

# Fallstudie

„EPOS zeigte sich in den wichtigsten Bereichen unserer Tests als beste Wahl“

**Ben Thomas** Project manager - Environment Agency

## Die Herausforderung

Die UK Environment Agency ersetzt gerade ihre Telefoniedienste und steigt von einer traditionellen PSTN-Technologie auf eine VoIP Unified Communications-Lösung um. Die grundlegende Anforderung einer effektiven und flexiblen Kommunikation ist von höchster Bedeutung und der Fokus liegt eindeutig darauf, eine Lösung zu finden, die Qualität, Klarheit und Nutzerfreundlichkeit bietet, gleichzeitig aber kostengünstig sein muss.

## Die Lösung

Die Environment Agency führte im Rahmen ihrer Umstellung auf mit Unified Communications und Cisco Jabber™ vertraute Mitarbeiter umfangreiche Tests einer Reihe führender Headsets und Telefonieausrüstung im Haus durch. Ziel des Projekts war die Förderung einer ineinandergreifenden Kommunikation zwischen flexiblen, agilen Teams, die an beliebigen Orten arbeiten könnten, von Mitarbeitern über Partner bis hin zu Kunden. Dieser Vorgang muss wirkungsvoll und reibungslos ablaufen. Daher war eine Endpunktlösung unverzichtbar, die Mitarbeitern dies ermöglichte und gleichzeitig die dynamische Natur des neu gestalteten Betriebs reflektiert.

Unternehmen  
Environment Agency

Installierte Produkte  
IMPACT 660, ADAPT Presence  
& EXPAND 20

Website  
[www.environment-agency.gov.uk](http://www.environment-agency.gov.uk)

Land  
UK

Anzahl der Mitarbeiter  
Circa 10.000

## Die UK Environment Agency entscheidet sich nach einer umfassenden Evaluierung für EPOS als offiziellen Lieferanten von Headsets und Speakerphones

Faktor war für uns die Akkulaufzeit. Oft stellt man fest, dass die Aussagen des Herstellers und die tatsächliche Laufzeit recht unterschiedlich sind. Daher konnten wir uns bei unseren eigenen Tests ein Urteil darüber bilden. Und fanden in der Tat einige beträchtliche Unterschiede zwischen den Aussagen der Hersteller.“

Aber es waren nicht nur Komfort und Qualität, die bei den umfangreichen Untersuchungen der Environment Agency unter die Lupe

genommen wurden. EPOS wurde auch anhand von Faktoren beurteilt, die nicht unmittelbar als wichtig erachtet wurden, aber eigentlich ein Schlüsselement einer umfassenden Strategie reflektieren, in allen Bereichen der Produkt- und Dienstleistungsangebote zu überzeugen – von der Entwicklung bis zur Leistung. „Natürlich untersuchten wir aufgrund der Natur unserer Aktivitäten sehr genau auch die ökologischen Überlegungen, die jedes Unternehmen in Bezug auf seine Produkte anstellt, einschließlich der Verpackung, der Materialien, aus denen das Gerät selbst besteht, der Befestigung, des Hintergrunds wie das Unternehmen arbeitet, und mehrerer weiterer Kriterien. EPOS war dabei dem Rest um Längen überlegen – es verzichtet bei der Verpackung der Produkte auf alles Unnötige, und die Verpackung selbst wird natürlich einem vollständigen Recycling unterzogen.

Das Geschäft wurde schließlich von EPOS' Engagement für Kundensupport neben seinem umfangreichen Produktportfolio besiegelt, das durchwegs zuverlässige Qualität bot: „Wir benötigten auch einen strategischen Partner für die Zukunft. EPOS zeigte sich im Hinblick auf Support, Beratung und einen konsistent hohen Produktstandard

als der beste Partner.“ Die Environment Agency beginnt, die neuen Headsets und Speakerphones über die Organisation hinweg einzuführen.

### Die umfangreichen Bewertungskriterien der Environment Agency:

- Garantiefrist
- Cisco Jabber™ Kompatibilität
- Wandlertechnologie
- Klangklarheit
- Gehörschutz
- Auswahl an Mikrofonen
- Geräuschunterdrückung
- Komfort
- Haltbarkeit
- Sicherheit
- Angegebene Akkulaufzeit
- Tatsächliche Akkulaufzeit
- Ladezeit
- Mitgelieferte Box
- Auitgeliefertes Ladegerät
- Art des Ladegeräts
- Komfort/Passform
- Visual ein/aus
- Ökologische Gesichtspunkte
- Verpackung
- Zugänglichkeit
- Projektmanagement

Faktor war für uns die Akkulaufzeit. Oft stellt man fest, dass die Aussagen des Herstellers und die tatsächliche Laufzeit recht unterschiedlich sind. Daher konnten wir uns bei unseren eigenen Tests ein Urteil darüber bilden. Und fanden in der Tat einige beträchtliche Unterschiede zwischen den Aussagen der Hersteller.“

Aber es waren nicht nur Komfort und Qualität, die bei den umfangreichen Untersuchungen der Environment Agency unter die Lupe genommen wurden. EPOS wurde auch anhand von Faktoren beurteilt, die nicht unmittelbar als wichtig erachtet wurden, aber eigentlich ein Schlüsselement einer umfassenden Strategie reflektieren, in allen Bereichen der Produkt- und Dienstleistungsangebote zu überzeugen – von der Entwicklung bis zur Leistung.

„Natürlich untersuchten wir aufgrund der Natur unserer Aktivitäten sehr genau auch die ökologischen Überlegungen, die jedes Unternehmen in Bezug auf seine Produkte anstellt, einschließlich der Verpackung, der Materialien, aus denen das Gerät selbst besteht, der Befestigung, des Hintergrunds wie das Unternehmen arbeitet, und mehrerer weiterer Kriterien. EPOS war dabei dem Rest um Längen überlegen – es verzichtet bei der Verpackung der Produkte auf alles Unnötige, und die Verpackung selbst wird natürlich einem vollständigen Recycling unterzogen.

„Auch die Ladezeit ist wichtig – die Geschwindigkeit des Ladens kann zwischen Anrufen genutzt werden und könnte ein entscheidender Faktor sein. Auch hier sahen wir einige signifikante Vorteile.“

Das Geschäft wurde schließlich von EPOS' Engagement für Kundensupport neben seinem umfangreichen Produktportfolio besiegelt, das durchwegs zuverlässige Qualität bot: „Wir benötigten auch einen strategischen Partner für die Zukunft. EPOS zeigte sich im Hinblick auf Support, Beratung und einen konsistent hohen Produktstandard als der beste Partner.“ Die Environment Agency beginnt, die neuen Headsets und Speakerphones über die Organisation hinweg einzuführen.





## IMPACT 660

Das IMPACT 660 ist ein erstklassiges kabelgebundenes Headset für den ganztägigen Einsatz mit Tischtelefonen und Softphones in geschäftigen Contact-Centern oder Büros. Dank seiner robusten Bauweise widersteht es allen Belastungen des Arbeitsalltags und eignet sich für professionelle Nutzer, wenn HD-Sprachqualität, Haltbarkeit und ganztägiger Tragekomfort gefragt sind. Es bietet wirkungsvolle Geräuschunterdrückungs-Technologie über ein Ultra Noise Cancelling-Mikrofon und patentierte EPOS ActiveGard®-Technologie zum Schutz vor akustischen Schocks und plötzlichen Lautstärkespitzen.



## ADAPT Presence

ADAPT Presence ist das Bluetooth®-Headset von EPOS für professionelle Nutzer, die viel unterwegs sind und eine durchgehend herausragende Kommunikation für sich selbst und ihre Gesprächspartner benötigen. Es bietet mehrere einzigartige, patentierte Technologien, wie SpeakFocus™, das sich für einen glasklaren Klang nahtlos an den Hintergrundlärm anpasst, WindSafe™ zur automatischen Einstellung auf Windgeräusche, um auch im Freien einen möglichst klaren Ton zu erhalten, und EPOS ActiveGard®-Technologie für aktiven Gehörschutz. Die Multi-Konnektivität erlaubt Nutzern das schnelle Umschalten zwischen Gesprächen über Softphone und Mobilgeräte. Das ermöglicht den nahtlosen Betrieb mit einer Reihe unterschiedlicher Geräte, erlaubt bis zu 10 Stunden Sprechzeit zwischen Aufladevorgängen, und bietet so unterwegs Leistung für den ganzen Tag. Das Presence UC wurde für Unified Communications optimiert, um ausgezeichnete Kommunikation über eine ganze Reihe von Plattformen und Umgebungen hinweg zu bieten.



## EXPAND 20

Das EXPAND 20 Speakerphone von EPOS erlaubt professionellen Nutzern problemlos persönliche oder kleine Telefonkonferenzen am PC/Softphone in Büros oder auf Reisen. Darüber hinaus ist es ein tragbarer Hi-Fi-Lautsprecher, über den unterwegs Musik mit dem besonderen optimierten EPOS HD-Sound-Profil gehört werden kann. Über Mobiltelefon und PC bietet es Plug-and-play - einfach anschließen und sprechen. Es nutzt EPOS HD-Klangqualität, Sprachklarheit und Echounterdrückung, um ein herausragendes Kommunikationserlebnis für Nutzer und Gesprächsteilnehmer zu liefern, wenn es PC- und Mobiltelefonlautsprecher und Mikrofone für Telekonferenzen ersetzt.

# EPOS

THE POWER OF AUDIO