



EPDS

# Fall- beispiel

Sympany

Schweiz



Sympany ist eine Schweizer Krankenversicherung. Dort wird die EPOS Manager-Software verwendet, um mühelos mehr als 1.000 EPOS-Headsets zu warten.

#### **Die Herausforderung**

Sympany setzt auf eine Virtual Desktop Infrastructure (VDI). Ihre Contact Center-Mitarbeiter greifen auf ihre Softphone-Apps und -Funktionen zu, indem sie sich mit einzelnen virtuellen Desktops verbinden. Diese Konfiguration ist sehr sicher und einfach zentral zu verwalten.

Aber es gibt auch ein paar spezielle Hürden:

- Hybrides Arbeiten hat während der Corona-Pandemie deutlich zugenommen. Heutzutage arbeiten Mitarbeiter zunehmend von zu Hause aus oder von anderen Standorten außerhalb des Büros.
- Es ist von entscheidender Bedeutung, dass alle Contact Center-Mitarbeiter Zugriff auf die neueste Firmware haben, um das bestmögliche Kundenerlebnis zu gewährleisten, insbesondere wenn sie von zu Hause aus arbeiten.
- Die IT braucht eine Möglichkeit, mehr als 1000 EPOS-Audiogeräte einfach aus der Ferne zu verwalten.
- Unabhängig von den einzelnen Anwendungsfällen – ob Laptop oder IGEL Thin Client – muss das gewählte Gerät gleichermaßen gut funktionieren.
- Gerätemanagementlösungen zu finden, die gut in einer sicheren VDI-Umgebung funktionieren, kann schwierig sein.

Da veraltete Headset-Firmware zu einem Problem wurde, bestand ein klarer Bedarf nach einem Gerätemanagement-Tool, das dieses Problem einfach lösen konnte.

„Die Nutzung des EPOS Managers ist eine wahre Freude. Wir haben enorm von der zentralen Verwaltung profitiert, was uns viel Zeit und Mühe gespart hat.“

**Alexander Schmidt** IT-Manager bei Sympany

## Die Lösung

Alle Anrufe von Sympany werden mithilfe von Skype for Business und Microsoft Teams in Kombination mit EPOS-Headsets abgewickelt. Ausgestattet mit den audio- und sprachoptimierenden IMPACT-Headsets können die Contact-Center-Mitarbeiter Anrufe auf Knopfdruck steuern. EPOS-Headsets sind so konzipiert, dass sie mit einer Reihe von Unified Communications (UC)-Lösungen vollständig gesteuert werden können, auch in virtualisierten Umgebungen.

Ein großer Vorteil ist die Integration einer ergänzenden EPOS Manager-Software. Dank der nativen Integration von EPOS Connect mit IGEL OS läuft der EPOS Manager einwandfrei in der VDI-Infrastruktur von Sympany. Mit einem einfachen Klick in der Universal Management Suite (UMS) von IGEL können IT-Manager EPOS Connect aktivieren und Headsets aus der Ferne aktualisieren, Konfigurationen optimieren und die Gerätenutzung im Handumdrehen überwachen.



„EPOS Manager spart  
Sympany min. 250  
Arbeitsstunden pro  
Update, das entspricht  
Kosteneinsparungen von  
11.000 USD.\*“



## Das Ergebnis

Mit dem EPOS Manager kann die IT-Abteilung von Sympany ihren Aktualisierungsprozess standardisieren. Auf diese Weise verfügen alle Mitarbeiter-Headsets immer über die neueste Firmware, was für mehr Stabilität, verbesserte Audioqualität und Fehlerbehebung sorgt.

Sympany hat die folgenden Vorteile erkannt:

- **Enorme Zeitersparnis.** Durch die gleichzeitige Verwaltung von mehr als 1000 EPOS-Geräten spart Sympany mindestens 250 Arbeitsstunden pro Firmware-Update, was Kosteneinsparungen von ca. 11.000 USD\* entspricht.
- **Einfache Verwaltung.** Die IT-Abteilung kann alle Geräte einfach von einem zentralen Ort aus verwalten. Firmware-Updates erfolgen nur, wenn sich Headsets im Ruhezustand befinden, und können so eingeplant werden, wenn es zeitlich am besten passt.
- **Bessere Konfigurationsmöglichkeiten.** Der EPOS Manager ermöglicht es Sympany, die Reichweite des Headsets spontan anzupassen und auf Grundlage der Eingaben von Callcenter-Agenten und je nachdem, wie voll das Callcenter zu einem bestimmten Zeitpunkt ist, zu optimieren.

\*Die Kosten sind Näherungswerte und können variieren.

Kunde  
Sympany

Installierte Produkte  
IMPACT 660 und SDW 506x

Website  
<http://www.sympany.ch>

Land  
Schweiz

Branche  
Versicherung

Profil  
Sympany unterstützt Privatpersonen als auch Unternehmen seit über 100 Jahren. Außerdem bietet Sympany Kranken- und Unfallversicherungen sowie Sach- und Haftpflichtversicherungen an. Der Hauptsitz befindet sich in Basel.

## EPOS VDI-Lösungen

Die EPOS VDI-Lösung ist vollständig getestet und kompatibel mit IGEL OS und anderen wichtigen VDI OS-Anbietern. Dies gibt IT-Administratoren die Möglichkeit, die Geräteverwaltungsfunktionen von EPOS Connect auf den gängigsten VDI OS zu nutzen und Geräte über den EPOS Manager zu verwalten.

## Interoperabilität mit führenden UC-Lösungen in VDI-Konfigurationen

EPOS ermöglicht die vollständige Anrufsteuerung und Plug-and-Play-Audio in Linux-basierten Umgebungen für die gängigsten UC-Lösungen wie Webex, Cisco Jabber und Skype for Business.

## Digitale Lösungen von EPOS

**Der EPOS Manager** ist eine cloudbasierte oder lokal installierbare Webanwendung, die von IT-Administratoren zur Verwaltung der EPOS-Geräte verwendet wird, die innerhalb des Unternehmens eingesetzt werden.

**EPOS Connect** ist eine Client-Anwendung, die auf einem VDI-Endpunkt (Thin Client) installiert und ausgeführt werden muss. EPOS Connect ist die Grundlage für Asset-Management-Funktionen, die vom IT-Administrator über die EPOS Manager-Benutzeroberfläche verwaltet werden. Dazu gehören Firmware-Updates, Konfigurationseinstellungen und Geräteüberwachung.



## EPOS und IGEL: Eine starke Partnerschaft

EPOS arbeitet eng mit IGEL zusammen und nutzt Synergien, um ein nahtloses und intuitives Erlebnis für VDI-Konfigurationen zu ermöglichen.

- EPOS Connect ist nativ in IGEL OS integriert, was es Ihnen ermöglicht, EPOS-Geräte in Ihrem gesamten Unternehmen mit EPOS Manager zu verwalten und zu optimieren.
- EPOS ist ein ADVANCED-Partner im IGEL Ready-Programm, einem wachsenden Ökosystem von IGEL OS-verifizierten Lösungen. Eine Vielzahl von EPOS-Geräten ist jetzt IGEL READY-zertifiziert, was bedeutet, dass sie umfangreichen Tests unterzogen werden, um ein hochwertiges Audioerlebnis zu gewährleisten.

Lesen Sie mehr über die EPOS-Zusammenarbeit mit IGEL OS:  
[eposaudio.com/IGEL](https://eposaudio.com/IGEL)



## IMPACT 660

Die kabelgebundene Premium-Serie IMPACT 600 ist eine hochwertige Audiolösung für dynamische Büroumgebungen. Einwandfreier Klang dank EPOS Voice™-Technologie, Active Noise Cancelling (ANC) und einem Ultra Noise Cancelling-Mikrofon für eine außerordentlich präzise und klare Kommunikation. Profitieren Sie von zuverlässigen, hochwertigen Materialien Headset, in höchster Qualität gefertigt und genießen Sie eine einfache Anrufsteuerung und ganztägigen Komfort zur Steigerung Ihrer Produktivität. Dieses Headset zeigt, dass Sie Ihre Mitarbeiter und Kunden an erster Stelle setzen.

Erfahren Sie mehr unter  
[eposaudio.com/impact-600](https://eposaudio.com/impact-600)



## IMPACT SDW 5066

Das IMPACT SDW 5066 ist ein binaurales (beidseitiges) kabelloses DECT-Headset für professionelle Nutzer in modernen Büroumgebungen. Es bietet Kommunikationsqualität der nächsten Generation, zukunftsorientierte Einsatzflexibilität, ganztägigen Tragekomfort und fortschrittliche Sicherheitsfunktionen für moderne Arbeitsumgebungen. Für den ganztägigen Einsatz wurde dank gesteigerter Batterieleistung die Sprechzeit verlängert, sowie der Komfort durch Kopfbügel und Ohrpolster aus weichem Kunstleder verbessert. Das IMPACT SDW 5066 stellt sich den Herausforderungen moderner Arbeitsplätze, da es den Anforderungen der Benutzer an eine geräteübergreifende Benutzerfreundlichkeit, Sicherheit und nahtlose Kundeninteraktion gerecht wird.

Erfahren Sie mehr unter  
[eposaudio.com/impact-sdw5000](https://eposaudio.com/impact-sdw5000)



