



**C'est la première impression qui compte**

## **La Console Opératrice cycos facilite un accueil téléphonique irréprochable en entreprise**

**Courbevoie – le 13 mai 2009 – La Console Opératrice cycos, un outil efficace conçu spécialement pour gérer les flux d'appels des entreprises, est désormais disponible en France. Elle permet aux opérateurs, standardistes ou chefs d'équipe d'afficher sur l'écran de leur poste de travail les appels entrants, ceux en file d'attente et l'état de disponibilité de toute leur équipe, d'un département ou de l'ensemble de l'entreprise. Grâce à la nouvelle solution, les files d'attente se configurent en fonction de l'organisation de l'entreprise. Très évolutive, l'application peut être complétée avec les modules Annuaire Vocal et Messagerie Unifiée pour offrir aux entreprises tous les bénéfices des solutions de travail collaboratif. Elle fonctionne de façon homogène avec la plupart des PABX du marché français.**

La première impression qu'un client, un prospect ou un partenaire se fait d'une entreprise doit être la bonne. Même à l'ère d'Internet et des messages électroniques, la grande majorité des prises de contact se fait toujours par téléphone. Ainsi un accueil téléphonique irréprochable est absolument indispensable, tant pour les PME que pour les grands comptes.

La Console Opératrice cycos met à disposition de l'opérateur de manière confortable et facilement accessible sur l'écran de son poste de travail tout l'éventail classique de fonctionnalités d'un poste d'opérateur, tel le transfert des appels vers les différents utilisateurs de l'entreprise, la reprise d'appel, la mise en file d'attente des appels ainsi que la supervision de l'état d'occupation des téléphones.

« La Console Opératrice de cycos est un outil efficace qui aide les entreprises à rendre leur accueil téléphonique plus facile pour les standardistes et en même temps considérablement plus efficace. Ceci permet d'améliorer la qualité du service d'accueil, de limiter le nombre d'appels non aboutis et d'offrir ainsi une excellente impression de l'entreprise » explique Youcef Hamadache, Directeur Général de cycos France.

## **Fonctionnalités principales**

Des scénarios complexes de distribution d'appels téléphoniques se gèrent facilement grâce à une interface graphique conviviale. L'interface utilisateur de la nouvelle solution est personnalisable. L'opérateur accède aux fonctionnalités via sa souris ou bien son clavier.

La Console Opératrice cycos présente les fonctionnalités principales suivantes :

- Transfert avec ou sans présentation d'appel ;
- Répétition d'appel à la suite d'une tentative infructueuse (appel non pris, ligne occupée) avec notion de priorité, et du dernier standardiste ayant traité l'appel ;
- Distribution d'appel automatique ou sélection par l'opératrice ;
- Listes d'attentes configurables entièrement sur mesure ;
- Affichage graphique des états d'occupation des postes supervisés ;
- Touches de sélection directe configurables.

L'application s'installe sur le poste de travail de l'opérateur et s'utilise en parallèle avec d'autres applications. Le poste peut être mis en service de manière indépendante ou intégrée dans une solution globale, associé aux modules cycos de Serveur Vocal Interactif, d'Annuaire Vocal, et/ou de Messagerie Unifiée, avec un seul point d'administration.

La Console Opératrice cycos aide ainsi à réduire les coûts de matériel car elle peut être utilisée sur un seul et même serveur avec mrs Vanguard, la suite de Communications Unifiées de cycos.

## **Disponibilité et prix**

La Console Opératrice cycos est disponible en France dès aujourd'hui.  
La solution est distribuée par les partenaires suivants de cycos:  
NextiraOne, Orange Business Services, SpieCom, Telindus, Axians,  
Alsatel et AtosOrigin. La licence est de 5.000 Euros par poste en prix  
public. Il existe aussi une solution adaptée au personnel malvoyant.

**A propos de mrs Vanguard :**

Avec mrs Vanguard, Cycos offre une suite complète et pérenne de Communications Unifiées. Grâce aux modules pour le Couplage Téléphonie Informatique, Présence, Mobilité, Centre de contact Multimédia et la Messagerie Unifiée, elle accélère les processus métier et ainsi augmente la productivité au sein de l'entreprise. Notamment les fonctionnalités de collaboration en temps réel comme le partage d'applications, les conférences Audio et Web ainsi que la Messagerie Instantanée améliorent la collaboration parmi les équipes en interne et en externe. La suite de logiciels s'intègre de façon continue à des environnements hétérogènes, comme par exemple aux environnements BPX courants (TDM et / ou VoIP), aux différentes applications de travail de groupe (comme IBM Lotus Notes et Domino ou Microsoft Exchange et Outlook) ou aux systèmes ERP et CRM (comme SAP R/3, SAP CRM et Microsoft Dynamics). Grâce à la structure modulaire de la solution et à la concession de licences, des entreprises et des administrations publiques de toute taille et de tous les secteurs peuvent accéder aux Communications Unifiées à coût raisonnable et sans risque. Ils peuvent commencer par une seule application, et par la suite élargir au fur et à mesure leur système afin de mettre en place une véritable suite complète de Communications Unifiées. Toutes les fonctionnalités sont disponibles sur un serveur unique. Cela réduit de manière significative les coûts d'acquisition et d'exploitation ainsi que les efforts de gestion. Pour toute information complémentaire, visitez le site [http://www.cycos.com/uploads/media/Product\\_Brochure\\_fr.pdf](http://www.cycos.com/uploads/media/Product_Brochure_fr.pdf)

**A propos de Cycos :**

La société Cycos AG, leader du marché de la messagerie unifiée en l'Europe occidentale, offre des solutions de communication modulaires qui vont de la simple intégration de fax et du Couplage Téléphonie Informatique (CTI) à la Messagerie Unifiée Avancée et aux Communications Unifiées. Le produit phare de l'entreprise est la suite de logiciels de Communications Unifiées mrs Vanguard. Cycos s'appuie sur un réseau international de 140 partenaires de distribution. En tant que partenaire technologique d'entreprises reconnues, dont IBM, Microsoft, Cisco, SAP et Siemens, et avec plus de 20 ans d'expérience dans le secteur, Cycos dispose d'une base installée d'environ 1,8 millions de licences. Les installations varient de 50 utilisateurs pour des PME jusqu'à 150.000 utilisateurs pour les grands comptes. Cycos a son siège social à Alsdorf en Allemagne et des filiales à Paris, Milan, Madrid et Stuttgart. L'entreprise est cotée au Marché Réglementé de la Bourse de Francfort et emploie environ 230 salariés. Pour toute information complémentaire, visitez le site [www.cycos.fr](http://www.cycos.fr)