



PLANTRONICS EncorePro™

# VINCITORE DEL IF PRODUCT DESIGN AWARD 2009

La cuffia per i contact centre combina perfettamente design e funzionalità

La cuffia Plantronics EncorePro ha vinto il prestigioso riconoscimento International Forum (iF) Product Design Award 2009. Per scegliere i vincitori del 2009, i giurati del premio iF hanno valutato oltre 3.000 prodotti presentati da oltre 1.000 partecipanti provenienti da 39 paesi. I prodotti sono stati valutati sulla base di criteri quali innovazione, funzionalità, qualità del design, materiali, ergonomia ed eco-compatibilità.

**Design per le massime prestazioni e una lunga durata.**  
Il modello Plantronics EncorePro combina design e funzionalità in una cuffia leggera, elegante e pratica. Un sondaggio informale Plantronics tra gli operatori che hanno provato le cuffie EncorePro rivela che il 60% ha notato un miglioramento nell'indossabilità e nel comfort, il 65% nella qualità di trasmissione e oltre il 70% ritiene che le cuffie EncorePro sono più eleganti delle cuffie che utilizzano al momento.

## PLANTRONICS CONOSCE LE ESIGENZE DEI CONTACT CENTRE

Plantronics lavora con i contact centre da oltre 40 anni. Questa esperienza ci ha portato a conoscere le priorità dei contact centre e siamo dunque in grado di offrire soluzioni che soddisfino le esigenze di clienti e operatori.

### Ambienti di lavoro salubri e sicuri

Il nostro approccio scientifico al design e all'ergonomia riduce il rischio di problemi alla schiena e al collo, i nostri prodotti sono testati in base ai rigorosi standard TCO, le nostre soluzioni aiutano a proteggere chi lavora da shock acustici e a mantenere sicuro l'ambiente di lavoro nel rispetto dei limiti del rumore stabiliti dalla legislazione (direttiva relativa agli agenti fisici (rumore), 2003/10/EC).

### Produttività

Un audio più nitido vuol dire tempi di gestione ridotti, maggiore accuratezza nell'immissione di dati e meno ripetizioni. Con la tecnologia wireless, avendo le mani libere si ha la possibilità di fare più cose contemporaneamente.

### Protezione della riservatezza dei clienti

In un contact centre caotico è necessario esser certi che i clienti non intercettino qualche conversazione che ha luogo in sottofondo, udendo alcuni dei dati riservati che devono essere protetti, ad esempio gli estratti di un conto bancario, le password e i numeri di carta di credito. La riduzione del rumore dei processori

audio Plantronics e le cuffie con cancellazione del rumore riducono notevolmente il rischio che i dati dei clienti finiscano in mani sbagliate.

### Creazione dei rapporti con la clientela

Le cuffie Plantronics sono progettate per garantire la stessa chiarezza dei dialoghi di persona nelle comunicazioni dei contact centre, grazie alla tecnologia che rimuove i rumori e avvicina operatori e clienti.

### LA SCELTA GIUSTA

L'etichetta TCO '07 indica una certificazione internazionale per cuffie e auricolari. La qualità dei prodotti Plantronics, infatti, è stata dimostrata da una ricerca indipendente e comprovata da utenti, produttori, ricercatori ed esperti del settore. I dispositivi dotati di certificazione TCO rispondono completamente ai seguenti criteri:

✓ Ergonomia ✓ Emissioni ✓ Ecologia ✓ Energia



Se si aggiunge il brusio e il rumore di un contact centre in piena attività, ci si rende conto delle difficoltà che incontrano gli operatori quando parlano con i clienti. Il risultato? Chiamate più lunghe, ripetizioni, immissione di dati errati. Moltiplicando questi fattori per il numero di chiamate ricevute da un contact centre in un giorno, una settimana o un mese, è evidente la preoccupante lacuna che si crea a livello di efficienza.

### La soluzione: rendere tutto più chiaro

I processori audio Plantronics migliorano la qualità audio a un capo e all'altro della conversazione, rendendo tutte le chiamate più chiare e nitide. Provando il prodotto per tre settimane, Qualytel ha scoperto che l'utilizzo di un processore audio Vista per ridurre il rumore e migliorare la qualità audio ha consentito una migliore comprensione dei clienti e una maggiore efficienza operativa. Alcuni dati:

- L'89% degli operatori intervistati ha notato un miglioramento della qualità audio
- Gli operatori hanno trovato il processore comodo e semplice da usare
- Alcuni gruppi di operatori sono riusciti ad abbreviare le chiamate del 10%

**Chiamate più brevi e un numero inferiore di ripetizioni ed errori contribuiscono a un aumento dell'efficienza, dell'evasione delle richieste alla prima chiamata e della soddisfazione e fidelizzazione dei clienti.**

## SUPPORTO E ASSISTENZA

### Garanzia standard

- Tutti i prodotti per contact centre e ufficio vengono forniti con una garanzia standard di 2 anni, la migliore del settore.

### Estensione della garanzia a 3 anni

- Disponibile su tutte le cuffie tradizionali per contact centre e ufficio e su tutti i processori audio

- Consente di estendere la garanzia standard di un anno, fino a un totale di tre anni

- Processo semplice e carico amministrativo ridotto

- Rapida sostituzione delle unità

- Le unità sostitutive sono coperte per almeno sei mesi o per il restante periodo della garanzia originale

- È necessario acquistarle contemporaneamente al prodotto fisico.

### Smaltimento dei prodotti ecologico. NOVITÀ!

Potete restituirci i prodotti al termine del loro ciclo di vita utile: ci occuperemo di smaltirli per voi in conformità con la direttiva WEEE.

### Centro di assistenza tecnica Plantronics

Il nostro centro di assistenza tecnica è a disposizione sia di chi è già cliente che di coloro che sono semplicemente interessati all'utilizzo di una cuffia Plantronics. Il team addetto si occupa di cuffie, parti di ricambio, accessori, compatibilità e installazione. È possibile contattarci tramite VoIP o telefono tradizionale, oppure inviandoci un'e-mail.

### Assistenza online

Effettuando la registrazione delle cuffie online è possibile visualizzare in qualsiasi momento una panoramica delle cuffie e del relativo stato di garanzia, nonché richiedere cuffie sostitutive in base ai termini dell'accordo di garanzia e/o manutenzione. Visitare il sito Web <http://service.plantron.com>

### Test di esposizione al rumore

È possibile accertarsi che il rumore nell'ambiente di lavoro sia conforme ai limiti di sicurezza e legali eseguendo test speciali che mostrano il livello di rumore per i singoli operatori nelle cuffie e nell'ambiente circostante.

### Test della densità DECT

È possibile ottimizzare le prestazioni wireless nell'ambiente di lavoro, ottenendo il massimo dall'investimento nell'acquisto delle cuffie wireless.



GUIDA RAPIDA ALLA VENDITA





# GAMMA DI PRODOTTI PER CENTRI DI CONTATTO

PRIMAVERA 09



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



QUAL È LA SOLUZIONE PLANTRONICS OTTIMALE?	CUFFIA WIRELESS	SOLUZIONE DIGITALE
	Plantronics SupraPlus® Wireless	Pacchetto digitale Plantronics
		
Soluzione adatta per:	Supervisor di contact centre che sono costretti a spostarsi continuamente all'interno del contact centre restando sempre connessi	Maggiore produttività attraverso l'ottimizzazione della comprensione vocale e il potenziamento della protezione acustica
Descrizione	Cuffie e auricolari wireless migliorano la soddisfazione dei clienti, i processi di formazione e la produttività consentendo a supervisor e operatori di muoversi liberamente senza rinunciare alla connettività, con una conseguente ottimizzazione delle prestazioni. Questa è la promessa del modello SupraPlus wireless, la prima cuffia wireless appositamente ideata per i contact centre.	La combinazione di VistaPlus e SupraPlus Digital offre il meglio di entrambi i prodotti per i contact centre. Il VistaPlus si adatta alle caratteristiche di ogni cuffia SupraPlus Digital, garantendo una migliore comprensione vocale per gli operatori, che sono così in grado di comprendere meglio i clienti e svolgere il proprio lavoro con maggiore efficienza. L'unione delle caratteristiche dei due prodotti potenzia anche la protezione acustica a vantaggio degli operatori, facendo del Pacchetto digitale Plantronics una scelta ideale per i contact centre che desiderano qualità audio e protezione acustica senza compromessi.
Caratteristiche principali	<ul style="list-style-type: none"><li>Qualità audio eccellente: grazie all'insuperabile microfono a cancellazione del rumore</li><li>Libertà di movimento: è possibile allontanarsi dalla propria scrivania fino a una distanza di 100 metri senza perdere una chiamata</li><li>Un solo sistema, molti utenti: grazie a QuickPair™, i lavoratori con postazioni flessibili o i turnisti possono disporre di una cuffia personale da utilizzare su qualsiasi postazione</li><li>Diverse modalità di utilizzo: disponibile in versione mono e biauricolare</li></ul> 	<ul style="list-style-type: none"><li>Digital Signal Processing (DSP): la configurazione della risposta in frequenza selettiva ottimizza la comprensione della comunicazione</li><li>Protezione contro i rumori improvvisi: elimina i rumori improvvisi e indesiderati come i toni fax o DTMF e i rumori di ritorno</li><li>Mantenimento dell'esposizione al rumore a un livello inferiore ai limiti consentiti per legge (85 o 80 dB)</li><li>Mantenimento del volume al livello scelto dall'utente, indipendentemente dal volume della chiamata in ingresso</li></ul> 
Specifiche del prodotto		
Tecnologia	QuickPair, DECT	SoundGuard DIGITAL, Call Clarity DIGITAL DSP (Digital Signal Processing)
Altre caratteristiche	Controllo volume, esclusione microfono	Controllo del volume, esclusione microfono, selettore cuffia/cornetta, controllo del tono
Tipo microfono	Cancellazione del rumore	Cancellazione del rumore
Peso	66gms	Monoauricolare 49 g / Biauricolare 74 g
Ordinazioni		
Codice ricambio Codice EAN	39986-02 Monoauricolare a cancellazione del rumore 5033588026563	39995-02 Pacchetto con DM15 & monoauricolare a cancellazione del rumore 5033588026716
Codice ricambio Codice EAN	39987-02 Monoauricolare a cancellazione del rumore con dispositivo di risposta automatico HL10 5033588026587	39996-02 Pacchetto con DM15 & biauricolare a cancellazione del rumore 5033588020110
Codice ricambi Codice EAN	39261-02 Biauricolare a cancellazione del rumore 5033588019367	
Codice ricambio Codice EAN	39263-02 Biauricolare a cancellazione del rumore con dispositivo di risposta automatico HL10 5033588019404	

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

CUFFIE TRADIZIONALI		
Plantronics DuoSet®	Plantronics SupraPlus®	Plantronics EncorePro™
		
Una soluzione attenta ai costi e flessibile	Combinazione vincente di prestazioni audio eccezionali e affidabilità	Audio superiore, comfort ed eleganza per conversazioni con i clienti di qualità, audio eccellente, affidabilità e comfort
Il modello DuoSet è una cuffia/auricolare flessibile, per uso professionale di livello base, ideale per un uso intensivo fino a quattro ore o oltre in caso di chiamate intermittenti. Scegliere tra la stabilità della versione con archetto sopra la testa e la comodità della versione con archetto sopra l'orecchio dipende dalle esigenze personali.	I professionisti dei contact centre richiedono 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. Il design monoauricolare è caratterizzato da un esclusivo cuscinetto a T, mentre quello biauricolare si avvale di un cavo singolo che assicura maggior comfort e praticità.	Plantronics EncorePro è progettato per ottimizzare le prestazioni degli operatori. 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.
<ul style="list-style-type: none"><li>Modello convertibile in stili diversi: comunicazioni a mani libere in due versioni, con archetto sopra la testa o sopra l'orecchio</li><li>Microfono a cancellazione di rumore o tubo vocale rimovibile: da scegliere in base alle proprie esigenze lavorative</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Ampia scelta di modelli: da scegliere in base alle esigenze personali; monoauricolare o biauricolare, con tubo vocale o microfono a cancellazione di rumore</li><li>Biauricolare a cavo singolo: praticità e comodità ottimali</li><li>Funzione QuickCall: consente di rispondere alle chiamate in modo facile e veloce</li><li>Stile e struttura robusti: per un'affidabilità eccezionale</li><li>Due opzioni aggiuntive a disposizione: per ipodenti e color argento</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Cancellazione del rumore ottimizzata e audio a banda larga: per conversazioni più chiare con i clienti e per offrire un servizio migliore</li><li>Design esclusivo: per prestazioni elevate e un look elegante</li><li>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</li><li>Sette livelli di regolazione: per indossare e posizionare le cuffie al meglio</li></ul> 
Protezione da choc acustici	Protezione da choc acustici	Protezione da choc acustici
Quick Disconnect	Quick Disconnect, QuickCall	Quick Disconnect, QuickCall
Cancellazione del rumore o tubo vocale	Cancellazione del rumore o tubo vocale	Cancellazione del rumore
41gms	Monaural 49gms / Binaural 74gms	Monaural 43.5gms / Binaural 61.5gms
34623-21 Convertibile con tubo vocale 5033588012337	36828-01 Monoauricolare con tubo vocale 5033588015284	78712-02 Monoauricolare a cancellazione del rumore 5033588029137
34625-21 Convertibile con cancellazione del rumore 5033588011842	36832-01 Monoauricolare a cancellazione del rumore 5033588015321	78714-02 Biauricolare a cancellazione del rumore 5033588029298
	36830-01 Biauricolare con tubo vocale 5033588015307	
	36834-01 Biauricolare a cancellazione del rumore 5033588015345	

PROCESSORI AUDIO		
Plantronics Vista™	Plantronics VistaPlus™	Plantronics DA55 USB
		
Migliore qualità del suono e comprensione vocale ottimizzata	Protezione completa da incidenti acustici	Migliore qualità del suono e comprensione vocale ottimizzata per gli operatori sui softphone IP
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 VistaPlus DM15 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 verifica 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 DA55 USB assicurano prestazioni audio superiori per i softphone IP, poiché sono in grado di mantenere il volume selezionato dall'utente, ridurre il livello del rumore ed eliminare l'eco. 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. Per facilitare il passaggio ai softphone IP, il processore audio DA55 supporta entrambi i modelli di cuffie Plantronics H e P, garantendo la protezione degli investimenti per l'acquisto delle cuffie di alta qualità Plantronics.
<ul style="list-style-type: none"><li>Mantenimento del volume: al livello scelto dall'utente, indipendentemente dal volume della chiamata in ingresso</li><li>Riduzione del rumore in uscita: ottimizza le prestazioni delle cuffie Plantronics per ridurre il rumore di fondo in uscita</li><li>Riduzione del rumore in entrata: riduce il rumore in entrata per facilitare l'ascolto agli operatori</li><li>Collegamento simultaneo a due canali audio: possibilità di alternare o unire l'audio in ingresso dal proprio telefono e dall'applicazione UC sul computer (solo MX10)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Protezione contro i rumori improvvisi: elimina i rumori improvvisi e indesiderati come i toni fax o DTMF e i rumori di ritorno</li><li>Mantenimento dell'esposizione al rumore: a un livello inferiore ai limiti consentiti per legge (85 o 80 dB)</li><li>Mantenimento del volume: al livello scelto dall'utente, indipendentemente dal volume della chiamata in ingresso</li><li>Digital Signal Processing (DSP): la configurazione della risposta in frequenza selettiva ottimizza la comprensione vocale riducendo il rumore sulla linea telefonica</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Mantenimento del volume: al livello scelto dall'utente, indipendentemente dal volume della chiamata in ingresso</li><li>Riduzione del rumore in uscita: ottimizza le prestazioni delle cuffie Plantronics per ridurre il rumore di fondo in uscita</li><li>Riduzione del rumore in entrata: riduce il rumore in entrata per facilitare l'ascolto agli operatori</li><li>Eliminazione dell'eco: per migliorare la qualità delle chiamate su VoIP</li></ul>
SoundGuard Plus, Call Clarity	SoundGuard DIGITAL, Call Clarity, DSP (Digital Signal Processing)	SoundGuard Plus, Call Clarity, Digital Signal Processing
Controllo del volume, esclusione microfono, selettore cuffia/cornetta, connettività per PC (solo MX10)	Controllo del volume, esclusione del microfono, selettore cuffia/cornetta, controllo del tono	Controllo del volume in linea, esclusione del microfono
–	–	–
–	–	–
33413-11 Adattatore M12/A 5033588003168	39380-02 VistaPlus 5033588017981	36818-03 DA55 5033588016427
32596-11 M12E/A 5033588002840		
37247-01 MX10 5033588013396		

## TUTTE LE CUFFIE E I PROCESSORI AUDIO SI SERVONO DI UNA TECNOLOGIA APPOSITAMENTE SVILUPPATA PER I CONTACT CENTRE

**Protezione da shock acustici**  
Protezione affidabile ed efficace contro suoni molto forti integrata in tutte le cuffie professionali Plantronics.

**Processori audio**  
I processori audio Plantronics consentono di migliorare l'efficienza e la qualità e di tenere conversazioni più chiare con i clienti.

**Call Clarity™: niente più rumori di sottofondo e attenzione massima al cliente**  
Call Clarity filtra i rumori indesiderati in entrambe le estremità della linea, migliorando la precisione vocale, i tempi di gestione e il servizio offerto ai clienti.

**Call Clarity™ Digital**  
I processori audio con la tecnologia Call Clarity DIGITAL di Plantronics ottimizzano la qualità audio, rendendo tutte le chiamate più chiare a prescindere da dove si trovi l'interlocutore.

**DSP (Digital Signal Processing)**  
Tecnologia avanzata inclusa nei processori audio Plantronics che consente livelli superiori di funzionalità e prestazioni.

**Quick Disconnect**  
Il cavo Quick Disconnect consente di mettere in attesa il chiamante in modo che gli operatori possano allontanarsi dalla postazione senza togliersi la cuffia.

**QuickPair™**  
La funzione QuickPair consente di eseguire facilmente l'associazione tra la cuffia o l'auricolare e un dispositivo Bluetooth.

**SoundGuard® Plus™: per proteggere il benessere degli operatori**  
Costantemente all'erta, SoundGuard DIGITAL identifica ed elimina i rumori forti e gli aumenti improvvisi del livello del suono, offrendo una soluzione efficace al problema dei disturbi dell'udito provocati da un volume eccessivo e dagli shock acustici subiti da molti operatori. SoundGuard DIGITAL verifica continuamente e regola automaticamente l'esposizione tramite la cuffia, consentendo ai contact centre di conformarsi alla legislazione comunitaria.

**SoundGuard® DIGITAL™**  
SoundGuard DIGITAL offre la stessa protezione di SoundGuard Plus e stabilizza il volume delle chiamate in modo tale che non debba farlo l'operatore, consentendogli di parlare con i clienti comodamente, chiamata dopo chiamata.

