

A close-up photograph of a woman with brown hair and blue eyes, smiling warmly. She is wearing a black Jabra headset with a microphone. The background is softly blurred, showing another person in a similar headset. A bright yellow rectangular box is positioned at the top center of the image, containing the Jabra logo.

**Jabra®**

## WIE SIE IM CONTACT CENTER EIN PRODUKTIVES ARBEITSUMFELD SCHAFFEN

Eine Studie zu den Möglichkeiten und Hürden bei der Schaffung  
einer produktivitätsfördernden Klangkulisse im Contact Center

A BRAND BY

**GN Netcom**

JABRA® IS A REGISTERED TRADEMARK OF GN NETCOM A/S

[WWW.JABRA.COM/DE](http://WWW.JABRA.COM/DE)

## WIE SIE IM CONTACT CENTER EIN PRODUKTIVES ARBEITSUMFELD SCHAFFEN

### ZUSAMMENFASSUNG

Contact Center Manager versuchen heute ein Klangumfeld zu schaffen, in dem ihre Agenten produktiver arbeiten können, das Kosten zu reduzieren hilft und in dem Kunden zugleich einen konstant hochwertigen Service erhalten. Die Manager von Inbound- und Outbound-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, um Hintergrundlärm auszublenden und die akustische Qualität der Telefonate zu steigern.

Entsprechende Headsets spielen eine Schlüsselrolle, wenn es darum geht, die Gesprächsqualität zwischen Anrufendem und Contact Center Agenten zu steigern, was zu einer erhöhten Kundenbindung und zu gesteigerten Umsätzen führt.

Große Contact Center mit mehr als 500 Agenten sind ihren kleinen und mittelgroßen Mitbewerbern mit Blick auf hochwertige Headsets ebenso voraus, wie in ihrem Bestreben störende Hintergrundgeräusche zu reduzieren und ein angenehmes Arbeitsumfeld zu schaffen.





## HINTERGRUND

Der Geräuschpegel im Arbeitsumfeld beeinflusst als einer der wichtigsten Faktoren die Produktivität und Zufriedenheit von Agenten maßgeblich. An Arbeitsplätzen mit hoher Personaldichte, wie sie zum Beispiel bei Contact Centern der Fall ist, werden Mitarbeiter durch den erhöhten Hintergrundgeräuschpegel leichter abgelenkt, ihre Produktivität leidet eher, ihre Fehlerquote nimmt zu und sie sind mit ihrer Arbeit unzufriedener.

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.

## SCHLÜSSELERGEBNISSE

1

**IM ALLGEMEINEN SIND CONTACT CENTER MANAGER MIT DER HEUTE ÜBLICHEN KLANGKULISSE IN IHREN CONTACT CENTERN ZUFRIEDEN.**

- 98% der befragten Contact Center Manager sagten, sie seien mit der Klangkulisse in ihrem Contact Center zufrieden.
- 44% der Befragten meinten, die aktuelle Klangkulisse sei "Sehr zufriedenstellend".
- 53% der Befragten meinten, die aktuelle Klangkulisse sei "Zufriedenstellend".

2

**EIN HOCHWERTIGES HEADSET SEHEN DIE MEISTEN CONTACT CENTER MANAGER ALS EINEN DER WICHTIGSTEN FAKTOREN AN, UM EIN ANGENEHMES ARBEITSUMFELD ZU SCHAFFEN.**

- 73% der befragten Contact Center Manager nannten das Vorhandensein qualitativ hochwertiger Headsets als den wichtigsten Beitrag für ein angenehmes Arbeitsumfeld.

3

**CONTACT CENTER MANAGER SCHÄTZEN QUALITATIV HOCHWERTIGE HEADSETS ALS WICHTIGER FÜR DIE SCHAFFUNG EINES ANGENEHMEN ARBEITSUMFELDS EIN ALS ANDERE EINFLUSSFAKTOREN.**



Von den befragten Contact Center Managern nannten als wichtigste Faktoren für ein angenehmes Arbeitsumfeld

- 73% qualitativ hochwertige Headsets
- 67% qualitativ hochwertige Software und Systeme
- 50% anspruchsvolle und erfüllende Aufgaben
- 42% ergonomische Stühle und Tische
- 34% abgetrennte Arbeitsplätze
- 34% gemeinsame Aktivitäten

"Wir gehen fest davon aus, dass Contact Center jeglicher Größe die vielfältigen Vorteile nutzen können, die qualitativ hochwertige Headsets bieten", sagt Brendan Read, Analyst bei Frost & Sullivan. "Unsere Umfrage zeigt, dass Noise Cancellation-Funktionen qualitativ hochwertiger Headsets bei Contact Center Managern weltweit an erster Stelle stehen. Der Zusatzgewinn durch klarere Gesprächsakustik und geringere Störgeräusche führt mit hoher Wahrscheinlichkeit zu besserer Kundenkommunikation, höherer Produktivität, weniger Störungen und entspricht zudem den Lärmschutz-Regelungen am Arbeitsplatz."

4

**MANAGER VON INBOUND WIE OUTBOUND CONTACT CENTERN SIND SICH DARIN EINIG, DASS QUALITATIV HOCHWERTIGE HEADSETS WESENTLICH FÜR EIN ANGENEHMES ARBEITSUMFELD SIND.**

- 74% der Manager in Inbound Contact Centern wählten qualitativ hochwertige Headsets als ihre bevorzugte Methode, ein angenehmes Arbeitsumfeld zu schaffen.
- 73% der Manager in Outbound Contact Centern wählten qualitativ hochwertige Headsets als ihre bevorzugte Methode, ein angenehmes Arbeitsumfeld zu schaffen.

5

**CONTACT CENTER MANAGER IM INBOUND SCHÄTZEN QUALITATIV HOCHWERTIGE SOFTWARE UND SYSTEME ALS WICHTIGER FÜR DIE SCHAFFUNG EINES ANGENEHMEN ARBEITSUMFELDS EIN ALS IHRE KOLLEGEN IM OUTBOUND.**

- 69% der Manager in Inbound Contact Center schätzen qualitativ hochwertige Software und Systeme als wichtig für die Schaffung eines angenehmen Arbeitsumfelds ein.
- 64% der Manager in Outbound Contact Center schätzen qualitativ hochwertige Software und Systeme als wichtig für die Schaffung eines angenehmen Arbeitsumfelds ein.

Die Manager von Inbound wie Outbound Contact Centern stimmen darin überein, dass hochwertige Headsets und hochwertige Software und Systeme einen großen Beitrag zu einem zufriedenstellenden Arbeitsumfeld leisten.

Der Unterschied zwischen den Inbound und Outbound Managern erklärt sich aus den typischen Unterschieden in der verwendeten Software und den eingesetzten Systemen, mit denen den Inbound Agenten die diversen notwendigen Informationen schnell und passend zu den eingehenden Anfragen bereit gestellt werden können.

6

**GROSSE CONTACT CENTER SIND FÜHREND BEIM EINSATZ VON HOCHWERTIGEN HEADSETS IN IHREM UNTERNEHMEN, UM EIN ANGENEHMES ARBEITSUMFELD ZU SCHAFFEN.**

- In 92% der großen Contact Center hat der Einsatz von hochwertigen Headsets eine hohe Priorität.
- In 69% der mittelgroßen Contact Center hat der Einsatz von hochwertigen Headsets eine hohe Priorität.
- In 71% der kleinen Contact Center hat der Einsatz von hochwertigen Headsets eine hohe Priorität.



Die weit überwiegende Zahl großer Contact Center hat die Vorteile hochwertiger Headsets erkannt und setzt sie mit hoher Priorität in ihrem Unternehmen ein. Die Einführungsrate hochwertiger Headsets in mittelgroßen und kleinen Contact Centern liegt deutlich hinter der großer Contact Center.

7

**CONTACT CENTER MANAGER BETRACHTEN AKUSTISCHE STÖRUNGEN UND IHRE MÖGLICHEN FOLGEN FÜR DIE PRODUKTIVITÄT IHRER AGENTEN MIT SORGE.**

An Arbeitsplätzen mit hoher Personaldichte, wie zum Beispiel in Contact Centern, kann sich Hintergrundlärm als teure Störquelle erweisen. Akustische Störungen im Contact Center können die Gesprächszeiten signifikant verlängern und zu unvollständigen oder falschen Handlungen führen und mögliche Verkaufschancen vereiteln.

8

**HINTERGRUNDLÄRM ZU REDUZIEREN UND DIE KLANGQUALITÄT BEI ANRUFEN ZU VERBESSERN SIND DIE BEIDEN BEVORZUGTEN METHODEN VON CONTACT CENTER MANAGERN, UM AKUSTISCHE STÖRUNGEN AM ARBEITSPLATZ ZU VERMEIDEN.**

- 91% der Contact Center Manager versuchen akustische Störungen zu reduzieren, indem sie den Hintergrundlärm minimieren.
- 89% der Contact Center Manager reduzieren akustische Störungen, indem sie die Klangqualität der Telefongespräche verbessern.
- 85% reduzieren akustische Störungen, indem sie den Abstand zwischen den Agenten vergrößern.

Contact Center sind generell laute Arbeitsplätze. Headsets spielen eine Schlüsselrolle, störende Geräusche einzudämmen, weil sie Hintergrundgeräusche reduzieren und die Klangqualität der Gespräche verbessern. Die heute erhältlichen Headsets der jüngsten Generation arbeiten mit verbesserten Noise Cancellation-Technologien, die praktisch alle Störungen durch Hintergrundlärm ausschalten und damit die unangenehme Situation zu vermeiden helfen, dass Agenten ihren Gesprächspartnern dieselben Fragen mehrfach stellen müssen. Entsprechend können sich Contact Center Agenten besser auf ihre aktuelle Aufgabe konzentrieren und produktiver arbeiten. Mit ihrer klaren Klangqualität schaffen Headsets die Grundlage für sehr gute Verständlichkeit, so dass weniger Wiederholungen nötig sind, die Gesprächszeiten sinken und die Kundenzufriedenheit steigt.

9

**UNABHÄNGIG VON DER GRÖSSE IHRES CONTACT CENTERS SIND DIE MANAGER BESTREBT, HINTERGRUNDLÄRM ZU REDUZIEREN.**

- 91% der Contact Center Manager versuchen akustische Störungen zu reduzieren, indem sie den Hintergrundlärm minimieren.

Contact Center, die darauf verzichten, Headsets in ihre Strategie zur Reduktion von Hintergrundlärm einzubeziehen, übergehen ein wichtiges Element. Headsets mit aktueller Technologie zur Geräuschunterdrückung (Noise Cancellation) können ein integraler Bestandteil einer Lärmschutzstrategie sein, die dazu beiträgt Gesprächszeiten zu verkürzen, die Produktivität der Agenten zu erhöhen und das professionelle Erscheinungsbild des Unternehmens zu stärken.

10

**GROSSE CONTACT CENTER SIND IHREN KLEINEN UND MITTELGROSSEN MITBEWERBERN DARIN VORAUSS, AGENTEN AUCH AUS IHREM HOME-OFFICE UND MIT TELEARBEITSPLÄTZEN IN IHRE INFRASTRUKTUR EINZUBINDEN, UM STÖRENDE HINTERGRUNDLÄRM ZU REDUZIEREN.**

- 54% der Manager von großen Contact Centern sehen Agenten im Homeoffice und an Telearbeitsplätzen als wichtige Option, störenden Hintergrundlärm am Arbeitsplatz zu reduzieren.
- 31% der Manager von mittleren und kleinen Contact Centern sehen Agenten im Homeoffice und an Telearbeitsplätzen als wichtige Option, störenden Hintergrundlärm am Arbeitsplatz zu reduzieren.

11

**FÜR CONTACT CENTER MANAGER IST EINE AKUSTISCH HOCHWERTIGE GESPRÄCHSQUALITÄT WESENTLICH.**

Was sind die wesentlichen Kriterien für eine akustisch hochwertige Gesprächsqualität in den Augen von Contact Center Managern?

- Für 84% sind es Faktoren, die die Kundenbindung verstärken.
- Für 84% sind es Faktoren, die den Verkaufserfolg erhöhen.
- Für 83% sind es Faktoren, die zu einem schnelleren Gesprächsabschluss führen und es dem Agenten erlauben, mehr Anrufe in derselben Zeit zu bearbeiten.
- Für 76% sind es Faktoren, die die Gesprächszeit reduzieren.
- Für 56% sind es Faktoren, die das Befinden der Agenten positiv beeinflussen.

Qualitativ hochwertige Headsets können eine wesentliche Rolle dabei spielen, eine hochwertige Gesprächsqualität zu erreichen, die sich Contact Center Manager wünschen, um Kundenzufriedenheit zu verbessern und Verkaufszahlen zu erhöhen. Headsets verringern Ablenkungen und Hintergrundlärm, so dass sich Agenten besser auf hochwertigen Kundenservice und nützliche Verkaufstipps konzentrieren können.

Sie erleichtern es Agenten zudem, mit Kollegen zusammen zu arbeiten und Anrufe schneller, effizienter und mit besserem Ergebnis abzuschließen. Mit einem Headset telefoniert es sich komfortabler als mit einem traditionellen Telefonhörer, wodurch sich Agenten zusätzlich motivieren lassen.

12

**AGENTEN MIT QUALITATIV HOCHWERTIGEN HEADSETS AUSZUSTATTEN IST NACH INTENSIVIERTEM TRAINING DIE ZWEITWICHTIGSTE METHODE FÜR CONTACT CENTER MANAGER, UM DIE QUALITÄT DER KUNDENGESPRÄCHE ZU ERHÖHEN.**

- 77% der Contact Center Manager intensivieren das Training, um die Gesprächsqualität zu erhöhen.
- 65% der Contact Center Manager bieten ihren Agenten qualitativ hochwertige Headsets an, um die Gesprächsqualität zu erhöhen.
- 48% optimieren Gesprächsleitfäden und Hintergrundmaterial, um die Gesprächsqualität zu erhöhen.

“In Kombination mit hochwertigem Training können Headsets eine wichtige Rolle dabei spielen, die Qualität eines Gesprächs zwischen Contact Center Agenten und Kunden zu verbessern“, sagt Holger Reisinger, Vice President Marketing, Products and Alliances bei Jabra Business.

“Headset-Träger sind weniger abgelenkt und können sich besser auf die Wünsche ihrer Kunden konzentrieren, wodurch die Produktivität des Agenten steigt und die Kundenzufriedenheit zunimmt.“

## ERFAHREN SIE MEHR

Unterschiedliche Arbeitsumfelder erfordern unterschiedliche Lösungen zum Gehörschutz. Das Headset-Portfolio von Jabra für Contact Center und Büro bietet eine große Auswahl an Gehörschutztechnologien, die praktisch alle Anforderungen abdeckt.

Erfahren Sie, welche Headset-Lösungen und Gehörschutztechnologien von Jabra für welches Arbeitsumfeld wichtig sind. Unter [www.jabra.com/de/contactcenter](http://www.jabra.com/de/contactcenter) erfahren Sie mehr oder wenden Sie sich auch direkt an uns.

<b>ONLINE-KONTAKT:</b>	<a href="mailto:info.de@jabra.com">info.de@jabra.com</a>
<b>WEBSITE:</b>	<a href="http://www.jabra.com/de">www.jabra.com/de</a>
<b>TELEFON:</b>	+49 8031 26510
<b>ADRESSE:</b>	Traberhofstr. 12, D-83026 Rosenheim

### **Über GN Netcom**

*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.*