

## Fact Sheet – Der richtige Klang

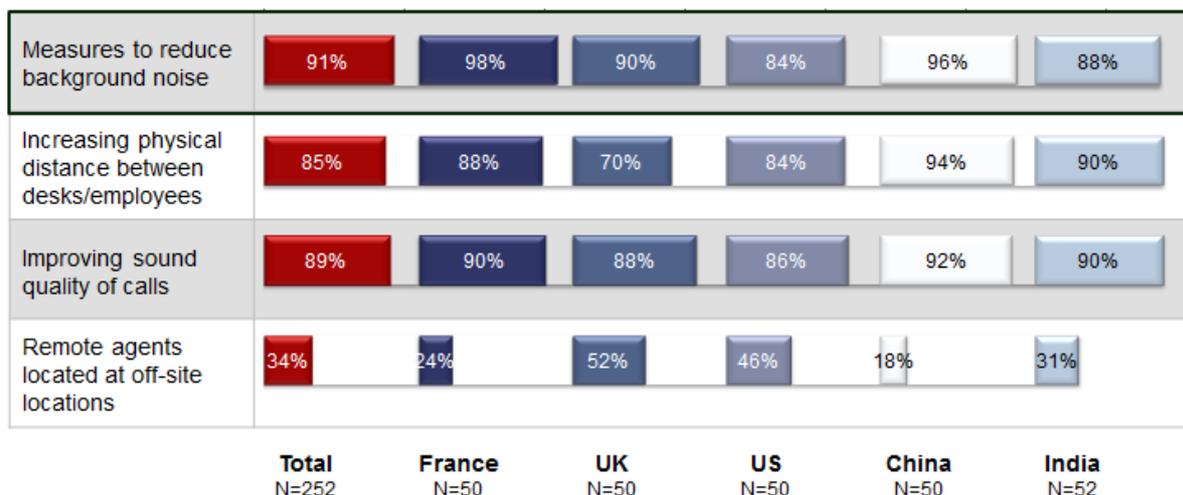
Contact Center Manager versuchen heute ein Klangumfeld zu schaffen, in dem ihre Agenten produktiver arbeiten, das Kosten zu reduzieren hilft und das sicher stellt, dass Kunden einen konstant hochwertigen Service erhalten. Die Manager von Inbound- und Ourbound-Contact Centern stimmen darin überein, dass ein hochwertiges Headset ein entscheidender Faktor ist, um das gewünschte Arbeitsumfeld zu schaffen. An zweiter Stelle folgen hochwertige Software und Systeme.

Zudem sind die Manager besorgt über die Auswirkungen, die Störgeräusche auf die Produktivität ihrer Agenten haben. Die Lösung ist in den Augen der meisten ein Headset, das Noise Cancellation-Technologien einsetzt, hiermit den Hintergrundlärm ausblendet und hilft, die akustische Qualität der Telefonate zu steigern. Entsprechende Headsets spielen eine Schlüsselrolle, wenn es darum geht, die Gesprächsqualität zwischen Anrufer und Contact Center Agent zu steigern, was zu einer erhöhten Kundenbindung und zu gesteigerten Umsätzen führt.

Im Dezember 2011 haben Jabra und das Marktforschungsinstitut Frost & Sullivan eine Umfrage unter 250 Contact Center Managern in Großbritannien, Frankreich, den USA, China und Indien durchgeführt, um zu klären, wie guter Klang, Mitarbeiterzufriedenheit und erhöhte Produktivität im Contact Center zusammenhängen.

„Zusammen mit hochwertigem Training können Headsets eine wichtige Rolle dabei spielen, die Qualität eines Gesprächs zwischen dem Contact Center Agenten und seinem Kunden zu verbessern“, sagt Holger Reisinger, Vice President of Marketing, Products and Alliances bei Jabra Business Solutions. „Headset-Träger sind weniger abgelenkt und können sich besser auf die Wünsche Ihres Kunden konzentrieren, wodurch die Produktivität des Agenten steigt und die Kundenzufriedenheit zunimmt.“

### ERGEBNISSE NACH LÄNDERN



Q7. And in your view, what is the most important feature in reducing sound disturbances in the work place?

Source: Frost & Sullivan analysis.

### Headsets leisten:

– Herausragenden Service

The Jabra logo consists of the word "Jabra" in a bold, black, sans-serif font, with a registered trademark symbol (®) to its upper right. The text is centered within a bright yellow rectangular background.

**Jabra®**

\_ Produktiveres Arbeiten

\_ Hohen Bedienkomfort