

Jabra GN**VORWERK**

CASO DE ÉXITO

Vorwerk eleva la satisfacción y eficiencia de sus empleados con las soluciones ofrecidas por Tecnitrán, partner de Jabra



JABRA & VORWERK

Vorwerk, fundado en 1883, es una compañía internacional con sede en Wuppertal, Alemania. Su principal actividad es la distribución a través de la venta directa de diversos productos para el hogar, como el popular robot de cocina Thermomix® y el sistema de limpieza Kobold, entre otros, éxitos desarrollados por más de 120 ingenieros y 800 expertos técnicos.

Vorwerk es una empresa de venta directa líder que, gracias al trabajo de miles de personas que forman una gran comunidad, crea y distribuye productos premium que mejoran la vida en el hogar. Para ello, desarrolla estrategias sostenibles que aseguran el éxito de esta empresa familiar y de sus productos, que representan innovación y calidad, inspirando a sus clientes y profesionales durante generaciones. Por esto, apoyan con sus desarrollos la pasión que demandan sus clientes, que buscan soluciones duraderas y de alta calidad.

LINEAS GENERALES DEL PROYECTO

Jabra, junto a su partner Tecnitrán Telecomunicaciones, han sido los encargados de diseñar la solución de modernización de los dispositivos de audio de la oficina central y delegaciones de Vorwerk en España, en la que trabajan más de 350 empleados. El objetivo de este proyecto era favorecer las llamadas dentro de las oficinas, así como en espacios abiertos, y también la posibilidad de 'llevarse el fijo a casa' los días de teletrabajo.

Vorwerk es, desde hace años, cliente de Jabra y ha colaborado con Tecnitrán en diferentes proyectos. La solución ofrecida les ha permitido actualizar, en su totalidad, los dispositivos de audio en su oficina central, tras un análisis de diferentes propuestas ofrecidas por Tecnitrán.

Recientemente, Vorwerk realizó un cambio en su infraestructura telefónica que le llevó a sustituir diferentes dispositivos como móviles y soluciones de Voz IP. Optaron por trabajar con el sistema Office 365 y, por ello, en paralelo, se inició un análisis para incluir auriculares profesionales como parte del equipamiento

IT de los empleados, teniendo en cuenta el uso de Teams y la próxima ampliación a Microsoft Teams Phone, así como para facilitar su movilidad.

Tecnitrán fue el encargado del asesoramiento, suministro, puesta en marcha y soporte de los nuevos equipos. La empresa eligió dispositivos de gama alta para mejorar las herramientas de los empleados y, por tanto, también su satisfacción.

LOS EQUIPOS

Dentro del proyecto, Vorwerk eligió tres modelos de dispositivo: **Jabra Evolve2 65**, **Jabra Evolve 75** y **Blueparrot M300-XT** (marca hermana de Jabra). La elección de los dispositivos Jabra se realizó teniendo en cuenta la calidad de fabricación y operativa, entre las que destacan la **cancelación de ruido activa y pasiva** y otras funcionalidades premium del dispositivo. Los nuevos equipos se fueron entregando bajo demanda a cada usuario.

SOLUCIONES IMPLEMENTADAS

Jabra Evolve2 65 define el nuevo estándar de llamadas de calidad. Está diseñado para mejorar el rendimiento de los usuarios, que pueden trabajar en cualquier lugar, con una calidad de audio inalámbrico superior, gracias a su audio profesional y a sus tres potentes micrófonos profesionales estratégicamente ubicados, a los que se añade un chipset digital avanzado y la última tecnología de procesamiento de señales.

Jabra Evolve 75 es un auricular profesional de gama alta y precio medio, muy ligero y cómodo, que ofrece 16h de batería, una base de carga, con Busy Light en el lateral, y una muy alta cancelación de ruido tanto en el micrófono, como cancelación para el usuario, que consigue aislarse en entornos ruidosos. Además, tiene una ANC (cancelación activa), que aumenta el nivel de cancelación en momentos puntuales cuando el ruido supera la media del día.

BlueParrot M300-XT es un auricular mono Bluetooth profesional con certificación IP54 y tecnología de dos micrófonos, que ofrece un 80% de cancelación de ruido, 14 horas de conversación, peso de solo 20 gramos y un alcance inalámbrico de hasta 100 metros.

PROBLEMÁTICA Y POR QUÉ LA ELECCIÓN DE JABRA

Dentro de una jornada laboral de 8h, el equipo de trabajo de Vorwerk utiliza el teléfono, aproximadamente, una media de entre 3h y 5h, dedicando el resto a otras tareas, en un entorno de trabajo abierto, en su mayor parte, y con un nivel de ruido medio. Este entorno cambió durante la Covid-19, con los empleados trabajando en remoto, con menos ruido y menos interrupciones. Antes de volver a la oficina, se hizo una gran inversión para adaptar los espacios a la nueva situación convirtiéndolos en más seguros y ergonómicos, haciendo la oficina, de esta forma, más atractiva para trabajar. Una de las actuaciones llevadas a cabo fue el análisis de ruidos donde se identificó que, el ruido y las interrupciones volvieron a su nivel habitual y, para minimizar este cambio, Tecnitrán trabajó con los responsables de IT de Vorwerk analizando las herramientas que se estaban utilizando hasta ese momento (ordenadores, telefonía fija, software de gestión de datos y de llamada), para buscar soluciones con alta cancelación de ruido y compatibles con la nueva infraestructura de telefonía.

Tecnitrán entendió que la clave estaba en auriculares profesionales que ofrecieran, no solo un sistema potente de cancelación de ruido, sino también una alta calidad de sonido y que, además, contaran con la certificación de la plataforma de Microsoft Teams. La propuesta de Tecnitrán fue apostar por los equipos Jabra, marca en la que confía y con la que trabaja desde hace más de diez años, y que está orientada a crear una experiencia de usuario premium. Teniendo en cuenta las necesidades de Vorwerk y, para facilitar la decisión, se enviaron varios equipos en demo de las series Evolve y Evolve2 de Jabra para su valoración.

Entre otras funcionalidades, se ofrecieron auriculares que, para impedir las interrupciones constantes, contaran con luz de posición a ambos lados, lo que indica que hay una llamada activa, evita interrupciones e invita a los compañeros a bajar la voz. Para minimizar el sonido de ambiente, se eligió el modelo Jabra Evolve 75, el más alto de gama en cancelación, que combina una cancelación pasiva superior con la posibilidad de activar una cancelación extra para un momento de pico de intensidad de ruido de la oficina. Además, como los usuarios necesitan levantarse y tener movilidad, los auriculares propuestos debían ser inalámbricos y contar también con una batería que evitara tener que cargar a diario el dispositivo.

Como propuesta adicional, se ofreció a Vorwerk la posibilidad de contar con recambios de almohadillas, un mínimo de dos años de garantía y una vida media del producto que doblara la garantía. Para facilitar la usabilidad de los equipos Jabra el IT Manager cuenta con la posibilidad de gestionar todo el parque de auriculares en remoto, a través de la aplicación gratuita **Jabra Xpress**. Desde ella se puede ver el estado de cada auricular, actualizar el software de forma masiva y tener un histórico de posibles problemas del auricular, así como versiones de software utilizados, etc. Es una herramienta que también se puede utilizar para establecer los presupuestos de gasto en auriculares para futuros periodos, ya que de un solo vistazo se puede ver, por ejemplo, el estado de la garantía de todo el parque. Una herramienta, fácil de usar e intuitiva y totalmente gratuita que Jabra pone a disposición del cliente.



“Hemos elegido Jabra por su calidad, cancelación de ruido y la máxima funcionalidad que ofrecen sus dispositivos. Gracias a este proyecto, hemos podido actualizar la infraestructura de la oficina central, adecuándola a nuestro nuevo sistema de telefonía, creando un nuevo modelo de trabajo. Los equipos, que ya utilizamos, son de gama alta y han mejorado las herramientas de colaboración y, por tanto, la satisfacción de todos los empleados.”

- Víctor Méndez
Director de IT de Vorwerk

