

COMMUNIQUE DE PRESSE

POUR DIFFUSION IMMEDIATE

Témoignage Client

Quel est le point commun entre Microsoft, Sun Microsystems, PTC, et Surcouf ? La solution Sibilo Contact Center au coeur de leur Support Technique

Sophia Antipolis, France - le 9 octobre 2008

Choisie par Percall il y a 5 ans pour son premier Support Technique dédié à PTC, la solution Sibilo Contact Center et son système ACD de routage intelligent accompagne la croissance de Percall. Elle est depuis intégrée dans l'offre Support Technique BtoB et BtoC de tous ses clients : Sun Microsystems, Microsoft, Surcouf, etc.

App-line, spécialiste des logiciels pour centres de contacts, accompagne l'activité Support Technique de la société Percall depuis sa création en 2003 sur les sites BtoB de Rabat au Maroc et BtoC d'Aurillac, avec sa solution de centre de contacts Sibilo Contact Center. «*App-line est une société en phase avec le marché et proche de ses clients. Sa solution Sibilo, en constante évolution, correspond parfaitement à une activité de support technique multilingue haute technologie certifiée ISO9001, à mission critique, et donc extrêmement exigeante sur la qualité et la fiabilité*», commente Lothar Wiegratz, directeur de la BU Support Technique de Percall.

Les performances de Percall

Reconnue pour la qualité de son service, et ses capacités à recruter rapidement des ingénieurs hautement qualifiés et multilingues, l'activité Support Technique de Percall se targue d'une croissance de 25%/an. «*Les enquêtes de satisfaction, qui font partie intégrante de notre métier, sont réalisées par une société tierce. Avec des taux de satisfaction de 85% à 95%, les enquêtes n'ont cessé de révéler une conscience élevée de la qualité présente dans toutes les strates de notre structure. La richesse humaine de Percall appuyée par une solution puissante, dans l'art du métier nous permet de remporter les appels d'offres de sociétés prestigieuses.* » poursuit Lothar Wiegratz.

Les atouts technologiques de Sibilo Contact Center

Pour Percall, la puissance du moteur ACD, (Sibilo Smart Router), qui permet le routage des appels vers les ingénieurs selon des compétences techniques et linguistiques et la disponibilité de l'équipe App-line ont été des facteurs déterminants dans le choix de la solution finale. De plus, grâce aux multiples fonctions d'écoute du module de Supervision, les managers d'équipe peuvent pratiquer le Call Coach. Le module de Statistiques qui permet la génération de nombreux rapports automatisés pour les managers d'équipe a été entièrement paramétré pour répondre aux spécificités du métier de Support Technique et des exigences provenant de la certification ISO9001.

Le déploiement de la solution

Pour chaque support technique déployé par Percall, la mise en production sur site s'est effectuée en quelques jours. La formation s'est déroulée de plusieurs manières : cours classiques, formation à distance, et formation des formateurs (Train the Trainer) qui déploient ensuite la formation auprès de l'ensemble de l'équipe.

Les Evolutions programmées

Dans les évolutions en cours, Percall a demandé à App-line de moderniser ses réseaux de communications VoIP multi-sites, et prévoit très prochainement d'intégrer le module d'enregistrement automatisé des conversations dans son application Sibilo, principalement dans un but pédagogique - évolution inscrite dans la logique perpétuelle d'amélioration de la qualité.

La voie de l'Excellence

«*Si pour Percall, PTC correspond à son premier support technique, pour App-line, Percall correspond à la première installation de la solution Sibilo Contact Center. Cinq ans ont passé depuis, et il est intéressant d'observer l'évolution des deux sociétés : Percall est devenu une référence incontournable dans le support technique multilingue haut de gamme, et App-line, la référence des solutions professionnelles de*



centre de contacts. Le point commun entre Percall et App-line ? Tous deux ont pris la voie de l'« Excellence », constate Jehan Coquebert de Neuville, VP Strategic Business d'App-line.

A propos de Percall – www.percall.fr

Spécialisée dans le support technique, le développement logiciel et le déploiement de solutions PLM autour des produits de PTC (<http://www.ptc.com>), Percall déploie une offre de service différenciée, alliant des prestations Offshore et Onshore, flexibilité, compétitivité et expertise.

Un état d'esprit d'entreprise basé sur des partenariats forts, des femmes et des hommes soudés dans une démarche d'innovation et d'amélioration continue, vivant la qualité comme un moteur de développement durable au service de la satisfaction client.

Percall est **certifiée ISO 9001 : 2000** pour son activité de Support Technique Multilingue réalisée depuis ses centres de production de Rabat et d'Aurillac (Cantal).

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