

“El auricular es una herramienta de trabajo fundamental para nosotros”



Rogelio Carrero
Director General de Contesta

Contesta, empresa especializada en atención telefónica, ha inaugurado un nuevo centro, dotado de la tecnología más puntera en el ámbito de las comunicaciones. Para este proyecto ha confiado en el asesoramiento y en los productos de Plantronics. Nos lo cuenta Rogelio Carrero.



Hace un año que renovaron sus equipos para las comunicaciones, ¿podría hacer un pequeño balance de la evolución en este tiempo?

La evolución ha sido totalmente grata, hemos conseguido una notable mejora en la calidad del servicio que ofrecemos a nuestros clientes y la satisfacción de nuestros empleados. La apertura de un nuevo centro, dotado de los mejores medios en todos los aspectos, nos condujo a buscar la mejor tecnología para nuestras comunicaciones. Esto fue lo que nos llevó a decidarnos por el modelo de auricular Encore Pro de Plantronics.

¿Cómo les ha ayudado en el desarrollo de su actividad el dispositivo Encore Pro?

Este auricular es mucho más cómodo y ergonómico, lo que ha redundado en una mayor satisfacción de todos los agentes que lo utilizan. Además, las grandes prestaciones del equipo nos permiten brindar un mejor servicio a nuestros clientes, ya que la calidad de audio de las llamadas ha aumentado hasta límites insospechados, gracias en gran parte, a la eliminación del sonido de ambiente.

¿Qué otras ventajas han encontrado los usuarios en los equipos?

Nuestros agentes han valorado muy positivamente el cambio. El equipo es muy ergonómico y ligero, haciendo que trabajar con él sea realmente cómodo. Por otro lado, la calidad del sonido, tanto para el agente como para su interlocutor, es realmente increíble.

“Una mayor calidad de audio en las llamadas deriva en una mayor satisfacción de interlocutores, lo cual es valorado muy positivamente por nuestros clientes”

La importancia de la renovación de los equipos

En ocasiones se deja pasar demasiado tiempo entre la adquisición de un equipo y la renovación del mismo. Si el producto es muy bueno, no se deteriora y funciona bien, se tiende a alargar su vida útil.

Estar a la última en tecnología de las comunicaciones es muy importante. No solo por seguir las tendencias que dictan la moda o el mercado, sino por conseguir la excelencia en cada uno de los contactos realizados. El buen funcionamiento de un equipo a veces dificulta su renovación y se va posponiendo hasta que queda totalmente obsoleto. En Plantronics se han encontrado con esta problemática en muchas ocasiones: sus auriculares son tan robustos y fiables que los clientes los mantienen durante mucho tiempo.

Sin embargo, desde esta empresa lanzan un par de consejos: el primero, renovar parte de la tecnología para no quedarse atrás en las comunicaciones. Plantronics dispone de actualizaciones y complementos gracias a los cuales no es necesario cambiar todos los equipos, pero sí algunos de los dispositivos con la finalidad de estar al día. El segundo, si ha transcurrido mucho desde la compra de los productos, dar el paso a las Comunicaciones Unificadas e implantar la tecnología necesaria para ello. Si se espera demasiado, al final todo serán desventajas y, al margen de encarecer el proceso, podría hacerlo más difícil.

¿Cree que la utilización de auriculares eficientes es imprescindible para la mejora de las comunicaciones?

Sin duda sí. La comodidad del usuario genera un incremento de la productividad, y una mayor calidad de audio en las llamadas deriva en una mayor satisfacción de interlocutores, lo cual es valorado muy positivamente por nuestros clientes.

¿Qué otras tecnologías han cambiado y cómo han mejorado el trabajo en el call center?

Toda la plataforma es nueva. A parte de los nuevos equipos Plantronics también hemos adquirido nuevas estaciones de trabajo para los agentes, del tipo "todo en uno" donde CPU y monitor son un solo elemento. Esto ha permitido obtener más espacio disponible en los puestos de trabajo y mayor comodidad. Todos los elementos del CPD son nuevos también, habiendo redundado y virtualizado todos los sistemas, tanto en lo referente a servidores como a centralitas, lo cual nos hace trabajar con un altísimo nivel de seguridad y disponibilidad del servicio.

Además de los equipos habituales, recibieron algunos dispositivos inalámbricos.

Sí. Estos equipos son utilizados por el equipo de estructura (incluyendo operaciones, departamento de sistemas, administración y recepción). La principal ventaja es la movilidad dentro de las instalaciones, permitiendo al equipo estar conectado y localizable en todo momento.

"Un auricular no es sólo un simple auricular, como opina mucha gente, es una herramienta de trabajo fundamental para nosotros, y nuestra filosofía es siempre contar con lo mejor"

Háblenos del asesoramiento de Plantronics en la implantación de sus equipos...

Plantronics estuvo con nosotros en el momento de la instalación de los equipos, supervisando el proceso para darnos soporte ante cualquier imprevisto, pero como era de esperar, no hubo ninguno. Además, nos brindaron un vídeo corporativo muy interesante y útil sobre correcta colocación y utilización de los equipos. Este vídeo ahora forma parte de nuestro proceso de formación de agentes y se lo recomiendo a todos los clientes de Plantronics.

¿Por qué se decidieron por su tecnología?

Tras haber probado otras marcas existentes en el mercado, y viendo los distintos problemas que nos habían dado, tanto en su funcionamiento como en el servicio post venta, tomamos la decisión de volver a tener a Plantronics como proveedor único, ya que siempre habían respondido a la perfección. En su día cometimos el error de ir a otro proveedor basándonos únicamente en el precio, pero aprendimos la lección. Un auricular no es sólo "un simple auricular" como opina mucha gente, es una herramienta de trabajo fundamental para nosotros, y nuestra filosofía es siempre contar con lo mejor. ■

Encore Pro, pensado para el Contact Center

El auricular seleccionado por Contesta para sus operadores de call center ha sido el Encore Pro. La elección, acorde a sus necesidades, estaba clara.

El auricular Encore Pro está diseñado especialmente para aquellos profesionales de oficina que pasan la mayor parte de su jornada laboral al teléfono, como los operadores de call center. Así, el principal objetivo de este dispositivo es el de ofrecer el máximo rendimiento a sus comunicaciones y, por tanto, a su trabajo. La experiencia y fiabilidad de Plantronics queda reflejada en este auricular, respaldado por los programas líderes en asistencia técnica y ayuda en las implantaciones de esta compañía.

Confort y calidad de sonido

Cada componente del Encore Pro ha sido diseñado pensando en conseguir el mejor rendimiento y confort, para garantizar la comodidad durante toda la jornada laboral. Tanto las almohadillas como las varillas están ideadas para un uso intensivo: la varilla y el micrófono son orientables y aseguran una perfecta colocación; las almohadillas están fabricadas en un cuero especial con micro aeración para un uso diario sin molestias.

Por otra parte, proporcionan una calidad de audio excepcional, ya que la anulación de ruido mejorada y el sonido de banda ancha facilitan conversaciones más nítidas, optimizando la comunicación. Además de esto, la compatibilidad con llamadas VoIP garantiza el mantenimiento de la inversión en este auricular en el caso de futuras actualizaciones del sistema telefónico.

Características principales

- Sonido de banda ancha.
- Micrófono antirruído.
- Estructura refinada y discreta.
- Siete de ajuste para posicionarlo de forma cómoda y eficaz.
- Brazo micrófono deslizante.
- Toma Quick Disconnect: desconexión rápida.
- Mayor superficie del auricular.
- Compatible con VoIP.
- Dimensiones: 55 x 175 x 14 milímetros
- Peso: 175 gramos

