

COMMUNIQUE DE PRESSE

POUR DIFFUSION IMMEDIATE

App-line et E-DEAL associent leurs solutions pour proposer une offre complète de centre de contacts multicanal

Sophia Antipolis, France - le 28 février 2008

Pour permettre la mise en place de centres de contacts rapidement opérationnels, E-DEAL et App-line combinent CRM et CTI en une seule et même interface

App-line, spécialiste des logiciels pour centre de contacts, et E-DEAL, éditeur de logiciels de Gestion de la Relation Client annoncent un partenariat pour proposer une offre complète de Relation Client alliant Centre de Contacts et CRM. S'appuyant sur les complémentarités des deux produits basés sur des standards technologiques ouverts, cet écosystème permet de proposer une solution logicielle complète de Relation Client à destination des sociétés du mid-market et des grands comptes qui souhaitent s'équiper d'un centre de contacts multicanal complet.

Une offre complète et plus ciblée

D'ores et déjà opérationnel au sein de centres de contacts de plusieurs dizaines d'utilisateurs, l'environnement commun App-line / E-DEAL apporte aux téléopérateurs des outils de contacts simples et efficaces. Disposant d'une interface unique combinant bandeau CTI et application GRC, l'utilisateur bénéficie notamment des fonctionnalités suivantes :

- Single sign-on (SSO) : login unique sur les 2 applications pour une intégration complète ;
- Remontée de fiche sur n° client et ou n° de l'appelant pour un affichage immédiat et personnalisé ;
- Routage des fiches et des appels en fonction des compétences des agents pour une meilleure qualité de service ;
- Bouton d'appel depuis une fiche pour faciliter l'émission d'appels ;
- Alimentation de l'application de télémarketing via des requêtes sur les données CRM pour la réalisation de campagnes d'appels ciblées ;
- Ajout des traces des appels entrants dans la fiche client pour un véritable suivi de la relation.

Une offre à haute garantie d'intégration

Avec des premières installations clients réalisées en temps record, l'offre de centre de contacts App-line / E-DEAL permet aux intégrateurs des deux solutions de bénéficier d'une solution facilement et rapidement paramétrable en fonction des besoins des clients finaux. En moyenne 2 à 3 fois moins onéreuse que les solutions traditionnelles, l'offre globale de Relation Client proposée par App-line et E-DEAL générera des bénéfices directement mesurables pour les entreprises. La nature de cette offre permet également de s'adapter à diverses problématiques des entreprises, à leurs capacités d'investissement grâce à une architecture modulaire, des technologies innovantes et un accompagnement tout au long du déploiement du projet. Cette offre s'adresse à toutes les entreprises, quelles que soient, leur taille, leur métier, leur organisation, leur implantation.

Une offre globale à géométrie variable

« L'utilisation de technologie standardisée et ouverte dans le produit d'E-DEAL permet de bénéficier d'une offre sur mesure répondant aux exigences des clients. Les deux produits fusionnent, ne faisant plus qu'un. », commente Eric Gayraud, Directeur Marketing d'App-line.

« Nous n'en sommes qu'au tout début de l'intégration entre téléphonie et CRM et les années à venir seront très intéressantes de ce point de vue. L'alliance E-DEAL / APP LINE préfigure de l'avenir des solutions de centres de contacts », ajoute David Gotchac, Président d'E-DEAL.

A propos d'App-line - www.app-line.com

Spécialisé dans les centres de contacts et les portails vocaux, App-line édite des solutions logicielles à géométrie variable, durables et fusionnant avec les systèmes d'informations. Les logiciels Sibilo sont distribués sous licence et en mode on-Demand. La gamme s'articule autour de trois produits :

- *Sibilo Contact Center* : front-office pour centre de contacts : gestion et routage des médias vers les bons agents selon leurs compétences et disponibilités (gestion des appels entrants, campagne d'appels télémarketing, gestion des emails entrants, Web Call Back, chat, selfservice vocal)
- *Sibilo Voice* : plateforme vocale VoiceXML pour la gestion de portails vocaux avec reconnaissance et synthèse vocale.
- *Sibilo CC on Demand* : Sibilo CC on Demand est la solution Sibilo Contact Center proposée en mode on Demand, ou "SaaS", qui vous permet de l'utiliser à distance sous forme locative et à l'usage.

Basés sur les standards du marché (VoIP, VoiceXML, Java, Web v2), les produits de la gamme Sibilo sont évolutifs et ouverts. Les plateformes sont destinées aux entreprises de toutes tailles et tous secteurs : PME-PMI, Grands Comptes. La gamme est également adaptée aux Telcos et aux Hébergeurs.

Retrouvez le dossier de presse, les communiqués et les infographies s'y rapportant sur www.app-line.com/fr/presse.shtml

A propos d'E-DEAL - www.e-deal.com

E-DEAL développe une offre logicielle de Gestion de la Relation Client (GRC) globale et modulaire destinée aux entreprises du Mid-Market et aux Grands Comptes quelles que soient leur organisation (B2B, B2C), leurs implantations (multilingue et multidevises) ou le périmètre d'application (gestion des forces de vente, support client, campagnes marketing ou CRM mobile).

Pour la mise en œuvre de ses solutions, E-DEAL s'appuie sur un large réseau d'intégrateurs certifiés parmi lesquels Unilog groupe LogicaCMG, Umanis, Sopra, B&D...

Quelques références : Allen & Overy, Ag2r, Aig Vie, Arte, Casino, CCI Marseille, CCI Clermont-Ferrand, CCI Versailles, CIC Securities, Coloplast, Dernières Nouvelles d'Alsace, Laboratoires Pierre Fabre, Libération, Ministère du Transport et de l'Équipement, Natixis Securities, Nokia, Norauto, P&T Luxembourg, RATP, Stallergenes, TF1, Thomson, Toyota, UCPA...

Contact Presse App-line	Monika KUJUNDZIC
	Tel : 04 97 28 89 95 Fax : +33 (0)4 97 28 80 89 presse@app-line.com - http://www.app-line.com
Contacts Presse E-DEAL	Thomas Boullonnois – Eric Chauvelot
	RUMEUR PUBLIQUE Tél. : +33 (0) 1 55 74 52 29 / +33 (0) 1 55 74 52 14 thomas@rumeurpublique.fr / eric@rumeurpublique.fr http://www.rp-net.com
	Ivan Berton - Directeur Marketing
	E-DEAL
	Tél. : +33 (0)1 53 80 80 30
	i.berthon@e-deal.com
	http://www.e-deal.com