

# Fallstudie



#### Unternehmen

ABN AMRO advice and service centre

#### Installierte Produkte

IMPACT DW Pro 2

Avaya 4622sw and 4621sw

#### Website

[www.abnamro.nl/en](http://www.abnamro.nl/en)

#### Land

Niederlande

#### Standorte

NL - Nijmegen, Zwolle, Breda,  
Amsterdam and Rotterdam

#### Anzahl Beschäftigte

Circa 900

Das Service Center von ABN AMRO steht ständig mit Kunden des Unternehmens in Kontakt. Eine gute Gesprächsqualität ohne Rauschen oder Störgeräusche ist da besonders wichtig. Doch bis vor Kurzem war dies nicht immer der Fall. Dank EPOS läuft die telefonische. „Im letzten Jahr hatten wir zahlreiche Kundenbeschwerden über störende Hintergrundgeräusche“, berichtet Leo Hessing. Als Project Officer im Advice and Service Centre von ABN AMRO ist er für Informations- und Kommunikationstechnik sowie für technische Probleme zuständig. „Zunächst dachten wir, es läge an der Arbeitsumgebung. Wir haben versucht, die Hintergrundgeräusche so weit wie möglich einzugrenzen und zu minimieren, aber das Problem blieb.“ Also suchte Hessing nach weiteren möglichen Ursachen. „Als nächsten Schritt haben wir uns die Headsets angeschaut.“ Vier Beschäftigte wurden für ein spezielles Testprogramm ausgesucht, um verschiedene Headsets unter unterschiedlichen Bedingungen zu vergleichen. „Unser Headset-Spezialist hat die Modelle ausgesucht. Nach den ersten Tests konnten wir die Unterschiede zwischen den Marken nicht wirklich benennen. Dann wurden die EPOS Headsets vorgestellt – und der Unterschied war gewaltig. Es bestand kein Zweifel, das waren die besten Geräte.“

Mittlerweile sind alle Niederlassungen des Service Centers – Nimwegen, Zwolle, Breda, Amsterdam und Rotterdam – auf EPOS Headsets umgestiegen. „Der Wechsel hat sich für alle ausgezahlt“, erklärt Hessing. Auch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind zufrieden: „Die ständigen Hintergrundgeräusche waren auf Dauer sehr ermüdend. Jetzt aber können wir die Gesprächsteilnehmer klar und deutlich verstehen und uns allein auf das Gespräch konzentrieren.“ Der Kundenkontakt ist besser und einfacher geworden. Vorher gab es häufige Unterbrechungen, jetzt können sich Kunden und Mitarbeiter deutlich hören und verstehen.

Das ist keine Kleinigkeit. Für die Kunden ist das Advice and Service Centre wie eine Filiale, die Services wie die Kontoeröffnung anbietet und Fragen zu Krediten, Geldanlagen oder Lebensversicherungen beantwortet.

Die langjährige Erfahrung als Spezialist für guten Sound spiegeln sich in der Qualität der EPOS Produkte wider, die durch herausragende Geräuschreduzierung dank Noise Cancelling-Technologie überzeugen. „Mit EPOS haben wir eine sehr gute Wahl getroffen“, so Hessings Fazit.



„Mit EPOS haben wir eine gute Wahl getroffen“

**Leo Hessing** Project Officer Advice and Service Centre – ABN AMRO

# 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