

# Case Study



## StepStone works more productively and pleasantly with Plantronics headsets

### Company Profile

StepStone  
[www.stepstone.be](http://www.stepstone.be)

### Location

Brussel, België

### Industry

Recruitmentmarkt

### Headset Users

45

### Challenge

Vervangen huidige headsets door robuuste draadloze headsets met lange levensduur, die comfort en bewegingsvrijheid van gebruikers vergroot en gesprekskwaliteit verbetert

### Plantronics Solution

45 Plantronics **Savi Office**  
W720 headsets

### Achtergrond

StepStone, één van de grootste carrièresites in Europa, helpt kandidaten, bedrijven en recruiters om elkaar te vinden en de perfecte match realiseren. Maandelijks worden de StepStone websites meer dan 3 miljoen keer bezocht en dagelijks worden duizenden vacatures online geplaatst. Dankzij het unieke bereik in de markt komt StepStone tegemoet aan alle wervingsbehoeften van ondernemingen overal ter wereld, groot en klein, zowel voor eenmalige werkaanbiedingen als voor grootschalige wervingsprojecten.

Het bedrijf, dat in 1996 is opgericht, is momenteel actief in 10 Europese landen, waaronder Nederland, België en Luxemburg. Onlangs is TotalJobs in het Verenigd Koninkrijk opgekocht waardoor StepStone groeide van 550 naar 950 werknemers.



## Comfortabele headset

StepStone hecht veel waarde aan zijn dienstverlening richting klanten. Naast de kennis en kunde van de medewerkers spelen hierin goede bereikbaarheid en gesprekken met uitstekende geluidskwaliteit een rol. "Vrijwel alle medewerkers bij verschillende afdelingen van StepStone in Brussel gebruiken daarom een headset", aldus Serge Groven, verantwoordelijk voor IT-beheer, strategie en resources bij StepStone. Groven vervolgt: "Een headset vergroot niet alleen de flexibiliteit en bewegingsvrijheid maar ook de productiviteit en is bovendien comfortabel. Bij uitstek geschikt voor onze medewerkers die veel bellen en hun beide handen nodig hebben om een computer te bedienen."

StepStone wilde nieuwe draadloze headsets die duurzamer en comfortabeler zijn in gebruik. Groven licht toe: "We gebruikten geruime tijd Jabra headsets die snel kapot gingen. Toen we op een gegeven moment van Plantronics een demonstratie van de Savi Office W720 headset kregen, was ik direct enthousiast over het design en de mogelijkheden. De kopstukken van de headset kun je bijvoorbeeld helemaal naar elkaar toe buigen en bovenal gaan de Plantronics headsets niet kapot. Nooit." Hij vervolgt: "Een ander probleem met de oude Jabra headsets was dat we ze eerst aan een telefoon moesten koppelen. Maar als je niet de hoorn wilt opnemen heb je een aansluitstuk nodig die ook snel kapot ging." De keuze voor de marktleider in audiocommunicatie bleek evident. "Plantronics heeft een goede naam omdat het bedrijf uitvinder is van high-end headsets. Zo werden Plantronics headsets al gebruikt in de Amerikaanse ruimtevaart zoals in het Apollo Project."

## iPhone, pc of vaste telefoon

"De eerste ervaringen met de Plantronics headsets zijn extreem positief", aldus Groven.

"De headsets hebben een fantastisch bereik. Onze medewerkers kunnen buiten in het park gewoon door blijven bellen. En doordat geluiden van buitenaf worden uitgesloten, kunnen medewerkers ongestoord en geconcentreerd werken. De goede geluidskwaliteit zorgt er bovendien voor dat klanten onze medewerkers nu veel beter verstaan." Maar ook de toegenomen flexibiliteit blijkt een pre. "Onze managers lopen veel rond als ze in gesprek zijn met een klant en dankzij de Plantronics headset voelen zij zich hier niet in beperkt. Als iemand even koffie wil halen kan hij gewoon door blijven bellen. Medewerkers lopen nu gemakkelijker rond en zijn relaxter geworden in hun werk en tijdens het bellen. Het klantencontact wordt daardoor ook beter."

Als voorbeeld van een tevreden gebruiker noemt Groven de CTO binnen StepStone. "Hij kan zijn headset gebruiken in combinatie met zijn pc, iPhone en vaste telefoon en heeft alle vrijheid om in het kantoor rond te lopen doordat alle calls via zijn Plantronics headset binnenkomen."

## Microsoft Lync en Avaya IP Office

Volgens Groven werken de headsets van Plantronics uitstekend met andere telecomoplossingen die bij StepStone worden gebruikt. "Binnen het bedrijfsnetwerk kunnen we met de headsets elkaar gratis bellen via Voice over IP (VoIP) van Avaya IP office. Dat is mogelijk dankzij de SIP-trunking technologie van Avaya. Daarnaast gebruiken we de headsets in combinatie met Unified Communications (UC) van Microsoft Live Meeting. In de toekomst hoop ik over te stappen naar Microsoft Lync dat wordt geïntegreerd met Avaya IP Office. Dan krijgen we een geïntegreerd UC-platform dat wordt gebruikt op een vaste pc, notebook, tablet of smartphone. Je hebt dan een headset nodig voor goede communicatie."

## Support

"StepStone is zeer te spreken over de technische support en helpdesk van Plantronics", aldus Groven. "We hadden bijvoorbeeld een probleem – wat overigens aan ons lag – rond het aansluiten van een headsetkabel en een telefoon. Binnen een kwartier was het probleem door de technische support van Plantronics opgelost. Wat ik goed vind, is dat het supportcentrum van Plantronics direct bereikbaar is en je ondersteuning krijgt in vlekkeloos Nederlands. Ik vind het van belang dat we een lokaal supportcentrum hebben. Een contactcenter buiten Europa is vaak van slechte kwaliteit en de communicatie gaat dan een stuk moeilijker."

## Kostenbesparingen

"De aanschaf van de nieuwe Plantronics headsets leidt tot kostenbesparingen en meer productiviteit", concludeert Groven. "We besparen kosten met Plantronics omdat de headsets minder snel kapot gaan. De oude headsets hadden daarnaast een slechte geluidskwaliteit en voelde bij het dragen niet comfortabel aan. Met de Plantronics headsets heb ik nooit problemen gehad. De werknemers vinden ze comfortabel op het hoofd zitten doordat hun huid er bijvoorbeeld geen last van heeft. Rubber dat om headsets zit, geeft vaak huidaanslag aan het oor, maar bij de headsets van Plantronics is dat niet het geval. Het ontwerp van de headset is uitermate geschikt voor dagelijks gebruik en ze hebben een groot bereik. Dat zijn grote troefkaarten. Daarnaast is de geluidskwaliteit zeer goed. Je moet dan wel de microfoons van de headset goed afstemmen, want die zijn heel gevoelig. Die goede kwaliteit is fijn voor onze medewerkers die soms wel 100 calls per dag doen. Maar ook aangenaam voor de klant die hen goed kunnen horen. En om goede dienstverlening draait het uiteindelijk."

