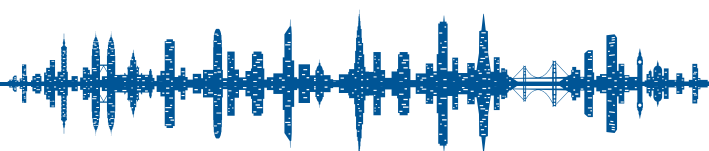


GUIDA RAPIDA ALLA VENDITA

Dispositivi di comunicazione per contact centre

Primavera 2011



plantronics®

“Sono la voce
della società.”



Affidatevi
al contact
centre, saprà
mantenere la
sua promessa

Per chi lavora nel contact centre, ogni giorno è un turbine di conversazioni con cui è necessario fornire assistenza esperta a un flusso stabile di clienti. Ciascun chiamante potrebbe avere esigenze diverse e gli addetti del contact centre sono costantemente sotto pressione per fornire un servizio efficace e piacevole nel modo più rapido ed efficiente possibile.

Lo staff dei contact centre deve costruire rapidamente un rapporto con ciascun nuovo cliente e porre le domande necessarie per stabilire i fatti chiave. Parte del lavoro consiste anche nel persuadere i clienti ad agire in qualche modo, acquistare servizi o effettuare delle attività. A tal fine, gli addetti dei contact centre devono poter sentire il chiamante in modo più chiaro possibile ed essere in grado di sovrastare il brusio del contact centre. Pertanto, hanno bisogno di strumenti resistenti, in grado di sfidare il costante uso quotidiano e confortevoli da utilizzare per periodi più lunghi. Tali strumenti devono essere in grado di ridurre il rumore di fondo, proteggere dai rumori forti e fornire una qualità audio cristallina a entrambi i capi della linea.

Spesso, lo staff deve inviare le chiamate ai colleghi all'interno o all'esterno del contact centre. La possibilità di vedere chi è presente e disponibile ad accettare le chiamate facilita molto la connessione rapida con gli altri. La capacità di effettuare una conversazione a tre, con un esperto e un cliente, aiuta a migliorare la conoscenza generale, l'esperienza del cliente e rende i lavoratori molto più produttivi.

Le potenzialità del contact centre

In un mondo sempre più competitivo come quello attuale, offrire ai clienti un servizio eccezionale è fondamentale. L'impressione che i clienti hanno di una società, fattore essenziale nell'offerta globale di un contact centre, è di vitale importanza. L'esperienza positiva di un cliente, indipendentemente dal modo in cui viene ottenuta, influenzerà sempre il comportamento di acquisto.

Per concretizzare tutto ciò, i contact centre devono accettare i cambiamenti. Devono investire nel proprio personale, dargli fiducia e permettergli di essere più produttivo. Inoltre, dovrebbero esplorare senza sosta soluzioni di lavoro più flessibili, nuovi stili di leadership e tecnologia avanzata.

Il **69%** delle grandi organizzazioni B2C del Regno Unito e degli Stati Uniti considera i propri call centre generatori di profitto business-critical.

Sondaggio Loudhouse Research dei responsabili delle decisioni strategiche



I volti del contact centre

El centro de contactos moderno, lejos de su imagen tradicional de "granja industrial", es un modelo de práctica avanzada de recursos humanos. Las personas constituyen sus medios y también su producto al ofrecer empatía a la vez que unas llamadas de servicio eficaces, todo en el marco de unas formas de trabajo nuevas y estilos de liderazgo diferentes.

Cuando las empresas saquen partido de las dotes del centro de contactos de la manera más enriquecedora, transformarán la experiencia de sus clientes.

Rendere reale le comunicazioni è fondamentale

I contact centre devono sempre ricordare che il potere della voce umana è fondamentale per rendere efficace una connessione. È essenziale che i consulenti possano ascoltare ed essere facilmente compresi.

La cuffia Plantronics è sempre stata l'elemento principale del contact centre, contribuendo a trasformare l'esperienza del cliente e a garantire successo.

Attirare e fidelizzare le persone giuste

La sfida numero uno che i contact centre si trovano ad affrontare è il ricambio di consulenti. Quando le persone vanno via, portano con sé esperienza, conoscenze e competenze preziose.

Oggi, chi lavora nel contact centre, desidera prassi di lavoro flessibili, l'opportunità di lavorare in remoto, godere della giusta fiducia per farlo e disporre delle tecnologie e attrezzature più recenti con cui poter lavorare.

Il reclutamento e la fidelizzazione di consulenti esperti è ora un indicatore di prestazioni fondamentale per i contact centre, e cruciale per offrire ai clienti un'esperienza ottimale.

Flessibilità del posto di lavoro

Il posto di lavoro è in evoluzione. La nuova tecnologia sta offrendo l'opportunità di lavorare in luoghi nuovi e in modi più flessibili. Ciò significa che i contact centre possono selezionare personale dalle comunità immediate, attraverso gli hub locali o direttamente da casa.

Consentire alle persone di scegliere il proprio posto di lavoro ideale aiuta i moderni contact centre a controllare i costi con più facilità, soddisfare al meglio le richieste e migliorare le esperienze dei rispettivi clienti.



Tecnologia: trasformazione del contact centre

L'evoluzione del contact centre può nascere dal desiderio di offrire ai clienti un'esperienza ottimale, ma ciò è possibile solo grazie alla tecnologia. Oltre a creare opportunità che consentono alle persone di lavorare in modi nuovi, la tecnologia sta anche migliorando l'esperienza stessa del cliente.

Le **comunicazioni unificate (UC)** stanno consentendo ai clienti di risparmiare tempo agevolando i consulenti nell'identificare e contattare i colleghi migliori per offrire assistenza, portando un incremento nell'**evasione delle richieste alla prima chiamata (FCR, First Call Resolution)**. Le **comunicazioni unificate** forniscono un'interfaccia semplice e sicura per la messaggistica, oltre a una finestra in tempo reale sulla presenza di personale, e offrono reali benefici nei seguenti modi:

- Creando un'unica uscita voce per le comunicazioni vocali basate su telefono fisso e quelle basate su PC
- Offrendo conversazioni a tre tra i consulenti di front-line, i loro colleghi esperti e i clienti
- Garantendo maggiore rapidità nel risolvere i problemi dei clienti, poiché il chiamante può rivolgersi direttamente a un esperto.

La **gestione dell'esperienza del cliente (CEM, Customer Experience Management)**, il processo di gestione strategica dell'intera esperienza di un cliente con un prodotto, servizio o società, sta rapidamente diventando il modo principale per valutare e agevolare il miglioramento del contact centre.

I sistemi di **gestione dell'esperienza del cliente (CRM)** completamente ospitati offrono ai clienti la flessibilità necessaria per utilizzare più dispositivi, dai tradizionali PC e "client sottili" ai tablet di nuova generazione, per accedere ai dati mantenendo al tempo stesso un processo e un'interfaccia standardizzati.

I **softphone basati su PC** contribuiscono a liberare le postazioni dei consulenti e permettono il controllo di tutte le azioni (basate su dati o voce) attraverso un'unica schermata, consentendo ai consulenti di passare con più rapidità da uno schermo all'altro.

Grazie a standard aperti quali il **Session Initiation Protocol (SIP)** è possibile utilizzare nel contact centre determinati dispositivi di nuova generazione. Nella stanza del server o sul desktop del consulente, ora potete scegliere una soluzione all'avanguardia per le comunicazioni vocali, senza sacrificare affidabilità o disponibilità.

Un addestramento migliore, fornito mediante presentazioni multimediali sui desktop dei consulenti, è molto più conveniente e consente aggiornamenti più frequenti e servizi ai clienti migliori.



L'**86%**

delle società sta pianificando di implementare le comunicazioni unificate nel contact centre.

Sondaggio di benchmark annuale di Nemertes Research, 2010

Savi™ di Plantronics nel contact centre Conversazioni unificate e miglioramento del servizio clienti.

Comunicazioni unificate e i contact centre

Senza dubbio, i contact centre costituiscono un'interfaccia importantissima tra una società, il relativo marchio e il mondo esterno. Anche se i clienti sono ormai abituati alle comuni ricerche di informazioni tramite i canali self-service o Web, hanno comunque l'esigenza di gestire le richieste più complesse tramite gli addetti del servizio clienti.

L'avvento delle comunicazioni unificate (UC) nel servizio clienti dei contact centre sta aprendo nuovi scenari. Per rispondere a richieste complesse, gli addetti del servizio clienti dei contact centre hanno bisogno di attingere alle competenze di esperti in vari rami aziendali attraverso un servizio vocale. L'implementazione delle comunicazioni unificate nei contact centre supporta l'unione delle tecnologie tradizionali e del PC, consentendo conversazioni a tre tra l'addetto del servizio clienti, l'esperto e il cliente. Ciò mette a disposizione dei consulenti i dati relativi sia alla presenza che al tipo di competenze disponibili, informazioni fondamentali per l'evasione delle richieste alla prima chiamata.

Commutazione e unione

Il NUOVO sistema di cuffie Savi combina le chiamate tra PC e telefono fisso per consentire agli addetti del servizio clienti di ascoltare e comunicare simultaneamente sia mediante il client dell'applicazione UC che il telefono. Questo permette ai supervisori e agli addetti del servizio clienti di collaborare in tempo reale. Permettere al cliente e a un esperto di comunicare attraverso la cuffia garantisce una maggiore efficienza con una migliore evasione delle richieste alla prima chiamata e una maggiore soddisfazione dei clienti.

Protezione dall'esposizione ai rumori

Protezione integrata contro l'esposizione prolungata ai rumori e ai suoni improvvisi. Tecnologia collaudata per proteggere i consulenti e migliorarne benessere e tranquillità.

Comfort prolungato

Il modello ad archetto è il NUOVO arrivato della serie Savi e va ad aggiungersi alla vasta gamma di stili disponibili; è stato specificatamente progettato per gli utenti che utilizzano il telefono in modo intensivo e che sono particolarmente attenti alla comodità.

Addestramento migliore per i consulenti dell'assistenza clienti

La cuffia wireless Savi è un dispositivo in grado di soddisfare tutte le esigenze dei responsabili dei contact centre. Consente infatti di ascoltare le chiamate attraverso il PC e di "associare" i consulenti del servizio clienti chiamandoli. Il responsabile può quindi discutere con il consulente dei punti essenziali in una chiamata e delle aree che necessitano di miglioramento. Questa analisi delle chiamate reali migliora l'addestramento dei consulenti del servizio clienti, consentendo loro di offrire un servizio migliore.

Qualità e resistenza

La qualità audio, l'affidabilità e la comodità offerte dalla cuffia Savi, unite all'esperienza e al supporto di classe mondiale di Plantronics.



Scegliete la vostra soluzione cuffia per contact centre	CUFFIA WIRELESS		CUFFIE TRADIZIONALI			PROCESSORI AUDIO		DISPOSITIVI SIP
	Plantronics Savi™ OTH		Plantronics EncorePro™	Plantronics SupraPlus*	Plantronics Entera™	Plantronics VistaPlus™ DM15E	Plantronics M12™	Plantronics IP40™
Qual è la soluzione Plantronics ottimale?	Cuffia wireless di nuova generazione per i responsabili dei contact centre che consente di migliorare la collaborazione con chiamate effettuate tramite dispositivi audio multipli, PC e telefono		Audio superiore, comfort ed eleganza per conversazioni di qualità con i clienti	Combinazione vincente di grandi prestazioni audio e affidabilità con audio a banda larga come standard I consulenti per il servizio clienti hanno bisogno di audio cristallino e affidabilità. La cuffia SupraPlus offre tutto questo e molto altro ancora, non a caso è la gamma di cuffie più conosciuta al mondo. L'intera gamma SupraPlus utilizza le tecnologie VoIP a banda larga.	Coloro che utilizzano il telefono frequentemente e cercano semplicità di utilizzo e buon rapporto qualità prezzo	Protezione completa da incidenti acustici	Migliore qualità del suono e comprensione vocale ottimizzata	Contact centre che utilizzano IP PBX o SIP in postazione
Descrizione	Savi OTH è il sistema wireless creato per unificare le comunicazioni vocali. Questo auricolare professionale si può collegare sia al telefono fisso che al PC.		Plantronics EncorePro è progettata per ottimizzare il rendimento degli addetti del servizio clienti. Il microfono a cancellazione del rumore si trova in una posizione ideale per un audio estremamente chiaro, con un design a basso profilo che assicura un'assoluta discrezione. Gli altoparlanti sottili con risposta in frequenza a banda larga assicurano conversazioni più chiare mentre i cuscinetti felpati garantiscono il massimo comfort per l'intera giornata. EncorePro vanta uno stile, un comfort, un'affidabilità e una qualità audio senza pari. Cancellazione del rumore ottimizzata e audio a banda larga: per conversazioni più chiare con i clienti e per offrire un servizio migliore.	Il microfono a cancellazione di rumore con asta prolungata è dotato dei nuovi ricevitori a banda larga per fornire una nitidezza migliorata e un'elevata fedeltà, riducendo così gli errori di trasmissione, le ripetizioni e gli sforzi di chi ascolta.	Una cuffia semplice, con un buon rapporto qualità prezzo, disponibile in versione monoauricolare indossabile sia sull'orecchio destro sia sull'orecchio sinistro, oppure biauricolare per sovrastare i rumori di sottofondo.	Il processore audio VistaPlus DM15E utilizza la tecnologia DSP (Digital Signal Processing) per offrire una protezione acustica senza pari e una qualità audio straordinaria. La tecnologia digitale SoundGuard™ riduce i suoni forti e improvvisi e controlla l'esposizione quotidiana ai rumori per garantire massimo comfort e sicurezza, consentendo alle aziende di conformarsi alla recente legislazione UE relativa ai rumori nei luoghi di lavoro.	I processori audio Plantronics Vista offrono prestazioni audio superiori rispetto alle cuffie a collegamento diretto, poiché sono in grado di mantenere il volume selezionato dall'utente e ridurre il livello del rumore. A tutti questi vantaggi si unisce la straordinaria qualità audio che consente agli operatori di udire più chiaramente i clienti ed essere uditi a loro volta.	Il processore audio IP40 è un dispositivo SIP dedicato con cui il contact centre non si vede più obbligato a utilizzare telefoni IP e processori audio. Combinando questi dispositivi, si ottengono tutti i vantaggi di un telefono IP o soft client senza alcuno svantaggio.
Caratteristiche principali	<ul style="list-style-type: none">• Miglioramento delle prestazioni professionali con una collaborazione e una comunicazione in tempo reale sul PC e sul telefono fisso• Versatilità straordinaria con un design modulare e semplice da usare e compatibilità con numerose piattaforme• Offre la qualità audio necessaria per le applicazioni fondamentali dell'azienda, sia da telefono fisso che da PC, con un microfono a cancellazione di rumore che riduce i fastidiosi rumori di fondo• Supporto a banda larga per l'audio del PC in grado di offrire la massima fedeltà, per una conversazione nitidissima• Stile di utilizzo comodo ad archetto• Pratica tecnologia plug-and-play• Autonomia di standby fino a 120 ore		<ul style="list-style-type: none">• Design esclusivo: per prestazioni elevate e un look elegante• Compatibilità VoIP: grazie al sistema ottimizzato di controllo dell'eco e all'audio a banda larga, consente di preservare il proprio investimento anche con aggiornamenti futuri del sistema telefonico• Sette livelli di regolazione: per indossare e posizionare le cuffie al meglio	<ul style="list-style-type: none">• Cancellazione del rumore ottimizzata e audio a banda larga: per conversazioni più chiare con i clienti e per offrire un servizio migliore• Ampia scelta di modelli da scegliere in base alle esigenze personali: monoauricolare o biauricolare, con tubo vocale o microfono a cancellazione di rumore• Biauricolare a cavo singolo: praticità e comodità ottimali• Funzione QuickCall: consente di rispondere alle chiamate in modo facile e veloce• Stile e struttura robusti: per un'affidabilità eccezionale• Due opzioni aggiuntive a disposizione: per ipoudenti e color argento	<ul style="list-style-type: none">• Microfono con riduzione del rumore per una maggiore comprensione vocale• Modello monoauricolare per parlare con i colleghi o biauricolare per bloccare i rumori di sottofondo• Audio a banda larga per proteggere il proprio investimento nel passaggio al sistema VoIP• Comodo e leggero	<ul style="list-style-type: none">• Protezione contro i rumori improvvisi: elimina i rumori inattesi e indesiderati come i toni fax o DTMF e il ritorno• Mantenimento dell'esposizione al rumore a un livello inferiore ai limiti consentiti per legge (85 o 80 dB)• Mantenimento del volume al livello scelto dall'utente, indipendentemente dal volume della chiamata in ingresso• Digital Signal Processing (DSP): la configurazione della risposta in frequenza selettiva ottimizza la comprensione vocale riducendo il rumore sulla linea telefonica.	<ul style="list-style-type: none">• Mantenimento del volume al livello scelto dall'utente, indipendentemente dal volume della chiamata in ingresso• Riduzione del rumore in uscita: ottimizza le prestazioni delle cuffie Plantronics per ridurre il rumore di fondo in uscita• Riduzione del rumore in entrata: riduce il rumore in entrata per facilitare l'ascolto agli operatori	<ul style="list-style-type: none">• Mantenimento del volume al livello scelto dall'utente, indipendentemente dal volume della chiamata in ingresso• Riduzione del rumore in uscita: ottimizza le prestazioni delle cuffie PLT per ridurre il rumore di fondo in uscita• Riduzione del rumore in entrata: per facilitare l'ascolto da parte dei consulenti dell'assistenza clienti• Semplice interfaccia utente• Agevola i provider del servizio clienti del contact centre che lavorano fuori sede e a casa• Installazione plug-and-play e configurazione remota
Specifiche del prodotto								
Tecnologia	DECT		Protezione da choc acustici	Protezione da choc acustici	Protezione da choc acustici	SoundGuard Digital, resa della chiarezza, Digital Signal Processing (DSP)	SoundGuard Plus, Call Clarity	SoundGuard Plus, Call Clarity, DSP
Altre caratteristiche	Controllo del volume, esclusione del microfono, collegamento al PC		Quick Disconnect, QuickCall	Quick Disconnect, QuickCall	Quick Disconnect	Controllo del volume, esclusione del microfono, selettore cuffia/cornetta, controllo del tono	Controllo del volume, esclusione del microfono, selettore cuffia/cornetta	Controllo del volume in linea, esclusione del microfono
Tipo microfono	Cancellazione del rumore		Cancellazione del rumore	Cancellazione del rumore o tubo vocale	Cancellazione del rumore	–	–	–
Peso	Monoauricolare 66 g / Biauricolare 74 g		Monoauricolare 43 g / Biauricolare 61 g	Monoauricolare 49 g / Biauricolare 74 g	Monoauricolare 47 g / Biauricolare 73 g	–	–	–
Ordinazioni								
Codice ricambio Regno Unito	81794-02 W0300 Monoauricolare a cancellazione del rumore		78712-02 Monoauricolare a cancellazione del rumore	HW251/A 36828-41 5033588031468	79180-03 Monoauricolare a cancellazione del rumore	39380-01 DM15E/A	33413-11	38574-02 IP40
Codice EAN	5033588031680		5033588029137	HW261/A 36830-41 5033588031482	5033588029670	5033588017974	503358801797	5033588030676
	81802-02 W0350 Biauricolare a cancellazione del rumore		78714-02 Biauricolare a cancellazione del rumore	HW251N/A 36832-41 5033588031475	79181-03 Biauricolare a cancellazione del rumore	–	–	–
	5033588031710		5033588029298	HW261N/A 36834-41 5033588031499	5033588029687	–	–	–
			–	HW351/A 82310-41 5033588031413	–	–	–	–
			–	HW361/A 82312-41 5033588031437	–	–	–	–
			–	HW351N/A 82311-41 5033588031420	–	–	–	–
			–	HW361N/A 82313-41 5033588031444	–	–	–	–

*Normative relative ai rumori nell'ambiente di lavoro e VistaPlus: Plantronics gennaio 2007.

*Certificazione congiuntamente a SupraPlus.



Plantronics è orgogliosa di disporre delle attrezzature migliori del settore, ma anche dei migliori servizi di assistenza: Plantrocare™ è la gamma di servizi totale e completa per i nostri clienti, per una gestione più facile delle cuffie a favore dei clienti e migliori opportunità di ricavi per i partner. PlantroCare offre un'ampia gamma di servizi:

Contratto di manutenzione. Il contratto di manutenzione è un accordo formale tra un partner Plantronics e l'utente finale a copertura dell'assistenza per prodotti non coperti da garanzia. I prodotti inclusi possono essere cuffie professionali tradizionali, processori audio e cuffie wireless.

- Importi annuali fissi per la manutenzione delle cuffie. Supporta sia i prodotti coperti da garanzia che quelli che non lo sono più. Copre più sedi in un unico contratto. Include tutti i prodotti tradizionali e wireless per contact centre.

All'acquisto di nuove cuffie. Plantronics offre opzioni di leasing che permettono una pianificazione più facile delle spese e la creazione di budget efficienti, con la disponibilità di servizi extra come la garanzia estesa.

Investimenti esistenti. Plantronics offre contratti di manutenzione che supportano sia i prodotti coperti da garanzia che quelli che non lo sono più, wireless e tradizionali, con un importo annuale fisso.

Miglioramenti flessibili. Nell'ambito della gamma di servizi Plantrocare possiamo offrire:

- restituzioni dei prodotti – un servizio di restituzione ottimizzato e con smaltimento ecologico dei prodotti.
- servizio di assistenza – supporto telefonico e online che include consigli tecnici, domande sulla compatibilità, installazioni e accessori.

Leasing. Il leasing è un contratto formale tra un utente finale, un partner Plantronics e un istituto di finanziamenti terzo. Offre l'enorme vantaggio di preservare il capitale lavorativo di una società e di spalmare il costo dell'acquisto di cuffie in grandi quantità lungo diversi anni. L'utente finale può inserire le cuffie nel suo budget con tranquillità, poiché i pagamenti sono fissi per tutto il periodo del leasing.

- Garanzia di 3 anni – Garanzia aggiuntiva di un anno su tutti i prodotti tradizionali per contact centre disponibili al momento dell'acquisto. Disponibilità di adesivi a contrassegno della garanzia per convalidare il prodotto al momento della vendita.



Plantronics è stata formalmente riconosciuta dalla CCA (Contact Centre Association) come fornitore di best practice presso i suoi contact centre. Plantronics BV ha ottenuto il premio "CCA Global Standard". Il più alto riconoscimento per il suo contact centre europeo di Hoofddorp, nei pressi di Amsterdam.

Il contact centre di Hoofddorp, altamente tecnologico e totalmente wireless, è stato valutato dalla CCA sulla base di otto principi aziendali chiave: l'attenzione per il cliente; le prestazioni e l'efficienza operativa del contact centre; l'attenzione per i dipendenti; la formazione, lo sviluppo della formazione e la gestione delle prestazioni dei dipendenti; la legislazione, le normative e la politica operativa; i rapporti gestiti e i rapporti con terzi; la sicurezza e la prevenzione delle frodi; e, infine, l'implementazione e gestione della tecnologia nel contact centre.

Philip Vanhoutte, Amministratore delegato EMEA presso Plantronics, ha dichiarato: "Siamo lieti di ricevere il riconoscimento più importante per gli standard del settore, il che posiziona i nostri contact centre al pari dei migliori contact centre a livello globale. Siamo molto orgogliosi di ottenere un riconoscimento così elevato per i nostri servizi di assistenza al cliente leader nel settore".

La sede di Hoofddorp di Plantronics fornisce supporto ai clienti nella maggior parte dei paesi dell'area EMEA, compresa la sua consolidata base di rivenditori. Si tratta di uno dei cinque centri di assistenza tecnica esistenti al mondo che, insieme, forniscono aiuto 24 su 24 in 126 lingue. Parte del successo di Plantronics è dovuto all'uso delle nostre stesse tecnologie per migliorare la chiarezza della comunicazione, la velocità media di risposta (<20 secondi) e il tasso di soluzione dei problemi alla prima chiamata (>75%).

I clienti parlano sempre con un addetto, senza l'intervento di irritanti sistemi di gestione delle chiamate, e tutti i nostri dipendenti sono esperti e veri appassionati di cuffie. Un sistema di gestione della formazione online è la base dell'addestramento tecnico agli addetti dei TAC in tutto il mondo, garantendo un aggiornamento costante su nuovi prodotti e sviluppi tecnologici.

Complessivamente, l'87% degli utenti finali dichiarano di essere "soddisfatti" o "molto soddisfatti" del supporto di Plantronics e si dicono disposti a consigliare la nostra azienda per l'assistenza fornita.

(Ricerca Plantronics, febbraio/marzo 2010).

plantronics®

Plantronics Acoustics Italia, Srl Milano, Italia. Numero Verde: 800 950934



Unless stated

www.plantronics.com