

Étude De Cas



Leicestershire
Police

Protecting our communities

Leicestershire, Royaume-Uni

Le Défi

Il y avait deux exigences particulières. La première : que les micro-casques devaient permettre aux opérateurs de 'hotdesk' de n'importe quel poste de travail informatique. La seconde: que les micro-casques devaient fournir une solution innovante au cas où les unités devaient passer de téléphones fixes à un système de softphone.

La Solution

EPOS a fourni des 420 micro-casques IMPACT DW et 120 bases. Le confort de port est un facteur essentiel dans un environnement de centre de contact dans lequel les agents peuvent porter le micro-casque pendant plusieurs heures par jour.

Client

Leicestershire Police

Produit installé

IMPACT DW

Site web

www.leics.police.uk

Pays

Royaume-Uni

Secteur

Services gouvernementaux/d'urgence

Profil

La police de Leicestershire fournit un service de police aux habitants de Leicester, Leicestershire et Rutland

« L'essai s'est bien déroulé et a dépassé nos réserves initiales nous avons donc passé commande »

Jane Timms Purchasing Manager - L. Police

Le défi

Leicestershire Police sert près d'un million de personnes dans l'East Midlands. Dans le cadre de ses processus de révision et d'amélioration constants, les forces ont revu leur centre des opérations d'urgence et non-urgentes 999. Pendant la période de test les micro-casques des opérateurs ont été évalués et il a été décidé de chercher des améliorations pour cet équipement essentiel aux missions. Il y avait deux exigences particulières : la première les micro-casques devaient permettre aux opérateurs de 'hot-desk' de n'importe quel poste de travail informatique et la seconde, que les micro-casques devaient fournir une solution innovante dans le cas où les unités

devaient passer de téléphones fixes à un système de softphone sur ordinateur.

La police de Leicestershire a lancé un appel d'offres à deux autres fournisseurs potentiels. EPOS a proposé les micro-casques sans fil de la gamme IMPACT DW, offrant 180 mètres de champ de vision, 12 heures d'autonomie de conversation et une recharge rapide, avec 3 heures d'autonomie de conversation en seulement 10 minutes – et une recharge complète en 1 heure. Cette solution fournirait également à Leicestershire Police une intégration PC le cas échéant et permettrait le hot-desking grâce à sa fonction d'appairage facile avec laquelle n'importe quel micro-casque IMPACT DW peut être appairé à une station de base en quelques secondes.

La solution

Jane Timms, directrice des achats chez Leicestershire Police explique, « La gamme IMPACT DW répond à toutes nos attentes en termes de performances, mais nous tenions à nous assurer de la fiabilité absolue des micro-casques sans fil. Dans une situation dans laquelle un appelant signale une urgence en cours ayant des conséquences

de ou de mort, nous ne pouvons pas avoir de problèmes de communication. »

La gamme IMPACT DW a remporté le Winner of Frost & Sullivan's 'Most Innovative European Communications Product of the Year' award en 2012 et a remporté deux autres récompenses dans le secteur des télécommunications britanniques en 2013. Pour contrer les réserves à propos d'une solution sans fil, EPOS a proposé d'un essai en direct de 3 mois de six micro-casques IMPACT DW. « L'essai s'est bien déroulé et a dépassé nos réserves initiales nous avons donc passé commande », confirme Jane.

EPOS a fourni des 420 micro-casques IMPACT DW et 120 unités de base. Le confort de port est un facteur important dans un environnement de centre d'appels. Les micro-casques EPOS IMPACT DW permettent plusieurs styles de port (monaural, binaural...) et permettent de s'adapter aux besoins des utilisateurs « Nous avons choisi les micro-casques binauraux car ce sont les plus appropriés pour nos opérateurs. » *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,

IMPACT DW Pro 2

Les chargeurs de micro-casque ont été intégrés dans les vestiaires des opérateurs pour qu'à la fin d'une garde le micro-casque soit mis en charge dans le vestiaire tandis que l'opérateur suivant appaire son micro-casque à l'unité de base du poste de travail. « Avec les anciens micro-casques filaires les opérateurs prenaient accidentellement le câble de base avec eux lorsqu'ils quittaient leur garde, mais ce n'est plus cas à présent. » « Le personnel de EPOS a formé trois membres de chacune de nos équipes qui ont à leur tour formé les autres opérateurs. Ils ont également fourni une documentation complète, y compris des FAQ. Tout s'est très bien passé, » déclare Jane

Les avantages

Le gros avantage a été celui de la formation des opérateurs. « Jusqu'à 4 micro-casques peuvent être connectés à 1 base afin que nos instructeurs puissent former jusqu'à trois opérateurs en même temps, sans câbles de raccordement.

La gamme IMPACT DW peut appairer un micro-casque rapidement à l'unité de base d'une autre personne pour surveiller un appel ou participer à une conférence

téléphonique. « Notre équipe Silver Command possède 6 micro-casques IMPACT DW supplémentaires et peut immédiatement se lier à d'autres appels ce qui est important dans une situation qui évolue rapidement. » D'autres unités ont également été acquises pour le fourgon vidéo mobile, permettant aux opérateurs de bouger dans le véhicule. La santé et la sécurité sont évidemment un facteur important dans une urgence 999 et la technologie EPOS ActiveGard® de EPOS protège les opérateurs des pics audio soudains qui peuvent survenir dans des appels malveillants afin que l'audition des opérateurs soit toujours protégée des chocs acoustiques. Et avec les microphones à ultra réduction du bruit pour filtrer le bruit de fond, la gamme IMPACT DW permet aux appelants d'être entendus clairement sans devoir répéter, ce qui est vital dans les situations d'urgence. La police de Leicester attend un retour sur investissement de leur nouveau déploiement et est confiante dans son choix de solution : « Les micro-casques sans fil IMPACT DW fonctionnent bien. Ils ont une flexibilité améliorée et ont surtout prouvé qu'ils étaient complètement fiables dans une mission critique du centre d'urgence 999 » conclut Jane.

IMPACT DW Pro 2

Le DW IMPACT Pro 2 est un micro-casque double-oreillette DECT, qui bénéficie d'une véritable clarté sonore en haute définition. Le IMPACT DW Office a été créé pour l'utilisateur et toutes ses fonctionnalités sont conçues pour s'intégrer de façon transparente à votre activité professionnelle quotidienne. Avec la gestion intégrée des appels, il est facile de décrocher/raccrocher, de couper le son ou de contrôler le volume tout en vous déplaçant dans le bureau, tandis que des caractéristiques comme le port à droite ou à gauche et la plaque nominative facilitent la personnalisation de votre micro-casque. En fournissant un son chaleureux et plus naturel, la clarté de voix EPOS vous permet de saisir le ton de vos interlocuteurs. Vous pouvez maintenant éviter les malentendus, même dans les environnements les plus bruyants.



EPOS

THE POWER OF AUDIO