



Gemeinsame Umfrage von Jabra und Frost & Sullivan zeigt:

Contact Center-Manager weltweit besorgt über Geräuschpegel am Arbeitsplatz

Rosenheim, 21. März 2012. Contact Center-Manager weltweit sind über den Geräuschpegel am Arbeitsplatz besorgt: Hintergrundgeräusche aufgrund vieler paralleler Anrufe können zu verpassten Verkaufschancen sowie Missverständnissen führen und letztendlich verringerte Produktivität zur Folge haben. Qualitativ hochwertige Headsets sind für 73% der Contact Center-Manager der mit Abstand wichtigste Faktor für die Schaffung einer zufriedenstellenden Arbeitsumgebung in Contact Centern.

In einer im Dezember durchgeführten Umfrage befragten Jabra und das Marktforschungsinstitut Frost & Sullivan 250 Contact Center-Manager in Großbritannien, Frankreich, den USA, China und Indien zu dem Verhältnis zwischen einem guten Arbeitsumfeld, Mitarbeiterzufriedenheit und mehr Produktivität in Contact Centern.

„Wir wollten an Freud und Leid im Alltag der Contact Center-Manager teilhaben“, sagt Diana Nour-El-Din, Managing Director DACH bei Jabra Business und fährt fort: „Eines der häufigsten Probleme, mit dem Contact Center-Manager kämpfen, sind Geräuschkulissen, die eine einwandfreie Kommunikation zwischen Kunde und Agent verhindern. Contact Center-Manager arbeiten daran, Störquellen, die Anrufzeiten verlängern oder – was noch wichtiger ist – die negativen Einfluss auf Kundenbindung und Verkauf haben könnten, zu reduzieren.“

Werden Contact Center Mitarbeiter durch Störquellen in ihrer Konzentration und Arbeit unterbrochen, ist das ein Problem sowohl für Outbound als auch für Inbound Contact Center. 91 % aller befragten Contact Center-Manager arbeiten aktiv daran, Störquellen durch die Vermeidung von Hintergrundgeräuschen zu reduzieren, indem sie die Büroausstattung entsprechend wählen und Teppich- statt Holzböden verlegen. Annähernd die gleiche Anzahl – exakt 89% der Befragten – arbeiten daran, die Gesprächsqualität der Telefonate zu verbessern.





Laut der Umfrage trifft dies vor allem auf große Contact Center mit 500 oder mehr Agenten zu, in denen sich 95% der Manager der Störquellen sehr bewusst waren: Zusätzlich zur Reduzierung des Hintergrundlärms beschlossen sie, Headsets mit Noise Cancellation-Technologien einzusetzen, um die Sprachqualität der Gespräche zu optimieren.

Für 73% der befragten Contact Center-Manager sind qualitativ hochwertige Headsets der wichtigste Aspekt für ein angenehmes Arbeitsumfeld. Dies gilt vor allem für größere Contact Center, bei denen 91% der Contact Center-Manager folgerten, dass in ihrer Arbeitsumgebung qualitativ hochwertige Headsets der Schlüssel für weniger Stress und mehr Mitarbeiterzufriedenheit sind, und dass mit ihnen die Arbeitsproduktivität steigt.

„Wir sind fest davon überzeugt, dass Contact Center aller Größen von den vielen Vorteilen, die ein hochwertiges Headset bietet, profitieren können“, sagt Brendan Read, Industry Analyst bei Frost & Sullivan. „Wie unsere Umfrage zeigt, stehen Noise Cancellation-Funktionen eines qualitativ hochwertigen Headsets bei Contact Center-Managern weltweit an erster Stelle. In Verbindung mit präziser Sprachübertragung und weniger Störgeräuschen führt dies letztendlich zu besserer Kundenkommunikation, mehr Produktivität, weniger Ablenkungen und hilft auch die Lärmschutz-Richtlinie einzuhalten.“

„Wir stellen fest, dass Kunden solche Produkte bevorzugen, die mit Noise Cancellation-Technologie die Hintergrundgeräusche für den Anrufer am anderen Ende der Leitung filtern und Gehörschutzfunktionen wie SafeTone und PeakStop nutzen, um die Agenten vor plötzlichen Geräuschspitzen zu schützen und damit helfen, die EU-Richtlinie zum Lärmschutz am Arbeitsplatz einzuhalten“, sagt Dirk Wolf, Contact Center-Verantwortlicher bei Jabra Business Solutions. „Wir freuen uns sehr darüber, dass die Umfrageergebnisse beweisen, dass die Notwendigkeit, Hintergrundgeräusche zu reduzieren, so ernst genommen wird. Das ist ermutigend und eine Win/Win-Situation für Kunden, Agenten und Contact Center.“

Wie ein von Frost & Sullivan 2012 erstelltes Whitepaper darlegt, kann die Wahl der Kommunikationsendpunkte erheblichen Einfluss auf die Qualität des Kundenservice in Contact Centern haben. Für die sprachbasierte Kundeninteraktion ist ausreichende Audioqualität von größter Bedeutung.





Verkaufs- und Support-Anrufe sind in hohem Maße abhängig von der Fähigkeit der Contact Center Mitarbeiter klar zu kommunizieren und verbale Nuancen seitens der Kunden richtig zu deuten. Darüber hinaus hat die Qualität der Kommunikationsgeräte Auswirkung auf die Konzentration der Nutzer und erlaubt ihnen, sich auf die gerade wichtige Aufgabe statt auf das Gerät zu konzentrieren.

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

(648 Wörter / 5.013 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-El-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>

