

# Fallstudie



Leicestershire  
**Police**

Protecting our communities

Leicestershire, Großbritannien

# Die Herausforderung

Es galt zwei besondere Herausforderungen zu erfüllen: Erstens sollten die Headsets den Mitarbeitern ein „Hot-Desking“ von jedem PC-Arbeitsplatz aus erlauben. Zweitens sollten die Headsets eine zukunftssträchtige Lösung bieten, falls die Polizei von Tischtelefonen auf ein PC-basiertes Softphone-System umsteigt.

# Die Lösung

EPOS lieferte 420 IMPACT DW Headsets und 120 Basisstationen. Der Tragekomfort ist ein kritischer Faktor im Contact Center, wo Mitarbeiter das Headset möglicherweise mehrere Stunden täglich tragen.

## Kunde

Polizei Leicestershire

## Produkte Installiert

IMPACT DW series

## Webseite

[www.leics.police.uk](http://www.leics.police.uk)

## Land

UK

## Branche

Regierung/Rettungsdienste

## Profile

Die Polizei Leicestershire leistet Polizeidienste für die Bewohner von Leicester, Leicestershire und Rutland

„Der Versuch lief perfekt und überwand unsere anfänglichen Vorbehalte. Also entschlossen wir uns, den Auftrag zu vergeben“

**Jane Timms** Purchasing Manager - L. Police

#### Die Herausforderung

Die Polizei Leicestershire dient fast einer Million Menschen in den East Midlands. Im Rahmen ihrer ständigen Überprüfung und Verbesserung überprüfte die Behörde ihre Zentralen für Notfälle und für andere Anfragen. Bei der Überprüfung wurden Headsets der Mitarbeiter ausgewertet und man entschied, sich um eine Aktualisierung dieser entscheidenden Ausrüstung zu bemühen. Es galt, zwei besondere Anforderungen zu

erfüllen: Erstens sollten die Headsets den Mitarbeitern ein „Hot-Desking von jedem PC-Arbeitsplatz aus erlauben. Zweitens sollten die Headsets eine zukunftsträchtige Lösung bieten, falls die Behörde von Tischtelefonen auf ein PC-basiertes Softphone-System umsteigt.

Die Polizei Leicestershire forderte einen Kostenvoranschlag an und lud zwei andere potenziellen Lieferanten ein. EPOS schlug kabellose Headsets der IMPACT DW-Serie vor, die 180 m Sichtverbindung, 12 Stunden Gesprächsdauer und schnelles Aufladen bieten mit 3 Stunden Gesprächsdauer in nur 10 Minuten – die volle Ladung ist in 1 Stunde erreicht. Diese Lösung würde der Polizei Leicestershire bei Bedarf auch die PC-Integration liefern und aufgrund der problemlosen Pairing-Funktion, mit der jedes IMPACT DW-Headset mit jeder Basisstation in Sekundenschnelle gekoppelt werden kann, auch das Hot-Desking ermöglichen.

#### Die Lösung

Jane Timms, Purchasing Manager bei der Polizei Leicestershire erklärt: „Die IMPACT DW-Serie hat die Anforderungen erfüllt, aber wir mussten sicher sein, dass eine kabellose

Headset-Lösung absolut zuverlässig ist. In einer Situation, in der ein Anrufer eine aktuellen Notfall meldet, bei dem es um Leben oder Tod gehen kann, können wir uns kein Kommunikationsversagen leisten.“ Der IMPACT DW-Serie wurde 2012 die Auszeichnung von Frost & Sullivan als „innovativstes europäisches Kommunikationsprodukt des Jahres“ verliehen und sie gewann zwei weitere Auszeichnungen der britischen Telekombranche 2013. Um Vorbehalte bezüglich einer kabellosen Lösung auszuräumen, schlug EPOS einen 3-monatigen Live-Test mit sechs IMPACT DW Headset-Einheiten vor. „Der Versuch lief perfekt und überwand unsere anfänglichen Vorbehalte. Also entschlossen wir uns, den Auftrag zu vergeben“, bestätigt Jane.

EPOS lieferte 420 IMPACT DW-Headsets und 120 Basisstationen. Der Tragekomfort ist ein kritischer Faktor im Contact Center, und IMPACT DW-Headsets sind entweder mit einseitigem, beidseitigem Kopfbügel oder Ohrbügel erhältlich, um den Vorlieben aller Anwender gerecht zu werden. „Wir haben uns für binaurale (beidseitige) Headsets als angemessenste Lösung für unsere Mitarbeiter entschieden.“



### DW Pro 2

Headset-Ladegeräte wurden in die Spinde der Mitarbeiter eingebaut, so dass am Ende einer Schicht das Headset im Spind aufgeladen wird, während der nächste Mitarbeiter sein Headset mit der Basisstation am Arbeitsplatz koppelt. „Mit den bisherigen kabelgebundenen Headsets nahmen Mitarbeiter versehentlich das Anschlusskabel mit, wenn sie nach der Schicht nach Hause gingen, aber das passiert jetzt nicht mehr.“ EPOS-Personal wies drei Mitglieder jeder unserer Schichtgruppen ein, die dann die anderen Mitarbeiter schulten. Es lieferte außerdem umfassende Unterlagen, einschließlich FAQs. Es ist alles ganz reibungslos abgelaufen“, sagt Jane.

### Die Vorteile

Ein wichtiger Vorteil bestand in der Nutzerschulung. „Bis zu 4 IMPACT DW-Headsets können sich mit 1 Basisstation verbinden, so dass unsere Schulungsleiter jeweils bis zu zwei Mitarbeiter gleichzeitig unterrichten konnten, ohne lästige Kabel.“

Die IMPACT DW-Serie kann ein Headset schnell mit der Basisstation eines anderen koppeln, um einen Anruf zu verfolgen oder sich einer Telekonferenz anzuschließen. „Unser Silver Command Team verfügt über 6 zusätzliche IMPACT DW-Headsets und kann

sich sofort in jeden Anruf einschalten, was wichtig ist, wenn sich die Situation plötzlich verändert.“ Zusätzliche Einheiten wurden außerdem für den mobilen Video-Wagen erworben und bieten Mitarbeitern Mobilität im Fahrzeug.

Arbeitsschutz ist natürlich ein kritischer Faktor bei Notfällen, und EPOS ActiveGard®-Technologie schützt Mitarbeiter vor plötzlichen Lautstärkespitzen, zu denen es bei böswilligen Anrufen kommen kann. So ist das Gehör der Mitarbeiter immer vor akustischen Schocks geschützt. Mit Ultra Noise Cancelling-Mikrofonen, die Hintergrundgeräusche ausblenden, sind Anrufer über die IMPACT DW-Serie deutlich zu hören, ohne dass sich diese wiederholen zu müssen, was in Notfällen von entscheidender Bedeutung ist.

Die Polizei Leicester erwartet von ihrer neuen Investition eine Kapitalrendite und vertraut auf ihre Wahl der Lösung: „Kabellose Headsets der IMPACT DW-Serie arbeiten nahtlos. Sie bieten verbesserte Flexibilität und haben sich vor allem als hundertprozentig zuverlässig in einer Notfallzentrale erwiesen, wo es darauf ankommt“, schließt Jane.

# IMPACT DW Pro 2

Komfortabel, kabellos, sicher und die perfekte Lösung für ultimative DECT-Kommunikation. Bei der Entwicklung des IMPACT DW Pro 2 stand ausschließlich der Anwender im Fokus: Alle Funktionen sind intuitiv gestaltet und integrieren sich nahtlos in den täglichen Arbeitsablauf. Beantworten oder Beenden Ihrer Anrufe, Stummschalten oder Regelung der Lautstärke - steuern Sie alles direkt am Headset. Durch die linke oder rechte Trageweise sowie durch das Namensschild lässt sich das IMPACT DW Pro 2 leicht personalisieren. Sie und Ihr Gesprächspartner erleben eine klare und deutliche Sprachqualität - selbst in geräuschvollen Umgebungen.



# EPOS

THE POWER OF AUDIO