

## COMMUNIQUE DE PRESSE

POUR DIFFUSION IMMEDIATE

### **App-line étoffe son offre SaaS de centre de contacts avec la Téléphonie sur IP**

*Sophia Antipolis, France - le 25 juin 2008*

#### **App-line, acteur figurant au rang des leaders dans l'édition de logiciels de Centre de Contacts VXML, a choisi Telecom Italia pour ajouter la téléphonie sur IP à ses plateformes SaaS.**

La plateforme de services d'App-line permet de gérer la relation client par le biais de différents médias : téléphonie fixe, mobile et VoIP, e-mail, Web, indépendamment de l'équipement téléphonique (PABX, IPBX).

Dans le cadre de ces services de plate-forme de centre de contacts multicanaux sous technologie IP, App-line, à la recherche d'un partenaire capable de lui offrir une interconnexion en SIP-trunking derrière un softswitch Cirpack pour l'acheminement des communications téléphoniques, s'est naturellement tourné vers la Division Entreprises de Telecom Italia en France.

Malgré un temps imparti très court, les équipes de Telecom Italia ont réalisé l'interconnexion des réseaux via une liaison haut-débit permettant de garantir un fonctionnement optimisé de son service « VOIP Wholesale ». *«La facilité et la rapidité de mise en œuvre de ce projet associées à un coût réduit nous ont permis de démontrer le niveau de qualité d'un service VOIP sous technologie SIP par rapport à la technologie traditionnelle TDM RNIS »,* avance Nicolas Lehovetzki, directeur de la Division Entreprises de Telecom Italia en France.

*« C'est un tournant stratégique pour App-line. Grâce à la solution de Telecom Italia, nous pouvons créer une seconde plateforme pour répondre à la forte croissance de nos clients. Et cette demande est logique, le centre de contacts en mode SaaS full IP permet de réduire significativement les coûts de communication. Déployer un centre de contacts multicanaux avec nos logiciels Sibilo devient désormais accessible pour toutes les entreprises. App-line est l'un des premiers à proposer une offre de ce type sur le marché français »,* explique Philippe Claveau, directeur général délégué d'App-line.

#### **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, CTI)
- *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 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.

<b>Contact Presse App-line</b>	Monika KUJUNDZIC
	Tel : +33 (0)4 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>