

COMMUNIQUE DE PRESSE

POUR DIFFUSION IMMEDIATE

A l'occasion du SECA, App-line lance Sibilo Studio, atelier de développement de scénario vocal

Pour permettre la mise en place simple et rapide des standards téléphoniques, App-line étoffe son offre avec Sibilo Studio.

Sophia Antipolis, France - le 13 mars 2008

App-line, spécialiste des logiciels pour centre de contacts, annonce la sortie de Sibilo Studio, véritable atelier de développement visuels de scénarii vocaux. Son interface est plus particulièrement adaptée aux superviseurs de plateaux des centres d'appels. En effet, il permet de créer sans compétence en développement informatique des portails vocaux. Derrière une interface visuelle et simple d'utilisation, Sibilo Studio permet de générer des pages VXML.

Quelques caractéristiques

- Gestion des transferts d'appels
- Gestion des messages en synthèse vocale et des messages sonores
- Gestion des arborescences vocales (ajout de menus)
- Gestion de plages horaires d'ouverture/fermeture avec saut conditionnel
- Mise en en file d'attente suivant la compétence Métier de l'agent sur le Smart Routeur (ACD) de Sibilo Contact Center
- Gestion des dissuasions sur les débordements des files d'attente
- Tracking des utilisateurs du service vocal, ...

« Sibilo Studio va réduire considérablement le paramétrage des standards téléphoniques et donner toute l'autonomie nécessaire à nos clients grâce à une prise en main très facile et une architecture intuitive, nous avons conçu cet outil pour les superviseurs et non pour les administrateurs des centres de contacts. » se réjouit Eric Gayraud, Directeur Marketing d'App-line.

Présentation du Vocal 2.0 au SECA

App-line sera présent au Seca du 1er au 3 avril, sur le stand E46 et présentera, les nouveaux outils du Vocal 2.0. Au cours de ce salon, App-line aura le plaisir de présenter le témoignage de M. Alain Hocquet, Directeur Général Délégué de la SMACL Synergie le mardi 1er avril de 9h45 à 10h15. Egalement, App-line, avec l'un de ses partenaires Sonear, spécialiste du langage naturel dans les portails vocaux, présenteront également le Vocal 2.0 dans le cadre d'un Atelier, le Jeudi 3 avril de 10h30 à 11h15 avec la démonstration d'une solution complète intégrant un centre de contacts multicanal, un serveur vocal interactif VoiceXML, associé à un moteur de reconnaissance vocale en langage naturel.

Tout au long du salon, App-line présentera les évolutions majeures de sa gamme de produits Sibilo - Centres de contacts VXML.

1. Sibilo Voice, le serveur vocal interactif d'App-line s'enrichit de nouvelles fonctionnalités :

- Conformité totale VoiceXML version 2.1
- Ajout de fonctions supplémentaires permettant l'enregistrement des conversations
- Extension des fonctionnalités SOAP/XML
- Fonction additionnelle sur VAD (Vocal Automatic Detection) : détection répondeur.

2. Sibilo Contact Center, quelques fonctionnalités et évolutions :

- Nouvelles fonctionnalités dans les modules Métiers et sortie d'un annuaire entreprise
- **Monitoring plus moderne.** En remplacement de l'affichage sur panneaux afficheurs, App-line annonce un système d'affichage sur écran plat de grande taille, permettant un affichage plus étoffé des indicateurs temps réels de sa solution de Centre de Contacts.
- Détection des répondeurs sur serveur vocal IP
- Fonctionnalités supplémentaires dans l'outil de supervision temps réel : consolidation des données liées aux médias par agent
- Amélioration générale d'ergonomie.

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 :

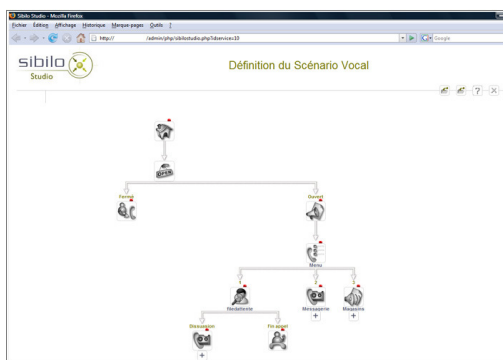
- *Sibilo Contact Center* : front-office pour centre de contacts : gestion et routage des médias vers les bons agents selon leurs compétences et disponibilités (gestion des appels entrants, campagne d'appels télémarketing, gestion des emails entrants, Web Call Back, chat, selfservice vocal)
- *Sibilo 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.

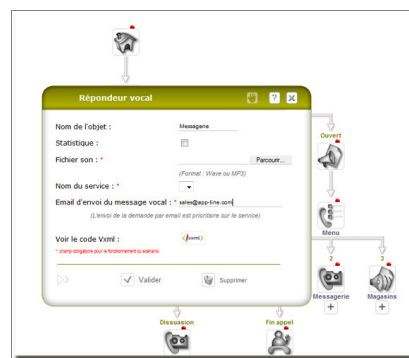
Retrouvez le dossier de presse, les communiqués et les infographies s'y rapportant sur

<http://www.app-line.com/fr/presse.shtml>

Définition du scénario vocal



Paramétrage du répondeur



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>