

Case Study

## Plantronics Manager Pro met Plantronics-headsets, een oplossing op systeemniveau voor het hedendaagse contactcenter

Asset-analyse biedt meer inzicht in de implementatie, configuraties en firmware-updates en zorgt voor kostenbesparingen

### BEDRIJFSPROFIEL

Brand Developers is een toonaangevend direct-response-marketingbedrijf in Australië en Nieuw-Zeeland. Het bedrijf beschikt over een eigen verkoopsysteem dat een diepgaander bereik en een grotere operationele flexibiliteit biedt dan een traditionele retailer.

Brand Developers krijgt zo'n 7000 telefoontjes per dag in zijn contactcenter en bijna de helft van die gesprekken resulteert in een verkoop. Het contactcenter van Brand Developers is 24 uur per dag, zeven dagen per week, 365 dagen per jaar bereikbaar. Het bedrijf heeft jaarlijks meer dan 500.000 unieke klanten en is al meer dan twee jaar klant bij Plantronics.

### HET BEDRIJFSPROBLEEM

Het bedrijf kocht oorspronkelijk headsets in bulk in bij een concurrerend merk tegen een lage prijs. Ze hadden het idee dat ze door de lage kosten zoveel headsets konden kopen als ze wilden en dat daar ook de producten tussen zouden zitten die ze nodig hadden. Wellicht deden ze niet genoeg onderzoek naar de juiste apparatuur want klantenservicemedewerkers klaagden over kapotte headsets, slechte

geluidskwaliteit en gebrek aan draagcomfort. Dit was een verre van optimale situatie voor een groep medewerkers die het gezicht van het bedrijf is.

### DE OPLOSSING

Het inkoopteam bekeek de mogelijkheden en besloot voor Plantronics te kiezen: een hoogwaardiger product dat aan alle criteria voldeed. Na verloop van tijd zou het beschikken over de juiste headsets, geld besparen en medewerkers die de hele dag een headset dragen, zouden zich comfortabeler voelen en dus gelukkiger zijn op het werk. En dit vertaalt zich in positieve reacties met klanten. Werken met de juiste headsets betekent een betere geluidskwaliteit, actieve ruisonderdrukking die afleidingen tegengaat, veel comfort en geen problemen met defecten aan de hardware.

Door de keuze voor Plantronics-headsets kon Brand Developers alle problemen die de medewerkers hadden aangekaart oplossen. Ook konden klantenservicemedewerkers nu geen excuus gebruiken, zoals: "Verkopen lukte niet, want er ging iets mis met mijn headset".

**Brand Developers:**  
[branddevelopers.com](http://branddevelopers.com)

**Locatie:** Australië/Nieuw-Zeeland

**Branche:** direct-response-marketing

**Medewerkers:** 600

**Implementatie:** Plantronics Manager Pro met Plantronics-headsets

Brand Developers

# Brand Developers-casestudy

De Plantronics-accountmanager demonstreerde Plantronics Hub aan het Brand Developers-team en liet zien hoe het evolueert. Wat hen met name aansprak binnen het Plantronics Manager Pro-aanbod was het Asset Analysis-analysepakket. Asset Analysis is essentieel voor het bedrijf, omdat hieruit blijkt welke medewerker welke headset gebruikt, ze vanuit een centraal punt software-updates kunnen uitvoeren en ze rapporten over de gesprekstijd en mutegegevens van medewerkers kunnen bekijken. Als een gesprek van een medewerker wordt afgebroken vanwege een IT-probleem, wordt dat niet in de statistieken van de medewerker opgenomen. Maar als de medewerker met opzet een oproep laat gaan en vervolgens beweert dat het door een IT-probleem kwam, kan het management nu zien of dat ook echt zo was. Ook moeten de klantenservicemedewerkers van Brand Developers een gemiddelde gesprekstijd halen en krijgen ze daar zeer goede stimulansen voor. Met Plantronics Manager Pro hebben managers een nauwkeurig overzicht van de gemiddelde gesprekstijd, zodat ze niet hoeven te betalen als een medewerker de stimulans niet verdient.

Het aanbod van Plantronics viel op en de prijs was redelijk. De headsets zijn van de hoogste kwaliteit, zeer stabiel en betrouwbaar. Daarnaast loste de oplossing op systeemniveau al hun eerdere problemen op.

Met de mogelijkheden van Plantronics Manager Pro is de noodzaak voor ondersteunende diensten weggenomen. Plantronics hoeft niet gebeld te worden voor het updaten van headsets omdat ze dit met Plantronics Hub snel en gemakkelijk zelf kunnen doen zonder dat de service wordt onderbroken. Plantronics hoeft niet gebeld te worden voor het updaten van headsets omzet ze met Plantronics Hub dit snel en gemakkelijk zelf kunnen doen zonder onderbreking van de service.

## ZAL BRAND DEVELOPERS ZICH ABONNEREN OP NOG ANDERE PLANTRONICS MANAGER PRO CONTACTCENTERGERELATEERDE ANALYSEPAKKETTEN?

Het korte antwoord is 'ja'. Goran Kolonic, IT-manager bij Brand Developers zegt: "We hebben nu alles ingericht op basis van gegevens en statistieken. De analyse-rapporten van Plantronics Manager Pro tonen zaken zoals succespercentages van medewerkers, terugbelnummers, budgetten en we kunnen op elk moment allerlei dingen over ons bedrijf uitzoeken. Daarnaast beschikken wij over ons eigen systeem genaamd Science of Selling (SOS) dat door ons interne ontwikkelteam is gemaakt. SOS helpt ons contactcenter software te ontwerpen op basis van verzoeken van de medewerkers. Als een verzoek nut heeft, wordt het geïmplementeerd. Door gebruik te maken van Plantronics Manager Pro krijgen we een nauwkeurigere weergave van de gegevens. Door de integratie van de gegevensanalyse met ons eigen SOS-programma, kunnen we proactiever zijn en potentiële kwesties zoeken en oplossen voordat ze een probleem worden."

## CONCLUSIE

Kolonic vervolgt: "Met Plantronics Manager Pro als onderdeel van onze algehele setup in ons contactcenter besparen we geld en hebben we de toekomst veiliggesteld. Het is een groot succes. We hebben meer bereikt, hebben meer functionaliteit en we hebben minder uitvaltijd van klantenservicemedewerkers. We hebben de doelen bereikt, die we wilden bereiken. Wij zijn erin geslaagd de kosten te verlagen, en dat is het allerbelangrijkste voor ons."

