

## COMMUNIQUE DE PRESSE

POUR DIFFUSION IMMEDIATE

### **App-line et E-DEAL, au coeur du projet de Relation Client de la SMACL**

*Sophia Antipolis, France – le 12 février 2008*

**Pour mettre en place un centre de contacts multi-canal au service de ses sociétaires, la Société Mutuelle d'Assurance des Collectivités Locales (SMACL) s'appuie sur les solutions E-DEAL et App-line.**

App-line, spécialiste des logiciels pour centre de contacts VXML, et E-DEAL, éditeur de logiciels de Gestion de la Relation Client équipent le nouveau plateau de services de SMACL dédié au conseil des collectivités territoriales et à leur protection juridique. Depuis le 2 janvier, le leader en France de l'assurance des Collectivités territoriales propose un nouveau service de conseil- appelé Place des Conseils, accessible au 01 45 30 73 20 avec 10 conseillers basés à Paris, formés en droit public (Bac+5). « *La mise en place d'un centre de contacts est une première ici, ce type d'application sera prochainement décliné dans les autres activités du groupe. Ce projet vient s'inscrire dans un projet plus vaste et transversal de Gestion de Relation Client que souhaite développer SMACL* », détaille M. Alain Hocquet, Directeur Général délégué de SMACL Synergie.

Après une consultation publique menée courant 2007, la SMACL a sélectionné la solution Sibilo Contact Center d'App-line avec l'option Gestion des Emails associée au logiciel E-DEAL CRM.

« *Pour la partie gestion des contacts entrants, nous recherchions avant tout une solution professionnelle apte à gérer le multi-canal, fonctionnant sous Linux, et économique. La combinaison CTI Sibilo / E-DEAL CRM a répondu à tous ces critères et a également présenté de forts atouts en termes d'ergonomie et de simplicité d'utilisation. Par ailleurs, Sibilo et E-DEAL CRM disposent d'une architecture logicielle capable de supporter les adaptations futures ; ces atouts les ont nettement démarqués des autres prestataires alors en course* » résume M. Hocquet.

Dans ce projet, App-line s'est intégré à l'outil CRM de la société E-DEAL, grâce aux liens CTI Sibilo. Cette connexion CTI autorise une distribution évoluée des appels en fonction de la compétence des agents après que ces derniers se soient identifiés au sein du centre de contacts via un système de login unique (single sign-on). Dans la suite du processus de traitement des demandes clients, les fonctionnalités d'E-DEAL CRM couplées à l'outil CTI d'App-line permettent la remontée des fiches clients à l'écran des conseillers qui profitent également de l'intégration d'un bouton « Call » pour pouvoir générer des appels sortants depuis une interface unique.

Dans le cadre d'une activité émergente, combinée à une première expérience de centre de contacts de la Mutuelle, SMACL a fait confiance au savoir-faire et à l'expérience d'App-line et d'E-DEAL pour la mise en place de Sibilo dans la suite E-DEAL CRM. En complément, App-line a réalisé les prestations de paramétrage et la formation des conseillers à l'outil Sibilo. « *App-line nous a accompagné et conseillé tout au long de ce projet. Nous sommes maintenant en mesure d'étudier cette expérience positive pour dégager un standard qui sera utilisé dans nos prochains projets de Relation Client* » conclue M. Hocquet.

#### **A propos de SMACL - [www.smacl.fr](http://www.smacl.fr)**

SMACL assure les collectivités publiques, leurs élus et salariés ainsi que les associations : 10300 collectivités publiques (Conseils Généraux, Régionaux et villes), 8800 associations et plus de 17000 particuliers font confiance à SMACL. Au-delà de la diffusion d'informations, et du service de conseil en ligne, SMACL propose des produits de protection juridique. Elle y privilégie les modes alternatifs (non contentieux) de règlement des litiges en s'appuyant sur un vaste réseau d'avocats, de médiateurs, etc.

#### **A propos d'App-line - [www.app-line.com](http://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](http://www.app-line.com/fr/presse.shtml)

**A propos d'e-Deal - [www.e-deal.com](http://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.

Les caractéristiques essentielles de la suite E-DEAL CRM permettent de répondre à la problématique CRM des entreprises quelles que soient leur organisation (B2B, B2C), leurs implantations (multilingue et multidevises) ou le domaine à traiter (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...

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