



COMMUNIQUE DE PRESSE

Paris, le 29 avril 2010

GFI Informatique et App-Line unissent leurs savoir faire d'intégrateur et d'éditeur de centre de contacts

App-line est un éditeur de solutions de Gestion de Contacts Multicanal, proposant une offre logicielle globale articulée autour de sa plate-forme Sibilo. Ses produits sont basés sur les standards informatiques du marché et sont destinés à la gestion multicanal de la relation client.

L'expérience d'intégrateur de GFI Informatique dans le domaine de la Relation Client Multicanal associé à la qualité du logiciel Sibilo d'App-Line est une garantie forte de prise en charge globale de la problématique métier des entreprises.

«Aujourd'hui, les responsables des centres de contacts recherchent des solutions de gestion de contacts souples et évolutives, capables de répondre aux besoins de tous les segments du marché des centres de services. La solution Sibilo correspond exactement à cette problématique car elle permet de développer rapidement des solutions de portails vocaux associant les technologies de reconnaissance vocale et celles de langage naturel.» déclare **Fabrice Mantelet, Responsable du Centre d'Expertise Gestion du Contact Client de GFI Informatique.**

Dans la première phase d'un projet, GFI Informatique accompagne ses clients et ceux d'App-line dans leur réflexion d'organisation et de communication en réalisant notamment des audits et études d'impacts et de faisabilité. Dans un second temps, GFI intervient en tant qu'intégrateur de la plate-forme Sibilo avec une méthodologie propre à cette technologie. En tant que partenaire d'App-line, GFI peut accéder à de nombreux services techniques et fonctionnels pour optimiser son expertise autour des produits et pour intégrer rapidement l'ensemble des solutions de l'éditeur.

« Nous sommes ravis de ce partenariat, commercial et technique. L'investissement mutuel des équipes depuis plusieurs mois est déjà couronné de succès commerciaux. En effet, les clients ont une perception très positive de cette initiative. Les attentes du marché sont clairement au cœur de notre démarche » déclare **Frédéric Ippolito, Directeur Commercial APP-LINE.**

A propos d'App-line - www.app-line.com

Pionnier dans le domaine des centres de contacts multicanaux, App-line apporte à chaque entreprise les conseils, services et solutions technologiques, permettant de répondre précisément aux enjeux de son marché et de ses objectifs.

Notre vision de la relation client est d'offrir au client final, un accès unifié à l'entreprise, au moment et par le canal de son choix.

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/SaaS. Open-standard, indépendant de la téléphonie et du système d'informations, la gamme s'articule autour de 2 produits :

- Sibilo Contact Center : front-office pour centre de contacts : gestion et routage des médias suivant compétences et disponibilités (gestion des appels entrants, campagne d'appels télémarketing, gestion des emails entrants, Web Call Back, chat, selfservice vocal), gestion de l'interaction client





-Sibilo Voice : plateforme vocale VoiceXML pour la gestion de portails vocaux avec reconnaissance et synthèse vocale.

A propos de GFI Informatique

GFI est un acteur incontournable dans le monde des services informatiques en Europe du Sud avec cinq branches : Consulting, Applications Services, Enterprise Solutions, Infrastructures Services et Software. GFI développe une stratégie d'approche sectorielle autour de cinq secteurs clés : Bank-Insurance, Public Sector, Telecom-Media, Transport-Services-Industry-Retail et Utilities-Energy-Chemicals. Dans le cadre de son industrialisation, le Groupe dispose de 11 centres d'expertises, de 2 centres de services nationaux et de 3 centres off-shore. En 2009, GFI a réalisé un chiffre d'affaires de 663,6 millions d'euros avec 9800 collaborateurs.

GFI Informatique est coté sur Euronext Paris, NYSE Euronext (Compartiment C)
Code ISIN : FR0004038099. Pour plus d'informations, consulter le site Internet : www.gfi.fr

Relations Presse GFI

Philippe Bernard
Dir. Communication
Tél. 01 53 93 44 44
pbernard@gfi.fr

Relations Presse OXYGEN

Audrey Sliwinski Tél. 01 41 11 37 84
Karène Vigoureux Tél. 01 41 11 35 42
Pauline Moreau Tél. 01 41 11 37 77

audrey@oxygen-rp.com
kvigoureux@oxygen-rp.com
pmoreau@oxygen-rp.com
www.oxygen-rp.fr

