

COMMUNIQUE DE PRESSE – POUR DIFFUSION IMMEDIATE

Sophia Antipolis, le 11 janvier 2006.

APP-LINE DEPLOIE UN CENTRE D'APPELS VOIP AU MAROC POUR SALAFIN

SALAFIN, filiale du groupe BMCE BANK, est une société marocaine de financement créée en mai 1997 sous la tutelle du Ministère des finances. Cet organisme de crédit doté d'un capital de 100 Millions de Dirhams (environ 9 Millions d'Euros) a pour objet principal de distribuer des crédits à la consommation.

Afin d'optimiser le service client de sa carte Oxygen, Salafin décida de se doter d'un SVI¹ performant. Dans ce contexte, App-line en collaboration avec l'intégrateur Bell Network eut pour mission de mettre en place le service vocal « self-service » de cette carte de crédit internationale.

Bell Network, filiale de Akwa group, 3^{ème} distributeur Voix au Maroc, fut chargé de fournir et d'installer l'IpBX².

App-line, concepteur de technologies, préconisa d'équiper Salafin d'un véritable SVI VXML³. Le but étant de pouvoir créer des scénarii vocaux et évoluer par la suite vers un Centre d'Appel VoIP⁴ permettant simultanément les appels entrants et sortants (CallBlending⁵). Afin de faciliter et d'améliorer la gestion des contacts client, App-line a également développé le scénario vocal avec le langage VoiceXML.

Depuis fin juillet 2005, les clients de Salafin disposant d'une carte Oxygen peuvent à tout moment consulter leurs derniers encours et les débits émis depuis leur compte en composant le : +212(0) 22.433.877.

Mi-septembre, le SVI Sibilo® Voice d'App-line fut enrichi par les fonctionnalités d'un Centre d'Appels avec Sibilo® Contact Center (solution centre de contacts multimédias) englobant les dernières technologies VoIP et ToIP⁶. Dès lors, les utilisateurs bénéficiaient, s'ils le souhaitaient, d'une mise en relation avec un télé-conseiller.

Le middleware Sibilo® Contact Center disposant de fonctionnalités d'appels sortants associé au logiciel Sibilo® CC Script (outil de scripting associé à un module de campagne d'appel) donne à Salafin l'opportunité de développer en interne ses propres scripts d'appel afin d'appuyer ses enquêtes de satisfaction et d'information ou de ses actions de marketing direct.

¹ **SVI** : *Serveur vocal Interactif*. Il s'agit d'un logiciel permettant le dialogue entre un correspondant téléphonique et un système d'information. Il est nommé IVR (*Interactive Voice Response system*) ou encore VRU (*Voice Response Unit*) en anglais.

² **IPbx** : Homologue du Pabx travaillant sur le réseau Internet, il relie les différents postes téléphoniques au réseau opérateur. Ils sont couramment appelés autocom pour autocommutateur.

³ **VXML** : *Voice eXtensible Markup Language* - il s'agit d'un langage standard de création d'applications vocales.

⁴ **VoIP** : *Voice over Internet Protocol*. Technologie Voix transmise via le réseau Internet.

⁵ **Call blending** : Affectation de certains agents à des campagnes d'appels entrants ou sortants selon le niveau du trafic en réception, ce qui permet d'optimiser la productivité en réduisant les périodes de sous activité. Peut aussi se traduire par panachage, mixage ou assemblage de trafics. Plus besoin de spécialiser des agents pour les appels entrants ou pour les appels sortants : ils sont capables de traiter les deux (avec une priorité donnée aux entrants).

⁶ **ToIP** : *Telephony over Internet Protocol*

A propos d'App-line :

App-line édite des logiciels spécialisés : solutions pour centres de contacts et serveurs vocaux VXML. Les produits Sibilo® sont packagés, évolutifs et ouverts. Les plateformes sont destinées aux PME-PMI, grands comptes et intégrateurs. Elles sont également commercialisées en mode ASP.

<http://www.app-line.com>

A propos de Bell Networks filiale d'Akwa Group :

Créée en 1989, Bell Networks est un intégrateur de solutions voix ciblant aussi bien les grandes entreprises que les plus petites structures. Présent sur l'ensemble du territoire marocain au travers de plus de 50 points de vente, Bell Networks se hisse aujourd'hui en 3^{ème} position sur son marché.

A propos de Salafin filiale du groupe BMCE BANK :

SALAFIN, filiale du groupe BMCE BANK, est une société anonyme qui propose trois types de produits : des crédits personnels, des crédits automobiles et des crédits revolving.

<http://www.salafin.com>

Contact Presse :	Eric GAYRAUD
	tél +33 (0)4 97 28 80 87
	fax +33 (0)4 97 28 80 89
	presse@app-line.com

[Infographie en téléchargement sur site web](#)