



Parce qu'aujourd'hui la flexibilité est un gage de réactivité et de pérennité. Puisqu'il est nécessaire d'évoluer perpétuellement et de s'adapter aux besoins du marché afin de répondre efficacement aux exigences changeantes de vos clients. Pour vous, App-line a conçu le centre de contacts Sibilo on Demand.

Quel est le concept de Sibilo on Demand ?

Sibilo on Demand est une offre ASP qui englobe toutes les fonctionnalités d'un centre de contact. L'offre Sibilo Contact Center on Demand est déclinée sous trois packs pour vous proposer l'offre la mieux adaptée à votre besoin tout en limitant votre investissement.

L'ASP c'est quoi ?

ASP signifie « Application Service Provider » qui se traduit fournisseur d'application hébergée. Le principe est le suivant : un fournisseur héberge une application ainsi que toute l'infrastructure nécessaire et vous offre la possibilité de l'utiliser à distance sous forme locative.

App-line, éditeur de logiciel et concepteur de solutions centre de contacts, met à votre disposition sa gamme Sibilo par le biais de son offre ASP. Cette offre réversible d'une durée de trois mois minimum vous permet de déployer votre centre de contacts sans engagement de longue durée.

Choisir le mode ASP pour la simplicité...

La mise en place et l'utilisation de Sibilo on Demand ne requière qu'un téléphone et un ordinateur avec accès Internet par agent ¹. Votre centre de contacts est constitué au minimum de 5 positions. Ensuite, c'est à vous de déterminer quelle infrastructure est la mieux adaptée à votre besoin : plateau physique ou virtuel ².

Sibilo on Demand est conçu avec des technologies standards

La gamme Sibilo s'intègre aisément à l'existant : PaBx, IpBx, logiciel CRM, outils de help desk, logiciels métiers propriétaires... Votre solution de centre de contacts Sibilo supporte la gestion des appels entrants et/ou sortants, du Web call back, de l'e-mail... La prise de contrôle se fait à distance par le biais de l'Extranet Sibilo Contact Center on Demand.

¹ On appelle **agent** un télé-conseiller (le superviseur est un agent spécialisé qui gère l'ensemble du plateau d'agent)

² Un **plateau physique** correspond à une implantation géographique unique alors qu'un **plateau virtuel** est réparti sur plusieurs sites distants.

Adoptez une architecture fiable et évolutive pour une meilleure réactivité

Une structure légère et des coûts maîtrisés

Vous accédez à Sibilo On Demand directement via un Extranet. Ne changez rien à votre organisation, vos agents travaillent de leur bureau ou depuis leur domicile.

Consacrez-vous pleinement à votre métier !

Vous conservez votre matériel existant sans avoir à en acquérir de nouveau.

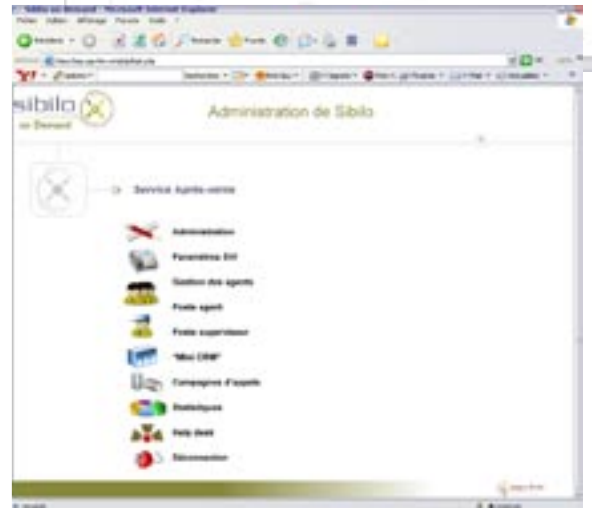
Vous bénéficiez d'un hébergement fiable. Toutes vos données sont stockées et centralisées sur les serveurs distants hébergés dans un Datacenter sécurisé chez un opérateur télécom.

L'implémentation de votre solution Sibilo on Demand sera extrêmement rapide.

App-line vous garanti les mises à jour, la maintenance et la gestion des outils informatiques. Vous bénéficiez ainsi gratuitement des dernières évolutions et innovations.

Une administration simple et accessible

Cette solution externalisée est paramétrable par votre superviseur. Pour cela, il utilise un outil graphique et simple d'utilisation au travers d'un navigateur Web (ex. : Internet explorer, Firefox...). Selon le pack choisi, il peut également superviser en temps réel l'ensemble de son équipe d'agents.



Flexibilité et évolutivité

App-line détermine avec vous vos besoins spécifiques actuels et futurs afin de vous proposer le pack adapté :

- Une solution d'hébergement vous garantissant qualité, performance et une sécurité optimale.
- Un nombre évolutif de positions en fonction de vos besoins actuels et futurs.

Formation et accompagnement inclus dans notre solution

App-line met à votre disposition un outil de prise en main.

Vous avez également la possibilité de souscrire à un forfait optionnel de formation complémentaire selon votre besoin : formation pour les opérateurs, pour le superviseur et/ou pour l'administrateur.

Un support technique de haute qualité

L'offre s'accompagne d'un support Web 24/24, 7/7 et d'une assistance technique hautement qualifiée. Notre équipe d'experts vous accompagne tout au long de votre parcours.

Lorsqu'un problème surgit au niveau de l'application, votre interlocuteur est à votre écoute pour vous fournir la solution.

Les packs



Sibilo Contact Center on Demand Bronze

Ce pack répond aux besoins essentiels de votre centre de contact. Il est simple, facile à mettre œuvre, disponible immédiatement et de paramétrages simples. Ce niveau d'offre inclus :

- vous bénéficiez d'un médium au choix : appels sortants pour campagne d'appels intensive, les appels entrants avec la possibilité d'émettre des appels sortants ou l'e-mail,
- une file d'attente unique.
- l'accès à un logiciel mini-CRM.
- la technologie de remontée de fiche client (CTI¹).
- un scénario d'accueil personnalisable
- un bandeau de statistiques pour les agents.
- des statistiques hebdomadaires

Sibilo Contact Center on Demand Silver

Ce pack vous offre une plus grande diversité de média. Il comprend :

- l'utilisation de deux médiums : appels entrants et au choix : appels sortants ou Web call back.
- la technologie multimedia routing².
- sa technologie call Blending³
- gestion de plusieurs files d'attente (max 3) avec skill routing⁴
- des statistiques approfondies avec outils de requête
- l'accès à un logiciel mini-CRM.
- la technologie de remontée de fiche client.
- un scénario d'accueil personnalisable avec la possibilité d'ajouter un message flash en synthèse vocale.
- des tranches horaires multiples.
- un scénario de réponse personnalisable aux appels reçus en dehors des horaires d'ouverture de votre centre d'appel.
- supervision et administration en mode avancé.



Sibilo Contact Center on Demand Gold

Ce pack répond aux besoins évolués de centre de contact. Il s'adapte totalement à votre besoin et répond à tous vos besoins spécifiques. Il est 100% personnalisé et intègre les fonctionnalités avancées de reconnaissance et de synthèse vocales

¹ **CTI** : *Computer Telephony Integration*. Il s'agit du couplage des applications informatiques avec le téléphone. Il rend possible l'affichage simultané sur l'écran de l'agent de données (fiche du client et script de l'entretien) ainsi que la présentation de l'appel sur son poste téléphonique.

² **Multimedia routing** : Gestion et routage des médias.

³ **Call blending** : Technologie permettant à un agent de pouvoir traiter à la fois des appels entrants et sortants. L'agent peut être simultanément affecté à une campagne de télémarketing (appels sortants) et peut recevoir des appels entrants en cas de pointe du trafic entrant.

⁴ **Skill routing** : Technologie gérant de la répartition des appels en fonction des compétences et de la disponibilité de l'ensemble des agents connectés.

Qui est App-line ?

App-line est un concepteur de technologies spécialisé dans les solutions logicielles de serveurs vocaux VXML et de middleware centres de contacts au service des entreprises. Cette société française propose des solutions logicielles personnalisées, packagées, évolutives et ouvertes permettant un déploiement rapide et économique de plateformes de contact client multicanaux grâce à sa gamme de produits Sibilo®.

Quelques références :

Organismes bancaires :	Salafin, Crédit Agricole, CCSO, CCF, MGEN, Marsh France, Banque Finama, Union de banques à Paris, Banque de Picardi, Banque Chaix, Mutuelles Henner, COFACE
Industries :	Cegelec, Compagnie Générale du Rhône
Distribution :	Surcouf, Avon, Bazar de l'Hôtel de Ville
Informatique :	Jet Multimedia, Percall SSI, Parametric Technology Corporation, Cordie Power and Telecommunication Inc.
Administration :	CNAM et CPAM
Opérateurs de télécommunication :	SFR, Neuf Telecom, Cegetel



Space Antipolis 7 - 2323, chemin Saint Bernard
06225 Vallauris Sophia Antipolis - France
Tél : +33 (0)4.97.28.80.80 - Fax : +33 (0)4.97.28.80.89
www.app-line.com - contact@app-line.com