



Umfrage von Jabra und Frost & Sullivan über Mitarbeiterfluktuation in Contact Centern:

Wie Contact Center die Zufriedenheit und Bindung ihrer Mitarbeiter verbessern können

Rosenheim, 27. April 2012. Die Bindung von Mitarbeitern zu erhöhen und ihre Zufriedenheit zu steigern ist für Contact Center entscheidend. Schließlich verzeichnet diese Branche eine Mitarbeiterfluktuation zwischen 30 und 50 Prozent und die Einstellungskosten einschließlich der Trainings- und Krankheitstage liegen bei 30 Prozent des jährlichen Einkommens des Agenten. Eine aktuelle Umfrage von Jabra und Frost & Sullivan zeigt auf, wie Contact Center Mitarbeiter im Unternehmen halten können.

Weltweit haben sich Contact Center grundlegend verändert: Waren sie früher lediglich Durchgangsstation für Leiharbeiter auf dem Weg zu qualifizierteren Jobs, haben sie sich in den vergangenen zehn Jahren entscheidend weiterentwickelt. Heute sind sie nicht nur professionelle Arbeitsplätze mit modernster Technik und hochwertigen Systemen, sondern auch Orte, an denen engagierte Mitarbeiter Karriere machen können.

Die wichtigsten Ergebnisse

In einer von Jabra und Frost & Sullivan durchgeführten aktuellen Studie erwähnten 62 Prozent der Contact Center-Manager weltweit Karriere- und Entwicklungsmöglichkeiten als einen wichtigen Faktor für Mitarbeiterzufriedenheit. Ebenso wurde das Fehlen von Karriere- und Entwicklungsmöglichkeiten als einer der Hauptgründe von Mitarbeitern aufgeführt, ihren Job zu kündigen. Dieser Umstand zeigt, dass die Contact Center-Branche nun gleichauf mit den meisten anderen Branchen ist, in denen Karriere- und Entwicklungsmöglichkeiten und öffentliche Anerkennung eine wichtige Rolle für Mitarbeiterzufriedenheit und Bindung spielen.

Laut der Umfrage glauben 74 Prozent der international befragten Contact Center-Manager, dass öffentliche Anerkennung und Boni für herausragende Leistung ein vorrangiger Faktor für Mitarbeiterzufriedenheit sind. Zeit und Geld sehen die Befragten dabei gut investiert, glauben doch 85 Prozent der Contact





Center-Manager weltweit, dass zufriedene Mitarbeiter auch viel produktiver arbeiten.

Von den befragten Contact Center-Managern stimmten 66 Prozent darin überein, dass die Bereitstellung von Ausstattung, die die Arbeit der Agenten verbessert, die zweitbeliebteste Methode nach öffentlicher Anerkennung und Boni ist. Qualitativ hochwertige Software und Headset-Lösungen fördern produktiveres Arbeiten erwiesenermaßen um mehr als 15 Prozent, indem sie die Anrufdauer verkürzen und gleichzeitig die Klangqualität und damit die Verständlichkeit der Telefonate verbessern.

Der Einfluss passender Technik

„Geräte und Technologien, die den Berufsalltag der Mitarbeiter verbessern, sind für Unternehmen heutzutage ein relativ kostengünstiger Weg, die Zufriedenheit der Mitarbeiter zu steigern und sich möglicherweise auch von anderen potenziellen Arbeitgebern zu unterscheiden,“ sagt Holger Reisinger, Vicepräsident Marketing, Products and Alliances bei Jabra Business. „Bei Jabra sehen wir eine wachsende Kluft zwischen Unternehmen, die Technologien einsetzen, um ihren Mitarbeitern den Arbeitsalltag zu erleichtern und Unternehmen, die dies nicht tun. Letztere laufen Gefahr, den Anschluss zu verlieren, da Arbeitsuchende den Arbeitgeber auswählen, der ihnen das gewünschte Arbeitsumfeld bieten kann.“

Wenn es um die Zufriedenheit am Arbeitsplatz geht, ist Contact Center-Mitarbeitern klar, dass sie mehr als nur gute Arbeitsbedingungen wollen. Sie wollen ihre Arbeitsumgebung aktiv mitgestalten und mit der richtigen Ausstattung arbeiten. Auf den Punkt gebracht wollen Contact Center-Mitarbeiter Teil eines dynamischen, erfolgreichen Unternehmens sein. Investieren Contact Center in die Ausbildung ihrer Mitarbeiter, geben ihnen qualitativ hochwertige Headsets und betrauen sie mit anspruchsvollen Aufgaben, so schaffen sich diese Unternehmen einen klaren Wettbewerbsvorteil gegenüber solchen, die dies nicht tun.

Für weitere Informationen und Trends aus der globalen Contact Center-Welt lesen Sie bitte das Jabra Business Brief auf www.Jabra.com/de/cc. Diese Pressemitteilung und das Jabra Business Brief sind die zweiten einer Serie von





vier Untersuchungen im ersten Halbjahr 2012 mit Schwerpunkt auf globalen Trends der Contact Center-Branche.

Die Umfrage führten Jabra und das Marktforschungsinstitut Frost & Sullivan im Dezember 2011 durch. Befragt wurden 250 Contact Center-Manager in Großbritannien, Frankreich, den USA, China und Indien zum Zusammenhang von gutem Klang, Mitarbeiterzufriedenheit und erhöhter Produktivität im Contact Center.

(587 Wörter / 4.575 Zeichen inkl. Leerzeichen)

Folgen Sie Jabra auch auf Twitter: <http://twitter.com/JabraDE> und **Facebook:** www.facebook.com/jabrade

Über Jabra

Jabra ist der Markenname von GN Netcom, einer Tochtergesellschaft von GN Store Nord A/S (GN). Das Unternehmen ist an der NASDAQ OMX gelistet. Weltweit beschäftigt Jabra etwa 850 Mitarbeiter und hat 2011 einen Jahresumsatz von ca. 2,106 Mrd. DKK erwirtschaftet. Als einer der weltweit führenden Hersteller entwickelt und vermarktet Jabra ein umfangreiches Portfolio an hands-free Kommunikationslösungen. Seit mehr als zwei Jahrzehnten steht Jabra für Innovation, Zuverlässigkeit und hohen Bedienkomfort. Mit seinen Geschäftsbereichen für mobile Anwender und professionelle Nutzer in Contact Center und Büroumgebungen produziert Jabra schnurgebundene und schnurlose Headsets und Freisprechlösungen, die Nutzern und Unternehmen ermöglichen komfortabler, leistungsfähiger und standortunabhängig zu kommunizieren.

Weitere Informationen:

- www.jabra.com/de
- <http://jabra.namu-pr.de>
- <http://twitter.com/jabrade>
- <http://facebook.com/jabrade>

Unternehmenskontakt	Pressekontakt
<p>GN Netcom GmbH Traberhofstraße 12, 83026 Rosenheim</p> <p>Diana Nour-EI-Din, Managing Director DACH, Tel.: +49 (0)8031/ 26 510, Fax: + 49 (0) 8031/ 26 51 34, E-Mail: presse@jabra.com</p> <p>Stefan Kirchhof, Channel Marketing Manager, Tel.: +49 (0)8031/26510, Fax: + 49 (0)8031/2651-34; E-Mail: presse@jabra.com</p>	<p>NAMU-PR Geibelstr. 4, 30173 Hannover</p> <p>Frauke Schütz, Tel: +49 (0)511-7909-0302, Fax: +49 (0)511-7909-0303, E-Mail: fs@namu-pr.de, Internet: www.namu-pr.de</p> <p>Thomas Semmler, Tel: +49 (0)511-7909-0300, Fax: +49 (0)511-7909-0303, E-Mail: tom@namu-pr.com, Internet: www.namu-pr.de http://presse.namu-pr.de/jabra/jabra_start.html</p>

