



Jabra et Webhelp


Webhelp est une entreprise française d'externalisation de la gestion de l'expérience client et des processus métiers. Elle compte 100 000 collaborateurs dans le monde et cumule 450 000 heures de conversation avec les clients de leurs clients, chaque jour.

Offrir un bon équipement audio pour permettre des conditions de travail optimales prend dans ce type d'organisations, tout son sens.

Cette nécessité s'est renforcée auprès de l'ensemble des salariés avec le déploiement du télétravail pour toutes les fonctions support.

LE PROJET EN UN COUP D'ŒIL

Plusieurs casques ont été retenus en fonction des usages :

 Microsoft Teams

BIZ 2400 II



ENGAGE 65



EVOLVE 75



Bénéfices :

- Des communications téléphoniques et sur Microsoft Teams en tout confort malgré des environnements bruyants
- Une facilité d'utilisation Plug & Play
- Une excellente autonomie

Des casques adaptés selon les besoins des collaborateurs

Trois profils d'utilisateurs ont été déterminés : les télé-conseillers, les superviseurs et les équipes support.

Les télé-conseillers travaillent devant leur ordinateur, raison pour laquelle le modèle Jabra Biz 2400 II a été retenu. C'est un casque filaire avec adaptateur USB pour PC, dont l'ergonomie est conçue pour qu'il puisse être conservé sur la tête toute la journée. Il est léger et paré d'une mousse qui le rend très confortable.

Les superviseurs ont besoin de se déplacer pour aller auprès des télé-conseillers. Ils ont donc été équipés de casques Jabra Engage 65.

Les équipes support ont reçu des casques suite au déploiement du télétravail. Afin de pouvoir exercer du bureau et de chez eux, elles ont été équipées de Jabra Evolve 75.

Ludovic Dufay, responsable IT, explique comment ils ont sélectionné les modèles de casques :

« Afin de faire le bon choix, un panel de 20 utilisateurs, tous métiers confondus, a participé aux tests réalisés sur différentes marques de casques. Chaque participant devait remplir une grille pré-établie pour objectiver au maximum les retours. »

Et les casques Jabra ont été plébiscités par tous les testeurs.

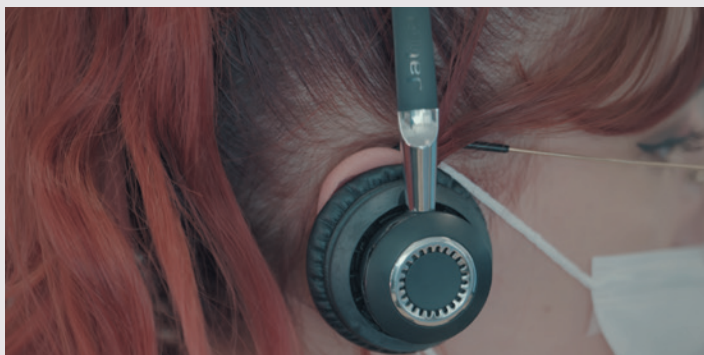
“ On le porte toute la journée et pourtant comme il est léger et très confortable, on ne le sent plus. La journée paraît plus agréable et moins fatigante. ”

-Béregère Lagrève, télé-conseillère
Webhelp



Un facteur-clé de la qualité du travail

Pour Lucie Pautret, responsable communication du site d'Étrelles, le casque lui a changé la vie. « Lors du premier confinement, je n'avais que le micro de mon ordinateur et c'était insupportable. Je n'entendais pas ce que mes collaborateurs disaient et ils ne me comprenaient pas non plus. C'était vraiment pénible. Lorsqu'on a reçu les casques, j'ai enfin pu retravailler normalement, dans de bonnes conditions et quel que soit l'environnement sonore que nous avions autour de nous. »



« Je l'utilise aussi beaucoup au bureau car nous sommes deux dans un espace assez petit et le casque permet de m'isoler et de me concentrer. »

Le fait que le Jabra Evolve 75 soit sans fil est aussi un des atouts que les utilisateurs relèvent. Ludovic Dufay est amené à se déplacer régulièrement dans différents bureaux. « Mais je poursuis mes conversations sans aucune rupture et cela me permet de gagner en réactivité et en efficacité. »

Glenn Le Gall, superviseur, apprécie aussi de pouvoir se déplacer tout en poursuivant l'écoute des échanges téléphoniques : « On peut interagir plus rapidement et plus facilement avec nos télé-conseillers. Je peux aider et venir en soutien quand c'est nécessaire et je peux également évaluer la qualité de l'échange et des réponses apportées. C'est un vrai gain de temps. »

Pour Bérengère Lagrève, télé-conseillère, la qualité du casque est primordiale et devient un atout pour venir travailler chez Webhelp. « On le porte toute la journée et pourtant comme il est léger et très confortable, on ne le sent plus. La journée paraît plus agréable et moins fatigante. »

Elle ajoute aussi : « On travaille dans des environnements très bruyants puisque nous passons toutes nos journées au téléphone mais ni nos interlocuteurs ni nous ne sommes impactés par ce bruit qui est totalement filtré par le casque. Cela joue beaucoup sur la qualité des échanges. »

Lucie Pautret apprécie également l'autonomie du casque : « Je peux l'utiliser quatre jours sans avoir à le recharger. Je ne suis donc jamais perturbée dans mon travail par cette nécessité. »

Une collaboration qui s'inscrit dans le temps

Pas question de changer de marque pour équiper les nouveaux collaborateurs et Ludovic Dufay apprécie particulièrement la relation qu'il a avec les commerciaux Jabra qui prennent le temps de venir lui présenter les nouveaux modèles et de lui en laisser pour test. Il peut donc ainsi suivre l'évolution des produits et rester parfaitement à la page.

Les modes de travail ayant beaucoup évolué ces derniers mois, Webhelp cherche à diversifier son investissement Jabra pour inclure de nouvelles solutions telles que la vidéo, sur le long terme.

“ Les produits Jabra ont été adoptés par tous avec une grande facilité. Les retours sont tous unanimes et cela nous fait très plaisir au niveau de l'IT de contribuer au confort des collaborateurs et à la performance de l'entreprise. ”

-Ludovic Dufay, responsable IT
Webhelp

