

COMMUNIQUE DE PRESSE

POUR DIFFUSION IMMEDIATE

Témoignage client : le SaaS pour se lancer, la licence pour durer

Sophia Antipolis, France - le 17 juillet 2008

JustCom.nect, agence de télémarketing et client d'App-line a choisi d'acquérir sur site la solution complète de Centre de Contacts Sibilo après avoir utilisé la version On Demand pendant 1 an. Pour les clients d'App-line, le choix du SaaS se transforme en période d'essai avant l'acquisition de la licence.

App-line, spécialiste des logiciels pour centres de contacts, équipe avec sa solution SaaS, Sibilo CC on Demand, l'agence de télémarketing bordelaise JustCom.nect depuis janvier 2007 – date de création. Pour faire face à sa croissance et au développement de l'entreprise, JustCom.nect a choisi après 1 an, d'intégrer la solution Sibilo dans ses locaux. « Démarrer en SaaS avec Sibilo a été un tremplin pour le démarrage de la société, une solution idéale pour outsourcer. Cette collaboration nous a permis d'affiner nos besoins sur l'outil et nous a conduit à l'acquisition complète sur site, c'est une étape naturelle dans le développement de notre entreprise. » commente Jerry Grondein, directeur de JustCom.nect.

En effet, la formule Sibilo Contact Center on Demand a permis à Jerry Grondein de lancer - avec un investissement minimal et sans compétence en informatique - un centre d'appels professionnel avec 20 agents gérant 8000 appels par jour. Après 1 an d'existence, JustCom.nect va proposer un nouvel éventail de prestations avec des modules Sibilo récemment acquis : appels entrants, web call back, et faire évoluer son plateau à 50 agents.

Techniquement, la transition entre les 2 modes s'est effectuée sans interruption de l'activité du centre d'appels, car il s'agit de solutions identiques. « App-line est le seul acteur du marché à proposer la réversibilité SaaS/Licence à ses clients. C'est en quelque sorte la formule « Try and Buy », plus sécurisante et économique pour nos clients. Je note aussi que nous accueillons de plus en plus parmi nos clients des outsourceurs, preuve que notre produit réponds aux exigences des spécialistes de la Relation Client et ceci sur des marchés de renouvellement de solutions obsolètes. » analyse Eric Gayraud, directeur Marketing d'App-line.

Dans sa transition, JustCom.nect a également opté pour la maintenance Sérénité afin de laisser aux techniciens d'App-line le soin d'administrer à distance l'outil Sibilo et d'éviter l'internalisation de ressources informatiques .

La gestion professionnelle de l'activité commerciale auprès de particuliers s'effectue grâce au module Sibilo Contact Manager. Il permet, entre autres, aux agents de gérer leurs contacts, et de positionner les rendez-vous pour les commerciaux par tranche horaire sur un agenda dédié à chaque département travaillé.

« Agréable au quotidien et simple d'utilisation, Sibilo offre l'avantage d'être totalement évolutif. App-line nous a permis en peu de temps de professionnaliser notre relation client et d'offrir un niveau de prestation de haute qualité. » conclut Jerry Grondein.

A propos de JustCom.nect

JustCom.nect est une agence de télémarketing spécialisée dans les campagnes de prospection, conquête et fidélisation, principalement en émission mais aussi en réception d'appels. Appuyé par le professionnalisme de ses équipes et des outils technologiques performants,

JustCom.nect optimise la Relation Client, valorise, organise et traite l'information, et met à la disposition de ses clients des analyses détaillées des campagnes.

Contact : justcom.nect@live.fr

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