

# Étude De Cas

**Transcom**

Groningen, Pays-Bas

« À l'issue d'un processus de sélection, ultra rigoureux, notre choix s'est tout naturellement porté sur EPOS ! »

**Joep Kaiser** Facility Manager - Transcom

À la recherche de nouveaux micro-casques, Transcom a décidé de soumettre plusieurs fabricants - dont EPOS - à une batterie de tests afin de déterminer le modèle le plus adapté aux besoins de ses équipes. À la fin d'un processus de sélection très précis, les agents de Transcom ont attribué la meilleure note à EPOS.

« Transcom a décidé de moderniser son parc de micro-casques afin d'accompagner la forte croissance de ses activités », indique Joep Kaiser. En tant que Facility Manager, M. Kaiser a géré de bout en bout le processus de sélection des nouveaux micro-casques. « Nous avons soumis les modèles présélectionnés - dont ceux de EPOS - à un ensemble de tests portant sur les critères suivants : réduction des bruits environnants, confort de port et qualité audio.

Pour les critères les plus importants, tels que le son et la fonction antibruit, nous avons multiplié par deux le barème des points. Au final, les micro-casques EPOS se sont imposés comme le choix idéal pour Transcom ! »

Société  
Transcom

Micro-casques  
IMPACT 660

Website  
[www.transcom.com/nl](http://www.transcom.com/nl)

Lieu  
Groningue, Pays-Bas

Effectifs  
Env. 1 100 salariés

### Coopération

« Le contact avec EPOS a également été très fluide, » poursuit M. Kaiser. « Je me suis vraiment senti épaulé. EPOS a eu une approche résolument proactive, ce qui nous a permis d'optimiser le déploiement des micro-casques. »

### Contact clientèle

« Nous avons grandement amélioré notre contact clientèle », précise Kor Boelsma, responsable d'équipe chez Transcom. « Nous comprenons parfaitement nos clients. Du coup, les conversations sont beaucoup plus fluides. Nous n'avons plus à faire répéter notre interlocuteur. Et ça, ça change tout ! Nous nous concentrons à 100 % sur nos appels tout en travaillant sur ordinateur, ce qui nous permet d'apporter un service client complet. »

### Productivité

Nos agents n'ont plus à faire d'efforts pour comprendre leurs interlocuteurs, et se faire comprendre par eux. Ils peuvent effectuer plusieurs tâches en même temps et sont donc bien plus productifs.

« Le micro-casque a incontestablement amélioré ma productivité », conclut Jessica Wiffers, agent chez Transcom. Jessica peut se concentrer pleinement sur ses appels car elle est moins gênée par les bruits ambiants. « La qualité audio est vraiment bonne. C'est un grand avantage car cela me permet de me focaliser sur ce que dit le client. Je suis engagé à 100 % dans la conversation et peux faire abstraction de tout ce qui m'entoure. »



# IMPACT 660

Les IMPACT 630 et IMPACT 660 sont des micro-casques filaires haut de gamme pour l'utilisation tout au long de la journée avec des téléphones de bureau dans des bureaux ou centres d'appel bruyants.

Confortable tout au long de la journée et démontrant un solide sens de la qualité, Les micro-casques IMPACT est conçu pour vous offrir un son superbe, un look remarquable et durer plus longtemps que ses concurrents, même dans les conditions les plus difficiles d'un centre d'appel ou d'un bureau. C'est un micro-casque qui montre l'attention que vous portez à votre personnel et à vos clients.

La gamme IMPACT utilise des matériaux haut de gamme conformes aux plus hauts standards de EPOS pour assurer une qualité de conception et une durabilité maximales. Charnières en acier inoxydable, pièces en aluminium brossé et câbles renforcés en Vectran ne sont que quelques éléments de notre arsenal chargé de protéger votre micro-casque des rigueurs d'une utilisation quotidienne.



# EPOS

THE POWER OF AUDIO