

## COMMUNIQUE DE PRESSE

POUR DIFFUSION IMMEDIATE

### **App-line déploie avec succès un centre de contacts en mode ASP pour l'Opac Saône et Loire**

*Sophia Antipolis, France - le 20 novembre 2007*

App-line, société basée à Sophia Antipolis, spécialiste des logiciels pour centre de contacts VXML, remporte un nouveau succès avec le déploiement réussi d'un centre de contacts en mode ASP pour l'Opac Saône et Loire (71). « Après un test d'un mois sur un site pilote confirmant la facilité de prise en main de la solution Sibilo, nous l'avons déployée directement en pleine charge, sur nos 7 agences », se félicite Walter Martin, Directeur des Systèmes d'Informations de l'Opac Saône et Loire. Depuis le mois d'octobre, l'organisme de logement social propose un numéro d'appel unique : le 0810 71 71 71, disponible 24h/24 et 7j/7 avec 25 chargés d'accueil formés. Potentiellement, le centre de contacts de l'Opac Saône et Loire est capable de gérer plus de 15000 appels/mois.

Dans le but de préserver la proximité des agents au contact quotidien avec les locataires, l'Opac Saône et Loire a souhaité se doter d'un centre de contacts avec 7 plateaux situés en agences. Après une consultation publique menée début 2007, l'Opac Saône et Loire a sélectionné la solution Sibilo Contact Center on Demand d'App-line.

« Nous avons été séduits par la solution Sibilo pour de multiples raisons. Souple, et simple à mettre en place, cette solution à géométrie variable est facilement paramétrable et intégrable à notre environnement. C'est aussi une solution économique par rapport à ses concurrents », ajoute Ahmed Bouchair, ingénieur, chargé des aspects techniques du projet.

#### **Un choix ASP qui s'est imposé naturellement**

Si le mode ASP n'était pas un pré-requis pour l'Opac Saône et Loire, il s'est imposé naturellement, poursuit Walter Martin : « En choisissant le mode ASP, nous avons minimisé le temps de déploiement, l'investissement financier et la formation technique, ce qui nous a permis de nous consacrer au projet dans nos agences, à la communication du numéro unique, et d'être opérationnels à la date prévue. A terme, nous envisageons d'internaliser l'infrastructure, ce qui ne changera rien au fonctionnement de notre centre de contacts puisque Sibilo est également disponible en acquisition de licences. »

Pour répondre aux besoins spécifiques de son client, App-line a intégré Sibilo avec l'application CRM développée par l'Opac Saône et Loire. Après le déploiement de la solution, App-line a également répondu aux demandes d'évolutions en intégrant un annuaire téléphonique interne. App-line met à la disposition de ses clients un « HelpDesk », extranet sur lequel les clients peuvent déposer des demandes de corrections et d'évolutions de Sibilo. « App-line a montré une bonne réactivité tout au long du projet », conclut Walter Martin.

Dans le cadre de la charte de qualité, Qualicont@ct, l'Opac Saône et Loire a pour objectif d'améliorer la qualité des services rendus aux locataires et aux demandeurs de logements, en agissant à la fois sur le logement, le cadre de vie et le service de proximité. Il s'agit ainsi d'offrir un logement en bon état de fonctionnement, sûr et propre ; de tenir informés les locataires dans leurs démarches et dans leurs droits, via notamment un site Internet ; et enfin de s'assurer d'une bonne réactivité aux sollicitations des locataires. L'OPAC Saône et Loire envisage de mener une enquête de satisfaction sur son centre de contacts dès 2008.

**A propos de l'OPAC Saône et Loire**

1er bailleur social sur le département et en région Bourgogne, l'Opac Saône et Loire a pour mission d'aménager, de construire, de réhabiliter et de gérer des logements. Il gère un parc immobilier de près de 30 000 logements répartis sur plus de 300 communes urbaines et rurales, et loge 10% de la population du département. L'Opac Saône et Loire propose un accompagnement social des familles. En étroite collaboration avec les collectivités locales et les services du Conseil Général de Saône et Loire, il développe des actions favorables à l'insertion sociale, professionnelle et économique des locataires.

[www.opacsaooneetloire.fr](http://www.opacsaooneetloire.fr)

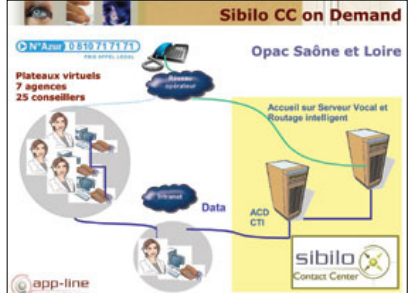
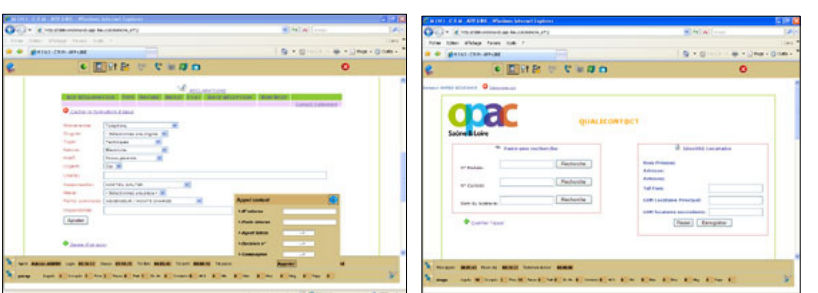
**A propos d'App-line**

Créée en 2001, App-line conçoit des logiciels pour les centres de relation clients. La gamme s'articule autour de deux 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.

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. App-line privilégie une commercialisation au travers d'intégrateurs, mais aussi commercialise sa gamme en mode ASP, également appelé SaaS (Software as a Service).

Retrouvez les infographies hautes résolutions <http://www.app-line.com/fr/infographie.shtml>

	
<p><b>Architecture logicielle.</b></p>	<p><b>Exemples de Screenshots de Sibilo mis en place à l'Opac Saône et Loire.</b></p>

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

Contact Presse :	Monika KUJUNDZIC
	Tel : 04 97 28 89 95
	Fax : +33 (0)4 97 28 80 89
	<a href="mailto:presse@app-line.com">presse@app-line.com</a>
	<a href="http://www.app-line.com">www.app-line.com</a>