

COMMUNIQUE DE PRESSE

POUR DIFFUSION IMMEDIATE

Evolutions majeures pour la gamme Sibilo d'App-line : version 2.5 pour le logiciel de Centre de Contacts et 4.3 pour le Serveur Vocal

Sophia Antipolis, France - le 10 décembre 2008

App-line présente les nouvelles évolutions de ses solutions logicielles Sibilo Contact Center et Sibilo Voice, principalement marquées par des améliorations sur la productivité et la qualité de la Relation Client. Ainsi, le moteur de campagnes d'appels s'enrichit d'un nouveau mode de cadencement et offre une finesse de paramétrage parmi les plus évoluées du marché.

App-line, spécialiste des logiciels de centre de contacts et serveurs vocaux interactifs, annonce les sorties des versions Sibilo Contact Center 2.5 et Sibilo Voice 4.3, avec des évolutions sur la productivité, la fiabilité, l'ergonomie, et le look des outils. Pour rappel, App-line consacre plus de 20% de son CA à la R&D. Voici les principales nouveautés sur les 2 produits :

Sibilo Contact Center 2.5

- **Campagnes d'appels : le mode POWER**

Il s'agit d'un tout nouveau mode de cadencement des appels, entre le mode progressif et le mode prédictif : appelé mode POWER.

Reprenant le principe de l'« advanced media blending », il permet de générer un ou plusieurs appels vers des panélistes (selon un taux de surnumérotation) sur libération d'un agent. Le panéliste appelé est mis en relation avec l'agent qui vient de se libérer au moment de l'appel.

Ce mode s'intègre dans l'offre déjà complète de modes de cadencement : mode Preview, Semi-Progressif, Progressif, Predictif, et bien entendu le plus innovant, l'Automate d'appels (Déclenchement automatique d'appels de panélistes indépendamment de la disponibilité des agents, déroulement de scripts VXML paramétrables, pas de mise en relation systématique avec un agent. Le cadencement des appels est paramétrable et permet notamment du push vocal avec ou sans mise en relation avec un téléconseiller.)

Ce vaste choix permet à nos clients, pour chaque campagne, de choisir le mode le plus adapté et de garantir un meilleur niveau de productivité et d'efficacité des agents tout en améliorant leur Relation Client.

- **Poste de Supervision**

Sibilo CC Supervisor est l'outil de management et de monitoring pour visualiser en temps réel l'activité des agents et des services associés. Les évolutions portent sur de nouvelles fonctionnalités et l'ergonomie du produit :

- Intégration dans le nouveau poste de Supervision des commandes d'écoute, de mise en conférence, de déclenchement d'enregistrement.
- Nouvelles fonctionnalité « Interception d'Appel » pour permettre au superviseur de prendre la place d'un agent pendant une conversation

- **Poste agent**

- Relooking, présentation des appels sous forme de pop-up toasted (apparition du message depuis la barre de tâches au bas de l'écran) à la place des popups traditionnelles pour une meilleure intégration des liens CTI avec les outils métiers.
- Bandeau de statistiques personnelles de l'agent : de nombreux marqueurs font l'apparition et qui jusqu'à présent n'étaient visibles que par les superviseurs.

- **Monitoring** (Sibilo CC Monitor : gestion des panneaux afficheur LCD)

Intégration et affichage de données statistiques provenant d'applications externes à Sibilo.

Sibilo Voice 4.3

De nombreuses évolutions viennent enrichir les versions pour Telco du SVI VoiceXML :

- Pour la sécurisation de la productivité, la redondance des plateformes est entièrement automatisée en architecture multi-IVR.
- Il est désormais possible de faire fonctionner plusieurs instances du SVI de 60 voies sur le même serveur physique simultanément. Par exemple, sur un serveur standard dual-core il est possible d'avoir 240 voies avec toutes les fonctionnalités activées (4 instances)
- Intégration d'un routeur SIP (avantage pour le client).

L'ensemble des versions de Sibilo Voice et Sibilo Contact Center sont multi OS disponibles sous Linux et Windows depuis le 1er décembre. App-line commercialise aussi ses logiciels en mode SaaS et les versions Sibilo CC On Demand bénéficient naturellement de toutes ces évolutions.

« *Nos Road-Maps sont élaborées à partir de notre anticipation sur l'évolution des technologies et des besoins futurs et actuels 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 fonctions des agents et des superviseurs, la facilitation de la Relation Client.* » commente Stéphane Benteux, Directeur R&D d'App-line.

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 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.

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 notre [site Web](#).

| | |
|--------------------------------|---|
| Contact Presse App-line | Monika KUJUNDZIC |
| | Tel : 0811 742 456 (code : 658) |
| | Fax : +33 (0)4 97 28 80 89 |
| | presse@app-line.com |
| | http://www.app-line.com |