

Levallois-Perret, Le 23 Juin 2010

**Avec DiaboloACD, Diabolocom lance  
sa nouvelle application pour centre de contact**

*Proposée en mode hébergé (SaaS), cette solution de serveur vocal développée à partir de la plate-forme technologique de Diabolocom apporte une solution clé en main aux entreprises souhaitant optimiser la gestion de leur relation client.*

Diabolocom annonce le lancement de [DiaboloACD](#), sa nouvelle application pour centre d'appels proposée en mode hébergé. Cette solution clé en main, immédiatement disponible, permet d'unifier et d'optimiser la gestion de la relation client afin de répondre aux attentes des outsourcing, entreprises et administrations.

DiaboloACD ajoute aux fonctionnalités de qualification et de routage d'appels du Serveur Vocal Interactif ([SVI](#)), des fonctions avancées de parage et de distribution d'appels entrants et sortants grâce à son ACD IP (Automatic Call Distribution).

*« DiaboloACD s'adresse ainsi aux entreprises de toutes tailles désirant non seulement améliorer la qualité de leur accueil téléphonique et orienter le client vers le bon interlocuteur, mais également disposer d'une solution avancée de gestion de la relation client »* déclare Frédéric Durand, Président et fondateur de Diabolocom.

**DiaboloACD, une solution développée et hébergée par Diabolocom**

DiaboloACD est une application entièrement développée par Diabolocom à partir de sa propre plate-forme technologique. Cette offre est également hébergée par Diabolocom qui prend en charge l'exploitation et la maintenance de la solution. Diabolocom garantit ainsi à ses clients de disposer en permanence des fonctionnalités et des technologies les plus performantes et de bénéficier d'une qualité de service élevée.

*« En proposant cette offre en SaaS, nous apportons une réponse évoluée sur un plan technologique, rapide à déployer, et qui ne nécessite aucun investissement initial de la part du client »,* explique Frédéric Durand. *« De plus, la facturation à l'usage et la possibilité offerte d'absorber les pics d'activité ponctuels, sans nécessité d'investissements supplémentaires, rassurent les clients sur la souplesse et l'évolutivité de DiaboloACD. »*

Avec DiaboloACD, toute entreprise peut ainsi accéder aux fonctionnalités avancées de centre d'appels jusqu'alors réservées aux grandes entreprises, en bénéficiant d'une facturation adaptée à sa taille, ses besoins et son activité.

## Les fonctionnalités clés de l'offre

L'éditeur graphique de scénario de DiaboloACD permet à des non-informaticiens de facilement dessiner et mettre en production les scénarios vocaux correspondant à leur logique de qualification et distribution d'appels.

En tant qu'éditeur de la solution, Diabolocom est également à même de réaliser des développements sur mesure pour répondre aux spécificités de chaque métier.

En plus des fonctionnalités traditionnelles de SVI (menus vocaux, gestion de la qualification et du routage d'appel) et d'ACD (priorisation des flux, files d'attente, compétences), DiaboloACD propose des fonctions avancées parmi lesquelles :

- **L'activation des scripts en temps réel** : Le pilotage des services en temps réel assure au client la possibilité de mettre lui-même immédiatement en place de nouveaux messages (informations ponctuelles) en toute simplicité, sans qu'aucune intervention de l'éditeur ne soit nécessaire.
- **Synthèse et reconnaissance vocales** : L'offre DiaboloACD dispose de la synthèse et la reconnaissance vocales (TTS et ASR). Celles-ci permettent une navigation sans clavier à l'aide de la voix, un meilleur accès à l'information et des services plus simples d'emploi pour les usagers grâce à l'apport du langage naturel.
- **Interface avec les systèmes d'information** : DiaboloACD peut se connecter au système d'information de l'entreprise à travers des webservices. Ceci permet de diffuser en vocal des informations contenues au sein du système d'information (comme que des horaires, un solde de compte) ou d'interagir (par exemple vérifier un code client, valider une commande).
- **Couplage téléphonie et informatique à travers une URL dynamique** : En même temps que l'appel téléphonique arrive au bon interlocuteur au sein de l'entreprise, une fiche peut être remontée automatiquement sur son poste en fonction de la qualification préalablement réalisée. Cette fiche peut aussi bien être le CRM, un agenda, l'intranet ou tout autre outil nécessaire pour apporter rapidement la réponse juste à son contact.
- **Softphone IP intégré** : DiaboloACD offre la possibilité de recevoir les appels directement sur son ordinateur au travers d'un softphone afin d'éviter à l'entreprise toutes les contraintes liées à l'installation d'une solution de téléphonie.
- **Statistiques complètes** : Dimension indispensable de la relation client, l'analyse statistique est un facteur clé de la mesure d'efficacité. DiaboloACD apporte un ensemble d'informations chiffrées détaillées et personnalisables pour mesurer l'efficacité et mieux piloter son centre de contact.

## Disponibilité / Prix

L'offre DiaboloACD est dès à présent disponible auprès de [Diabolocom](#).

DiaboloACD est proposée avec une facturation à la minute d'utilisation ou au nombre de licences utilisateur. La facturation à l'usage, parfaitement bien adaptée au modèle d'exploitation en mode SaaS, est très compétitive par rapport aux solutions existantes. Dans un certain nombre de cas, le coût d'exploitation de la plate-forme peut être couvert

par les revenus de numéros spéciaux à reversement mis en place pour l'appel du service. Dans tous les cas, le prix est fonction de la taille du projet mis en œuvre.

### **A propos de Diabolocom**

Créée en 2005, la société Diabolocom est un opérateur de services en ligne, Internet et vocaux, innovants et à haut niveau de disponibilité. Editeur et hébergeur de sa propre plate-forme technique, Diabolocom conçoit et administre des solutions de Serveurs Vocaux Interactifs évolués et de Centres d'Appels Virtuels, auxquelles sont associés les services de téléphonie, données et accès Internet, afin de proposer une solution complète portée par un seul