

ENCOREPRO

Ключ к более эффективному
взаимодействию с клиентами

Содержание >

Повышение эффективности взаимодействия с клиентами с помощью гарнитур серии EncorePro

10 лет постоянного совершенствования

Отмеченная наградами техническая поддержка и сопровождение по всему миру



Содержание

Введение >

Новшества >

10 лет разработки >

Знакомство с серией >

Серия EncorePro

• EncorePro 510 и 520 >

• EncorePro 530 >

• EncorePro 540 >

• EncorePro 710 и 720 >

• Серия DA >

Поддержка >

Введение

Ввиду продолжающегося роста ожиданий в отношении обслуживания компаниям необходимо адаптироваться к большей ориентации на клиента. Благодаря этому они могут получить реальные преимущества для бизнеса.

По данным исследований примерно две трети клиентов сообщают, что сменили поставщика услуг в течение года после того, как им предоставили низкокачественное обслуживание.

Какими путями можно добиться изменений в организации?

С нашей точки зрения, все начинается с более эффективного взаимодействия с клиентом. Это значит, что клиентам должно уделяться первостепенное внимание по сравнению с внутренними процессами, а ресурсы компании должны быть сосредоточены на новом аспекте, играющем для бренда первостепенную роль — обслуживании клиентов.

Повышая качество взаимодействия с клиентами за счет использования интеллектуальных технологий и предоставляя персоналу средства для обработки все более сложных вызовов, можно рассчитывать на повышение уровня удовлетворенности клиентов и сотрудников.



Филип Ванут

Старший вице-президент и управляющий директор Plantronics по Европе и Африке, а также соавтор “Манифеста об интеллектуальной рабочей среде”

Посмотрите презентацию Филипа по более эффективному взаимодействию с клиентом >



Аналитическая компания Frost & Sullivan присудила компании Plantronics награду “За лидерство по доле мирового рынка”.

Компания получила признание за проявляемую стабильность и лидерство в области контакт-центров и офисных гарнитур

[Читать пресс-релиз >](#)

Развитие контакт-центров

Теперь контакт-центр — это больше не обособленный отдел с сотрудниками, привязанными к стационарным телефонам, как это было раньше. Теперь они несут первостепенную ответственность за поддержание репутации бренда.

Распространение цифровых средств коммуникации и появление возможностей многоканального взаимодействия приводят к повышению требований клиентов к уровню обслуживания, поэтому контакт-центрам необходимо пересмотреть подход к работе.

С учетом переноса простых обращений в социальные сети и на порталы самообслуживания компания должна обеспечивать более эффективное взаимодействие с клиентами при обработке сложных обращений, поступающих к ее сотрудникам.

РЕЗУЛЬТАТОМ ЭТОГО СТАНОВИТСЯ СМЕЩЕНИЕ АКЦЕНТА НА СЛЕДУЮЩИЕ АСПЕКТЫ:

Люди

Предоставление поддержки более ценным сотрудникам при обработке более сложных вызовов

Рабочая среда

Оптимизация рабочей среды и предоставление более гибких условий работы для повышения удовлетворенности работой

Технология

Предоставление интеллектуальных аудиотехнологий и упорядочение данных вызовов для повышения эффективности взаимодействия с клиентом

Компания Plantronics может помочь в решении этих задач.

“ В 2014 году и в дальнейшем лидеры в области обслуживания клиентов продолжают работу по упрощению рабочей среды операторов. Сюда относится удаление не относящейся к работе информации с экранов рабочих станций операторов, автоматизация выполнения задач для повышения производительности сотрудников и облегчение доступа к важной информации для персонализации взаимодействия. **”**

Forrester, 2014 год



Почему компаниям стоит подкреплять свои намерения делами

Узнайте больше об изменениях в сфере контакт-центров и возможностях экономического обоснования вложения средств в сотрудников, рабочую среду и технологии.

[Загрузить брошюру >](#)

Так в чем же закljučаются различия после 10 лет разработки

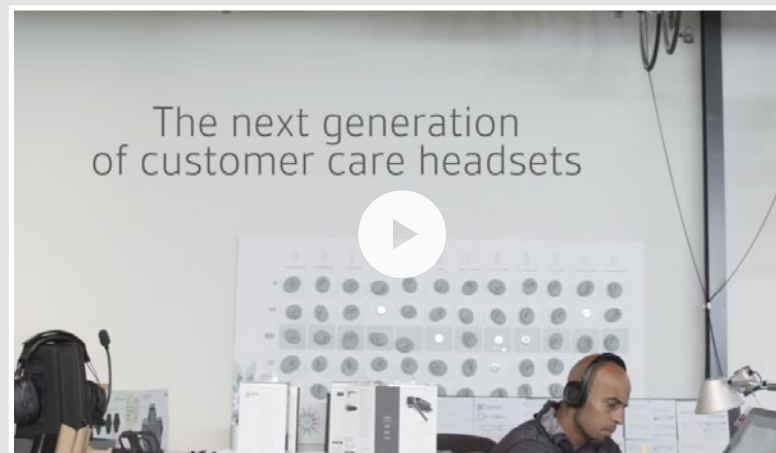
Результатом постоянного совершенствования дизайна гарнитур на протяжении десяти лет стало создание новой серии EncorePro:

- Применение анодированного авиационного алюминия в металлических швах для повышения прочности
- Тактильная и визуальная обратная связь при регулировке позволяет пользователю ощущать и слышать щелчки при перемещении штанги в нужное положение для оптимального позиционирования микрофона
- Амбушюры из поролона обеспечивают стабильное качество звука и способны удовлетворить потребности пользователя в комфорте при обработке вызовов на протяжении всего дня
- Средства поглощения вибраций и микрофон с функцией шумоподавления гарнитуры позволяют вывести общение с клиентами на качественно новый уровень
- Использование недекоративных металлических конструктивных компонентов в ключевом месте соединения гарнитуры
- Цельная гибкая штанга микрофона позволяет еще больше повысить уровень надежности
- Применение лазерной сварки при изготовлении гарнитуры позволило добиться максимальной прочности соединений между наушниками и оголовьем
- Технология QuickDisconnect позволяет пользователям оперативно перемещаться между рабочими местами, не снимая гарнитуры



Узнать больше.

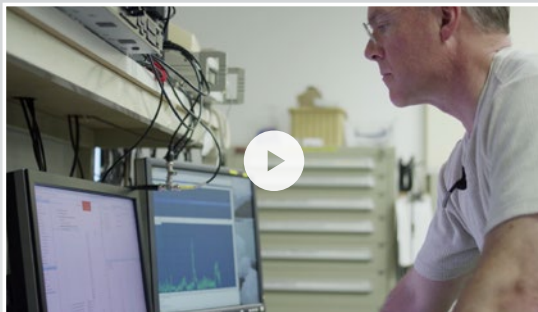
Загрузить инфографику EncorePro »



Узнайте, как новому поколению наших дизайнеров удалось объединить науку и искусство для создания совершенно нового вида гарнитур.

Ключевые достоинства продуктов Plantronics

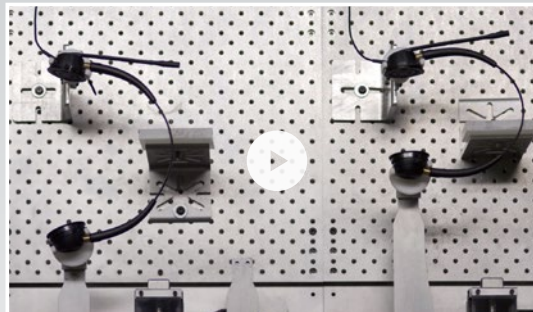
Надежность



Ожидания клиентов изменились: теперь акцент сместился на предоставление высококачественного обслуживания. Без гарнитуры это было бы невозможно. При разработке серии EncorePro учитывалась потребность в создании гарнитуры, отличающейся **долговременной надежностью** и позволяющей поддерживать высокую эффективность взаимодействия с клиентами.

Загрузить инфографику
[Надежность »](#)

Комфорт



Ожидания клиентов изменились: теперь организациям приходится принимать значительно более сложные и продолжительные вызовы. Гарнитуры серии Plantronics EncorePro обеспечат для вас совершенно другой уровень **комфорта на протяжении всего** дня, что позволит повысить эффективность взаимодействия с клиентами.

Загрузить инфографику
[Комфорт »](#)

Качество звука



Ожидания клиентов изменились, как и способы, используемые ими для связи с компаниями. Необходимо поддерживать высокое качество связи при взаимодействии по всем этим каналам. Гарнитуры Plantronics EncorePro способны повысить **качество звука** и помочь в достижении более эффективного взаимодействия с клиентами.

Загрузить инфографику
[Качество звука »](#)

Знакомство с серией

Гарнитуры Plantronics EncorePro и SupraPlus долгое время оставались нашими самыми популярными моделями благодаря их конструкции, способной обеспечить комфорт на протяжении всего дня, надежности и качеству звука. С повышением требований, предъявляемых к сотрудникам, настало время обновить технологии, благодаря которым гарнитуры Plantronics занимают лидирующие позиции в данной сфере.

При этом было разумным использовать хорошо зарекомендовавшее себя название EncorePro и выпустить гарнитуры с головным креплением, ушным креплением и трансформируемую гарнитуру в рамках одной простой серии продуктов:

НОВАЯ СЕРИЯ ГАРНИТУР ENCOREPRO.



HW510

HW520

HW530

HW540

HW710

HW720

“Гарнитуры Plantronics
изменяются, чтобы
соответствовать
новым запросам”

EncorePro 510 и 520

Неизгладимое впечатление.

Наша самая популярная гарнитура с головным креплением стала еще лучше: теперь в ней реализована тактильная обратная связь по позиционированию микрофона, позволяющая повысить эффективность взаимодействия с клиентами, а невероятно комфортные мягкие амбушюры и авиационные материалы обеспечивают комфорт и надежность при повседневном использовании.

УСОВЕРШЕНСТВОВАННЫЕ ФУНКЦИИ:

- Совершенно новый стильный и эргономичный дизайн
- Повышение надежности за счет применения лазерной сварки и авиационного алюминия
- Точная визуальная и тактильная обратная связь по позиционированию микрофона
- Шумоподавляющая штанга следующего поколения
- Комфорт в течение всего дня благодаря мягким и удобным амбушюрам
- Широкополосное звучание с поддержкой технологии SoundGuard
- Функция Quick Disconnect, позволяющая оперативно перемещаться между рабочими местами
- Лучшая в отрасли глобальная техническая поддержка и сопровождение Plantronics
- Поддержка распознавания контекста для более эффективного взаимодействия с клиентом

ВОЗМОЖНОСТИ ПОДКЛЮЧЕНИЯ:

ПК или стационарный телефон с аудиопроцессорами Plantronics



ЦЕЛЕВАЯ ГРУППА:

Идеальный выбор для активных пользователей телефонов в традиционных и неформальных центрах обработки вызовов.

[Загрузить проспект продукта >](#)

[Просмотреть обзор продукта >](#)



EncorePro 510



EncorePro 520



EncorePro 510/520
Переговорная трубка



Самая высокая в отрасли надежность:

Гарнитура прошла точно такие же испытания на соответствие стандартам надежности, как и гарнитура SupraPlus



Превосходное качество звука:

Увеличение громкости динамика на 6 дБ (по сравнению с гарнитурой SupraPlus) для повышения разборчивости речи



Комфорт при ношении в течение всего дня:

На 22% легче гарнитуры SupraPlus

EncorePro 530

Разгрузите голову.

Наши самые популярные проводные гарнитуры теперь стали намного легче. Более того, в них реализованы эффективные новые функции и компоненты, включая визуальную обратную связь по позиционированию микрофона для повышения качества связи во время взаимодействия с клиентами и невероятно мягкие амбушюры, обеспечивающие комфорт при повседневном использовании.



EncorePro 530

УСОВЕРШЕНСТВОВАННЫЕ ФУНКЦИИ:

- Самые легкие гарнитуры в своем классе
- Визуальная обратная связь по позиционированию микрофона
- Комфорт в течение всего дня благодаря мягким и удобным амбушюрам
- Широкополосный звук для лучшего качества связи
- Поддержка распознавания контекста (Contextual Intelligence) для более эффективной обработки вызовов
- Технология QuickDisconnect, обеспечивающая возможность подключения к различным интерфейсам и оперативного перемещения между рабочими местами

ВОЗМОЖНОСТИ ПОДКЛЮЧЕНИЯ:

ПК или стационарный телефон с аудиопроцессорами Plantronics



ЦЕЛЕВАЯ ГРУППА:

Идеальный выбор для неформальных центров обработки вызовов или активных пользователей телефонов, которым нужна компактная гарнитура.



Визуальные средства, позволяющие расположить микрофон наилучшим образом для подавления фонового шума



Комфорт при ношении в течение всего дня:
Две гибких заушины для надежной фиксации

EncorePro 540

Изменяйте свой стиль.

Наши самые популярные проводные гарнитуры теперь поддерживают три различных варианта ношения. Визуальная обратная связь по позиционированию микрофона позволяет повысить качество связи во время взаимодействия с клиентами, а легкость конструкции обеспечивает для пользователей комфорт на протяжении всего дня.



С головным креплением

С затылочным креплением

С креплением за ухом

EncorePro 540



Превосходное качество звука: Визуальные средства, позволяющие расположить микрофон наилучшим образом для подавления фонового шума



Простота и легкость изменения способов ношения: Интуитивно-понятная конструкция зажима позволяет легко и быстро модифицировать гарнитуру для различных способов ношения



Самая легкая трансформируемая гарнитура: На 16% легче аналогичной гарнитуры DuoPro

УСОВЕРШЕНСТВОВАННЫЕ ФУНКЦИИ:

- Трансформируемая гарнитура с тремя вариантами ношения на выбор
- Самые легкие гарнитуры в своем классе
- Комфорт в течение всего дня благодаря мягким и удобным амбушюрам
- Визуальная обратная связь по позиционированию микрофона
- Широкополосный звук для лучшего качества связи
- Поддержка распознавания контекста для более эффективного взаимодействия с клиентом
- Поддержка технологии QuickDisconnect для различных способов подключения

ВОЗМОЖНОСТИ ПОДКЛЮЧЕНИЯ:

ПК или стационарный телефон с аудиопроцессорами Plantronics



ЦЕЛЕВАЯ ГРУППА:

Идеальный выбор для неформальных центров обработки вызовов или активных пользователей телефонов, которым нужна гарнитура, предусматривающая различные варианты ношения.

[Загрузить проспект продукта >](#)

[Просмотреть обзор продукта >](#)

EncorePro 710 и 720

Большие ожидания. Высокие характеристики.

Расширяйте границы возможного с гарнитурой, идеально подходящей для длительного использования. Наша флагманская модель гарнитур EncorePro с семью режимами для регулировки и уникальной выдвигной штангой микрофона позволит вам почувствовать непревзойденный уровень комфорта, надежности и звучания. На гарнитуры этой модели распространяется трехлетняя гарантия.



EncorePro 710



EncorePro 720



Превосходное качество звука: Единственная гарнитура на рынке, оснащенная выдвигной шумоподавляющей штангой для повышения эффективности шумоподавления



Трехлетняя гарантия: Повышение уверенности клиентов благодаря расширенной гарантии



Единственная гарнитура на рынке с 7 режимами регулировки, позволяющими обеспечить максимальный уровень комфорта

УСОВЕРШЕНСТВОВАННЫЕ ФУНКЦИИ:

- Укрепленное легкое оголовье обеспечивает прочность и износостойкость
- Комфорт в течение всего дня благодаря мягким амбушюрам из искусственной кожи
- Широкополосный звук для лучшего качества связи
- Семь режимов регулировки для оптимального расположения микрофона
- Микрофон с расширенными возможностями шумоподавления
- Лучшая в отрасли глобальная техническая поддержка и сопровождение Plantronics
- Поддержка распознавания контекста для более эффективного взаимодействия с клиентом

ВОЗМОЖНОСТИ ПОДКЛЮЧЕНИЯ:

ПК или стационарный телефон с аудиопроцессорами Plantronics



ЦЕЛЕВАЯ ГРУППА:

Это идеальный выбор для активных пользователей телефонов, которым требуется высокий уровень комфорта в соответствии с выполняемыми ими обязанностями, как в традиционных, так и неформальных центрах обработки вызовов.

[Загрузить проспект продукта >](#)

[Просмотреть обзор продукта >](#)

Серия DA

Воспользуйтесь всеми возможностями.

В аудиопроцессорах Plantronics серии DA, новой серии простых в использовании USB-усилителей звука для программных телефонов на базе ПК, реализована уникальная технология распознавания контекста, гарантирующая более эффективное взаимодействие с клиентами в рамках каждого вызова.



DA80



SmartLock.

Автоматическая блокировка экрана ПК для защиты конфиденциальных данных



Превосходное качество звука.

Улучшение частотной характеристики за счет ЦОС для повышения разборчивости речи



Защита.

Расширенные возможности ограничения уровня звука для защиты от внезапных громких звуков

УСОВЕРШЕНСТВОВАННЫЕ ФУНКЦИИ:

- Поддержка полнофункциональной реализации распознавания контекста для более эффективного взаимодействия с клиентами
- Функция Quick Disconnect, позволяющая оперативно перемещаться между рабочими местами
- Максимальная окупаемость инвестиций в программные телефоны
- Встроенные средства обеспечения соответствия нормам допустимого уровня шума на рабочем месте
- Сокращение количества операций, выполняемых вручную, благодаря автоматическим функциям
- Усовершенствованная обработка звука для повышения качества связи
- Программные приложения для обработки административной отчетности
- Лучшая в отрасли глобальная техническая поддержка и сопровождение Plantronics
- Поддержка распознавания контекста для более эффективного взаимодействия с клиентом

ВОЗМОЖНОСТИ ПОДКЛЮЧЕНИЯ:

ПК или стационарный телефон с аудиопроцессорами Plantronics



ЦЕЛЕВАЯ ГРУППА:

Клиенты, которым необходимо максимально использовать возможности программных телефонов

[Загрузить проспект продукта >](#)

[Просмотреть обзор продукта >](#)



Обслуживание и поддержка на уровне мировых стандартов

Клиентам Plantronics не только предлагаются преимущества самых передовых технологий в отрасли, но и предоставляются лучшие в отрасли техническая поддержка и сопровождение.

В компании Plantronics хорошо понимают аспекты, связанные с обработкой вызовов на протяжении всего дня, и предлагают организациям полный спектр возможностей, чтобы помочь им в повышении эффективности взаимодействия с клиентами.

УСЛУГИ ДЛЯ НАШИХ КЛИЕНТОВ

Гарантия

Компания Plantronics предоставляет всестороннюю двухгодичную гарантию на все свои продукты в соответствии с мировыми стандартами, при этом на гарнитуры премиум-класса EncorePro 710/720 распространяется расширенная трехгодичная гарантия. Посетите сайт plantronics.com/warranty для получения полной информации о гарантии.

Для расширения гарантийного обслуживания отправка заменяющего продукта производится сразу при получении претензии от клиента, то есть в большинстве случаев клиент получает его уже на следующий рабочий день.

ЗАМЕНА НЕИСПРАВНЫХ ПРОДУКТОВ НА СЛЕДУЮЩИЙ ДЕНЬ*

- Доставка заменяющего продукта в течение 24 часов*
- Минимальный простой в работе для персонала
- Доставка по рабочим ИЛИ домашним адресам
- Возможность полного контроля доставки в режиме онлайн
- Круглосуточный доступ к онлайн-системе гарантийного обслуживания через сайт plantronics.com/support
- Возможность обращения в телефонную службу помощи группы поддержки клиентов, если клиент предпочитает общаться с оператором

*Для доставки в определенные регионы может потребоваться больше времени в зависимости от логистики

К вашим услугам...

Поддержка

Мы стремимся сделать все, чтобы персонал, отвечающий за обработку вызовов, смог в полной мере воспользоваться возможностями гарнитур. Таким образом вы сможете максимально повысить качество обслуживания клиентов.

Благодаря дополнительным услугам, предлагаемым компанией Plantronics, вы сможете повысить производительность вашего контакт-центра и сосредоточиться на основной бизнес-задаче. Они помогают улучшить условия работы ваших коллег и позволяют извлечь максимальную выгоду из инвестиций в гарнитуры, обеспечивая при этом более эффективное взаимодействие с клиентами.

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ УСЛУГИ КОМПАНИИ PLANTRONICS

- Выберите аудиоустройства, лучше всего подходящие для вашей компании, воспользовавшись преимуществами, которые гарантирует наш 50-летний опыт в области производства гарнитур.
- Узнайте новые способы обеспечения наилучшего качества звука для персонала и клиентов вашей компании

БАЗОВАЯ ПРОВЕРКА ШУМОВОЙ НАГРУЗКИ

- Предлагаемая нами простая проверка позволит вам определить уровень фонового шума, чтобы предотвратить его воздействие на вызовы.
- Тесты, проводимые в разное время суток, позволяют нам составить представление о шумовом воздействии в вашей компании и о наличии в ней мест с высоким уровнем шумового воздействия.

УСОВЕРШЕНСТВОВАННАЯ ПРОВЕРКА ШУМОВОЙ НАГРУЗКИ

- Наиболее совершенная проверка шумовой нагрузки, в ходе которой учитывается не только фоновый шум, позволяет определить точные уровни шумового воздействия на отдельных сотрудников.
- Эта проверка позволяет получить полную картину звукового воздействия в компании на основе полного отчета, содержащего всю подробную информацию, который в последствии можно использовать при составлении плана обеспечения безопасности и охраны здоровья сотрудников в компании.

ОБУЧЕНИЕ ИСПОЛЬЗОВАНИЮ ПРОДУКЦИИ

- Подход, заключающийся в обучении инструкторов, позволяет подготовить менеджеров и руководителей компании к обмену знаниями и опытом по повышению эффективности взаимодействия с клиентами.
- Узнайте новые способы обеспечения наилучшего качества звука для персонала и клиентов вашей компании.

ПРОГРАММА ОХРАНЫ ЗДОРОВЬЯ

- Мы предлагаем регулярную поставку сменных компонентов гарнитур, которых часто касаются пользователи, таких как амбушюры, чтобы обеспечить возможность их регулярной замены.
- Это позволяет вашим сотрудникам всегда работать с чистым и безопасным оборудованием, помогающим предотвратить распространение бактерий, и помогает снизить вероятность их невыхода на работу.

[Подробнее >](#)

Поддержка


Plantronics — это компания международного масштаба, способная предложить локальную поддержку каждому клиенту. Мы предоставляем вашим клиентам непосредственную поддержку, чтобы обеспечить для них неизменно высокое качество обслуживания и позволить вам сосредоточиться на возможностях продаж.


ДОСТУПНОСТЬ В СТРАНАХ





ЯЗЫКИ


- Немецкий
- Французский
- Испанский
- Португальский
- Голландский
- Шведский
- Датский
- Русский
- Итальянский

 Простая в использовании онлайн-система для регистрации неисправных продуктов, работающая в режиме круглосуточной доступности

 При упреждающей замене доставка продукта обычно осуществляется в течение 24-48 часов†

 Доставка и прием по домашним или рабочим адресам в странах ЕС

 Полное отслеживание возвращенных продуктов

 Отсутствие затрат для клиента

ПОДДЕРЖКА НА УРОВНЕ МИРОВЫХ СТАНДАРТОВ

- Телефонное обслуживание в рабочие часы 5 дней в неделю
- Поддержка на 10 языках
- Наличие тестовой лаборатории для проверки технологий корпоративной голосовой связи, способной оказать помощь в решении любых проблем
- Отправка ответов при оказании поддержки по электронной почте в течение 24 часов
- База знаний для поиска ответов на часто задаваемые вопросы, доступная круглосуточно 7 дней в неделю на сайте [plantronics.com/support](https://www.plantronics.com/support)