

# Fallstudie

**Transcom**

Groningen, Niederlande

## „Am Ende eines gründlichen Auswahlprozesses hatte EPOS die Oberhand.“

**Joep Kaiser** Facility Manager - Transcom

Vor der Entscheidungsfindung für ein neues Headset entwickelte Transcom eine Reihe von verschiedenen Tests, bei denen EPOS nur einer von mehreren Kandidaten war, die genauestens unter die Lupe genommen wurden. Am Ende des Auswahlverfahrens, das nach verschiedenen Kriterien verlief, landete EPOS in der Bewertungsskala der Mitarbeiter bei Transcom auf dem ersten Platz.

„Wir machten uns auf die Suche nach etwas Besserem als den damaligen Headsets, da Transcom auch ein deutliches Wachstum erfährt“, erklärt Joep Kaiser. Als Facility Manager war Kaiser für den Auswahlprozess neuer Headsets für das Unternehmen verantwortlich.

„Wir stellten eine Reihe von Tests für die verschiedenen Kandidaten zusammen, darunter auch EPOS. Wir verteilten verschiedene Headsets an verschiedene Gruppen von je zehn Mitarbeitern, um Faktoren wie die Unterdrückung von Umgebungsgeräuschen, Komfort und Klangqualität zu testen. Bestimmte Kriterien - wie Klangqualität und Rauschunterdrückung des Mikrofons - standen ganz besonders im Fokus und wurden mit der doppelten Punktzahl bewertet.“ Nach der Auswertung dieser Kriterien erwies sich das EPOS Headset als das für Transcom am besten geeignete Produkt.

Unternehmen

Transcom

Headsets

IMPACT 660

Website

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

Ort

Niederlande - Groningen

Number of Employers

Ca. 1.100

**Kooperation**

„Unsere Zusammenarbeit mit EPOS verlief ebenso ohne Schwierigkeiten“, sagt Kaiser. „Unterstützung kam von allen Seiten. In einem Fall war es sogar die Firma EPOS, die mit einer Reihe von Vorschlägen letztlich dafür sorgte, dass die Headsets reibungslos funktionierten.“

**Kundenkontakt**

„Der Kundenkontakt hat sich auf jeden Fall verbessert“, sagt Teamleiter Kor Boelsma. „Die Tatsache, dass der Kunde perfekt zu verstehen ist, macht das Gespräch sehr viel natürlicher. In der Vergangenheit gab es manchmal die Sorge, den Kunden beim Gespräch vielleicht nicht richtig verstehen zu können, aber diese ist nun unbegründet. Heute können gleichzeitig Gespräche geführt und das System bedient werden. So ist es möglich, dem Kunden umgehend zu helfen.“

**Produktivität**

Da die Verständigung während des Kundengesprächs nun nicht länger Anlass zur Sorge ist, können verschiedene Dinge gleichzeitig erledigt werden, was sich in kürzerer Sprechdauer und höherer Produktivität äußert. „Das Headset hat definitiv Einfluss auf meine Produktivität“, sagt Jessica Wiffers. Im Kundenservice ist sie nun viel besser in der Lage, sich auf den Kunden zu konzentrieren und ist weniger durch Umgebungsgeräusche abgelenkt. „Die Klangqualität ist hervorragend, was meinen Beruf viel angenehmer für mich macht und mir ermöglicht, mich vollständig dem Kunden zu widmen. Ich kann mich ganz auf das Gespräch einlassen und alles um mich herum ausblenden.“



# IMPACT 660

Mit besonders hohem Tragekomfort für einen gesamten Arbeit-  
salltag und ihrer robusten Ausstattung wurde die IMPACT Serie  
dafür entwickelt, bestes Design, herausragenden Klang und bee-  
indruckende Haltbarkeit miteinander zu vereinen.

Die IMPACT Serie ist aus High-End-Materialien gefertigt, um den  
hohen EPOS-Standards, maximale Haltbarkeit und hochwertiges  
Design zu gewährleisten. Elemente aus gebürstetem Aluminium,  
Edelstahlgelenke für hohe Stabilität oder Vectran™-verstärkte  
Kabel sind ein klares Zeichen für ultimative Performance im täg-  
lichen Headset-Gebrauch.



# EPOS

THE POWER OF AUDIO