

COMMUNIQUE DE PRESSE

POUR DIFFUSION IMMEDIATE

App-line, partenaire écocitoyen de la CPAM des Hauts-de-Seine

Sophia Antipolis, France - le 20 mai 2008

La CPAM des Hauts-de-Seine choisit la solution Sibilo Contact Center d'App-line pour équiper deux centres de contacts full IP dédiés aux professionnels de santé et aux employeurs du département. Ce nouveau service s'inscrit dans la politique de développement durable adoptée par la CPAM des Hauts-de-Seine.

App-line, spécialiste des logiciels pour centres de contacts, équipe successivement en avril 2007 et en février 2008 les nouvelles Plates-Formes de Services (PFS) de la CPAM des Hauts-de-Seine, l'une dédiée aux professionnels de santé, l'autre aux employeurs. L'équipe des télé-conseillers de la Caisse est accessible au 0 821 20 33 92 pour les professionnels de santé et au 0 821 20 27 26 pour les employeurs, elle traite en moyenne 750 appels entrants par jour. « *Outre notre volonté de proposer des prestations innovantes, qualitatives, et respectueuses de l'environnement, nous avons, à travers des choix de technologies à la pointe du progrès, l'ambition de devenir une source d'inspiration pour le service public. D'autres CPAM sont déjà venues visiter la PFS, intéressées par la technologie utilisée* » explique M. Badinier, Directeur de la Gestion du Risque.

Afin d'améliorer la qualité des réponses téléphoniques et proposer un numéro unique à ses appelants, la CPAM des Hauts-de-Seine sélectionne la solution Sibilo Contact Center d'App-line, à l'issue d'une consultation publique menée fin 2006. « *Le mode client léger de Sibilo, qui nous permet de maîtriser parfaitement les coûts de gestion de notre parc informatique, et l'indépendance de la PFS avec le système téléphonique via une installation full IP, ont été des atouts très intéressants de la solution d'App-line.* » ajoute M. Badinier.

Pour App-line, il s'agit d'une des plus importantes installations de Sibilo en full IP. « *C'est la preuve de la maturité de la solution qui vient interopérer dans les infrastructures réseaux complexes voies/données. Ce projet a été l'occasion de valider une nouvelle fois nos choix technologiques qui confèrent à Sibilo cette souplesse unique* » conclut Patrick Picoups, Directeur Technique d'App-line.

Du conseil, à la formation, App-line a accompagné la CPAM des Hauts-de-Seine tout au long du projet. Des aménagements spécifiques liés aux exigences de la certification, et à la volonté d'optimiser le pilotage des centres de contacts, ont été apportés par les équipes d'App-line, en contact quotidien avec Mme Ochsner, Responsable du Département des Relations avec l'Offre de Soins, pendant la phase d'installation. Ces paramétrages ont notamment porté sur les outils statistiques observés en direct par les superviseurs. « *Nos superviseurs contrôlent en temps réel le nombre de personnes en attente, le temps moyen de communication, etc. et peuvent réagir immédiatement auprès des agents. L'outil de supervision est pour nous, un véritable outil de gestion à la minute, complètement adapté à notre métier grâce aux évolutions apportées* » explique Mme Ochsner. La CPAM des Hauts-de-Seine a également fait l'acquisition du module de campagnes d'appels sortants Sibilo CC Outbound, en prévision d'une communication plus intense sur les services proposés aux professionnels de santé et aux employeurs du département.

Une enquête de satisfaction menée courant 2007 par la CPAM des Hauts-de-Seine auprès de 1178 professionnels de santé confirme le succès de la PFS et la réalisation de ses deux objectifs principaux : qualité et modernité. En effet, 80% des personnes interrogées affirment que la PFS est à leur écoute et 74% qualifient la PFS d'innovante.

A propos de CPAM des Hauts-de-Seine - www.cpam92.fr

La Caisse d'Assurance Maladie des Hauts-de-Seine est implantée dans un département de 176 km² comportant 36 communes, elle fait partie des premières caisses de France avec une population protégée de plus de 1,4 million de personnes et plus de 7 300 professionnels de santé.

Organisme de droit privé chargé de la gestion d'un service public, elle a pour principales missions :

- l'immatriculation des assurés sociaux,
- la liquidation et le versement des prestations des assurances maladie, maternité, décès, accidents du travail/maladies professionnelles lors d'une incapacité temporaire,
- la liquidation des prestations de l'assurance accidents du travail/maladies professionnelles en cas d'incapacité permanente.

Elle exerce également des actions dans le cadre de la politique sanitaire et sociale, notamment par le versement de prestations supplémentaires et d'aides financières individuelles et par des opérations de prévention et de dépistage de certaines affections.

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/espace_presse/espace_presse.html

Contact Presse App-line

Monika KUJUNDZIC

Tel : +33 (0)4 97 28 89 95

Fax : +33 (0)4 97 28 80 89

<mailto:presse@app-line.com>

www.app-line.com