

Sophia Antipolis, le 19 novembre 2009

Nouvelle version pour Sibilo Contact Manager – L'unification des contacts de la relation client

Après plusieurs déploiements réussis, App-line annonce la mise à disposition d'une nouvelle version de son outil de gestion des contacts Sibilo Contact Manager.

Comme nous rappelle le sondage BVA-Viséo Conseil « l'observatoire des services clients 2010 »¹, plus que jamais la relation client est multicanal. App-line, éditeur de solutions pour la gestion de la relation clients multicanal dans les centres d'appels annonce une nouvelle version de Sibilo Contact Manager.

Par l'écoute attentive de ses clients et de l'analyse de leur métier : Assurance/Mutuelle, Spécialiste e-commerce, Outsourcer, Grand Compte, Secteur Public, Transport... App-line améliore et apporte de nouvelles fonctionnalités à sa gamme de produits. La genèse de Sibilo Contact Manager s'est produite grâce à l'unification de l'ensemble des fonctions de gestion des contacts.

Outre l'homogénéisation des interfaces Web, Sibilo Contact Manager apporte les services nécessaires à la relation client multicanal:

- Intégration native du bandeau multicanal du poste agent (softphone inclus)
- Intégration des données collectées dans le scénario vocal (Selfservice du SVI)
- Remontée de fiches et connecteur bidirectionnels vers applications tierces : CRM, helpdesk, ERP, applications métiers...
- Historique complet des différents contacts : email, appels entrant, appels sortant, appels non aboutis, enregistrement de conversation, Web Call Back, appel serveur vocal
- Gestionnaire d'événements : demande de rappel, prise de rendez-vous, tâche à réaliser
- Agendas partagés et accessibles aux personnes externes aux centre de contacts

Jusqu'à présent les fonctions de gestion des contacts existaient dans différents modules. Grâce à Sibilo Contact Manager, il y a unification des différents modules en un seul, ainsi nous apportons à nos clients une cohérence des données. Cette vision unifiée et consolidée permet aux téléconseillers d'avoir un discours cohérent quelque soit le canal utilisé par le client.

Stéphane Benteux, Directeur Technique d'App-line, commente : « *Nos Road-Maps produits sont élaborées à partir de notre vision technologique et surtout des besoins de nos clients, avec pour leitmotiv trois piliers : la productivité des services de Relation Client, l'automatisation intelligente des tâches pour une meilleure valorisation des ressources humaines, une qualité de la Relation Client unique et de premier ordre.* »

Bien entendu, Sibilo Contact Manager est disponible sous forme d'option à la gamme Sibilo Contact Center et il est à la fois commercialisé en mode on-premise et SaaS, comme toute la gamme.

A propos d'App-line - www.app-line.com

Pionnier dans le domaine des centres de contacts multicanaux, App-line apporte à chaque entreprise les conseils, services et solutions technologiques, permettant de répondre précisément aux enjeux de son marché et de ses objectifs.

Notre vision de la relation client est d'offrir au client final, un accès unifié à l'entreprise, au moment et par le canal de son choix.

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. Open-standard, indépendant de la téléphonie et du système d'informations, la gamme s'articule autour de 2 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.

Retrouvez le dossier de presse, les communiqués et les infographies s'y rapportant sur notre site Web.

Contact Presse App-line	Eric GAYRAUD
	Tel : 04 97 28 80 87
	Fax : +33 (0)4 97 28 80 89
	http://www.app-line.com