



## SFTO E-Mail Bulletin – Week of November 8<sup>th</sup>

Le français suit l'anglais.

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

#### **1. Update: November 24<sup>th</sup> – Next Release of Travel AcXess Voyage Solutions**

As announced during the November 3<sup>rd</sup> SFTO launch session, we are on track to launch the Travel AcXess Voyage portal, the electronic Profile and the On-line Booking Tool (OBT) on **November 24<sup>th</sup>**. The primary focus of this week's Bulletin is on the key messages and other information that users require for access and usage of these new tools.

#### **2. Implementation Activities Requiring SFTO Action**

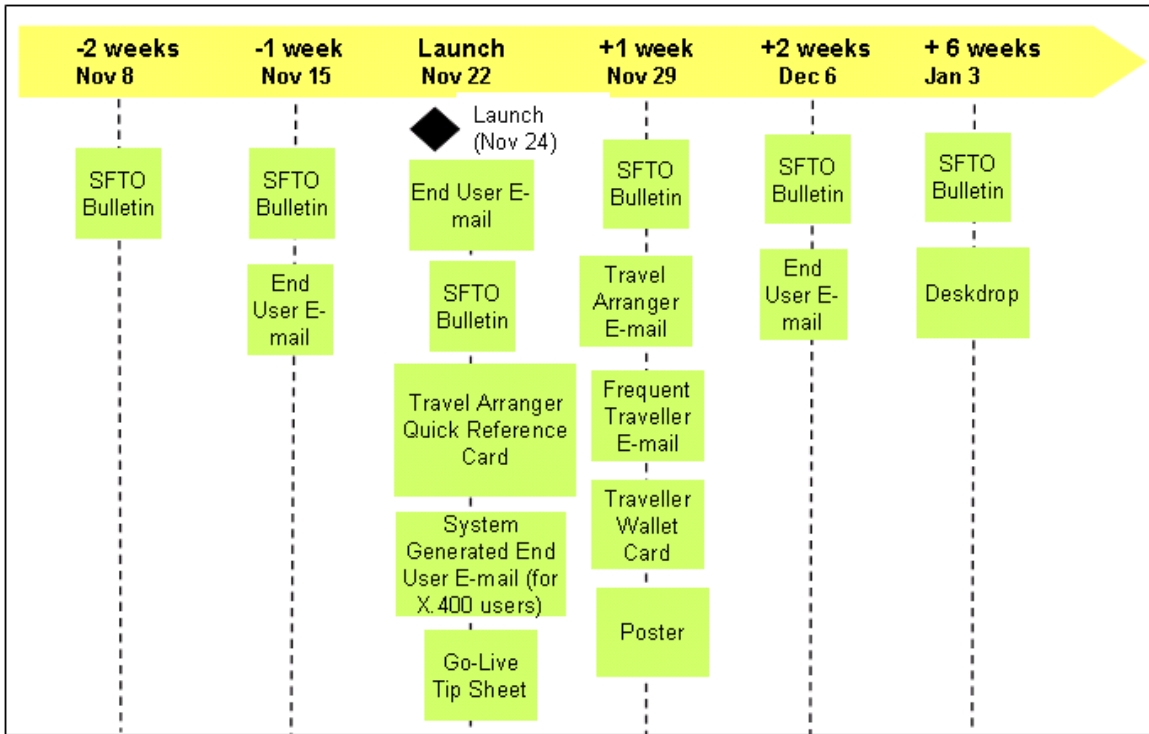
As stated in the implementation playbook distributed at the November 3<sup>rd</sup> SFTO launch meeting, departments and agencies must identify a "primary" departmental administrator to perform portal administration tasks within the Release 1.0A solution. If selected administrators do not already have a TIN, they must request one by completing a paper traveller Profile prior to November 15, 2004. Once they have obtained their TIN, we request that SFTOs forward the primary administrator's TIN, name, business telephone number and department or agency name via X.400 e-mail to Shannon Watson at (C=CA;ADMD=GOVMT.CANADA;PRMD=GC+PWGSC.TPSGC;O=NCR;S=Watson;G=Shannon) or by fax 613-952-1440 by November 19, 2004.

Please refer to the Release 1.0A playbook for additional details.

#### **3. Update on Activities and Dates:**

Below is an updated snapshot of the key communications and marketing products and activities targeted to raise awareness and encourage use of the portal, electronic Profile, and OBT.

As the prime conduit for information to users, we also rely on you to distribute marketing materials to travelers—specifically, posters, desk drops and traveller wallet cards. As set out in the implementation playbook and discussed at the November 3<sup>rd</sup> implementation meeting you will receive instructions and target dates for their dissemination. We recommend that you work directly with your Basic Control Account (BCA) owners or regional contacts to ensure these materials receive attention. Please note that we will be communicating directly with frequent travellers and to a segment of travel arrangers with customized messaging via e-mail, as set out in the communications and marketing plan below.



The following information and messages will be provided to users via End User e-mails and other means as indicated above, but it will also help you answer questions as we approach the launch.

If you have travel commitments for the week of November 22<sup>nd</sup> that are not urgent, we recommend that you call the full service travel agency to arrange your bookings as soon as possible. If you have immediate requirements to use the portal and OBT when it is launched, please read the information below

To assist us in ensuring the launch of the portal and OBT is smooth and successful, priority is being given to employees with immediate travel needs and to administrators and support personnel. Please visit the Travel AcXess Voyage portal to update your Profile if you are:

- An employee with immediate travel needs
- A frequent traveller
- A designated Travel Arranger or VIP traveller
- A Department Administrator
- A Departmental Trainer
- A Senior Full-time Travel Officer who needs to access the site as part of your job function.

**Travel Authorization Number (TAN):**



- A TAN is required to book travel (air, hotel, car, rail) through the OBT or full service travel agency.
- Users must obtain a TAN from their departmental TAN Holder prior to completing a booking in OBT.

### **Profile Conversion:**

- As part of the November 24<sup>th</sup> launch, traveller Profiles will be migrated from their existing platform to a new one so that travellers can update them and use the information to book travel on-line. In order to respect Government of Canada privacy policies, as well as to ensure that Traveller Profiles are accurate and up to date, a business decision was made to convert only the eight Profile fields listed below. This means that only business contact information will be migrated to the new platform. All other information will not. The fields that will be converted to the on-line solution are:
  - Traveller Identification Number (TIN)
  - First name
  - Last name
  - Middle initial
  - Business telephone number
  - Business fax number
  - Language preference
  - X.400 e-mail address (if available).
- To ensure all remaining traveller Profile information (e.g., travel preferences, personal information) is up to date, travellers will be required to log in to the portal after it is launched and update their traveller Profile before they book travel. E-mail messages to users will explain why this update is required.
- There will be a Profile “hold” period between November 8<sup>th</sup> and November 24<sup>th</sup> :
  - Updates made to existing traveller Profiles through the full service travel agency after November 8, 2004 will NOT be converted to the on-line solution.
  - Since updated information on existing traveller Profiles or new traveller Profiles will not be captured during the hold period, travellers will be required to provide their Profile information to the full service travel agency when booking travel.
  - New traveller Profiles created through the full service travel agency, and new Traveller Identification Numbers (TINs) issued after November 17, 2004 will NOT be included in the conversion process.
  - Travellers who want to make changes to their traveller Profile during the hold period must wait until the portal is launched and make them after November 24<sup>th</sup>.
- As part of the conversion process, travellers with an X.400 e-mail address already mapped to their traveller Profile will receive a temporary password via e-mail in the days prior to launch. Travellers with immediate travel needs will be



encouraged to access the portal, update their traveller Profile, and use the OBT beginning November 24<sup>th</sup>.

- Travellers without valid X.400 e-mail addresses who have immediate travel needs will be asked to update their fax number in their Profile. Travellers in this category must contact the Travel AcXess Voyage Support Desk for their temporary password to log in to the portal and to access their electronic traveller Profile. Doing so will ensure that they receive travel-related documents via fax.
- The first time travellers log in to the portal, they must complete the New User Setup requirements. They will be asked to complete the mandatory traveller Profile fields. Once this "shell" Profile data is submitted, ALL data in the system will be overwritten with the data entered in the shell Profile. This is why it is critical that travellers update their Profile on-line before booking travel.
- It is strongly recommended that travellers without immediate travel requirements visit the portal and On-line Booking Tool closer to the dates on which they need to travel.

#### **Portal Passwords:**

- Travellers may change their password on the portal at any time. However, the system will prompt travellers to change their password every 180 days.
- Travellers who have forgotten their password and require a new one may obtain a new temporary password through the New User Setup on the portal.
- Travellers will either receive their new temporary password via e-mail if they have a valid X.400 e-mail, or by calling the Travel AcXess Voyage Support Desk, if they are non-X.400 users.

#### **5. Operational Update - Service Levels for Air Canada Bookings:**

Recently, travellers have been experiencing longer than usual wait times when they call the Travel AcXess Voyage full service travel agency to make reservations.

As discussed in recent SFTO conference calls, this is due to changes to the Air Canada fare structure. As well, Air Canada has increased its Tango inventory. The Tango booking process requires that the Travel AcXess Voyage travel counselor place an outbound telephone call to Air Canada for every booking to confirm seat selection. This obviously increases the processing time for a Tango booking. Since the number of Tango bookings has increased as a result of the increased availability, this is having an impact on travelers by increasing the wait times.

We anticipate improvements in service levels going forward, as the new fare structure has become integrated into standard operating procedures. However, the Tango booking process continues to have an impact on travellers. This is affecting travellers in the private sector, in government, and for personal travel equally. It is an industry-wide issue that American Express, STSI, and other industry groups are working with Air Canada to resolve.



STSI and Travel AcXess Voyage appreciate your patience as we work to resolve this issue.

**6. Travel AcXess Voyage Questionnaire:**

During the latter part of November, STSI will distribute an on-line questionnaire to a sample population of departments participating in the Shared Travel Services Initiative. The questionnaire is designed to measure employee awareness, adoption and satisfaction of the new Travel AcXess Voyage solution and its components. This questionnaire will be conducted on behalf of the STSI by an independent market research firm called Advanis Market Research.

The questionnaire will be distributed randomly to approximately 12,000 employees. They will receive an e-mail containing a link to a Web site where the questionnaire can be completed.

STSI has incorporated safeguards to ensure that information that employees provide in this questionnaire is not compromised. The collection, use, disclosure, retention and disposal of employee information is managed according to the Government of Canada's Employee Privacy Code principles of confidentiality, accuracy and relevance.

This questionnaire is the first in a series of on-line questionnaires that will be conducted throughout the implementation and ongoing operation of Travel AcXess Voyage. The research results will help the STSI and Travel AcXess Voyage respond to traveller needs and deliver a successful travel solution.

A high level summary of the results of the questionnaire will be posted on the STSI Web site once responses are collected and analyzed.

For questions or comments about this e-mail message, please contact your STSI Account Manager, visit the Web site at: <http://gtmo.gc.ca>, or submit questions through the Contact Us page on the Web site at: [http://gtmo.gc.ca/contact\\_us.shtml](http://gtmo.gc.ca/contact_us.shtml).



## Bulletin électronique à l'intention des AVSTP – Semaine du 8 novembre

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

#### **1. Mise à jour : 24 novembre – Prochaine version des solutions de Travel AcXess Voyage**

Comme il a été annoncé au cours de la réunion du 3 novembre des AVSTP, tout indique que le lancement du portail Travel AcXess Voyage, le profil électronique et l'Outil de réservation en ligne (OREL) aura bel et bien lieu le **24 novembre**. Cette semaine, le bulletin traite particulièrement des messages clés et des autres renseignements dont l'utilisateur a besoin pour accéder aux nouveaux outils et les utiliser.

#### **2. Activités de mise en œuvre nécessitant la participation des AVSTP**

Comme l'indique le guide de mise en œuvre distribué à la réunion de lancement du 3 novembre avec les AVSTP, les ministères et organismes doivent nommer un administrateur ministériel « principal » pour effectuer des tâches d'administration du portail dans le cadre de la version 1.0A de la solution. Si les administrateurs choisis n'ont pas déjà un NIV, ils doivent en demander un en remplissant une copie papier du profil du voyageur avant le 15 novembre 2004. Les AVSTP sont ensuite priés de faire parvenir le NIV, le nom, le numéro de téléphone au travail et le nom du ministère ou de l'organisme de l'administrateur principal par courriel X.400 à Shannon Watson à l'adresse suivante : (C=CA;ADMD=GOVMT.CANADA;PRMD=GC+PWGSC.TPSGC;O=NCR;S=Watson;G=Shannon) ou par télécopieur au (613) 952-1440, d'ici le 19 novembre 2004.

Veillez vous reporter au guide de la version 1.0A pour obtenir de plus amples détails.

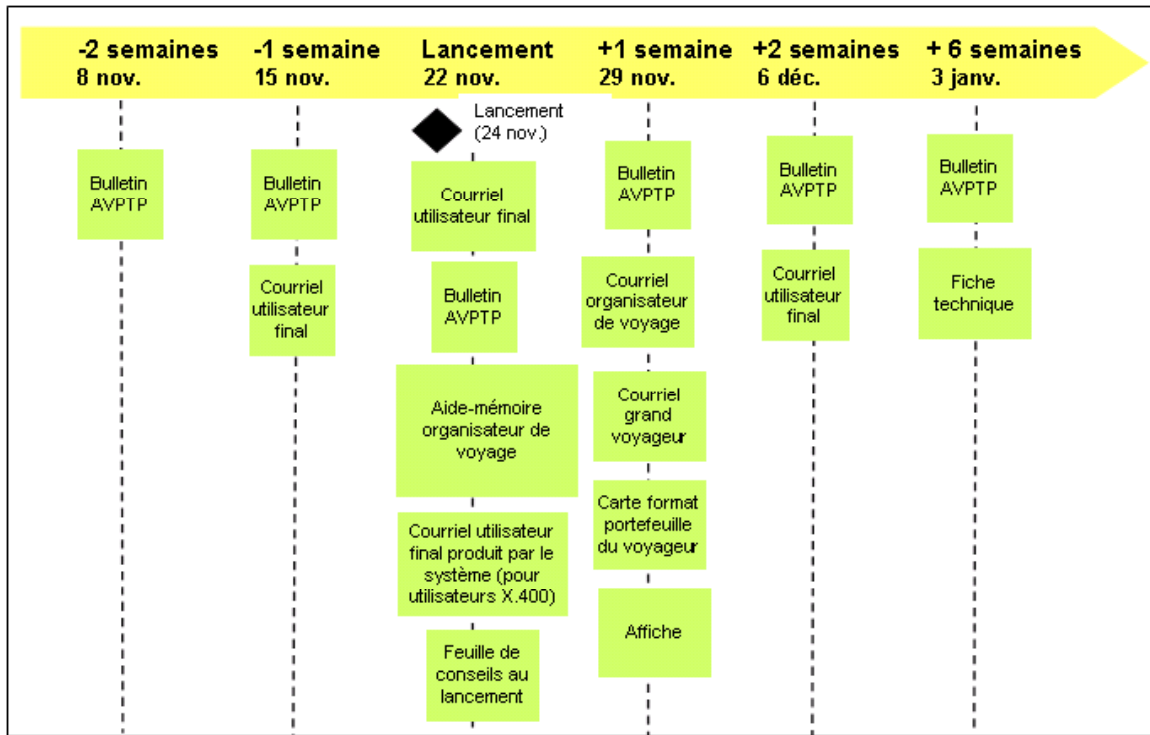
#### **3. Le point sur les activités et le calendrier**

Vous trouverez ci-dessous un diagramme à jour montrant les principaux produits et les principales activités de communication et de marketing visant à faire connaître les solutions et à encourager les gens à utiliser le portail, le profil électronique et l'OREL.

Étant donné que vous êtes le principal lien d'information des utilisateurs, nous comptons aussi sur vous pour distribuer le matériel de marketing aux voyageurs – plus précisément, les affiches, les fiches d'information et les cartes format portefeuille du voyageur. Comme il a été indiqué dans le guide de mise en œuvre et discuté lors de la réunion de mise en œuvre du 3 novembre, nous vous indiquerons comment et quand les diffuser. Nous vous recommandons de travailler directement avec les responsables de compte de contrôle élémentaire (CCE) ou les personnes-ressources des régions pour vous assurer que le matériel ne passe pas inaperçu. Veuillez noter que nous communiquerons



directement avec les voyageurs assidus et certains des organisateurs de voyage par le biais de courriels personnalisés, comme l'indique le plan de communication et de marketing ci-dessous.



\* Bulletin AVSTP

\*\*Courriel voyageur assidu

#### 4. Messages de lancement à l'intention des utilisateurs clés

L'information et les messages suivants seront acheminés aux utilisateurs par courriels à l'intention des utilisateurs finaux et d'autres moyens tel que décrit précédemment, mais vous serviront aussi à répondre aux questions à mesure que nous approchons de la date du lancement.

Si vous avez des engagements de voyage non urgents pour la semaine du 22 novembre, nous vous recommandons d'appeler l'agence de voyage à service complet pour faire vos réservations dès que possible. Si vous avez un besoin immédiat d'utiliser le portail et l'OREL lorsqu'il sera lancé, veuillez prendre connaissance de l'information qui suit.

Pour que le lancement du portail et de l'OREL se déroule sans heurt, la priorité sera accordée aux employés devant voyager dans l'immédiat, ainsi qu'aux administrateurs et au personnel de soutien. Veuillez vous rendre au portail de Travel AcXess Voyage pour mettre à jour votre profil si vous êtes :

- Un employé qui doit voyager immédiatement
- Un voyageur assidu



- Un organisateur de voyage désigné ou un voyageur de marque
- Un administrateur ministériel
- Un formateur ministériel
- Un agent de voyage supérieur à temps plein qui doit accéder au site dans le cadre de son travail.

### **Numéro d'autorisation de voyage (NAV)**

- Un NAV est requis pour réserver un voyage (avion, hôtel, voiture, train) par l'OREL ou l'agence de voyage à service complet.
- Les utilisateurs doivent obtenir un NAV de leur titulaire de NAV ministériel avant d'effectuer une réservation dans l'OREL.

### **Conversion des profils**

- Dans le cadre du lancement du 24 novembre, les profils de voyageur seront transférés de la plate-forme existante au nouveau système de manière à ce que les voyageurs puissent mettre à jour leurs coordonnées et utiliser l'information pour réserver un voyage en ligne. Afin de respecter les politiques de protection de la vie privée du gouvernement du Canada, tout en assurant que les profils de voyageur sont exacts et à jour, nous avons décidé de ne convertir que huit des champs indiqués ci-dessous. Cela signifie que seules les coordonnées au travail seront transférées vers la nouvelle plate-forme. Tous les autres renseignements ne le seront pas. Les champs qui seront convertis à la solution en ligne sont les suivants :
  - Numéro d'identification du voyageur (NIV)
  - Prénom
  - Nom
  - Initiale
  - Numéro de téléphone au travail
  - Numéro de télécopieur au travail
  - Préférence de langue
  - Adresse électronique X.400 (le cas échéant).
- Nous devons nous assurer que les renseignements contenus dans les profils de voyageur (p. ex. les préférences de voyage et les renseignements personnels) sont à jour. C'est pourquoi les voyageurs devront ouvrir une séance dans le portail dès qu'il aura été lancé et mettre à jour leur profil de voyageur avant de pouvoir réserver un voyage. Les utilisateurs recevront un courriel leur expliquant pourquoi cette mise à jour est nécessaire.
- Les profils seront « bloqués » du 8 au 24 novembre :
  - Les mises à jour faites aux profils de voyageur existants par le biais de l'agence de voyage à services complets après le 8 novembre 2004 ne seront PAS converties à la solution en ligne.
  - Étant donné que les renseignements mis à jour dans les profils de voyageur existants ou les nouveaux profils ne seront pas consignés au cours de cette période, les voyageurs devront fournir les renseignements





- contenus dans leur profil à l'agence de voyage à service complet lorsqu'ils réserveront un voyage.
- Les nouveaux profils de voyageur créés par le biais de l'agence de voyage à service complet et les numéros d'identification du voyageur (NIV) émis après le 17 novembre 2004 ne feront PAS partie du processus de conversion.
  - Les voyageurs qui veulent apporter des changements à leur profil du voyageur au cours de la période visée doivent attendre que le portail soit lancé et les apporter après le 24 novembre.
- Dans le cadre du processus de conversion, les voyageurs dont le profil contient déjà une adresse électronique X.400 recevront un mot de passe temporaire par courriel dans les jours précédant le lancement. Les voyageurs qui doivent voyager immédiatement seront encouragés à accéder au portail, à mettre à jour leur profil du voyageur et à utiliser l'OREL à compter du 24 novembre.
  - Les voyageurs qui n'ont pas d'adresse électronique X.400 valide et qui doivent voyager immédiatement devront mettre à jour leur numéro de télécopieur dans leur profil. Les voyageurs de cette catégorie doivent communiquer avec le service d'assistance de Travel AcXess Voyage pour obtenir leur mot de passe temporaire qui leur permettra d'ouvrir une séance dans le portail et d'accéder à leur profil électronique du voyageur. De cette façon ils recevront les documents relatifs au voyage par télécopieur.
  - Les voyageurs qui ouvrent une séance dans le portail pour la première fois doivent remplir l'inscription du nouvel utilisateur. On leur demandera de remplir les champs obligatoires du profil du voyageur. Quand ces données auront été soumises, elles viendront remplacer TOUTES les données contenues actuellement dans le système. C'est pourquoi il est essentiel que les voyageurs mettent à jour leur profil en ligne avant de réserver un voyage.
  - Il est fortement recommandé que les voyageurs qui ne doivent pas voyager immédiatement attendent un peu pour visiter le portail et l'Outil de réservation en ligne.

### **Mots de passe pour l'accès au portail**

- Les voyageurs peuvent modifier leur mot de passe pour accéder au portail en tout temps. Cependant le système invitera les voyageurs à changer leur mot de passe tous les 180 jours.
- Les voyageurs qui ont oublié leur mot de passe peuvent obtenir un mot de passe temporaire par le biais de la fonction d'inscription du nouvel utilisateur du portail.
- Les voyageurs recevront leur mot de passe temporaire par courriel s'ils ont une adresse électronique X.400 valide, ou en appelant le service d'assistance de Travel AcXess Voyage s'ils n'ont pas accès au courriel X.400.



## **5. Le point sur les transactions - Niveaux de service pour les réservations auprès de Air Canada**

Récemment, les voyageurs ont dû attendre plus longtemps qu'à l'habitude lorsqu'ils appelaient l'agence de voyage à service complet de Travel AcXess Voyage pour faire des réservations.

Comme il en a été question dernièrement au cours des conférences téléphoniques des AVSTP, cette situation est causée par les changements apportés à la structure tarifaire d'Air Canada. Aussi, Air Canada a augmenté son inventaire Tango. Pour réserver un siège sur un vol de Tango, le conseiller en voyages de Travel AcXess Voyage doit chaque fois appeler Air Canada afin de confirmer le choix de sièges. Cette situation a bien évidemment augmenté le temps de traitement pour les réservations auprès de Tango. Comme Tango offre plus de sièges qu'avant, le nombre de réservations a augmenté et les voyageurs doivent donc attendre plus longtemps qu'auparavant.

Nous nous attendons à ce qu'on améliore incessamment les niveaux de service, étant donné que la nouvelle structure tarifaire s'intègre de plus en plus aux méthodes opérationnelles standard. Cependant, le processus de réservation sur les vols de Tango continue d'avoir des conséquences sur les voyageurs. Cette situation touche tout autant les voyageurs du secteur privé et de la fonction publique que ceux qui voyagent par plaisir. C'est un problème observé à la grandeur de l'industrie que American Express, l'ISVP et d'autres groupes de l'industrie tentent de résoudre avec Air Canada.

Merci d'être patient tandis que l'équipe de l'ISVP et Travel AcXess Voyage tentent de résoudre ce problème.

## **6. Questionnaire de Travel AcXess Voyage**

Vers la fin de novembre, l'ISVP distribuera un questionnaire en ligne à un échantillonnage type des employés des ministères qui participent à l'Initiative des services de voyage partagés. Le questionnaire vise à déterminer à quel point les employés connaissent et utilisent la nouvelle solution de Travel AcXess Voyage et ses composants, et à mesurer leur niveau de satisfaction. Ce questionnaire sera administré au nom de l'ISVP par une entreprise d'étude de marché appelée Advanis Market Research.

Ce questionnaire sera distribué de façon aléatoire à environ 12 000 employés. Ils recevront un courriel contenant un lien et un site Web à partir duquel on pourra remplir le questionnaire.

L'ISVP a pris les mesures nécessaires pour protéger les renseignements fournis par les employés dans ce questionnaire. La cueillette, l'utilisation, la divulgation, le maintien et l'élimination des renseignements obtenus auprès des employés sont gérés conformément aux principes de confidentialité, d'exactitude et de pertinence du Code de protection des renseignements personnels du gouvernement du Canada.

Ce questionnaire est le premier d'une série de questionnaires en ligne qui seront administrés pendant toute la mise en œuvre et l'exploitation courante de Travel AcXess



Voyage. Les résultats de la recherche aideront l'équipe de l'ISVP et Travel AcXess Voyage à répondre aux besoins du voyageur et à assurer une solution de voyage réussie.

Un résumé de haut niveau des résultats du questionnaire sera affiché sur le site Web de l'ISVP une fois que les réponses auront été recueillies et analysées.

Si vous avez des questions ou des commentaires au sujet de ce message électronique, communiquez avec votre gestionnaire de compte de l'ISVP, visitez le site Web à l'adresse <http://bmsvg.gc.ca> ou présentez vos questions par le lien « Contactez-nous » sur le site [http://gtmo.gc.ca/contact\\_us\\_fr.shtml](http://gtmo.gc.ca/contact_us_fr.shtml).