

# Gestión del ruido: en el centro de contacto

En el centro de contacto, el ruido supone la principal queja de los empleados<sup>1</sup> y puede afectar negativamente a la satisfacción del cliente.<sup>3</sup> De este modo, una gestión eficaz del ruido puede aumentar la productividad,<sup>2</sup> mejorar las experiencias del cliente<sup>4</sup> y contribuir al balance de beneficios.<sup>2</sup> Plantronics crea tecnologías que gestionan el ruido para ayudar a los centros de contacto a ser más eficaces y a las empresas a tener más éxito.

PERSONA	DESCRIPCIÓN	PRINCIPAL DESAFÍO
<b>Representante del servicio de atención al cliente (CSR)</b>	Debe gestionar las solicitudes urgentes de los clientes con rapidez y eficacia	Escuchar y ser escuchado por los clientes.
<b>Empleado del servicio de asistencia</b>	Gestiona llamadas de clientes intensas y de larga duración.	Poder llevar los auriculares durante todo el día (comodidad, problemas de batería, etc.).
<b>Supervisor</b>	Ayuda a los agentes con las llamadas y les ofrece formación.	El ruido de fondo y la calidad del sonido en las llamadas transferidas.
<b>Asistentes de alto nivel</b>	Guían y ayudan a los agentes durante las llamadas más exigentes.	La movilidad dentro de la oficina para ayudar en situaciones de emergencia.

EncorePro serie 700	EncorePro serie 500	Voyager Focus UC	Serie CS500
 <p><b>RECOMENDADA PARA:</b> Agentes, supervisores, asistentes de alto nivel</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Brazo del micrófono extensible para disfrutar de una anulación de ruido óptima</li> <li>Cable duradero y reforzado; diadema ligera</li> <li>Ajuste regulable para disfrutar de comodidad durante todo el día</li> <li>Se debe utilizar con el adaptador de la serie DA para acceder a información mediante Plantronics Manager Pro</li> </ul>	 <p><b>RECOMENDADA PARA:</b> Agentes, supervisores y asistentes de alto nivel</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Soldaduras de aluminio con calidad aeronáutica y un diseño ligero pensado para durar y ofrecer comodidad durante todo el día</li> <li>Las guías de posicionamiento para el micrófono garantizan una escucha de voz y anulación de ruido óptimas</li> <li>Se debe utilizar con el adaptador de la serie DA para acceder a información mediante Plantronics Manager Pro</li> </ul>	 <p><b>RECOMENDADA PARA:</b> Usuarios móviles, ejecutivos conectados, trabajadores flexibles, teletrabajadores</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Bloquea las distracciones con la anulación activa del ruido</li> <li>Movilidad para llevar las llamadas a una ubicación tranquila</li> <li>Conéctate simultáneamente al PC y al móvil con Bluetooth de clase</li> </ul>	 <p><b>RECOMENDADA PARA:</b> Supervisores, empleados del servicio de asistencia y asistentes de alto nivel</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Desplazamiento sin cables a una distancia de hasta 107 metros del escritorio</li> <li>El micrófono con anulación de ruido bloquea el ruido de fondo</li> <li>Colabora con facilidad al poder conectar en una conferencia hasta tres auriculares</li> <li>Debe conectarse a un PC con un APU-75 (adaptador para UC) para acceder a información mediante Plantronics Manager Pro</li> </ul>

<sup>1</sup> Plantronics Persona Research, 2017.

<sup>2</sup> Oxford Economics, "When the walls come down—the evolution of the workplace"

<sup>3</sup> Estudio de Dimensional Research para ZenDesk, Customer Service and business results: A survey of customer service from mid-size companies, 2013.

<sup>4</sup> Estudio global de Plantronics sobre el ruido en el espacio de trabajo, 2017.

# Herramienta de gestión para IT



## Plantronics Manager Pro\*

- Adquiere una visión global del inventario de auriculares y sus versiones de firmware y software
- Mejora el rendimiento y la experiencia del usuario, gracias a la compatibilidad entre el firmware de los dispositivos de audio y la aplicación de softphone
- Programa fácilmente e implementa de forma remota actualizaciones del firmware de los dispositivos
- Ajusta y aplica configuraciones de ajustes para garantizar una perfecta experiencia de usuario final y fijar los ajustes de cumplimiento de normativas
- Resuelve y diagnostica cómodamente los problemas de los usuarios desde cualquier navegador web

\*Plantronics Manager Pro es un software como servicio que se vende por separado y está diseñado para su uso con auriculares compatibles.