



EPSON

# Étude de cas

Sympany

Suisse



Sympany est une compagnie d'assurance-maladie suisse qui utilise le logiciel EPOS Manager pour gérer sans effort plus de 1 000 casques EPOS.

### **Le défi**

Sympany s'appuie sur une infrastructure de postes de travail virtualisés (VDI). Les employés de leur centre d'appels accèdent aux applications et fonctions de leur softphone en se connectant à des bureaux virtuels individuels. Cette configuration est hautement sécurisée et facile à gérer de manière centralisée.

Il y a toutefois quelques difficultés à surmonter :

- Le travail hybride s'est considérablement développé pendant la pandémie de COVID-19. Aujourd'hui, les employés travaillent de plus en plus à domicile ou à d'autres lieux en dehors de leur bureau.
- Il est primordial de faire en sorte que tous les agents du centre d'appels puissent accéder à la dernière version du firmware pour garantir la meilleure expérience client possible, en particulier en configuration de télétravail.
- Le service informatique a besoin d'un moyen simple de gérer à distance +de 1 000 appareils audio EPOS.
- L'outil choisi doit fonctionner indépendamment de l'équipement utilisé, qu'il s'agisse d'un ordinateur portable ou d'un client léger IGEL.
- Trouver des solutions de gestion compatibles avec un environnement VDI sécurisé n'est pas toujours chose aisée.

L'entreprise était confrontée au problème du firmware vieillissant des casques. Elle avait donc clairement besoin d'un outil de gestion des appareils capable de remédier avec fluidité à ce problème.

« C'est un plaisir d'utiliser EPOS Manager. La gestion centralisée a été très avantageuse pour nous, elle rationalise les tâches et offre un gain de temps considérable. »

**Alexander Schmidt** IT Manager chez Sympany

## La solution

Tous les appels de Sympany sont gérés via Skype Entreprise et Microsoft Teams en combinaison avec les casques EPOS. Équipés des casques IMPACT, qui optimisent l'audio et la captation vocale, les agents du centre d'appels peuvent contrôler les appels d'une simple pression sur un bouton. Les casques EPOS sont conçus pour offrir un contrôle total via une gamme de solutions de Communications Unifiées (UC), y compris dans les environnements virtualisés.

L'un des principaux avantages est l'intégration du logiciel EPOS Manager additionnel. Grâce à l'intégration native d'EPOS Connect dans IGEL OS, EPOS Manager fonctionne parfaitement dans l'infrastructure VDI de Sympany. D'un simple clic dans l'Universal Management Suite (UMS) d'IGEL, les responsables informatiques peuvent activer EPOS Connect et mettre à jour les casques à distance, optimiser les configurations et obtenir un aperçu instantané de l'utilisation des appareils.



« EPOS Manager permet à Sympany de faire l'économie d'au moins 250 heures de travail par mise à jour, un gain de temps qui représente 11 000 USD\* ». »



## Le Résultat

L'utilisation d'EPOS Manager permet au service informatique de Sympany de standardiser son processus de mise à jour. Tous les casques des employés sont ainsi toujours dotés de la dernière version du firmware, offrant une stabilité accrue, une qualité audio améliorée et des corrections de bugs.

Les avantages pour Sympany :

- **Gain de temps considérable.** En gérant + de 1 000 appareils EPOS simultanément, Sympany fait l'économie d'au moins 250 heures de travail par mise à jour du firmware, un gain de temps qui représente environ 11 000 \$\*.
- **Gestion simple.** Le service informatique peut gérer facilement tous les appareils à distance de façon centralisée. Les mises à jour du firmware sont réalisées uniquement quand les casques sont inactifs et peuvent être planifiées pour le moment le plus opportun.
- **Options de configuration améliorées.** EPOS Manager permet à Sympany d'ajuster la portée des casques à la volée et d'optimiser l'encombrement du centre d'appels à tout moment en fonction des informations fournies par les agents du centre d'appels.

\*Les coûts sont approximatifs et peuvent varier.

Client  
Sympany

Produits installés  
IMPACT 660 et SDW 506x

Site Internet  
<http://www.sympany.ch>

Pays  
Suisse

Secteur d'activité  
Assurances

Profil  
Sympany s'engage depuis plus d'un siècle auprès des particuliers et des entreprises. Elle propose des solutions d'assurance maladie, accident, immobilière et responsabilité civile. Son siège principal se trouve à Bâle.

## Solutions VDI EPOS

La solution EPOS VDI est entièrement testée et interopérable avec IGEL OS et d'autres principaux fournisseurs de systèmes d'exploitation VDI.

Les administrateurs informatiques peuvent ainsi tirer parti des fonctionnalités de gestion d'EPOS Connect via le système d'exploitation VDI le plus courant et gérer les appareils via EPOS Manager.

## Interopérabilité avec les principales solutions UC dans les configurations VDI

EPOS a offert à l'entreprise un contrôle total des appels et l'audio plug-and-play dans les environnements Linux pour les solutions UC les plus courantes, notamment Webex, Cisco Jabber et Skype Entreprise.

## Solutions numériques EPOS

**EPOS Manager** est une application déployée dans le Cloud ou sur site, utilisée par les administrateurs informatiques pour gérer les appareils EPOS utilisés au sein de l'entreprise.

**EPOS Connect** est une application client qui doit être installée et exécutée sur un terminal VDI (client léger). EPOS Connect permet à l'administrateur informatique de gérer les fonctionnalités de gestion des actifs via l'interface utilisateur EPOS Manager, y compris les mises à jour du firmware, la configuration des paramètres et le suivi des appareils.



## EPOS et IGEL : Un partenariat solide

EPOS travaille en étroite collaboration avec IGEL, en exploitant les synergies afin d'offrir une expérience fluide et intuitive pour les configurations VDI.

- EPOS Connect offre une intégration native dans IGEL OS, permettant de gérer et d'optimiser les appareils EPOS à l'échelle de votre organisation via EPOS Manager.
- EPOS est un partenaire de niveau ADVANCED au programme IGEL Ready, un écosystème croissant de solutions vérifiées par IGEL OS. De nombreux appareils EPOS sont désormais certifiés IGEL READY. Ils sont donc soumis à des tests approfondis pour garantir une expérience audio de haute qualité.

En savoir plus sur la collaboration d'EPOS avec IGEL OS : [eposaudio.com/IGEL](https://eposaudio.com/IGEL)



## IMPACT 660

Profitez d'un son exceptionnel dans les bureaux ouverts bruyants grâce à la série de casques filaires haut de gamme IMPACT 600. La technologie EPOS Voice™, l'ANC et le micro ultra-antibruit assurent une communication d'une précision et d'une clarté saisissante. Ce casque fabriqué à partir de matériaux fiables et de haute qualité, et conçu à la perfection, vous permet de gérer facilement vos appels, de profiter d'un confort optimal tout au long de la journée et de bénéficier d'une productivité renforcée. Avec ce casque, vous faites passer votre personnel et vos clients en premier.

Plus d'infos sur  
[eposaudio.com/impact-600](https://eposaudio.com/impact-600)



## IMPACT SDW 5066

IMPACT SDW 5066 est un casque sans fil DECT binaural pour les professionnels de bureau moderne, offrant une qualité de communication de nouvelle génération, une flexibilité d'utilisation à l'épreuve du temps, un confort de port au quotidien et une sécurité avancée pour les environnements de travail modernes. Pour les utilisateurs au quotidien, l'autonomie de conversation est prolongée grâce à des performances accrues de la batterie et au confort amélioré assuré par le serre-tête et les coussinets en similicuir souple. L'IMPACT SDW 5066 répond aux défis posés par les lieux de travail modernes en constante évolution et propose un outil de communication à la hauteur des exigences des utilisateurs en termes de compatibilité multi-dispositifs, de sécurité et d'interaction client tout en fluidité.

Plus d'infos sur  
[eposaudio.com/impact-sdw5000](https://eposaudio.com/impact-sdw5000)



