

# Étude De Cas



#### Société

Centre de conseil et de services d'ABN AMRO

#### Produit déployé

IMPACT DW Pro 2

Avaya 4622sw and 4621sw

#### Site Internet

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

#### Pays

Pays-Bas Niederlande

#### Sites

NL - Nijmegen, Zwolle, Breda, Amsterdam and Rotterdam

#### Nombre d'employés

900

Le centre de services d'ABN AMRO entretient un contact permanent avec les clients. Il va sans dire qu'une communication claire et sans parasite est primordiale. Il y a peu de temps encore, ce n'était pas toujours le cas, mais grâce à EPOS, les choses ont changé.

« L'année dernière, de nombreux clients se sont plaints de bruits de fond » déclare Leo Hessing. En tant que responsable de projet du centre de conseil et de services d'ABN AMRO qui s'occupe des TIC et des questions techniques, il devait agir. « Nous avons tout d'abord pensé à un problème d'environnement. Nous avons essayé d'isoler et de minimiser le bruit de fond, mais cela n'a pas résolu le problème. » Leo Hessing s'est donc intéressé à un autre élément. « L'étape suivante était d'examiner les micro-casques. »

Au début, la banque craignait d'avoir à remplacer tous les micro-casques. Quatre employés ont été sélectionnés pour participer à un programme de tests destiné à comparer des micro-casques dans diverses circonstances. « Notre spécialiste en micro-casques avait procédé à la sélection. En quelques tests, nous avons pu constater une réelle différence entre les marques. »

Tous les bureaux du centre de services, Nimègue, Zwolle, Breda, Amsterdam et Rotterdam, utilisent désormais des micro-casques EPOS. Selon Leo Hessing, le changement a satisfait tout le monde,

y compris les employés qui l'expliquent ainsi : « Entendre un bruit de fond tout au long de la journée est éreintant. Maintenant, vous entendez seulement l'appel. Vous pouvez donc mieux vous concentrer sur ce qui est dit. »

Le contact avec les clients s'est amélioré et simplifié. Avant, le son de l'appel disparaissait la plupart du temps. À présent, vous entendez distinctement les paroles de l'autre pour une compréhension parfaite. Et ce n'est pas rien ! Les clients voient le centre de conseil et de services comme un bureau local offrant divers services tels que l'ouverture d'un compte, le traitement des questions concernant les hypothèques, investissements et assurances-vie.

EPOS est une entreprise danoise qui développe, fabrique et commercialise un ensemble de solutions dédiées à la communication en entreprise et gaming. Ces produits se distinguent par la technique de suppression du bruit employée qui élimine le bruit de fond. « EPOS était un très bon choix » affirme Leo Hessing.



« Nous avons fait le bon choix avec EPOS. »

**Leo Hessing** Responsable de projet  
Centre de conseil et de services - ABN AMRO

# IMPACT DW Pro 2

Le IMPACT DW 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