



BUSINESS

Success Story

En wat als de muts van de smurfen een headset herbergt?!

IMPS

smurf.com

Land:

België

Branche:

Marketing

Headsetgebruikers:

15

Uitdaging:

Zorgen voor een uitstekende geluidskwaliteit tijdens gesprekken met klanten en potentiële klanten, waar ook ter wereld, onder alle omstandigheden

OVERVIEW

Het acroniem IMPS (International Merchandising Promotions & Services) herbergt een bedrijf dat de eigendomsrechten van de Smurfen over de hele wereld beheert. De missie van het bedrijf is het verzorgen van de marketing van de kleine blauwe stripfiguren via een reeks producten die geïnspireerd is op de creatie van bedenker Peyo (pseudonym van Pierre Culliford).

Het bedrijf bestaat uit drie operationele business units: publishing (papier en digitaal), audiovisueel en merchandising & promotie. De business unit publishing beheert de eigendomsrechten; een uiteenlopende en steeds complexer wordende activiteit aangezien de Smurfen de wereld veroveren en rondspringen op alle schermen van formaat: van bioscopen tot smartphones en tablets. De audiovisuele afdeling beheert de uitzendrechten van de 272 afleveringen van de tekenfilm op ruim 120 televisiezenders wereldwijd. Maar denk ook aan de dvd's en muziek. De business unit merchandising en promotie houdt zich bezig met producten als kleding, speelgoed en poppetjes.

"Al drie jaar lang geniet het bedrijf exponentiële groei", vertelt Michaël Loosveldt, financieel manager bij IMPS. "Dat leidde ertoe dat we een aantal van onze processen en instrumenten hebben geoptimaliseerd. De telefoon was een van die verbeterpunten omdat we regelmatig met mensen over de hele wereld bellen. In 2011, toen we onze schakelborden en telefoons vervingen, zijn we overgegaan op headsets om het gemak van onze medewerkers te vergroten." Dit betrof vooral de accountmanagers, die soms eenderde van de dag aan telefoneren besteden, evenals de leden van de juridische dienst.

HET DRAAIT OM DE EFFECTIVITEIT VAN EEN KLANTRELATIE

De IMPS accountmanagers zijn verantwoordelijk voor het licentienetwerk. Voor de gesprekken die zij met hun contacten hebben, raadplegen ze vaak bestanden en/of contracten voor het zoeken naar informatie over voorgaand klantencontact en over de

plantronics.

Plantronics oplossing:
EncorePro
CS540
Voyager PRO UC

"Wij wilden eigenlijk geen externe oplossing. We wilden kwaliteit maar iedereen vertelde ons dat we die alleen bij Plantronics zouden vinden."

commerciële context van het betreffende land. In dergelijke omstandigheden benadeelt een handset de efficiëntie en doet het afbreuk aan de kwaliteit van het gesprek. De overstap naar headsets was geen overbodige luxe. *“De twee belangrijkste doelstellingen waren gebruiksgemak en het vrij hebben van de handen tijdens het bellen.”*

Maar al snel ontdekt IMPS dat niet alle headsets het vereiste niveau bieden. Een eerste ongelukkige ervaring toont het belang aan van kwalitatief goede headsets. *“Met goedkope headsets van een ander merk, verloren we in bijna 50 procent van de gevallen de draad van het verhaal. Het is geen muziek waar we naar luisteren. De stem moet duidelijk overkomen, het gesprek moet verstaanbaar zijn. En we moeten onszelf niet herhalen.”*

Een consultant van Inventive Telecom, de partner die de Avaya-systemen installeerde, adviseerde ons om Plantronics in te schakelen. *“Bij het voeren van lange gesprekken met mensen over de hele wereld, waarvan de accenten soms lastig te volgen zijn, moeten we alles goed kunnen verstaan. Plantronics biedt de geluidskwaliteit die we zochten”,* legt Loosveldt uit. *“Deze headsets hebben als extra voordeel het minimaliseren van achtergrondgeluiden en ruis. Essentieel in een open omgeving. Dankzij de headsets hebben we onze handen vrij en kunnen we tijdens gesprekken direct de persoon aan de andere kant van de lijn een mail sturen, door een document bladeren, het document aanpassen en van commentaar voorzien. Flexibiliteit en kwaliteit zorgen duidelijk voor een win-win situatie!”*

MEERDERE DOELEINDEN

De headsets worden door de meeste intensieve bellers gebruikt, zoals verkopers en juristen maar ook door de afdelingen financiën, administratie en IT.

IMPS CEO, William Auriol, is ook overtuigd. *“Ik was altijd een beetje terughoudend als het gaat om het gebruik van een headset”,* bekent

hij. *“De lange telefoongesprekken met mijn mobiele telefoon – die ik intensief gebruik – vormden het startpunt. Vervolgens ben ik de headset voor telefoongesprekken via de vaste telefoon gaan gebruiken. Nu kan ik twee dingen tegelijk doen.”* Loosveldt vult aan: *“En het verhoogt de vrijheid van gedachten.”*

Headsets, zoals de Voyager PRO UC V2 zijn voorzien van een bluetooth adapter, zodat gebruikers ook in de auto kunnen telefoneren. De headset wordt vooral gewaardeerd vanwege zijn lichtheid en het vermogen om omgevingsgeluid te minimaliseren.

ANDERE KWALITEITEN

Afgezien van de geluidskwaliteit, vormen volgens IMPS, de flexibiliteit, het gebruiksgemak en het feit dat ze zo licht zijn de belangrijkste voordelen van de Plantronics headsets. *“Niets is eenvoudiger”,* bevestigt Auriol. *“Het is plug & play”.* Volgens hem is het beste bewijs van de waarde dat geen beller kritiek heeft geuit of problemen ervaarde met de geluidskwaliteit sinds de headsets worden ingezet. *“Geen commentaar is goed commentaar”,* zegt hij met een glimlach. Auriol, tot voor kort nog terughoudend om een headset te gebruiken, stimuleert nu iedereen het een kans te geven. In dit verband adviseert hij mensen om hun eigen beoordelingsvermogen vooral niet te verliezen: *“Toen we onze telefoons vervingen, had ik niet gedacht dat ik het gebruik van headsets zou aanmoedigen. Je moet bovendien niet aarzelen degene te vragen waar het om gaat, namelijk de gebruiker”,* concludeert hij.

©2013 Plantronics, Inc. Alle rechten voorbehouden.
Plantronics en Voyager PRO UC zijn handelsmerken of gedeponeerde handelsmerken van Plantronics, Inc. 08/13

“Bij het voeren van lange gesprekken met mensen over de hele wereld, waarvan de accenten soms lastig te volgen zijn, moeten we alles goed kunnen verstaan. Plantronics biedt de geluids-kwaliteit die we zochten.”

MICHAËL LOOSVELDT,
IMPS FINANCE DIRECTOR

Voordelen

- Goede en consistente geluidskwaliteit
- Lichtgewicht
- Gebruiksgemak
- Veelzijdigheid (gebruik met vaste telefoon, mobiele telefoon, in auto en outdoor)
- Minimaliseren van omgevingsgeluid