items:

- **Forward the enclosed End User e-mail to your organization's employees**
  - Please ensure that this e-mail is distributed as soon as possible because it contains a number of pertinent operational instructions.
  - The message contains information about the November 24<sup>th</sup> launch and encourages only travellers with immediate travel needs in the weeks after the launch to log in to the portal and use the new tools. This will allow Travel AcXess Voyage to give priority service to travellers with immediate travel needs. It will also let the Support Desk ramp up the new services without causing undue wait times.
  
- **Forward the enclosed e-mail for departmental IT personnel in your organization**
  - Please ensure that this e-mail is distributed by November 26<sup>th</sup> as it contains information on the configuration required to access the portal and OBT.

### **1. Those With Immediate Travel Needs**

Giving priority to employees with immediate travel needs, we recommend the following employee groups log in to the portal and update their Profile:

- Frequent travellers
- Designated Travel Arrangers or VIP travellers
- Departmental Administrators
- Departmental Trainers



- Senior Full-time Travel Officers (SFTOs) who need to access the site as part of your job.

Note that the Travel AcXess Voyage Support Desk will be available 24 hours a day for technical assistance. The number is 1-800-514-3798.

Also note that SFTOs should call 613-297-2775 directly for emergency travel arrangements.

## **2. Profile Hold Now Over**

As mentioned in previous Bulletins, between November 8<sup>th</sup> and November 24<sup>th</sup> a temporary hold was placed on updates to traveller Profiles. This means that:

- Updates made to traveller Profiles through the full-service travel agency during that period were not permanently saved in the system.
- Employees needing to make travel arrangements through either the On-line Booking Tool or the full-service travel agency should update their Profile electronically on the portal. Updates made will be saved permanently in the system as of November 24, 2004.
- Traveller Identification Numbers (TINs) issued between November 17, 2004 and November 24, 2004 were not included in the conversion process. These travellers must therefore request a permanent TIN on-line via the portal.

## **3. Profile Conversion E-mail**

As mentioned in the Bulletins for the weeks of November 8<sup>th</sup> and 15<sup>th</sup>, a system generated e-mail has been sent to employees with an X.400 e-mail address in their traveller Profile. This e-mail contains a temporary password which is required for X.400 e-mail users to log into the portal to access the on-line services. The e-mail also informs X.400 e-mail users that, upon portal login, they will need to change this temporary password and update their Profile with their most current contact information and travel preferences.

If employees with an **X.400 e-mail** address in their traveller Profile have not received their temporary password via e-mail by November 26<sup>th</sup>, they should contact the Support Desk at 1-800-514-3798. Also note that employees who do not have an **X.400 e-mail** address in their traveller Profile but who need to make travel arrangements should also contact the Support Desk directly to receive their temporary password required for portal and OBT login. There is a message on the Welcome page of the portal instructing them to do this.

STSI has learned that many of our French-speaking employees with an X.400 e-mail address received the system-generated message containing their password in English. In the conversion plan, a decision was made that if a user had not identified a language preference within their Profile, they would receive their Travel Identification Number (TIN) and password e-mail messages in English.



We are sending a letter (see attached) by e-mail to these employees, together with the French-language message for their reference. This letter contains an apology for any inconvenience they may have encountered as a result of this action.

It is important to note that this issue is isolated to the conversion process only. Once an employee has selected their language preference within their traveller Profile, they will in the future view all material related to the Travel AcXess Voyage solution in their language of preference.

#### **4. Delay Between Initial Profile Updates and Accessing OBT**

Employees who want to book travel will experience an approximate 2-hour delay between completing their traveller Profile and being able to access the OBT to book travel.

Once employees update their traveller Profile and the 2-hour delay has passed, they will have access to the On-line Booking Tool.

#### **5. Update on Launch Products**

As agreed in the past, the STSI from time to time may complement the SFTO distribution channel by communicating directly with travel arrangers and frequent travellers via e-mail. As agreed, we will continue to keep you informed of any plans to disseminate information through these direct channels prior to distribution.

The STSI will broaden this channel during the week of December 6<sup>th</sup> by reaching travel arrangers and frequent travellers with messages of importance to them. Below are the messages they will receive:

- Reminders on importance of updating Profiles
- Operational details on how to obtain a Traveller Identification Number and temporary password either via X.400 e-mail or by calling the Support Desk at 1-800-514-3798
- Reminder to complete the steps required for travel arranger set up by ensuring that:
  - Travel arranger designation is selected on the user's Profile
  - Travellers select their travel arranger in their Profile

While the content will be customized slightly for travel arrangers and frequent travellers, the key messages will remain the same for these two key audiences.

#### **6. Training Update**

Training for the portal and Profile components of the new solution takes a self-study approach. All training materials can be found on the Learning page of the Travel AcXess



Voyage portal. For the OBT, after your organization's training team has attended a Train-the-Trainer session between November 22<sup>nd</sup> and December 6<sup>th</sup> either via Web conference or conference call, training will begin in your department or agency.

## **7. Update on Primary Departmental Administrator Setup**

As described in section 2.1 of the Release 1.0A Implementation Playbook, each department/agency was responsible for submitting the name, TIN and business telephone number of a primary Departmental Administrator to STSI prior to November 19, 2004. As a result, the primary Departmental Administrator will be "converted" to the on-line solution and set up with the appropriate access rights in the portal by November 24, 2004.

If a primary Departmental Administrator did not submit the required information to STSI prior to November 19, they will need to Request a TIN on-line after Go-live (if they do not already have one), login and complete the new user setup. Once they've completed these steps, the SFTO must forward the department name, TIN, name, business telephone number for their primary Departmental Administrator via X.400 e-mail to Shannon Watson at STSI

(C=CA;ADMD=GOVMT.CANADA;PRMD=GC+PWGSC.TPSGC;O=NCR;S=Watson;G=Shannon) or via fax to (613) 952-1440 (Attention: Shannon Watson).

Note that STSI will subsequently pass this information to the Travel AcXess Voyage Technical Support Desk so that the primary Departmental Administrator may be set up.

The Playbook also outlines the need for the primary Departmental Administrator to set-up the additional "specialized" users after go-live, including:

- Department Administrator (remaining non-primary Administrators)
- TAN Holder (National TAN Coordinator)
- Card Manager

The Portal Administration Detailed User Guide for Department Administrators, distributed to SFTOs on November 19, 2004, will assist them in the completion of this task. Please note that all users with "specialized" roles must obtain a TIN prior to the primary Department Administrator assigning them a "specialized" role. If "specialized" users do not have a TIN, they should request one on-line following Go-live.

For questions or comments about this e-mail message, please contact your STSI Account Manager.



## Bulletin électronique à l'intention des AVSTP – Semaine du 22 novembre

Le français suit l'anglais.

### **LE PRÉSENT BULLETIN ÉLECTRONIQUE CONTIENT DE L'INFORMATION IMPORTANTE AINSI QUE DES POINTS DE SUIVI À L'INTENTION DES AVSTP MINISTÉRIELS.**

Une nouvelle suite de services intégrés de Travel AcXess Voyage, comptant notamment un portail, un Outil de réservation en ligne (OREL) et un profil du voyageur, est offerte depuis le **24 novembre 2004** au <http://voyage-travel.gc.ca>.

Si vous vous êtes rendu sur le site le 24 novembre, vous aurez sans doute lu un avis indiquant que le portail ne fonctionnait pas à pleine capacité et qu'il n'était pas disponible à certains moments. Cela a été causé par des difficultés techniques que nous avons maintenant résolues. Nous regrettons si cela vous a causé des ennuis et nous vous remercions de votre patience habituelle.

#### **VOS POINTS DE SUIVI DE LA SEMAINE :**

Nous continuons à compter sur votre appui pour effectuer d'importantes activités de mise en œuvre. Veuillez noter les points de suivi suivants à l'intention des AVSTP :

- **Acheminer le courriel à l'intention de l'utilisateur final, ci-joint, aux employés dans votre organisation**
  - Veuillez vous assurer que ce courriel est distribué le plus tôt possible parce qu'il contient un certain nombre d'instructions opérationnelles pertinentes.
  - Le message contient de l'information au sujet du lancement du 24 novembre et encourage uniquement les voyageurs qui ont un besoin de voyager immédiat dans les semaines suivant le lancement à ouvrir une session dans le portail et à utiliser les nouveaux outils. Cela permettra à Travel AcXess Voyage de donner la priorité aux voyageurs qui doivent voyager dans l'immédiat. Cela permettra aussi au service d'assistance d'assurer graduellement les nouveaux services sans causer de temps d'attente exagérés.

#### **1. Employés ayant des besoins de voyager immédiats**

Comme nous voulons donner la priorité aux employés qui ont des besoins de voyager immédiats, nous recommandons que les groupes d'employés suivants ouvrent une session dans le portail et mettent à jour leur profil :

- Grands voyageurs
- Organismes de voyage désignés ou voyageurs de marque
- Administrateurs ministériels
- Formateurs ministériels
- Agents de voyage supérieurs à temps plein (AVSTP) qui doivent accéder au site dans le cadre de leur travail.



Notez que le centre d'assistance de Travel AcXess Voyage sera disponible 24 heures sur 24 pour de l'aide technique. Le numéro est le 1 800 514-3798.

Veuillez noter aussi que les AVSTP devraient appeler directement le (613) 297-2775 pour prendre des dispositions de voyage d'urgence.

## **2. Période de gel du profil maintenant terminée**

Comme il a été mentionné dans les bulletins parus entre le 8 et le 24 novembre, on a bloqué temporairement la fonction de mise à jour des profils du voyageur. Cela signifie que :

- Les changements apportés aux profils du voyageur par le biais de l'agence de voyage à service complet au cours de cette période n'ont pas été sauvegardés en permanence dans le système.
- Les employés qui doivent réserver un voyage par l'Outil de réservation en ligne ou l'agence de voyage à service complet devraient mettre à jour leur profil par voie électronique sur le portail. Les mises à jour apportées seront sauvegardées en permanence dans le système à compter du 24 novembre 2004.
- Les numéros d'identification du voyageur (NIV) émis entre le 17 et le 24 novembre 2004 n'ont pas été inclus dans le processus de conversion. Ces voyageurs doivent par conséquent demander un NIV permanent en ligne par le portail.

## **3. Courriel concernant la conversion du profil**

Comme il a été mentionné dans les bulletins des semaines du 8 et du 15 novembre, un courriel généré par le système a été envoyé aux employés ayant une adresse électronique X.400 dans leur profil du voyageur. Ce courriel contient un mot de passe temporaire dont ont besoin les utilisateurs de courriel X.400 pour ouvrir une session dans le portail et accéder aux services en ligne. Le courriel informe aussi les utilisateurs de courriel X.400 qu'à l'ouverture de session, ils devront changer ce mot de passe temporaire et mettre à jour leurs coordonnées et leurs préférences de voyage dans leur profil.

Si des employés ont indiqué une **adresse électronique X.400** dans leur profil du voyageur, mais n'ont pas reçu leur mot de passe temporaire par courriel d'ici le 26 novembre, ils doivent communiquer avec le centre d'assistance au 1 800 514-3798. Notez également que les employés qui n'ont pas indiqué d'**adresse électronique X.400** dans leur profil du voyageur, mais qui doivent prendre des dispositions de voyage, doivent aussi communiquer avec le service d'assistance directement pour recevoir leur mot de passe temporaire requis pour l'ouverture de session dans le portail et l'OREL. Un message décrivant comment s'y prendre est affiché sur la page Bienvenue du portail.

Il a été porté à l'attention de l'équipe de l'ISVP qu'un grand nombre de nos employés francophones ayant une adresse de courriel X.400 ont reçu le message électronique produit par le système contenant leur mot de passe en anglais. Dans le plan de



conversion, il a été décidé que si un utilisateur n'avait pas indiqué une préférence de langue dans son profil, il recevrait son numéro d'identification du voyageur (NIV) et son mot de passe dans un courriel en anglais.

Nous faisons maintenant parvenir une lettre (ci-jointe) à ces employés par courriel, de même que le message en français à des fins de référence. Cette lettre contient nos excuses pour tout inconfort que cette situation aurait pu causer.

Il est important de noter que cette question ne concerne que les activités dans le cadre du processus de conversion. Une fois que l'employé aura sélectionné la langue de son choix dans son profil du voyageur, il recevra à l'avenir tout le matériel relatif à la solution de Travel AcXess Voyage dans la langue de son choix.

#### **4. Délai entre les mises à jour du profil initial et l'accès à l'OREL**

Les employés qui désirent réserver un voyage devront attendre environ 2 heures après avoir rempli leur profil du voyageur avant de pouvoir accéder à l'OREL.

Une fois que les employés auront mis à jour leur profil du voyageur et que le délai de 2 heures se sera écoulé, ils pourront accéder à l'Outil de réservation en ligne.

#### **5. Mise à jour des produits de lancement**

Comme il a été convenu par le passé, l'ISVP peut compléter de temps à autre les voies de distribution des AVSTP en communiquant directement avec les organisateurs de voyage et les grands voyageurs par courriel. Comme il a été convenu, nous continuerons de vous tenir au courant de tout plan visant à diffuser de l'information par ces voies directes avant la distribution.

L'ISVP élargira cette voie de distribution au cours de la semaine du 6 décembre en communiquant des messages d'importance directement aux organisateurs de voyage et aux grands voyageurs. Vous trouverez ci-dessous les messages qu'ils recevront :

- Rappels de l'importance de mettre à jour les profils
- Détails opérationnels sur la façon d'obtenir un numéro d'identification du voyageur et un mot de passe temporaire par courriel X.400 ou en appelant le centre d'assistance au 1 800 514-3798
- Rappel de remplir les étapes nécessaires pour inscrire un organisateur de voyage en s'assurant que :
  - La désignation de l'organisateur de voyage est sélectionnée dans le profil de l'utilisateur
  - Les voyageurs sélectionnent leur organisateur de voyage dans leur profil

Bien que le contenu sera légèrement personnalisé pour les organisateurs de voyage et les grands voyageurs, les messages clés resteront les mêmes pour ces deux publics cibles.



## **6. Le point sur la formation**

On a adopté une approche d'autoformation pour le portail et le du profil de la nouvelle solution. Tout le matériel de formation se trouve à la page Apprentissage du portail de Travel AcXess Voyage. En ce qui à trait à l'OREL, une fois que l'équipe de formation de votre organisation aura assisté à la séance de formation du formateur entre le 22 novembre et le 6 décembre, soit par conférence Web ou par conférence téléphonique, la formation pourra débuter dans votre ministère ou organisme.

## **7. Le point sur l'inscription de l'administrateur ministériel principal**

Comme il est décrit dans la section 2.1 du Guide de la mise en œuvre de la version 1.0A, il incombe à chaque ministère et organisme de présenter à l'équipe de l'ISVP le nom, le NIV et le numéro de téléphone au travail d'un administrateur ministériel principal avant le 19 novembre 2004. Ainsi, les coordonnées de l'administrateur ministériel principal seront « converties » vers la solution en ligne et les droits d'accès appropriés seront accordés à ce dernier dans le portail, d'ici le 24 novembre 2004.

Si un administrateur ministériel principal n'a pas présenté les renseignements requis à l'ISVP avant le 19 novembre, il lui faudra demander un NIV en ligne après le lancement (s'il n'en a pas déjà un), ouvrir une session et remplir l'inscription du nouvel utilisateur. Une fois ces étapes terminées, l'AVSTP doit faire parvenir le nom du ministère, le NIV, le nom et le numéro de téléphone au travail de l'administrateur ministériel principal par courriel X.400 à Shannon Watson de l'ISVP  
(C=CA;ADMD=GOVMT.CANADA;PRMD=GC+PWGSC.TPSGC;O=NCR;S=Watson;G=Shannon) ou par télécopieur au (613) 952-1440 (à l'attention de Shannon Watson).

Notez que l'équipe de l'ISVP fera parvenir par la suite ces renseignements au centre d'assistance technique de Travel AcXess Voyage pour que l'administrateur ministériel principal soit inscrit.

Le Guide indique également que l'administrateur ministériel principal doit inscrire les utilisateurs « spécialisés » additionnels après le lancement, notamment :

- L'administrateur ministériel (les administrateurs restants qui ne sont pas des administrateurs principaux)
- Le titulaire des NAV (coordonnateur national des NAV)
- Le gestionnaire de carte

Le Guide détaillé de l'administrateur du portail à l'intention des administrateurs ministériels, distribué aux AVSTP le 19 novembre 2004, les aidera à s'acquitter de ces tâches. Veuillez noter que tous les utilisateurs ayant des rôles « spécialisés » doivent obtenir un NIV avant que l'administrateur ministériel principal leur assigne un rôle « spécialisé ». Si les utilisateurs « spécialisés » n'ont pas de NIV, ils devront en demander un en ligne après le lancement.



**Government  
of Canada** **Gouvernement  
du Canada**

Si vous avez des questions ou des commentaires au sujet de ce message électronique, veuillez communiquer avec votre gestionnaire de compte de l'ISVP.