

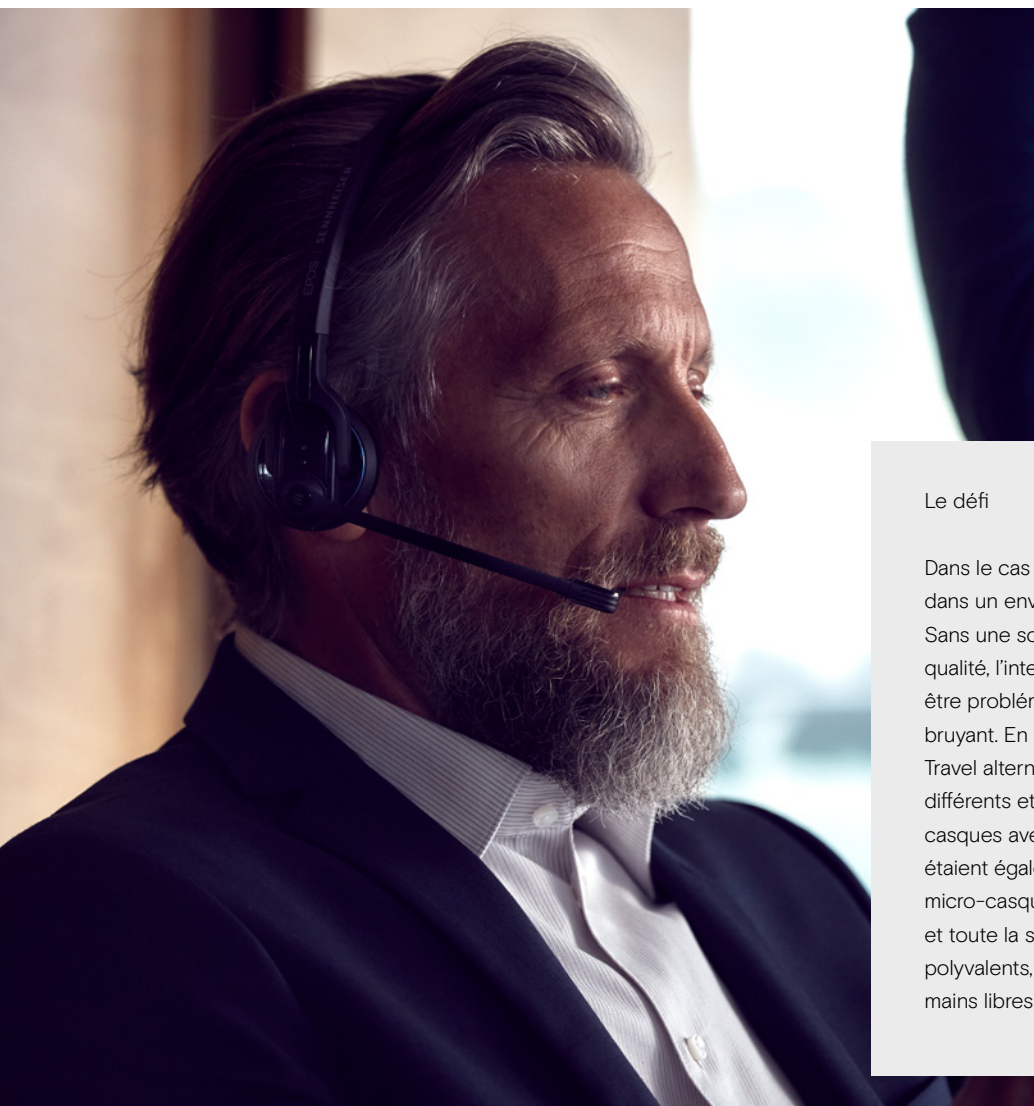
EPOS



Étude de cas

TOPPAN
TOPPAN TRAVEL SERVICE

Tokyo, Japon



Toppan Travel Service Corp. est un prestataire de services de voyages d'affaires établi à Tokyo, au Japon, spécialisé dans les services de voyages nationaux et internationaux sur mesure. Toppan Travel dispose aussi d'une plateforme d'assistance à l'étranger qui fournit aux entreprises, aux employés et à leurs familles un large éventail de prestations d'assistance. La société organise également des réunions, des voyages de motivation, des conférences et des expositions. Elle emploie 160 personnes qui passent la majeure partie de leur temps à appeler des clients.

Toppan Travel gère également le site web B2C BTHacks. Ce site est spécialisé dans les voyages d'affaires et diffuse des informations utiles aux voyageurs pour leurs déplacements professionnels internationaux et nationaux.

Le défi

Dans le cas de Toppan Travel, le défi résidait dans un environnement de bureau ouvert. Sans une solution de micro-casque de qualité, l'intelligibilité vocale pour le client peut être problématique dans un environnement bruyant. En outre, les employés de Toppan Travel alternent souvent entre quatre sites différents et doivent emporter leurs micro-casques avec eux. Le confort et la durabilité étaient également un problème, car les micro-casques sont utilisés toute la journée et toute la semaine. Enfin, les employés étant polyvalents, ils ont souvent besoin d'avoir les mains libres tout en gérant les appels.

La solution

EPOS a recommandé à Toppan Travel un micro-casque haut de gamme de la gamme IMPACT pour répondre à ses besoins et maîtriser le défis qui se posent à une telle entreprise. Le micro-casque monaural IMPACT Mo Pro 1 UC ML est un micro-casque monaural sans fil Bluetooth® avec support de charge et dongle USB. Il offre la liberté du sans fil au bureau comme en déplacement. Le micro-casque dispose d'une connectivité multipoints avec deux appareils Bluetooth®, il est optimisé UC et certifié Skype Entreprise. Il fonctionne donc parfaitement avec les softphones pour PC.

EPOS assure un excellent service aux clients avec une clarté d'appel supérieure

Pour Toppan Travel, cet aspect est une priorité absolue. L'entreprise est tributaire de la satisfaction des clients et passe des milliers d'appels chaque semaine. La majorité de ses employés répond aux appels de clients qui se fient à leurs conseils et à leurs instructions pour tous leurs déplacements nationaux et à l'étranger. Son cœur de métier consiste à garantir une expérience d'appel haut de gamme et à ce qu'une réponse soit apportée à tous les besoins exprimés.

Un déploiement UC fluide pour une qualité audio supérieure et de pointe

Auparavant, Toppan Travel utilisait des micro-casques filaires EPOS avec des téléphones fixes. Au bout de quelques années, la direction a décidé de renouveler son équipement audio au profit d'un système de softphones plus moderne sur PC. L'objectif était d'améliorer l'expérience audio des employés qui passent des appels et des clients à l'autre bout de la ligne. Dans un premier temps, l'entreprise a donc étudié le marché et examiné les possibilités offertes.

Une excellente qualité de service et d'assistance pendant la phase d'essai

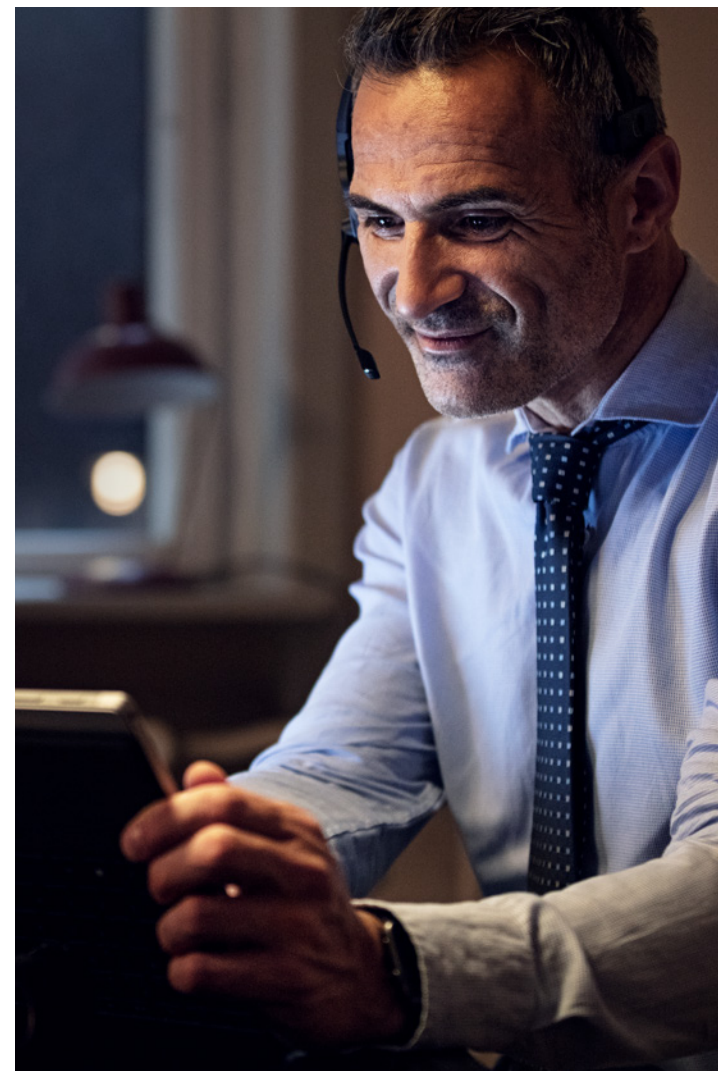
La solution devait être adaptée à cette PME, qui emploie plus de 160 personnes sur quatre sites différents. À l'issue de la phase de test, au cours de laquelle l'entreprise a testé des micro-casques EPOS et d'une autre société audio, le choix s'est porté sur EPOS. Il a été motivé par la fiabilité des

micro-casques EPOS et par l'expérience audio de haute qualité offerte. Toppan Travel a également salué l'assistance fournie par EPOS pendant la période d'essai, précisant que l'équipe compétente a répondu à toutes les demandes formulées et fourni des conseils d'experts sur l'utilisation des micro-casques permettant de lever toutes les préoccupations.

Pour le déploiement dans l'entreprise des 150 micro-casques IMPACT MB Pro 1 UC ML, l'entreprise a bénéficié d'un délai de livraison rapide et a pu compter sur le soutien des équipes du SAV et du service d'assistance, très disponibles.

Une qualité audio supérieure qui a fait pencher la balance en faveur d'EPOS

Pour une entreprise dont le succès est tributaire d'un niveau de service à la clientèle élevée, une qualité audio supérieure est le facteur décisif pour le choix d'un partenaire en la matière. Avec les micro-casques IMPACT MB Pro 1 UC ML, les utilisateurs peuvent assurer une communication de haute qualité même dans un environnement de bureau dynamique comme celui de Toppan Travel. Ces micro-casques intègrent la technologie EPOS Voice™, qui offre une expérience d'écoute naturelle. Un microphone ultra antibruit isole la voix de l'employé et neutralise les bruits ambiants, optimisant ainsi la clarté vocale pour le client à l'autre bout de la ligne. Ce dernier entend ainsi parfaitement chaque détail des consignes importantes fournies par les employés de Toppan Travel en prévision de leurs voyages.



Toppan Travel Service Corp.

Un nouveau niveau de flexibilité

Toppan Travel a également commenté le niveau de flexibilité dont bénéficient désormais ses employés dans le cadre de leur travail. Le micro-casque IMPACT MB Pro 1 UC ML offre la liberté du sans fil permettant aux employés de taper sur leur clavier tout en parlant, ou encore de se déplacer dans le bureau pour mieux se concentrer sur la conversation, ou tout simplement de s'étirer.

La connectivité multipoints offerte par le micro-casque permet également aux employés de se connecter simultanément à deux appareils Bluetooth®, la portée sans fil allant jusqu'à 25 m. Ainsi, lorsque le workflow l'exige, les employés de Toppan Travel peuvent passer en toute fluidité du

mobile au PC. S'ajoutent à cela une autonomie de conversation de 15 heures et une gestion facile des appels directement depuis le micro-casque (passage en mode silencieux, réglage du volume et répondre/raccrocher) – un niveau de flexibilité inédit pour les employés. L'amélioration du bien-être des employés se répercute également sur la qualité de service offerte aux clients. L'IMPACT MB Pro 1 UC ML est donc une solution gagnant-gagnant pour l'employeur, les employés et les clients de l'entreprise.

Quand les employés se déplacent entre les quatre sites de Toppan Travel, ils peuvent désormais emporter leurs micro-casques avec eux. Cette flexibilité leur permet de disposer de paramètres personnalisés utilisables sur n'importe quel poste de travail. Il suffit de brancher le micro-casque. Autre caractéristique utile de la série MB Pro : les employés peuvent disposer d'un badge à leur nom sur le micro-casque pour éviter toute confusion.

Toppan Travel continue d'être pleinement satisfait de son choix de micro-casques sans fil EPOS. Une qualité audio supérieure permet aux employés de Toppan Travel de fournir chaque jour un service hors pair à ses clients. Il s'agit de l'aspect le plus important pour l'entreprise, qui doit pouvoir compter sur une communication fluide et claire entre les téléopérateurs et les clients.



Client

Toppan Travel Service Corp.

Produits installés

IMPACT MB Pro 1 UC ML (150 unités)

Sites web

www.toppantravel.com
www.bthacks.com

Pays

Hamamatsu-cho, Minato Ward, Tokyo, Japon

Secteur

Voyages d'affaires

Profil

Toppan Travel Service Corp. est un prestataire de services de voyages d'affaires établi à Tokyo, au Japon, spécialisé dans les services de voyages nationaux et internationaux sur mesure

IMPACT MB Pro 1 UC ML

Assurez une communication de haute qualité grâce à ce micro-casque Bluetooth® haut de gamme adapté à votre style de travail dynamique, au bureau et en déplacement. La série IMPACT MB Pro offre des expériences sonores naturelles reposant sur la technologie EPOS Voice™, ainsi qu'une clarté vocale optimale, grâce à un microphone ultra antibruit.

- Profitez d'une qualité audio supérieure pour des conversations toujours plus naturelles
- Découvrez la liberté du sans fil
- Autonomie de 15 heures
- Faites l'expérience de la gestion simplifiée des appels
- Bénéficiez d'un support de chargement pratique



