

CONTACT
CENTRE



AURICOLARI/CUFFIE PLANTRONICS

SCEGLIETE L'ECCELLENZA AUDIO NELLE COMUNICAZIONI



PERCHÉ UTILIZZARE UNA CUFFIA/AURICOLARE?

Che vengano utilizzate per parlare di lavoro al telefono, per interagire con il PC o conversare con gli amici via Internet, le soluzioni Plantronics uniscono tecnologie avanzate e design funzionale per consentire alle persone di comunicare con maggiore libertà, ovunque si trovino e qualsiasi attività svolgano.

- **Un modo migliore di lavorare:** le nostre soluzioni consentono agli utenti di avere le mani libere per svolgere più attività contemporaneamente e con la massima comodità. I modelli wireless consentono inoltre di muoversi liberamente nell'ufficio continuando a conversare
- **Supporto professionale per contact centre:** auricolari/cuffie comode e resistenti con qualità audio, protezione e tecnologia avanzate sono di fondamentale importanza per la resa della comunicazione, l'ergonomia e la sicurezza
- **Mani libere durante gli spostamenti:** se dovete fare una chiamata mentre siete fuori ufficio, utilizzate l'auricolare/cuffia Bluetooth®, facile e comoda da utilizzare, che garantisce una connessione continua
- **Utilizzare al massimo le funzioni multimediali:** le cuffie e gli auricolari offrono una migliore qualità audio per ascoltare la musica preferita o per conversare via Internet; le comunicazioni sono nitide per entrambi gli interlocutori
- **Audio surround virtuale:** massimo divertimento con i videogiochi per PC grazie a cuffie e auricolari di qualità che offrono audio surround virtuale per il coinvolgimento totale del giocatore ed eccellenti prestazioni.

PERCHÉ PLANTRONICS?

Più di 40 anni fa, Plantronics ha inventato la prima cuffia leggera dando vita a una rivoluzione nelle comunicazioni personali.

Sin dall'inizio, quando la NASA ci ha scelti per la storica missione sulla luna, abbiamo definito il significato di qualità, comfort e affidabilità delle cuffie, stabilendo standard di confronto per gli altri produttori. Ancora produciamo le cuffie più avanzate, grazie all'uso di materiali forti, flessibili e leggeri e ai recenti progressi nei settori di acustica, ergonomia e tecnologia. I nostri prodotti dal design innovativo offrono la comodità della comunicazione a mani libere e una qualità cristallina delle conversazioni in qualsiasi ambiente.

Le comunicazioni personali sono parte essenziale nella nostra vita. In qualunque posto vi troviate, al lavoro, in movimento o a casa, potete affidarvi al prodotto migliore.

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



CASE HISTORY CISCO

L'AZIENDA

Cisco è un'azienda leader nella fornitura di soluzioni di rete che abilitano la comunicazione e la collaborazione tra le persone. Per l'azienda lavorano 66.500 dipendenti che contribuiscono a generare un fatturato che nel 2009 è stato di oltre 36 mld di dollari. La filiale italiana conta circa 700 dipendenti distribuiti tra la sede principale di Vimercate (MI), e le sedi di Roma, Torino, Padova e Monza, dove ha sede il laboratorio di Ricerca e Sviluppo sulla fotonica.

L'APPLICAZIONE E IL PROCESSO

Tradizionalmente, in ufficio ogni impiegato riceve ed effettua molte telefonate al giorno; inoltre sempre più spesso vengono effettuate lunghe call conference con colleghi e altri attori esterni all'azienda. L'utilizzo della cornetta telefonica limita l'accessibilità contemporanea ad altri dispositivi, quali computer, per consultare informazioni e visionare documenti durante la conversazione; questo implica un aumento del tempo necessario per fornire delle risposte, nonché l'assunzione di posizioni innaturali alla scrivania (basti pensare alla tipica posizione di chi mantiene la cornetta appoggiata all'orecchio alzando la spalla).

Per supportare queste attività, Plantronics ha proposto a Cisco una soluzione di cuffie wireless associate ai telefoni aziendali fissi, date in dotazione a circa 300 utenti. Il caso di studio ha analizzato puntualmente l'impatto dell'utilizzo delle cuffie su 87 utenti che hanno risposto alla survey sottoposta. La soluzione prevede la possibilità di usare il classico telefono da scrivania attraverso delle cuffie wireless che si adattano a qualsiasi dispositivo in uso e consentono di rispondere alle chiamate semplicemente premendo un tasto sull'auricolare, come accade per i dispositivi Bluetooth associati ai telefoni cellulari. Le cuffie possono essere utilizzate in mobilità, con copertura elevata e senza necessità di ulteriori dispositivi che abilitano le chiamate.

Le cuffie wireless, adottate da giugno 2008, hanno avuto un impatto su tutti i processi che prevedono l'utilizzo del telefono, dal momento che permettono una "user experience" migliore, derivante sia dalla possibilità di avere le mani libere mentre si parla al telefono sia dalla maggiore ergonomia del posto di lavoro.

Gli 87 utenti intervistati utilizzano il telefono per circa 3 ore al giorno e sono presenti nella sede Cisco di Vimercate (MI) per un totale di 13,85 giorni lavorativi al mese.

I PRINCIPALI BENEFICI

I principali benefici quantitativi ottenuti da Cisco in seguito all'adozione delle cuffie wireless sono rappresentati in Figura 1. Particolarmente evidente è la riduzione del tempo per le chiamate e le conference call, che scende da 179 minuti al giorno (circa 3 ore) per ciascun dipendente a 160 minuti al giorno (poco più di 2,5 ore), con un risparmio giornaliero di circa 19 minuti per ciascun utente, che si traduce per l'azienda in una riduzione del costo delle chiamate pari a circa 82.000 € all'anno.

Accanto ai benefici tangibili, l'applicazione ha permesso di ottenere alcuni benefici intangibili (Figura 2), come l'incremento della Privacy (indicato come molto rilevante dall'85% degli intervistati), la migliore qualità delle telefonate (giudicato importante dalla totalità degli intervistati, di cui circa il 70% lo reputa molto rilevante), l'incremento del

comfort della postazione di lavoro (rilevante per la totalità degli intervistati), la possibilità di utilizzo di altri dispositivi durante la chiamata (considerato estremamente rilevante dal 77% degli intervistati e abbastanza rilevante dal 17%) e l'aumento del numero di chiamate effettuate (ritenuto rilevante per circa il 60% degli intervistati).

Migliora anche l'ergonomia del posto di lavoro, in oltre il 90% dei casi, grazie alla facilità di utilizzo del device che comprende la facilità nella regolazione del volume, nell'indossare le cuffie, nel rispondere e nell'effettuare le chiamate. Questo si traduce in un elevato livello di soddisfazione degli utenti del dispositivo. Accanto alla facilità di utilizzo le cuffie aumentano la facilità di esecuzione di alcune attività come le conference call, grazie alla possibilità di movimento e al maggior livello di concentrazione ottenibile tramite le cuffie; inoltre, dal momento che si hanno le mani libere, è possibile utilizzare pienamente il PC.

L'utilizzo delle cuffie wireless abilita, secondo gli intervistati, l'introduzione di nuove attività che senza cuffie non potrebbero essere svolte come la web collaboration, la possibilità di effettuare chiamate riservate senza essere disturbati, la possibilità di effettuare delle presentazioni da remoto per clienti e la possibilità di effettuare attività in multitasking.

Le cuffie impattano anche sull'utilizzo degli altri device: l'uso del cellulare è stato ridotto sostanzialmente (per il 52% degli intervistati la riduzione è abbastanza rilevante mentre per il 15% la riduzione è estremamente rilevante), mentre l'uso dei sistemi di conference call è moderatamente cambiato (il 45% degli intervistati ha constatato un aumento di utilizzo di tali sistemi mentre il 40% non ha constatato nessun cambiamento). Per quanto riguarda invece i sistemi di email e di instant messaging la quasi totalità degli intervistati non ha registrato nessun cambiamento di utilizzo.

Infine, i benefici sopra elencati potrebbero essere ulteriormente aumentati, dato che il 57% degli utenti prevede un aumento dell'utilizzo delle cuffie wireless nei prossimi 12 mesi (di questi il 20% prevede un aumento moderato e il 37% un forte aumento). Inoltre non sono stati quantificati i risparmi dovuti alla riduzione delle chiamate perse, con una conseguente contrazione del costo delle richiamate a clienti e fornitori.

LA REDDITIVITA'

L'investimento iniziale è relativo all'acquisto di 87 terminali per una spesa complessiva pari a 23.500 €, con costi annui di manutenzione pari al 5%. Per l'attualizzazione dei flussi di cassa generati dall'adozione delle cuffie è stato considerato un costo del capitale pari al 7%, individuato analizzando società comparabili.

Come si può vedere in Figura 1, l'investimento ha un valore attuale netto positivo (NPV) pari a circa 300.000 Euro; in particolare, dato che il tempo di ritorno dell'investimento (Pay Back Time) è pari a 4 mesi.

L'IMPATTO ORGANIZZATIVO

L'idea del progetto nasce dal Real Estate Manager, con l'obiettivo di migliorare l'ergonomia e l'efficienza dei processi interni. Il progetto, dati i ridotti impatti sia sui sistemi informativi aziendali sia sui processi di business, non ha richiesto azioni di change management interno o esterno.



Figura 1 - L'impatto sui costi e la Redditività dell'investimento

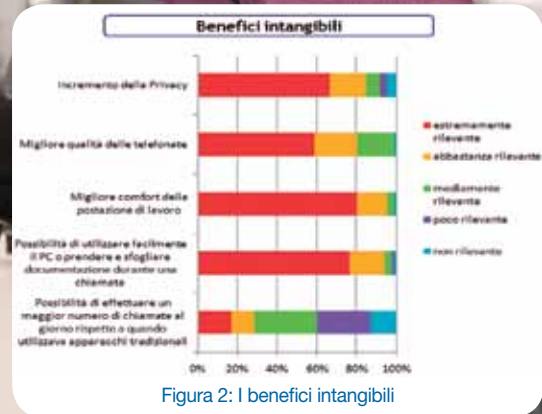
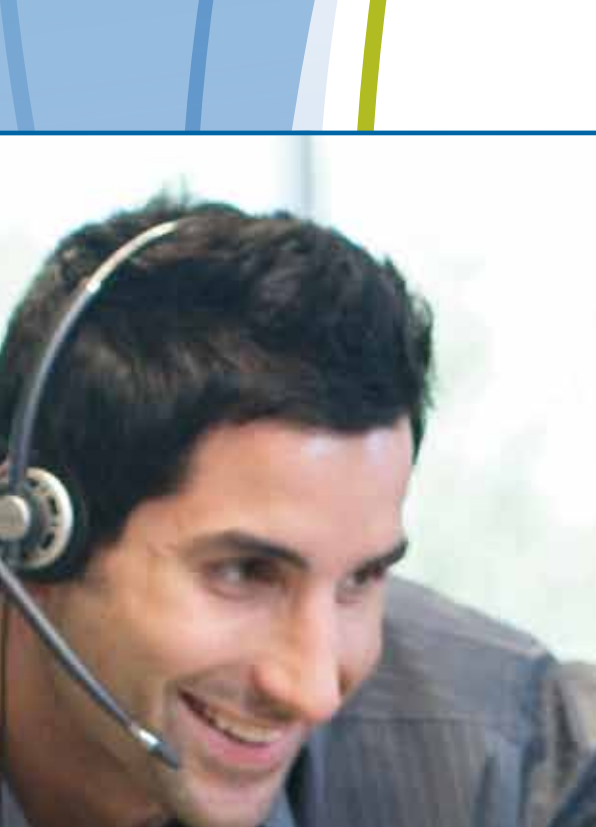


Figura 2: I benefici intangibili



CASE HISTORY BOSCH

L'AZIENDA

Il gruppo Bosch è un player mondiale nella fornitura di tecnologie e servizi. Nei campi della tecnologia industriale e automobilistica, dei beni di consumo e delle tecnologie costruttive, 280.000 collaboratori circa hanno contribuito a generare vendite per 45,1 miliardi di Euro nell'anno fiscale 2008. Bosch Italia è strutturata su diverse attività: vendita e assistenza componentistica per veicoli e sistemi di sicurezza, produzioni di prodotti di oleodinamica e accessori per elettrodomestici, vendita di elettrodomestici e sistemi di riscaldamento. Il fatturato della divisione italiana, che conta circa 5500 dipendenti, 12 centri produttivi e 2 siti di Ricerca e Sviluppo, è stato di circa 2,27 miliardi di euro nel 2008.

L'APPLICAZIONE E IL PROCESSO

Tradizionalmente, in ufficio ogni impiegato riceve ed effettua molte telefonate al giorno; inoltre sempre più spesso vengono effettuate lunghe call conference con colleghi e altri attori esterni all'azienda. L'utilizzo della cornetta telefonica limita l'accessibilità contemporanea ad altri dispositivi, quali computer, per ricercare informazioni relative alla soluzione del problema posto dall'interlocutore; questo implica un aumento del tempo necessario per fornire delle risposte, nonché l'assunzione di posizioni innaturali alla scrivania (basti pensare alla tipica posizione di chi mantiene la cornetta appoggiata all'orecchio alzando la spalla).

Per supportare queste attività, Plantronics ha proposto a Bosch una soluzione di cuffie wireless associate ai telefoni aziendali fissi, date in dotazione a circa 100 utenti. Il caso di studio ha analizzato solo l'impatto dei 10 dispositivi forniti agli addetti ai Sistemi Informativi e all'help desk. La soluzione prevede la possibilità di utilizzare il classico telefono da scrivania attraverso delle cuffie wireless che si adattano a qualsiasi telefono in uso e consentono di rispondere alle chiamate semplicemente premendo un tasto sull'auricolare, come accade per i dispositivi Bluetooth associati ai telefoni cellulari. Le cuffie possono essere utilizzate in mobilità, con copertura elevata e senza necessità di ulteriori dispositivi che abilitano le chiamate.

Le cuffie wireless, adottate ad inizio 2008, hanno avuto un impatto su tutti i processi che prevedono l'utilizzo del telefono, dal momento che permettono una "user experience" migliore, derivante sia dalla possibilità di avere le mani libere mentre si parla al telefono sia dalla maggiore ergonomia del posto di lavoro. Inoltre gli addetti all'help desk della funzione IT possono rispondere in modo più semplice e immediato alle telefonate, ricercando la documentazione necessaria alla risoluzione di problemi con maggiore facilità.

Ogni giorno i 10 utenti dell'help desk utilizzano il telefono per circa 5 ore al giorno, per un totale di 24 giorni lavorativi al mese per 12 mesi all'anno. L'utilizzo delle cuffie permette di risparmiare circa 60 minuti al giorno.

I PRINCIPALI BENEFICI

I principali benefici quantitativi ottenibili da Bosch in seguito all'adozione delle cuffie wireless descritte sono rappresentati in Figura 1. Particolarmente evidente è la riduzione del tempo per teleconferenza e help desk, che scende da 5 ore al giorno per ciascun operatore a 4 ore al giorno, con un risparmio

per l'azienda di circa 51.000 € all'anno.

Accanto ai benefici tangibili, l'applicazione ha permesso di ottenere alcuni benefici intangibili (Figura 2), come l'aumento del numero di chiamate effettuate, la possibilità di utilizzo di altri dispositivi durante la chiamata, l'incremento del confort della postazione di lavoro, la migliore qualità delle telefonate e l'incremento della Privacy. Infine vanno registrati dei benefici anche per quanto riguarda l'ergonomia del posto di lavoro, raggiunta grazie alla facilità di utilizzo del device: facilità di regolazione del volume, facilità nell'indossare le cuffie, facilità nel rispondere alle chiamate e facilità nel risolvere i problemi tecnici attraverso l'assistenza aziendale. L'utilizzo delle cuffie non ha modificato la frequenza di utilizzo degli altri dispositivi, tranne che per i sistemi di conference call.

L'adozione delle cuffie genera inoltre dei benefici intangibili per diverse funzioni aziendali, anche esterne all'help desk. In particolare, gli utenti dei reparti che hanno adottato questi dispositivi possono ricevere le chiamate in qualsiasi momento e in qualsiasi luogo; viene così ridotto il numero di chiamate perse, con una conseguente riduzione del costo delle richiamate a clienti e fornitori (spesso con sedi anche all'estero).

LA REDDITIVITA'

Per calcolare la redditività di questa soluzione vengono adottati due indicatori: il Net Present Value (NPV), che indica quanto "valore" verrà generato dall'investimento (nell'orizzonte temporale considerato) e il Pay Back Time (PBT), che rappresenta il tempo necessario affinché il beneficio netto derivante dalla realizzazione del progetto ripaghi l'investimento. Per il calcolo di questi indicatori occorre considerare l'investimento iniziale, il tasso di attualizzazione dei flussi di cassa e l'orizzonte temporale di riferimento.

L'investimento iniziale è relativo all'acquisto di 10 terminali per una spesa complessiva pari a 2.700 €, con costi annui di manutenzione pari al 5%. Per l'attualizzazione dei flussi di cassa generati dall'adozione delle cuffie è stato considerato un costo del capitale pari al 7%. Infine, gli indicatori di redditività dell'investimento sono stati calcolati su un orizzonte temporale di quattro anni.

Come si può vedere in Figura 1, l'investimento ha un valore attuale netto positivo (NPV) pari a circa 204.000 euro; in particolare, dato che il tempo di ritorno dell'investimento (Pay Back Time) è meno di un mese, il progetto genera flussi di cassa positivi praticamente da subito.

L'IMPATTO ORGANIZZATIVO

L'idea del progetto è del responsabile dell'help desk e della comunicazione, che ha richiesto l'approvazione della Direzione per il finanziamento del progetto (normale iter aziendale per il finanziamento dei progetti). Il responsabile dell'help desk, ottenuta l'approvazione, ha richiesto a Plantronics un device per provarne le funzionalità. L'esito positivo del test ha spinto l'azienda a fornire in dotazione le cuffie a circa 100 persone in diversi reparti.

Il progetto non ha richiesto nessuna attività formativa e nessun piano di change management.

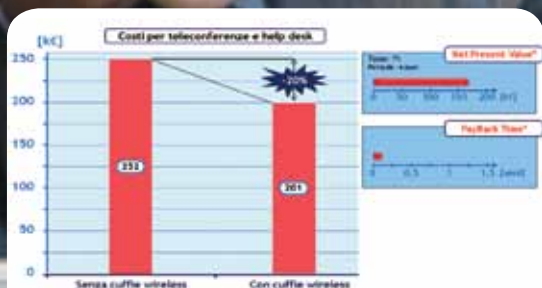


Figura 1 - L'impatto sui costi e la Redditività dell'investimento

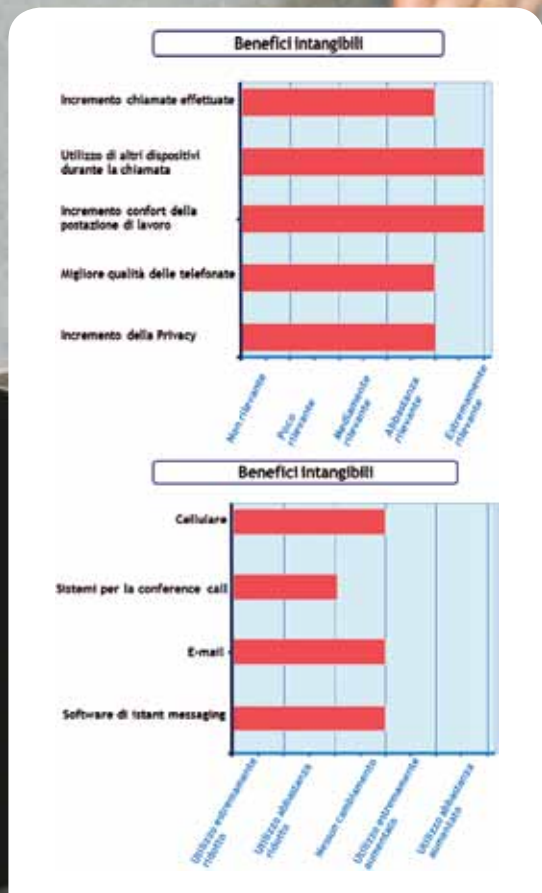
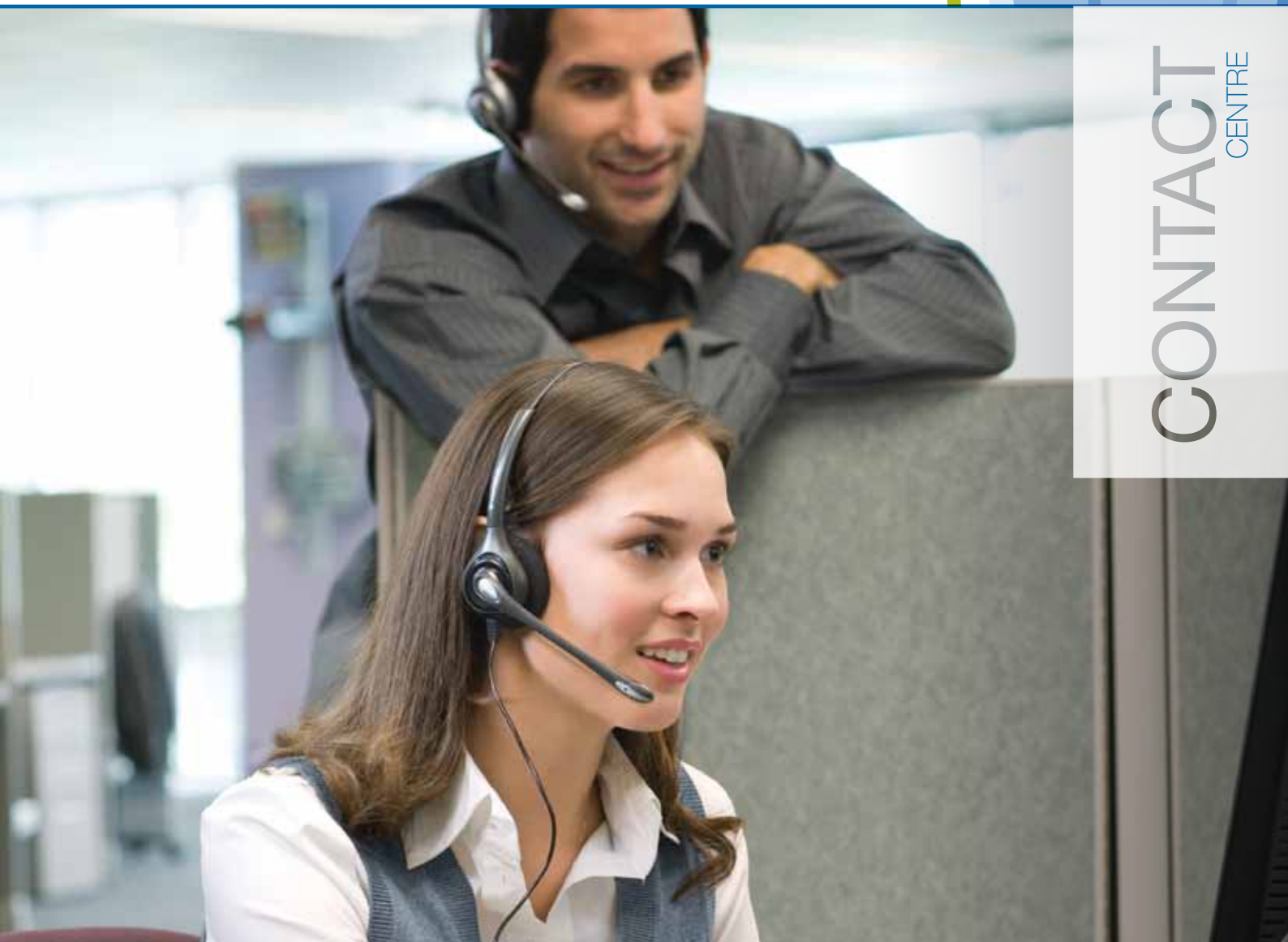


Figura 2: I benefici intangibili



QUALITÀ ECCELLENTE

Plantronics si occupa di sviluppare soluzioni per i contact centre da oltre 40 anni. Ci rendiamo conto che chi utilizza il telefono come principale strumento di lavoro ha la necessità di sentire e farsi sentire perfettamente per garantire la massima produttività e la soddisfazione dei clienti. Le nostre soluzioni sono progettate per durare e offrire assoluta comodità.

L'ampia gamma di modelli consente di scegliere la soluzione più adatta alle proprie esigenze: tubi vocali sostituibili per la massima igiene o microfoni a cancellazione di rumore, l'ultima tecnologia di protezione acustica delle nostre unità di elaborazione audio o i più avanzati sistemi wireless per la supervisione del team e l'assistenza flessibile in movimento, il tutto supportato dalla nostra garanzia e dai servizi di assistenza clienti leader del settore.



INCREMENTO DELLA FUNZIONALITÀ CON UN PROCESSORE AUDIO

I processori audio Plantronics garantiscono agli operatori e ai clienti di contact centre la qualità audio ideale per le loro esigenze.

La variazione della qualità della chiamata, i rumori di fondo e il brusio possono influire negativamente sulla produttività e la salute degli impiegati, nonché sull'esperienza del cliente. I processori audio Plantronics consentono di migliorare l'efficienza e la qualità e di tenere conversazioni più chiare con i clienti.

Conversazioni più chiare: i processori audio utilizzano l'elaborazione digitale dell'audio per ottimizzare la qualità acustica e soddisfare al meglio i clienti eliminando le interferenze, a prescindere da dove si trovi l'interlocutore.

Come si scelgono i processori audio?

Dipende dalle priorità aziendali. È possibile raggruppare le priorità dei contact centre in cinque aree strategiche, per ognuna delle quali un processore audio Plantronics è un valido strumento per migliorare i valori di misura e le prestazioni.

La tabella sulla destra indica le cinque priorità principali e il processore audio consigliato.

Controllo del rumore di fondo e attenzione massima ai clienti: i processori audio filtrano i rumori indesiderati in entrambe le direzioni, aumentando il livello qualitativo delle conversazioni e consentendo all'operatore di concentrarsi al massimo sul cliente.

Protezione della riservatezza dei clienti: la riduzione del rumore dei processori audio Plantronics riduce notevolmente il rischio che i dati personali dei clienti vengano ascoltati da altri interlocutori.

Maggiore benessere degli operatori: i processori audio muniti della tecnologia Plantronics SoundGuard® Plus riducono all'istante i rumori forti a un livello più confortevole senza modificare o interrompere la conversazione.

Priorità	Processore audio
Produttività degli operatori	VistaPlus™ AP15
Conversazioni più chiare	Vista™ M22, VistaPlus™ AP15, DA60
Fidelizzazione dei dipendenti	VistaPlus™ DM15
Sicurezza dei dipendenti	VistaPlus™ DM15
Accuratezza dell'immissione dei dati	VistaPlus™ AP15
Tecnologia SIP	IP40™

PLANTRONICS IP40™

SOLUZIONE ADATTA PER: contact centre che utilizzano IP PBX o SIP in postazione

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.

- Aumenta la disponibilità rispetto ai client software, poiché non è influenzato dallo stato del PC
- Semplice interfaccia utente, nessuna distrazione, minimo ingombro sulla scrivania
- Agevola gli operatori che lavorano fuori sede e a casa
- Installazione plug-and-play e configurazione remota



compatibile con

SIP

Ideale per



CENTRI DI CONTATTO

SERIE DA PLANTRONICS

SOLUZIONE ADATTA PER: contact centre che desiderano per i propri operatori una migliore qualità audio e una comprensione vocale ottimizzata su softphone IP

I processori audio USB Plantronics DA55™ e DA60™ 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.

- 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: riduce il rumore in entrata per facilitare l'ascolto agli operatori
- Eliminazione dell'eco: per migliorare la qualità delle chiamate su VoIP



compatibile con



PC

Ideale per



CENTRI DI CONTATTO

PLANTRONICS VISTAPLUS™ AP15™

SOLUZIONE ADATTA PER: contact centre che desiderano ottimizzare la comprensione vocale per migliorare l'evasione delle richieste alla prima chiamata e la durata totale delle conversazioni

Plantronics VistaPlus AP15 è un processore audio che aiuta a migliorare i parametri standard del contact centre, come la durata totale delle conversazioni o l'evasione delle richieste alla prima chiamata. Utilizzando algoritmi DSP e configurazioni della frequenza ottimizzati, la nitidezza dell'audio delle chiamate in entrata viene migliorata in modo significativo; questo consente di ascoltare la voce del cliente in modo molto più chiaro e di ridurre la possibilità di errore. In questo modo, gli operatori hanno la possibilità di effettuare più chiamate e aumentare la soddisfazione del cliente, eliminando inutili ripetizioni e registrando da subito correttamente i dati del cliente.

- Migliore qualità audio delle chiamate provenienti da telefoni cellulari e cordless
- Eliminazione dell'eco e del rumore di fondo
- Regolazione automatica del volume per il livello di ascolto ideale dell'utente



compatibile con



TELEFONO FISSO

Ideale per



CENTRI DI CONTATTO

PLANTRONICS VISTA™ M12™

SOLUZIONE ADATTA PER: contact centre che desiderano per i propri operatori una migliore qualità audio e una comprensione vocale ottimizzata

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.

- 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: riduce il rumore in entrata per facilitare l'ascolto agli operatori



compatibile con



TELEFONO FISSO

Ideale per



CENTRI DI CONTATTO

PLANTRONICS VISTAPLUS™ DM15™

SOLUZIONE ADATTA PER: contact centre che desiderano migliorare la produttività attraverso l'ottimizzazione della comprensione vocale e il potenziamento della protezione acustica

Il processore audio Plantronics VistaPlus DM15 utilizza l'elaborazione digitale del segnale (DSP) per offrire protezione acustica e qualità audio insuperabili. La tecnologia SoundGuard® DIGITAL™ riduce i suoni forti e improvvisi e monitora l'esposizione quotidiana del personale ai rumori per garantire massimo comfort e sicurezza. Consente inoltre alle aziende di conformarsi alla recente legislazione UE relativa ai rumori sui luoghi di lavoro.

- Digital Signal Processing (DSP): la configurazione della risposta in frequenza selettiva ottimizza la comprensione della comunicazione
- Protezione contro i rumori improvvisi: elimina i rumori improvvisi e indesiderati come i toni fax o DTMF e i rumori di 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



compatibile con



TELEFONO FISSO

Ideale per



CENTRI DI CONTATTO

PLANTRONICS VISTA™ MX10™

SOLUZIONE ADATTA PER: contact centre che desiderano una migliore qualità audio e una comprensione vocale ottimizzata con connettività per PC avanzata

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 modello MX10 può essere collegato contemporaneamente sia al telefono sia al PC dotato di applicazioni UC (Unified Communication).

- 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
- Collegamento simultaneo a due canali audio: possibilità di alternare o unire l'audio in ingresso dal proprio telefono e dall'applicazione UC sul computer



compatibile con



TELEFONO FISSO



PC

Ideale per



CENTRI DI CONTATTO



PLANTRONICS ENCOREPRO™

SOLUZIONE ADATTA PER: massima comodità, qualità audio e stile eccezionali

La super premiata linea EncorePro, combina design e funzionalità, creando una cuffia leggera, elegante e pratica, con una qualità audio, un comfort e un'affidabilità incredibili.

- Cancellazione del rumore ottimizzata e audio a wideband per conversazioni più chiare con i clienti
- Design esclusivo per alte prestazioni e un look elegante
- Modello monoauricolare per parlare con i colleghi o binauricolare per bloccare i rumori di sottofondo
- Sette livelli di regolazione per indossare e posizionare le cuffie al meglio
- Compatibilità VoIP per preservare il proprio investimento anche con aggiornamenti futuri del sistema telefonico



A FILO

compatibile con



TELEFONO FISSO

PLANTRONICS ENCOREPRO™ DIGITAL

SOLUZIONE ADATTA PER: maggiore produttività attraverso l'ottimizzazione della comprensione vocale e il potenziamento della protezione acustica

La combinazione di VistaPlus e EncorePro Digital offre il meglio di entrambi i prodotti per i contact centre. VistaPlus si adatta alle caratteristiche di ogni cuffia EncorePro 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.

- Digital Signal Processing (DSP): la configurazione della risposta in frequenza selettiva ottimizza la comprensione della comunicazione
- Protezione contro i rumori improvvisi: elimina i rumori improvvisi e indesiderati come i toni fax o DTMF e i rumori di 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 da quello della chiamata in ingresso



A FILO

compatibile con



TELEFONO FISSO



PLANTRONICS SUPRAPLUS®

SOLUZIONE ADATTA PER: contact centre che desiderano una combinazione di prestazioni, affidabilità e comfort

I contact centre necessitano di qualità audio eccezionale, comfort prolungato e affidabilità. La cuffia Plantronics 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 binauricolare si avvale di un cavo singolo che assicura maggior comfort e praticità.

- Ampia scelta di modelli in base alle esigenze personali: monoauricolare o binauricolare, con tubo vocale o microfono a cancellazione di rumore
- Binauricolare 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

compatibile con



TELEFONO FISSO

A FILO

PLANTRONICS SUPRAPLUS® WIRELESS

SOLUZIONE ADATTA PER: supervisor di contact centre costretti a spostarsi continuamente all'interno della stanza restando sempre in linea

Le cuffie e gli auricolari wireless aumentano la soddisfazione dei clienti, migliorano i processi di formazione e la produttività, in quanto consentono a supervisor e operatori di muoversi liberamente senza rinunciare alla connettività, con una conseguente ottimizzazione delle prestazioni. Ecco la promessa del modello Plantronics SupraPlus wireless, la prima cuffia wireless studiata appositamente per i contact centre.

- Qualità audio eccellente: grazie all'insuperabile microfono a cancellazione del rumore
- Libertà di movimento: è possibile allontanarsi dalla propria scrivania fino a una distanza di 100 metri senza perdere una chiamata
- Multioperatività semplificata: è possibile scrivere o prendere appunti, accedere a documenti e perfino rilassarsi e gustare una tazza di caffè durante una conversazione di lavoro
- Diverse modalità di utilizzo: disponibile in versione mono e binauricolare
- Un solo sistema, molti utenti: grazie a QuickPair™, i lavoratori con postazioni flessibili o i turnisti dispongono di una cuffia personale da utilizzare su qualsiasi postazione dotata di una base apposita

compatibile con



TELEFONO FISSO

WIRELESS

PLANTRONICS ENTERA™

SOLUZIONE ADATTA PER: utenti che utilizzano il telefono occasionalmente e che cercano la semplicità con funzioni di base

Una cuffia modello standard dotata di un numero di funzionalità esiguo, disponibile con auricolare singolo, indossabile sia sull'orecchio destro sia sull'orecchio sinistro, oppure con doppio auricolare per sovrastare i rumori di sottofondo. Entrambi i modelli sono dotati di un microfono a cancellazione di rumore per una trasmissione vocale eccellente.

- Microfono con riduzione del rumore per una maggiore comprensione vocale
- Modello monoauricolare per parlare con i colleghi o binauricolare per bloccare i rumori di sottofondo
- Audio a wideband per proteggere il proprio investimento nel passaggio al sistema VoIP
- Comodo e leggero

compatibile con



TELEFONO FISSO

A FILO

PLANTRONICS ENTERA™ USB

SOLUZIONE ADATTA PER: utenti che utilizzano il telefono occasionalmente e che cercano la semplicità con funzionalità di base

Una cuffia modello standard dotata di un limitato numero di funzionalità, disponibile con auricolare singolo, indossabile sia sull'orecchio destro sia su quello sinistro, oppure con doppio auricolare per sovrastare i rumori di fondo. Entrambi i modelli sono dotati di un microfono a cancellazione di rumore per una trasmissione vocale eccellente.

- Microfono a cancellazione di rumore per una maggiore accuratezza del riconoscimento vocale e chiamate più chiare
- Modello monoauricolare per parlare con i colleghi o biauricolare per bloccare i rumori di sottofondo
- Audio a wideband per proteggere il proprio investimento nel passaggio al sistema VoIP
- Comodo e leggero



AVAYA

Alcatel Lucent



IBM

NORTEL

SIEMENS

skype

A FILO /
PROFESSIONALE

compatibile con



PLANTRONICS DUOSET®

SOLUZIONE ADATTA PER: contact centre attenti ai costi che desiderano una soluzione flessibile

Il modello Plantronics DuoSet è una cuffia/auricolare flessibile, per uso professionale di livello base, ideale per un uso intensivo non superiore a quattro ore, o di più 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.

- Convertibile: comunicazioni a mani libere in due versioni, con archetto sopra la testa o sopra l'orecchio
- Microfono a cancellazione di rumore o tubo vocale rimovibile: da scegliere in base alle proprie esigenze lavorative



A FILO

compatibile con



TELEFONO FISSO

PLANTRONICS DUOPRO®

SOLUZIONE ADATTA PER: contact centre che desiderano una combinazione di versatilità e comfort

La cuffia Plantronics DuoPro offre una versatilità ineguagliabile. È configurabile per le esigenze e le preferenze di ogni utente. Il design modulare consente diverse modalità di utilizzo che è possibile alternare se necessario. DuoPro è dotata di doppio archetto a T per maggiore stabilità e comfort e di asta portamicrofono antitorsione, per il perfetto posizionamento del microfono.

- Diverse modalità di utilizzo: disponibile nelle versioni sopra l'orecchio, ad archetto o con archetto di sostegno dietro la nuca opzionale
- Microfono a cancellazione di rumore o tubo vocale rimovibile: da scegliere in base alle proprie esigenze lavorative
- Comfort e stabilità: grazie all'innovativo design a doppio cuscinetto a T dell'archetto, il cuscinetto dell'altoparlante non esercita pressione sull'orecchio pur rimanendo perfettamente stabile



A FILO

compatibile con



TELEFONO FISSO

THE
DIFFERENCE
IS CLEAR



PLANTRONICS VOYAGER® PRO

SOLUZIONE ADATTA PER: Mobile professionals che richiedono una eccellente qualità acustica e cancellazione del rumore di fondo. La differenza è chiara!

Il nuovo auricolare Plantronics Voyager PRO è un must per i professionisti in movimento. Oggi si comunica costantemente mentre si è in movimento. Spesso ci si trova in ambienti molto rumorosi. Voyager PRO è stato studiato per rispondere alle esigenze di questi lavoratori offrendo una qualità audio che non li deluderà.

- Tecnologia AudiolQ² con microfono doppio a cancellazione di rumore per arricchire la qualità vocale
- L'asta rotante a cancellazione di rumore consente di posizionare i microfoni dove meglio catturano la voce
- Auricolare durevole resistente all'usura quotidiana o ai danni
- Tre livelli di protezione dal rumore del vento
- Multipoint consente di associare l'auricolare a 2 dispositivi audio Bluetooth
- Comandi vocali, avvisi sullo stato della batteria e di microfono disattivato
- Batteria a lunga durata garantisce fino a 6 ore di talking time



compatibile con



SISTEMI MOBILE

Ideale per



DISPOSITIVI MULTIPLI

TECNOLOGIA

Tecnologia del microfono

Cancellazione del rumore

I microfoni Plantronics a cancellazione di rumore consentono di ridurre il rumore di fondo e di migliorare la precisione dei suoni trasmessi. Sono ideali per gli ambienti rumorosi.

WindSmart

La tecnologia WindSmart di Plantronics con brevetto in corso di registrazione utilizza un materiale speciale sul microfono che consente di distribuire il rumore del vento garantendo conversazioni chiare e nitide anche in ambienti ventosi, ad esempio in automobile o per strada.

AudioIQ™

La tecnologia Digital Signal Processing (DSP) riduce il rumore di fondo fino a 8 dB, per chiamate più chiare.

Per provare la tecnologia Audio IQ andate al sito www.plantronics.com/AudioIQ

AudioIQ²

Include un doppio microfono per cancellare ulteriormente il rumore di fondo mantenendo unicamente il suono della vostra voce. Inoltre adatta il volume in ricezione in modo che possiate sempre sentire bene chi vi sta chiamando.

Voice Prompts

Degli avvisi vocali informano l'utente in caso di poca batteria o dello stato di Mute attivo.

Enhanced usability

AcuSpeak™

Le cuffie tradizionali dotate della tecnologia AcuSpeak sono ideali per chi lavora in ambienti rumorosi, poiché il microfono intelligente seleziona la voce umana ed elimina gli altri suoni dalla trasmissione.

Uscita audio

È possibile trasferire la musica dal telefono stereo Bluetooth agli altoparlanti per un ascolto amplificato.

Call Clarity™

Il sistema Call Clarity migliora la qualità di trasmissione e ricezione in modo che l'utente non debba regolare il livello audio per compensare i diversi volumi in ingresso.

Call Clarity DIGITAL™

Call Clarity DIGITAL utilizza la tecnologia DSP di elaborazione del segnale digitale per migliorare la qualità di trasmissione e ricezione, eliminando la necessità di regolare il volume per compensare i diversi volumi in ingresso.

Connettività multipoint

La maggior parte dei dispositivi wireless utilizza collegamenti "point-to-point", ovvero collegabili a un solo dispositivo per volta. Ad esempio, un telefono cellulare e un auricolare Bluetooth possono essere collegati in modalità "point-to-point". È inoltre possibile associare un dispositivo PDA a un computer. Quando un auricolare dispone di connettività multipoint, è in grado di ricevere informazioni da più dispositivi contemporaneamente.

PerSonoCall™

PerSonoCall è una piccola applicazione software che consente di integrare le applicazioni softphone più diffuse con l'auricolare CS60 USB o Voyager 510 USB. Consente il controllo elettronico di attivazione / disattivazione della chiamata tra l'applicazione softphone e l'auricolare wireless consentendo di rispondere in modalità senza filo alle chiamate tramite PC dal dispositivo stesso o direttamente dall'auricolare sul modello DA45.

QuickAdjust

Consente il posizionamento ottimale dell'asta portamicrofono.

Quick Call

Il sistema Quick Call consente di rispondere rapidamente a una chiamata senza dover indossare l'apparecchio.

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 associare in modo semplice e rapido diversi auricolari wireless alla stessa base tramite la pressione di un unico tasto. Questa funzione è ideale in ambienti con turni di lavoro diversificati e postazioni di lavoro flessibili, dove gli utenti condividono la base ma non l'auricolare.

Segnale di ritorno

La tecnologia Sidetone garantisce un ascolto naturale che consente di percepire esattamente ciò che sente l'interlocutore ed è particolarmente utile in presenza di rumori di fondo, poiché consente di percepire l'eventuale presenza di problemi di trasmissione.

SoundGuard® DIGITAL™

SoundGuard DIGITAL offre due tipi di protezione per ridurre gli effetti degli incidenti acustici a breve termine e dell'esposizione prolungata quotidiana al rumore, assicurando la conformità alla normativa relativa al rumore nell'ambiente di lavoro.

Altre tecnologie

Bluetooth®

La tecnologia wireless Bluetooth consente ai dispositivi di comunicare tra loro tramite una frequenza radio a corto raggio anziché via cavo. La comunicazione tra due dispositivi Bluetooth è possibile a condizione che su entrambi sia attiva l'opzione Bluetooth, che siano entrambi nel raggio d'azione e che sia stata eseguita l'associazione, ovvero una procedura di "sincronizzazione" rapida che permette di collegare i due dispositivi. La tecnologia Bluetooth ha un raggio d'azione massimo di 10 m. Ostacoli, quali muri o altri dispositivi elettronici, possono causare interferenze o limitare il raggio d'azione del dispositivo. Per ottenere le prestazioni ottimali, tenere l'auricolare e il telefono sullo stesso lato del corpo.

DECT™

DECT (Digital Enhanced Cordless Telecommunications) è una tecnologia wireless per l'accesso radio per telefoni cordless, uffici wireless e linee telefoniche domestiche wireless. La tecnologia DECT è stata progettata per poter funzionare anche con altri tipi di rete, inclusi PSTN, ISDN e GSM. È un marchio di ETSI (European Telecommunications Standards Institute).

DSP (Digital Signal Processing)

La tecnologia Digital Signal Processing (DSP) di elaborazione del segnale audio digitale consente di ridurre del 35% il rumore di fondo, mantenendo chiara e nitida la trasmissione vocale. Se si desidera utilizzare la cuffia .Audio per chattare su Internet o per giochi dove è necessario il riconoscimento vocale, si consiglia di scegliere un modello DSP, specialmente se si vive in un ambiente con molto rumore di fondo.

VoIP

VoIP (Voice over Internet Protocol) è una tecnologia che consente di effettuare trasmissioni vocali attraverso reti basate su IP (reti di dati). VoIP offre molti vantaggi rispetto alla telefonia normale, incluse delle funzioni ottimizzate, un costo ridotto e un'integrazione maggiore.

Wideband

La gamma audio a wideband offre comunicazioni più ricche con suoni naturali e una maggiore chiarezza dell'audio quando viene utilizzata con sistemi hardphome e softphone IP compatibili con la wideband.

Partnership di Plantronics con il principale fornitore di tecnologie audio – Dolby®

Perché Plantronics GameCom® 777 include adesso la tecnologia Dolby®?

- Dalle ricerche effettuate è emerso che gli appassionati di videogiochi reputano un requisito essenziale la funzionalità di audio surround 5.1 su qualsiasi tipo di cuffia per giochi per PC, in quanto garantisce un'esperienza audio realistica.
- Plantronics GameCom 777 è la prima cuffia Plantronics che offre un audio Dolby Surround, per un'immersione totale e un'esperienza di gioco reale.
- La tecnologia per Dolby® Headphone crea un'esperienza audio surround realistica per qualsiasi gioco per PC. Consente ai giocatori di percepire ogni colpo ed esplosione come se stesse realmente accadendo. La tecnologia Dolby Headphone, aggiungendo un'altra dimensione all'ambiente di gioco, offre vantaggi significativi, facilitando l'individuazione dei nemici e degli ostacoli non visibili sullo schermo.

SPIEGAZIONE DELLA TECNOLOGIA DOLBY

Dolby® Pro Logic II

- Trasforma il contenuto stereo di alta qualità in un'esperienza di audio surround naturale realistico.
- Ottimizza l'esperienza di ascolto senza generare suoni artificiali o elaborati.
- Applica le competenze Dolby alla tecnologia audio surround a matrice per produrre un'esperienza di ascolto naturale.
- La modalità per la musica offre tre funzioni regolabile: **LA MODALITÀ PANORAMA** crea un effetto surround totale e avvolgente; **CENTRE WIDTH CONTROL** modifica la gamma delle applicazioni vocali principali negli altoparlanti centrale e anteriore; **DIMENSION CONTROL** modifica la profondità dell'esperienza audio surround.

Tecnologia Dolby Headphone

- Consente di immergersi in un'esperienza audio surround senza disturbare gli altri.
- Ottimizza la ricezione e riduce "l'affaticamento dell'utente".
- Consente l'ascolto del contenuto stereo come surround 5.1 (in combinazione con Dolby Pro Logic II).



www.plantronics.com

Plantronics Acoustics Italia, Srl Milano, Italia, 800 950 934