

COMMUNIQUE DE PRESSE

POUR DIFFUSION IMMEDIATE

Témoignage client

Sibilo Contact Center, « Testé et Approuvé » par les spécialistes du Télémarketing

Sophia Antipolis, France - le 13 novembre 2008

Altacom, spécialisé en télémarketing multicanal (appels entrants, appels sortants, emails) a choisi pour outil stratégique dans son métier la solution logicielle de centre de contacts Sibilo Contact Center d'App-line. Pour pouvoir répondre aux demandes urgentes de ses clients et fournir des prestations de niveau professionnel en un temps record, Altacom a opté pour le mode SaaS de la solution Sibilo. Après un mois de fonctionnement, Altacom a procédé à la transition du mode SaaS vers le mode licence.

App-line, éditeur de logiciels de centres de contacts, équipe le spécialiste de la Relation Client Altacom. Pour être opérationnel en quelques jours, et tester la solution avec un minimum d'investissement, Altacom a démarré son activité avec l'offre SaaS de Sibilo Contact Center pour 20 positions sur une durée d'un mois. Passé ce délai, la société a validé l'outil comme choix idéal pour son activité et a acquis les licences Sibilo. « *Pour notre métier, le logiciel de centre de contacts, est au coeur de notre stratégie. De ce choix dépend notre performance, notre productivité, notre chiffre d'affaires, et notre positionnement par rapport à nos concurrents. Il était vital pour nous de pouvoir tester cette solution en mode SaaS tout en démarrant immédiatement notre activité.* » explique Maggy Malaboeuf, directrice du centre de contacts d'Altacom.

Altacom, qui génère aujourd'hui près de 2500 contacts argumentés par jour avec Sibilo, considère qu'un logiciel de centre de contacts performant doit multiplier la productivité des commerciaux sédentaires par 2,5 notamment grâce au routage intelligent des appels, le classement automatique des contacts non exploitables, et la détection des répondeurs. Ainsi, Sibilo a été sélectionné sur la base des critères suivants :

- Distribution intelligente des appels en modes prédictif et progressif, détection de repondeur,
- Composition automatique des numéros,
- Routage d'appels entrants intégré,
- Connexion CTI avec un logiciel CRM développé en interne,
- Module de Statistiques et de reporting évolué,
- Equipe présente, réactive, à l'écoute du client.

La volonté de maîtriser totalement l'outil stratégique de son métier a décidé Altacom à internaliser la solution Sibilo. Altacom a pu bénéficier d'une transition du mode SaaS à la licence sans interruption de son activité grâce à la qualité de réversibilité de Sibilo. « *La formule « Try and Buy » séduit, c'est une formule simple qui nous permet d'accompagner nos clients. Mais il y a un autre atout qui se dessine clairement depuis quelques mois : l'Ouverture ! Sibilo intègre dans sa conception la possibilité de s'interfacer avec toutes les applications d'un système d'informations. Cette ouverture est le fruit d'un choix stratégique fait par les créateurs d'App-line en 2002 lors de la conception du produit et de son cahier des charges, et du travail mené en continu par notre équipe R&D. L'impact technique et économique de cette caractéristique devient déterminant* » analyse Frédéric Ippolito, directeur commercial d'App-line.

Altacom souhaite également établir la même proximité avec ses clients. Ainsi, après 12 ans d'expérience au sein d'un grand centre d'appels français, Maggy Malaboeuf participe à la création d'Altacom avec pour objectif de créer un centre d'appels à taille humaine. « *60 positions, c'est une capacité optimale pour délivrer de la qualité, offrir de la réactivité à nos clients, tout en préservant une structure humaine. Au-delà, on passe à l'étape industrielle. Notre taille est un atout apprécié par une clientèle exigeante composée d'opérateurs téléphoniques, de pétroliers, de laboratoires pharmaceutiques, de groupes de presse grand public et éditeurs juridiques, ainsi que de sociétés à la recherche de prestations de secrétariat.*

Dès le début de la collaboration, Altacom a souhaité établir une véritable relation de confiance avec App-line, devenu depuis son partenaire de succès. « *App-line a l'avantage d'être une structure solide, à l'écoute de ses clients, avec une technologie souple et puissante, des Hommes qui connaissent leur outil et qui ont la volonté de le faire évoluer. App-line est une véritable caisse de résonance pour ses clients.* » conclue Maggy Malaboef.

A propos d'Altacom

Altacom est une agence de télémarketing spécialisée dans la vente, les campagnes de prospection et de fidélisation. Altacom délivre également des prestations de secrétariat et d'accueil téléphonique. Appuyé par le professionnalisme de ses équipes et des outils technologiques performants, Altacom optimise la Relation Client, valorise, organise et traite l'information, et met à la disposition de ses clients des analyses détaillées des campagnes.

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