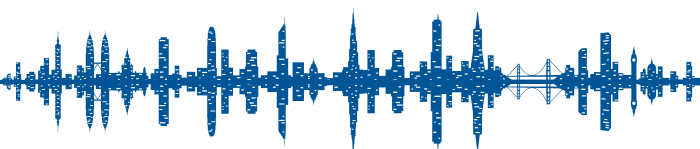


KOMPLETTÜBERSICHT

# Kommunikationslösungen für Callcenter

Gültig ab März 2011



plantronics®

„Ich bin die Stimme  
des Unternehmens.“



Believe

Mitarbeiter im Callcenter stehen den Kunden jeden Tag in zahlreichen Gesprächen als Experten zur Verfügung. Jeder Anrufer hat seine ganz eigenen Bedürfnisse und die Mitarbeiter stehen ständig unter dem Druck, einen effektiven, freundlichen Service zu bieten, und das möglichst schnell und effizient.

Callcenter-Mitarbeiter müssen mit jedem neuen Kunden schnell eine Beziehung aufbauen, und ihm bestimmte Fragen stellen, um die wichtigsten Daten zu erfassen. Es gehört außerdem zu ihren Aufgaben, Kunden von bestimmten Produkten oder Services zu überzeugen. Dies ist aber nur möglich, wenn der Callcenter-Mitarbeiter den Gesprächspartner klar und deutlich versteht, und auch Umgebungsgläusche im Callcenter herausgefiltert werden. Callcenter-Mitarbeiter benötigen daher stabile Tools, die für eine kontinuierliche, tägliche Nutzung entwickelt sind, und auch nach längerem Tragen noch bequem sind. Diese Tools müssen Hintergrundgeräusche herausfiltern, den Mitarbeiter vor plötzlichen lauten Geräuschen schützen und beiden Gesprächsteilnehmern eine kristallklare Klangqualität bieten.

Callcenter-Mitarbeiter müssen häufig Probleme an Kollegen innerhalb und außerhalb des Callcenters eskalieren. Hier lässt sich viel Zeit sparen und effektiver arbeiten, wenn auf einen Blick erkennbar ist, welcher Kollege gerade verfügbar ist. Ein gemeinsames Gespräch mit einem Experten und dem Kunden trägt dazu bei, die Fachkenntnisse des Mitarbeiters zu erweitern, ihm ein effektiveres Arbeiten zu ermöglichen, und die Kundenerfahrung zu verbessern.

### Das Callcenter als entscheidender Faktor

Aufgrund des ständig zunehmenden Wettbewerbs ist ein ausgezeichneter Kundenservice ein absolutes Muss. Die Zufriedenheit der Kunden ist von entscheidender Bedeutung, denn ein positives Kundenerlebnis beeinflusst direkt das Kaufverhalten.

Um dies zu erreichen, müssen Callcenter offen sein für Veränderungen. Sie sollten in ihre Mitarbeiter investieren, ihnen vertrauen und Ihnen mehr Verantwortung übertragen, um ihre Produktivität zu steigern. Auch das Ausprobieren flexiblerer Arbeitsweisen, neuer Wege der Mitarbeiterführung und innovativer Technologien ist wichtig.

**69%** der großen B2C-Unternehmen  
in England und den USA sehen  
Callcenter als kritischen Faktor  
für die Umsatzgenerierung

*Umfrage von Loudhouse unter strategischen Entscheidungsträgern*



### Das Callcenter im Wandel

Moderne Callcenter entsprechen heutzutage nicht mehr dem Image des Massenbetriebs, sondern gelten als Beispiel für moderne Personalarbeit. Das wichtigste Kapital im Callcenter sind die Mitarbeiter, die mit Einfühlungsvermögen und fachlicher Kompetenz dem Kunden einen effizienten Service bieten sollen.

Wenn Unternehmen Callcenter-Mitarbeiter optimal einsetzen, können sie ihren Kunden eine bessere Kundenerfahrung ermöglichen.

### Kundenbeziehung als entscheidender Faktor

Mitarbeiter im Callcenter müssen sich immer bewusst sein, dass sie nur über ihre Stimme mit dem Kunden kommunizieren und eine Beziehung aufbauen können. Daher ist es entscheidend, dass Kundenberater den Kunden laut und deutlich verstehen und dass umgekehrt der Kunde den Servicemitarbeiter gut versteht.

Headsets von Plantronics sind seit Jahrzehnten ein zentraler Bestandteil im Callcenter. Sie ermöglichen eine positive Kundenerfahrung und tragen entscheidend zum Erfolg bei.

### Die richtigen Mitarbeiter anwerben und halten

Callcenter müssen heute vor allem eine Herausforderung meistern: die Fluktuation bei Servicemitarbeitern. Wenn Mitarbeiter das Unternehmen verlassen, bedeutet das den Verlust von wertvollem Wissen, von Kompetenzen und Erfahrungen.

Callcenter-Mitarbeiter verlangen heute nach flexiblen Arbeitsweisen, nach der Möglichkeit von Zuhause arbeiten zu können und dem Vertrauen in Ihre Arbeit. Gleichzeitig möchten Sie die neuesten Technologien nutzen.

Die Anwerbung und das Halten erfahrener Mitarbeiter ist mittlerweile eine wichtige Leistungskennzahl für Callcenter – und entscheidend für eine positive Kundenerfahrung.

### Flexibles Arbeiten

Die Arbeitswelt verändert sich. Durch neue Technologien entstehen neue, flexiblere Arbeitsmöglichkeiten. Mitarbeiter im Callcenter können dementsprechend an verschiedenen Orten arbeiten: direkt vor Ort, in anderen Niederlassungen oder sogar zuhause.

Erhalten Mitarbeiter die Möglichkeit, den für sie idealen Arbeitsplatz wählen zu können, profitieren moderne Callcenter von einer einfacheren Kostenkontrolle, einer optimalen Bedarfserfüllung und einer besseren Kundenerfahrung.



## Technologischer Fortschritt: So verändert er das Callcenter

Zwar wird die Weiterentwicklung von Callcentern durch den Wunsch nach einer optimalen Kundenbetreuung getrieben – realisierbar wird sie jedoch erst durch innovative Technologien. Diese schaffen nicht nur die Voraussetzungen für neue Arbeitsweisen, sondern sie verbessert auch die Kundenerfahrung selbst.

Dank **Unified Communications (UC)** kann im Gespräch mit dem Kunden Zeit gespart werden, weil Callcenter-Agenten schneller die Kollegen identifizieren und kontaktieren können, die beim jeweiligen Thema unterstützen können. So können deutlich mehr Probleme direkt beim ersten Anruf gelöst werden (**FCR –First Call Resolution**). UC funktioniert als einfache, sichere Schnittstelle für internes Messaging mit einer Präsenzanzeige aller Mitarbeiter in Echtzeit und bietet verschiedene Vorteile:

- Ein einziges Gateway für Gespräche über Festnetztelefon und PC-basierte Sprachkommunikation
- Telefonkonferenzen zwischen Callcenter-Agent, internem Experten und Kunden
- Schnellere Lösung von Kundenproblemen, weil der Kunde direkt mit einem Experten sprechen kann

**Customer Experience Management (CEM)**, das strategische Management der gesamten Kundenerfahrung mit einem Produkt, einer Dienstleistung oder einem Unternehmen, entwickelt sich zunehmend zu der vorrangigen Methode, Verbesserungen im Callcenter zu messen und voranzutreiben.

Vollständig gehostete **Customer Relationship Management (CRM)**-Systeme bieten Kunden die Flexibilität, mehrere Geräte einzusetzen. Der Datenzugriff kann mit herkömmlichen PCs, Thin Clients oder z. B. Tablet-PCs der nächsten Generation erfolgen, wobei Benutzeroberfläche und Abläufe standardisiert bleiben.

**PC-basierte Softphones** schaffen Platz auf dem Schreibtisch und ermöglichen die Steuerung aller Vorgänge – sprach- und datenbasiert – über eine zentrale Ansicht. Das spart Zeit, weil der Berater nicht mehr zwischen verschiedenen Fenstern wechseln muss.

Offene Standards wie **Session Initiation Protocol (SIP)** ermöglichen den Einsatz der nächsten Gerätegeneration im Callcenter. Vom „Serverraum“ bis hin zum Schreibtisch von Kundenberatern können Sie sich heute für marktführende Sprachlösungen entscheiden, ohne Kompromisse in puncto Zuverlässigkeit oder Verfügbarkeit eingehen zu müssen.

Bessere Schulungen, die zunehmend in Form von Multimedia-Präsentationen auf dem PC von Kundenberatern erfolgen, sind viel kostengünstiger und ermöglichen häufigere Fortbildungen und verbesserte Kundenerfahrung.



**86%** der Unternehmen planen den Einsatz von Unified Communications im Callcenter

*Nemertes Research Annual Benchmark Survey 2010*

## Plantronics Savi™ UC Collaboration im Callcenter

### Unified Communications im Callcenter

Das Callcenter ist zweifellos die wichtigste Schnittstelle zwischen einem Unternehmen und dem Kunden. Obwohl Kunden sich heutzutage häufig über das Internet informieren bzw. sich dort Hilfe holen, erwarten Sie bei komplizierteren Problemen dennoch die kompetente Unterstützung eines Servicemitarbeiters.

Unified Communications (UC) ermöglicht Callcentern eine völlig neue Art der Zusammenarbeit. Um die komplexen Anforderungen bei Kundenanfragen zu bewältigen, müssen Callcenter-Agenten oft auf Experten und Fachkenntnisse zugreifen können, die in verschiedensten Bereichen eines Unternehmens zu finden sind. Die Implementierung von UC im Callcenter ermöglicht es, Festnetz- und VoIP-Telefonie zu kombinieren. So können beispielsweise Telefonkonferenzen zwischen dem Callcenter-Mitarbeiter, einem Experten und dem Kunden geführt werden. Dies bedeutet mehr Effizienz, schnelle Problemlösung bereits beim ersten Anruf und höhere Kundenzufriedenheit.

### Zusammenarbeit in Echtzeit

Das schnurlose Headset-System Savi ermöglicht Callcenter-Agenten das Wechseln zwischen Anrufen über Festnetztelefon und PC-Softphone, und das Mixen beider Audiokanäle. So können Agenten und Supervisor in Echtzeit zusammenarbeiten. Dies bedeutet mehr Effizienz, schnelle Problemlösung bereits beim ersten Anruf und höhere Kundenzufriedenheit.

### Akustischer Schutz

Der im Savi integrierte Lärmschutz sorgt für zweifachen akustischen Schutz: Auf der einen Seite wird die Lautstärke automatisch angepasst und so die Einhaltung der Grenzwerte gemäß der europäischen Bestimmungen zur Lärmbelastung am Arbeitsplatz garantiert. Andererseits werden plötzliche laute Geräusche, wie z.B. Faxtöne, automatisch unterdrückt und so gesundheitliche Schäden vermieden.

### Bequemer Tragekomfort

Das Kopfbügelmodell des Headset-Systems Savi ist ideal für Vieltelefonierer, die das Headset über viele Stunden am Tag tragen.

### Mitarbeiter im Kundenservice noch besser schulen

Savi ermöglicht das Anhören von aufgezeichneten Anrufen über den PC und gleichzeitig das Führen von Gesprächen mit Kunden oder Mitarbeitern. Überprüfen Sie aufgezeichnete Gespräche an Ihrem Arbeitsplatz und schalten Sie dann einen Agenten dazu, um zu besprechen, wie der Gesprächsverlauf verbessert werden kann. Die Analyse realer Anrufe optimiert das Training der Callcenter-Mitarbeiter und ermöglicht einen besseren Service.

### Qualität und Stabilität

Das Savi-Headset bietet erstklassige Klangqualität, Zuverlässigkeit und Komfort – inklusive jahrzehntelanger Plantronics-Erfahrung und erstklassigem Support.



Wählen Sie Ihre Callcenter-Headsetlösung	SCHNURLOSES HEADSET			SCHNURGEBUNDENE HEADSETS			AUDIOPROZESSOREN		IP-ADAPTER
	Plantronics Savi™			Plantronics EncorePro™	Plantronics SupraPlus®	Plantronics Entera™	Plantronics VistaPlus™ DM15E	Plantronics Vista M12™	Plantronics IP40™
<b>Zielgruppe</b>	Schnurloses DECT-Headset ermöglicht UC Collaboration im Callcenter Callcenter			Callcenter, die Wert auf beste Klangqualität, ausgezeichnetes Design und bequemen Tragekomfort legen	Bequemer Tragekomfort für Vieltelefonierer	Preisbewusste Nutzer, die Wert auf Qualität legen	Callcenter, deren Mitarbeiter optimal vor Lärmbelastung geschützt werden sollen	Callcenter, die akustischen Schutz und optimale Sprachqualität wünschen	IP-Adapter für VoIP im Callcenter
<b>Beschreibung</b>	Das schnurlose Headset-System Savi ermöglicht Callcenter-Agenten das Wechseln zwischen Anrufen über Festnetztelefon und PC-Softphone, und das Mixen beider Audiokanäle. So können Agenten und Supervisor in Echtzeit zusammenarbeiten. Dies bedeutet mehr Effizienz, schnelle Problemlösung bereits beim ersten Anruf und höhere Kundenzufriedenheit. Der im Savi™ integrierte Lärmschutz sorgt für zweifachen akustischen Schutz: Auf der einen Seite wird die Lautstärke automatisch angepasst und so die Einhaltung der Grenzwerte gemäß der europäischen Bestimmungen zur Lärmbelastung am Arbeitsplatz garantiert. Andererseits werden plötzliche laute Geräusche, wie z.B. Faxtöne, automatisch unterdrückt und so gesundheitliche Schäden vermieden. Dank des abnehmbaren Lademoduls können schnell und einfach mehrere Headset an einer Basisstation angemeldet werden – ideal für Schichtbetrieb und Hot-Desking.			Das Premium-Headset Plantronics EncorePro bietet dank sieben verschiedenen Anpassungsmöglichkeiten und besonders leichtem Design optimalen Tragekomfort. Das Wideband-Frequenzspektrum sorgt für einen klaren, natürlichen Klang und bessere Sprachübertragung. Der dreh- und ausziehbare Mikrofonarm ermöglicht eine präzise Mikrofonpositionierung für optimale Sprachqualität. Die Kunstleder-Ohrkissen lassen sich ganz einfach mit einem Klick komplett abnehmen – ideal für Schichtbetrieb.	Das SupraPlus Wideband ist ideal für alle, die ein professionelles schnurgebundenes Headset für Gespräche über VoIP nutzen möchten. Der verstellbare Kopfbügel mit weichen Schaumstoff-Ohrkissen bietet bequemen Tragekomfort für Vieltelefonierer. Die Nutzung des Wideband-Frequenzspektrums sorgt für klaren, natürlichen Klang und hohe Sprachverständlichkeit. Das Headset ist als monaurales und binaurales Modell mit austauschbarem Sprechrohrchen oder Noise Cancelling-Mikrofon erhältlich.	Das schnurgebundene Headset Entera™ von Plantronics ist ideal für preisbewusste Callcenter, die gleichzeitig Wert auf gute Klangqualität, bequemen Tragekomfort und Stabilität legen. Die Nutzung des Wideband-Frequenzspektrums sorgt für klaren, natürlichen Klang und hohe Sprachverständlichkeit. Das Noise Cancelling-Mikrofon reduziert störende Hintergrundgeräusche und ermöglicht so optimale Sprachübertragung. Die Ohrkissen lassen sich ganz einfach austauschen – für optimale Hygiene. Erhältlich als monaurales und binaurales Modell.	Der Audioprozessor VistaPlus DM15E bietet digitale Signalverarbeitung (DSP), optimalen akustischen Schutz und hervorragende Klangqualität. Die integrierte SoundGuard Digital-Technologie schützt vor akustischen Geräuschspitzen und kontrolliert und begrenzt die tägliche Lärmbelastung, während die Call Clarity Digital-Technologie gezielt den Frequenzbereich anpasst und Leitungsgeräusche reduziert.	Der analoge Audioprozessor Vista M12 sorgt für akustischen Schutz und optimale Klangqualität. Die SoundGuard Plus-Technologie reduziert plötzliche laute Geräusche, während die Call Clarity-Technologie für eine konstante Ausgabelautstärke mit automatischer Verstärkungsregelung sorgt und Telefonleitungsgeräusche reduziert.	Der IP40 von Plantronics integriert IP-Adapter und Audioprozessor in einem Gerät. Callcenter können so Ihre Kosten senken und die Arbeitsumgebung effizienter gestalten, denn: Die Nutzung von IP-Hardphones bzw. Softphones ist nicht mehr erforderlich. Der IP40 wird direkt an einen Ethernet-Anschluss angeschlossen – auch die Stromversorgung erfolgt über den Ethernet-Anschluss. Die Sprachübertragung erfolgt unabhängig vom PC, d.h. die Agenten sind auch dann erreichbar, wenn der PC ausgeschaltet ist bzw. einmal ausfallen sollte.
<b>Produktmerkmale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Wideband-Frequenzspektrum: Klarer, natürlicher Klang und optimale Sprachverständlichkeit</li> <li>DECT-Technologie für ausgezeichnete Klangqualität</li> <li>Mixen von Festnetztelefon und PC-Audiokanal (z.B. für Konferenzschaltung)</li> <li>Telefonkonferenzen mit bis zu 4 Headsets</li> <li>Integrierter akustischer Schutz: Unterdrückung plötzlicher lauter Geräusche und automatische Begrenzung der Lautstärke</li> <li>Noise Cancelling-Mikrofon filtert Hintergrundgeräusche heraus</li> <li>Bis zu 115m Reichweite</li> <li>Bis zu 9 Std. Sprechzeit, 120 Std. Standby</li> <li>Erhältlich als einohriges (WO300) und zweiohriges Modell (WO350)</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>Wideband-Frequenzspektrum – sorgt für einen klaren, natürlichen Klang und bessere Sprachübertragung</li> <li>7 verschiedene Anpassungsmöglichkeiten sorgen für optimalen individuellen Tragekomfort</li> <li>Noise Cancelling-Mikrofon lässt sich dank dreh- und ausziehbarem Mikrofonarm optimal positionieren – für präzise Sprachübertragung und ausgezeichnete Sprachverständlichkeit</li> <li>Hohe Stabilität für eine lange Lebensdauer</li> <li>Besonders leicht – nur 43,5g (monaurales Modell) bzw. 61,5g (binaurales Modell)</li> <li>Einfach austauschbare Ohrkissen – mit einem Klick komplett abnehmbar, ideal für Schichtbetrieb</li> <li>Anschluss an IP-Softphone über separat erhältlichen USB-Headset-Adapter</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Wideband-Frequenzspektrum: Klarer, natürlicher Klang und optimale Sprachverständlichkeit</li> <li>Verstellbarer Kopfbügel mit weichen Schaumstoff-Ohrkissen für bequemen Tragekomfort</li> <li>Stabiles Design für eine lange Lebensdauer</li> <li>QuickCall-Funktion für kurze Anrufe</li> <li>Erhältlich als monaurales (HW251) oder binaurales Modell (HW261) mit austauschbarem Sprechrohrchen oder Noise Cancelling-Mikrofon</li> <li>Anschluss an IP-Softphone über separat erhältlichen USB-Headset-Adapter</li> <li>Auch erhältlich in Silber mit Kunstleder-Ohrkissen (Modelle HW351, HW351N, HW361 und HW361N)</li> <li>Auch erhältlich als Version speziell für Träger von Hörgeräten (Modelle H251H und H261H)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Wideband-Frequenzspektrum: Klarer, natürlicher Klang und optimale Sprachübertragung</li> <li>Noise Cancelling-Mikrofon reduziert Hintergrundgeräusche</li> <li>Austauschbare Ohrkissen</li> <li>Erhältlich als monaurales (HW111N) oder binaurales Modell (HW121N9)</li> <li>Anschluss an IP-Softphone über separat erhältlichen USB-Headset-Adapter</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>SoundGuard® Digital-Technologie</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Schutz vor akustischen Geräuschspitzen: Plötzliche laute Geräusche werden automatisch auf eine angenehme Lautstärke reduziert</li> <li>Kontinuierliche Überwachung der täglichen individuellen Lärmbelastung unterstützt bei der Einhaltung der europäischen Bestimmungen</li> </ul> </li> <li><b>CallClarity™ Digital-Technologie</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gezielte Anpassung des Frequenzbereichs für verbesserte Sprachverständlichkeit</li> <li>Reduzierung von Leitungsgeräuschen</li> </ul> </li> <li><b>Digitale Signalverarbeitung (Digital Signal Processing, DSP)</b></li> <li><b>Regler für Lautstärke, Mikrofonstummenschaltung und Klangeinstellung am Verstärker</b></li> <li><b>Headset-/Hörer-Wahlschalter</b></li> <li><b>Stromversorgung über USB-Kabel oder Batterien</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>SoundGuard® Plus reduziert plötzliche laute Geräusche auf eine angenehme Lautstärke</li> <li>Call Clarity™-Technologie sorgt für eine konstante Ausgabelautstärke mit automatischer Verstärkungsregelung und reduziert Leitungsgeräusche</li> <li>Regler für Lautstärke und Mikrofonstummenschaltung</li> <li>Headset-/Hörer-Wahlschalter</li> <li>Stromversorgung über Netzteil oder Batterien</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Optimale Erreichbarkeit – Plantronics-Headsets werden über den Adapter direkt ans Ethernet angeschlossen. Die Sprachübertragung erfolgt also unabhängig vom PC, d.h. Callcenter-Agenten sind auch dann erreichbar, wenn der PC nicht eingeschaltet ist oder ausfällt</li> <li>Übersichtliche, aufgeräumte Arbeitsplätze – Callcenter-Agenten können effektiver arbeiten, denn dank der kompakten Größe des Adapters haben sie mehr Platz auf ihren Schreibtischen und können sich besser auf ihre Arbeit konzentrieren.</li> <li>Zuverlässiger als Softphones – Profitieren Sie von einer stabileren Leistung im Vergleich zu PC-Softphones.</li> <li>Bequeme Steuerung – Der IP40 ist mit allen gängigen Callcenter-Anwendungen kompatibel. Häufig genutzte Funktionen wie Gesprächsannahme/-beendigung, Halten von Anrufen und Mikrofonstummenschaltung können direkt über Tasten am Adapter gesteuert werden.</li> <li>Kostensenkung – IP-Telefone oder teure PC-Upgrades für Softphones sind nicht mehr erforderlich.</li> </ul>
<b>Technische Daten</b>									
<b>Technologie</b>	DECT			Acoustic Shock Protection	Acoustic Shock Protection	Acoustic Shock Protection	SoundGuard Digital, Call Clarity, Digitale Signalverarbeitung Lautstärkeregelung	SoundGuard Plus, Call Clarity	SoundGuard DIGITAL, CallClarity DIGITAL, Digitale Signalverarbeitung
<b>Sonstige Funktionen</b>	Gesprächstaste, Lautstärkeregelung, Mikrofonstummenschaltung			Quick Disconnect-Anschluss, QuickCall-Funktion	Quick Disconnect-Anschluss, QuickCall-Funktion	Quick Disconnect-Anschluss, QuickCall-Funktion	Stummenschaltung, Headset/Hörer-Wahlschalter, Tonregler	Lautstärkeregelung, Mikrofonstummenschaltung, Headset/Hörer-Wahlschalter	Lautstärkeregelung, Mikrofonstummenschaltung
<b>Mikrofontyp</b>	Noise Cancelling-Mikrofon			Noise Cancelling-Mikrofon	Noise Cancelling-Mikrofon / Sprechrohrchen	Noise Cancelling-Mikrofon	–	–	–
<b>Gewicht</b>	Monaural 72 g / Binaural 94 g			Monaural 43,5 g / Binaural 61,5 g	Monaural 49 g / Binaural 74 g	Monaural 47g / Binaural 73g	–	–	–
<b>Bestellinformationen</b>									
<b>Bestellnummer EAN-Code</b>	81794-02 WO300 mit Noise Cancelling-Mikrofon 5033588031680			78712-02 Monaural mit Noise Cancelling-Mikrofon 5033588029137	39811-31 HW251/A mon., VT Sprechrohrchen / 5033 5880 31468 75100-07 HW251N/A mon., NC Sprechrohrchen / 5033 5880 31475	79180-03 Monaural mit Noise Cancelling-Mikrofon 5033588029670	39380-01 DM15E/A 5033588017974	33413-11 503358801797	38574-02 IP40 5033588030676
<b>Bestellnummer EAN-Code</b>	81802-02 WO350 mit Noise Cancelling-Mikrofon 5033588031710			78714-02 Binaural mit Noise Cancelling-Mikrofon 5033588029298	39813-01 HW261/A bin., VT Sprechrohrchen / 5033 5880 31482 75101-07 HW261N/A bin., NC Sprechrohrchen / 5033 5880 31499	79181-03 Binaural mit Noise Cancelling-Mikrofon 5033588029687	–	–	–
<b>Bestellnummer EAN-Code</b>	–			–	82310-02 HW351/A silver mon., VT Sprechrohrchen / 5033 5880 31413 82311-02 HW351N/A silver mon., NC Sprechrohrchen / 5033 5880 31420	–	–	–	–
<b>Bestellnummer EAN-Code</b>	–			–	82312-02 HW361/A silver bin., VT Sprechrohrchen / 5033 5880 31437 82313-02 HW361N/A silver bin., NC Sprechrohrchen / 5033 5880 31444	–	–	–	–
<b>Bestellnummer EAN-Code</b>	–			–	92614-01 HW251H/A Hörgeräteträger, mon., VT 92615-01 HW261H/A Hörgeräteträger, bin., VT	–	–	–	–

\*Zertifiziert in Kombination mit SupraPlus



Im Rahmen unseres Service-Programms PlantroCare bieten wir Endkunden verschiedene Serviceleistungen an, die individuell kombiniert werden können.

**Austauschservice.** Plantronics bietet einen Austauschservice für schnurlose und schnurgebundene Produkte innerhalb und außerhalb der Garantie zu einem festgelegten jährlichen Betrag an. Diese Servicevereinbarungen werden individuell an die speziellen Bedürfnisse der Kunden angepasst. Im Rahmen der Servicevereinbarung können defekte Headsets, Adapter und Audioprozessoren schnell und unkompliziert ausgetauscht werden. Die Menge austauschbarer Produkte wird vorab festgelegt, nachdem eine umfassende Prüfung stattgefunden hat (bereits installierte Geräte, Erfassung der Produkt- und Modellnamen). Regelmäßige Statusberichte informieren Sie tagesaktuell über die Anzahl der ausgetauschten Geräte, und ermöglichen so eine optimale Ressourcen- und Budgetverwaltung.

**Leasing.** Plantronics bietet verschiedene Leasing-Optionen, die eine einfache, effiziente Kosten- und Budgetplanung ermöglichen. Beim Leasing wird ein formaler Vertrag zwischen dem Endkunden, Plantronics und einem Finanzdienstleister abgeschlossen. Der Vorteil von Leasing besteht darin, dass das Betriebsvermögen des Unternehmens geschont wird, und die Kosten für den Einkauf einer großen Anzahl Headsets über mehrere Jahre verteilt gezahlt werden. Außerdem kann der Endkunde besser kalkulieren, da die Zahlungsbeträge während des Leasingzeitraums festgelegt sind.

**Garantieverlängerung.** Plantronics bietet Ihnen für alle schnurgebundenen Headsets sowie Adapter und Audioprozessoren die Möglichkeit, die Garantie beim Kauf des Produkts von 2 auf 3 Jahre zu verlängern.

**Weitere Services.** Im Rahmen des PlantroCare Service-Programms bieten wir außerdem an:

- Produktrücksendungen – umfangreicher Service für die Rücksendung von Produkten und umweltfreundliche Entsorgung der Produkte.
- Kundenservice – telefonische und Online-Unterstützung bei technischen Fragen, z.B. zur Kompatibilität, Installation oder Zubehör.



Die Experten des britischen Fachverbands Contact Centre Association (CCA) haben den Service des europäischen Callcenters von Plantronics nach dem CCA Global Standard zertifiziert. Das Callcenter im niederländischen Hoofddorp ist komplett mit neuester Technologie und schnurlosen Headsets ausgestattet.

Der Kundenservice wurde anhand der folgenden Schlüsselkriterien bewertet: Kundenorientierung; Leistung und operative Effizienz; Mitarbeiterorientierung; Ausbildung, Weiterbildung und Mitarbeiterführung; Arbeitsgesetze, Regelungen und Richtlinien des Arbeitsablaufs; Partner- und Kundenbindung; Sicherheit und Missbrauchsvorbeugung; Implementierung und Management von Callcenter-Technologien.

Philip Vanhoutte, EMEA Managing Director bei Plantronics erklärt: „Der Gewinn der de facto wichtigsten Branchenreferenz ist für uns eine große Ehre. Damit gehört unser Kundencenter nun offiziell zu den besten der Welt. Die Auszeichnung freut uns besonders, da Headset-Lösungen für den professionellen Einsatz in Call Centern zu unseren wichtigsten Marktsegmenten zählen.“

Plantronics führt in Hoofddorp ein vollständig mit schnurlosen Headsets ausgestattetes Kundencenter. Von hier aus bietet das Service-Team Kunden-Support in fast allen Ländern der EMEA-Region. Es handelt sich um eines von weltweit fünf Technical Assistance Centres, die rund um die Uhr Hilfe in 126 Sprachen anbieten. Ein Teil des Erfolgs von Plantronics liegt darin begründet, dass das Unternehmen seine eigene Headset-Technologie zur Verbesserung der Klangqualität, der durchschnittlichen Anrufdauer (<20 Sekunden) und der First Call Resolution (>75 %) einsetzt.

Kunden sprechen immer persönlich mit einem Callcenter-Mitarbeiter, und müssen sich nicht erst mit einem Call-Handling-System auseinander setzen. Alle Mitarbeiter verfügen über aktuelles, technisches Fachwissen und fungieren als kompetenter Ansprechpartner für Kunden. Über das interne Online Learning Management System erhalten alle Servicemitarbeiter weltweit regelmäßig Trainings und Schulungen zu neuen Produkten und technischen Entwicklungen.

87% der Endkunden zeigen sich „zufrieden“ oder sogar „sehr zufrieden“ mit dem Service von Plantronics und würden das Unternehmen hinsichtlich der Serviceleistungen weiterempfehlen.

(Plantronics-Umfrage, Februar/März 2010)

**plantronics®**

Plantronics GmbH, Hürth, Deutschland.

Kundenservice: Deutschland 0800 9323 400, Österreich 0800 242 500, Schweiz 0800 932 340



Unless stated

[www.plantronics.com](http://www.plantronics.com)