

## MEHR LEISTUNG IM CONTACT CENTER UND BESSERER GEHÖRSCHUTZ

Wie Mitarbeiter dank Audioprozessoren produktiver arbeiten – wir zeigen acht Ansatzpunkte auf.

# WARUM AUDIOPROZESSOREN EINE LOHNENDE INVESTITION SIND

## KURZFASSUNG

Audioprozessoren spielen bei der Verbesserung der Geräuschumgebung in Contact Centern eine wichtige Rolle. Audioprozessoren, die mit modernster Audio-technologie und Funktionen zur Lärmunterdrückung ausgestattet sind, unterstützen die Vorteile von Headsets noch weiter. In dieser Informationsschrift werden die wichtigsten Merkmale des Jabra LINK™ 850 Audioprozessors vorgestellt und erläutert, wie er die Produktivität von Contact Center-Mitarbeitern steigern, den Gehörschutz verbessern, die Kundenzufriedenheit erhöhen und Managern von Contact Centern zu einer besseren Nutzung Ihrer Headset-Investition verhelfen kann.

Trotz der steten Entwicklung neuer Akustiktechnologien haben Contact Center-Mitarbeiter bei Anrufen nach wie vor häufig mit Hintergrundgeräuschen und störendem Lärm zu kämpfen. Eine internationale Befragung von 250 Contact Center-Managern ergab, dass ihnen Störgeräusche und deren Auswirkungen auf die Mitarbeiterproduktivität Sorgen bereiten<sup>1</sup>.

Unerwünschte Geräusche können zu erheblich in die Länge gezogenen Anrufen, Gesprächsunterbrechungen, unvollständigen oder inkorrekten Transaktionen und zu entgangenen Verkaufschancen führen. Schlimmer noch: Hohe Klangpegel können für Contact Center-Mitarbeiter eine Gefahr darstellen, die häufig mit einem Anstieg von krankheitsbedingten Ausfällen und Überlastungen einhergeht. Kurz gesagt können Hintergrundgeräusche und Störungen im Telefonsystem und Netzwerk eine kostspielige Ursache für Ablenkungen darstellen, die die Produktivität im Contact Center beeinträchtigen.

## HOCHWERTIGE HEADSET-LÖSUNGEN FÖRDERN PRODUKTIVITÄT UND SICHERHEIT

Die Investition in Technologie und Audiogeräte, wie etwa hochwertige Headsets, stellt üblicherweise den ersten Schritt dar, den Manager von Contact Centern zur Bekämpfung von Hintergrundgeräuschen und zur Schaffung eines produktiveren und angenehmeren Arbeitsumfelds unter-

nehmen. Audioprozessoren spielen bei der Verbesserung der Klangumgebung in Contact Centern eine wichtige Rolle, denn sie tragen zu einer optimalen Nutzung von Headsets bei. Audioprozessoren, die mit modernster Audio-technologie und Funktionen zur Lärmunterdrückung ausgestattet sind, können die Vorteile von hochwertigen Headsets noch weiter ausbauen, den Gehörschutz verbessern und die Gesamtleistung steigern.

In dieser Informationsschrift wird dargelegt, wie der Einsatz eines Audioprozessors zu einer verbesserten Klangumgebung in Contact Centern beitragen kann. Außerdem werden acht Gründe genannt, weshalb die Verwendung von Jabra-Headsets mit dem Jabra LINK 850 Audioprozessor eine intelligente Lösung ist.

## 1. HEADSETS MIT GERÄUSCHUNTERDRÜCKUNGS FUNKTION – AUSGANGSPUNKT FÜR EINE PRODUKTIVITÄTSSTEIGERUNG

Die Wahl eines hochwertigen Headsets ist der erste Schritt auf dem Weg zur Verbesserung der Leistung von Contact Center-Mitarbeitern und des Kundenservices.

Heutzutage weisen praktisch alle Headsets Funktionen zur Geräuschunterdrückung auf. Allerdings sind nur wenige Hersteller in der Lage, die unterschiedlichen Komponenten zur Geräuschunterdrückung eines Headsets optimal aufeinander abzustimmen.

Die Geräuschunterdrückung und -reduzierung findet im Mikrofon statt, daher ist die Qualität des Mikrofonsenders für optimalen Klang und Geräuschunterdrückung ausschlaggebend. Je näher sich das Mikrofon am Mund des Sprechers befindet, umso besser können störende Hintergrundgeräusche ausgeblendet werden, und die Klangqualität verstärkt werden. Daher ist das Design der Mechanik rundum das Mikrofon, wie z.B. Form und Flexibilität von Mikrofonarm und Armspitze, ebenfalls von Bedeutung, um eindeutigen Klang und optimale Geräuschunterdrückung zu gewährleisten.

## 2. SCHUTZ VOR AKUSTISCHEN SCHOCKS FÜR EIN SICHERES KLANGERLEBNIS

Die Sicherheit und das Wohlbefinden Ihrer Contact Center-Mitarbeiter sind für den Erfolg Ihres Unternehmens von grundlegender Bedeutung und dürfen durch die Wahl der

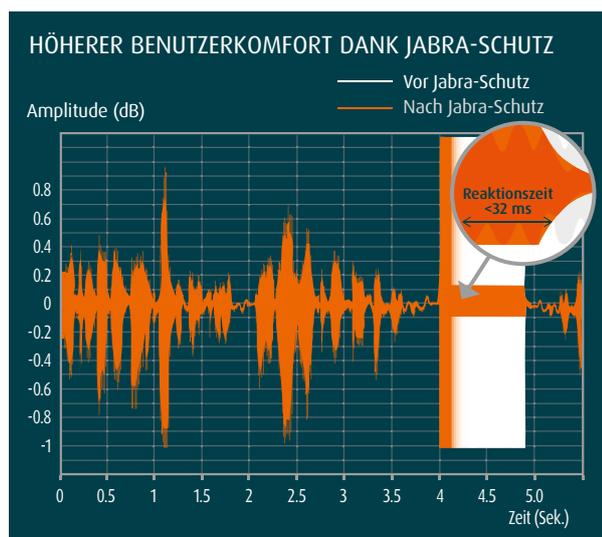
<sup>1</sup> Wie Sie im Contact Center ein produktives Arbeitsumfeld schaffen: Eine Untersuchung der Chancen und Herausforderungen bei der Schaffung der geeigneten Klangumgebung für Contact Center-Mitarbeiter, Jabra and Frost & Sullivan, Dezember 2011

Headset-Lösung nicht beeinträchtigt werden. Im Telefonnetz plötzlich auftretende Geräuschspitzen und andere laute Störungen können zu Gehörschäden und sogar zu Hörverlust führen. Ein sicherer und hochwertiger Klang sorgt im Contact Center den ganzen Tag über für ein produktives Arbeitsumfeld das den Lärmschutzrichtlinien gerecht wird.

Der Jabra LINK 850 Audioprozessor ist mit PeakStop™ ausgestattet – einer fortschrittlichen Technologie zum Schutz vor plötzlich auftretenden Geräuschspitzen, die aus dem Telefonnetz oder VoIP stammen. Bei PeakStop™ handelt es sich um einen Gateway (Transistor) zur elektronischen Spitzenregelung, der verhindert, dass übermäßig laute Klänge ins Ohr gelangen.

Im Gegensatz zu anderen Audioprozessoren erkennt der Jabra LINK™ 850 plötzliche Klanguausbrüche sofort – innerhalb von 32 Millisekunden, was weit unter den meisten empfohlenen Grenzwerten liegt – und eliminiert potenziell schädliche Klangspitzen, bevor sie den Headset-Lautsprecher erreichen. Der Audioprozessor sorgt stets für einen gefahrlosen Schallpegel, bis er erkennt, dass wieder ein stabiler Pegel erreicht wurde und dieser erneut freigegeben werden kann. PeakStop™ schützt den Benutzer proaktiv, indem der maximal mögliche Schallpegel und Geräuschspitzen, ohne Abstriche bei der Audioqualität, jederzeit im sicheren Bereich verbleiben.

Der Headset-Benutzer ist somit zu keinem Zeitpunkt der vollen Wirkung einer Klangspitze ausgesetzt, sodass das Risiko der Gefährdung empfindlicher Mechanismen im Ohr auf ein Minimum reduziert wird.



**Abb. 1. PeakStop™.** Plötzliche schrille Töne (> 2000 Hz), die aus dem Telefonnetz kommen, können gesundheitsschädlich sein. Die Technologie von PeakStop™ eliminiert potenziell schädliche Klangspitzen umgehend, noch bevor sie den Headset-Lautsprecher erreichen. Der Schallpegel verbleibt dabei stets im sicheren Bereich, bis er wieder stabil ist und erneut freigegeben werden kann.

### 3. GESUNDHEITSSCHUTZ UND SICHERHEIT AM ARBEITSPLATZ – EINHALTUNG DER EU-RICHTLINIE ZUM LÄRMSCHUTZ

In immer mehr Ländern gelten Vorschriften und Richtlinien zum Gesundheitsschutz und zur Sicherheit, damit Unternehmen ihren Mitarbeitern sichere und gesunde Arbeitsumgebungen bieten.

Der Jabra LINK 850 Audioprozessor schützt das Gehör und das Wohlbefinden von Headset-Benutzern. Er übertrifft regionale Vorschriften und die EU-Richtlinie zum Lärmschutz am Arbeitsplatz (Richtlinie 2003/10/EG) sowie wichtige US-amerikanische Empfehlungen, die eine Obergrenze von 85 dB(A) (zeitgewichteter Durchschnittswert im Verlauf eines vollen Arbeitstags) festschreiben.

### 4. DIGITALE SIGNALVERARBEITUNG (DSP) FÜR KRISTALLKLAREN KLANG

Ein klarer Klang ist für die genaue Verständigung und effiziente Anrufbearbeitung im Rahmen eines erstklassigen Kundenservices unverzichtbar. Die DSP-Technologie optimiert das Klangerlebnis durch Wegfiltern störender Hintergrundgeräusche, automatische Lautstärkeregelung und Anpassung von Tonhöhen. Somit wird die Anrufbearbeitungsdauer und das Aufkommen von Missverständnissen reduziert.

Anhand eines komplizierten Algorithmus zur digitalen Signalverarbeitung kann der Jabra LINK 850 Audioprozessor den eingehenden und ausgehenden Klang automatisch formen und anpassen. Weist das Telefonsystem z. B. eine schlechte Signalqualität auf, eliminiert der Audioprozessor Zischen und Rauschen, sodass beim Contact Center-Mitarbeiter und Anrufer ein klares Signal eingeht. Audioprozessoren ohne DSP-Technologie übertragen alle aufgenommenen Signale, Hintergrundgeräusche und Rauschen eingeschlossen.

### 5. DYNAMISCHE LAUTSTÄRKEREGELUNG FÜR ANGENEHME UND SICHERE HÖRERLEBNISSE

Contact Center mit hohem Arbeitsaufkommen haben mit konstanten Hintergrundgeräuschen zu tun, die es Mitarbeitern erschweren, Ihre Anrufer zu verstehen. Durch das Erhöhen der Lautstärke kann es zu Klangverzerrungen kommen, die dem Verständnis des Gesprächs noch weiter abträglich sind. Der Jabra LINK 850 Audioprozessor bietet eine dynamische Lautstärkeregelung, die die Gesprächslautstärke automatisch auf einen angenehmen und verzerrungsfreien Pegel einstellt. Contact Center-Mitarbeiter können Anrufer somit ohne Abstriche bei Klangqualität – und Gehörschutz – verstehen.

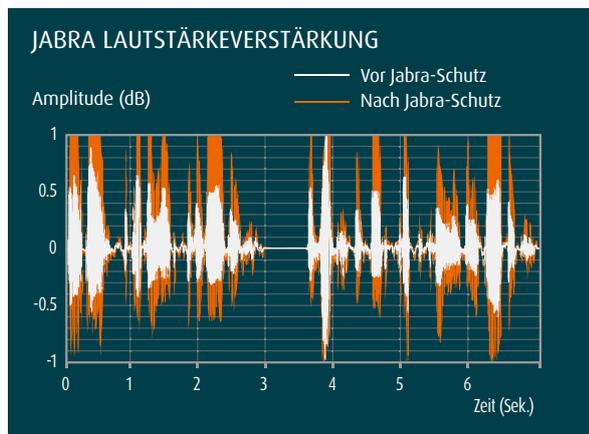


Abb. 2. Die dynamische Lautstärkeregelung stellt die Anruflautstärke automatisch auf einen angenehmen und verzerrungsfreien Pegel ein, sodass das Gespräch selbst in lauten Umgebungen problemlos verstanden werden kann und dadurch die Bearbeitungsdauer der Anrufe abnimmt.

## 6. STÖRGERÄUSCHE AUS DER LEITUNG BEDEUTEN ABLENKUNG

Es sind nicht immer die Umgebungsgeräusche, die Contact Center-Mitarbeiter und Anrufer ablenken. Störungen im Netz können ebenso beeinträchtigend sein. Ein Knacken, Brummen und Zischen in der Telefonleitung lenken ab und beeinträchtigen die Effizienz der Anrufbearbeitung. Die integrierte DSP-Technologie ermöglicht dem Jabra LINK™ 850 Audioprozessor Störgeräusche der Leitung zu dämpfen. Das Eingangssignal aus dem Telefonnetz wird dadurch verbessert. Somit können Contact Center-Mitarbeiter ihre Anrufe schneller und mit weniger Ablenkungen abschließen.

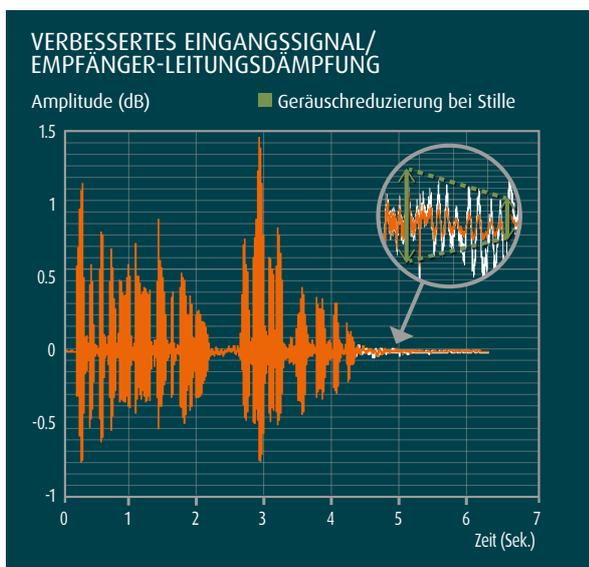


Abb. 3. Leitungsdämpfung. Die fortschrittliche DSP-Technologie verbessert das Signal durch das Eliminieren eingehender Störgeräusche aus dem Telefonnetz, sodass Contact Center-Mitarbeiter Anrufe schneller abschließen können.

## 7. EQUALIZER ZUR TONREGELUNG FÜR TÄGLICHEN HÖRKOMFORT

Jeder Mensch ist anders. Was für einige leicht zu hören ist und angenehm klingt, empfinden andere als schwer verständlich oder harsch. Aus diesem Grund ist es wichtig, Audioprozessoren und Headsets zu wählen, die sich an die Präferenzen der Benutzer anpassen lassen.

Durch Nutzung der umfassenden Erfahrungen von GN ReSound bei der Entwicklung von Hörsystemen weist der Jabra LINK 850 eine einzigartige Funktion auf, die dem Equalizer zur Tonregelung bei einem Stereoaudioprozessor ähnelt. Mit diesem Tonregelungs-Equalizer können die Contact Center-Mitarbeiter auf ihren Headsets die bevorzugte Klangklarheit einstellen, um so täglichen Hörkomfort und eine höhere Produktivität zu erreichen.

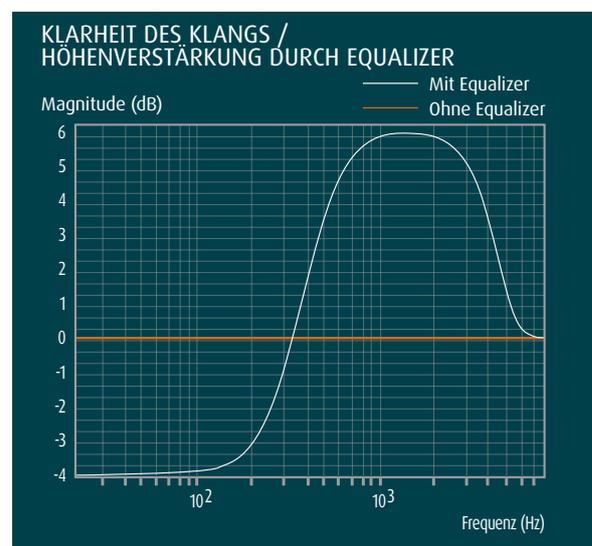


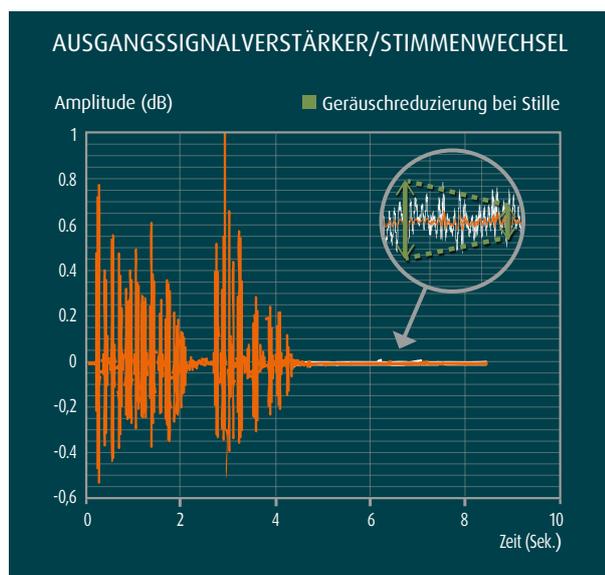
Abb. 4. Mit dem Equalizer zur Tonregelung können die Contact Center-Mitarbeiter auf ihren Headsets die Audiofrequenz auf die von Ihnen bevorzugte Klangklarheit einstellen.

## 8. RAUSCHFILTER FÜR ANGENEHMERE ANRUFERLEBNISSE

Contact Center müssen, wie die meisten anderen Unternehmen auch, mit geringeren Budgets auskommen. Dies kann bedeuten, dass mehr Contact Center-Mitarbeiter auf engerem Büroraum zusammenarbeiten müssen, und dass Anrufer bei inkorrekt platzierter Headset-Mikrofon andere Mitarbeiter reden hören können, was vom eigenen Gespräch ablenkt. Dies kann negative Auswirkungen auf den Service und auf den Eindruck des Anrufers haben.

Audioprozessoren wie der Jabra LINK 850, die mit einer

Rauschfilterfunktion ausgestattet sind, können das Anruferlebnis erheblich verbessern. Es handelt sich dabei um ein intelligentes Klangverwaltungsgerät, das die Sprechpausen des Contact Center-Mitarbeiters erkennt und das Mikrofonsignal automatisch senkt, um Hintergrundgeräusche zu unterdrücken. Der Anrufer erlebt dies als einen kurzen Moment der Stille, statt störende Hintergrundgespräche zu hören. Dies führt zu Konversationen mit einem persönlicheren Charakter und somit zu einem positiverem Eindruck.



**Abb. 5. Rauschfilter.** Wenn ein Contact Center-Mitarbeiter nicht in das Mikrofon spricht, senkt die Rauschfilterfunktion automatisch das Mikrofonsignal, sodass die Übertragung von störenden Hintergrundgeräuschen unterdrückt wird.

## ZUSAMMENFASSUNG

Trotz der Fortschritte bei der Audio- und Headset-Technologie bereiten die Hintergrundgeräusche und die Auswirkungen von störendem Lärm auf die Mitarbeiter in Bezug auf die Produktivität, das Wohlbefinden und das Vermögen der Bereitstellung eines erstklassigen Kundendienstes, den Contact Center-Managern weiterhin Sorgen. Hinzu kommt noch der Druck, die Kosten im Rahmen zu halten und einen höheren Nutzen aus den bereits vorhandenen Ressourcen und Systemen ziehen zu müssen.

Audioprozessoren wurden eigens zur Verbesserung der Headset-Funktionalität konzipiert. Mit geeigneten Merkmalen versehen, können sie den Wert von Headsets steigern, indem sie Unternehmen greifbare Vorteile verschaffen. Der Jabra LINK 850™ Audioprozessor ist für Ihr Contact Center eine zuverlässige Wahl. Er bietet leistungsstarke Funktionen, mit denen die Audioqualität gesteigert, die Anrufbearbeitungsdauer verkürzt und Hörerlebnisse angenehmer und sicherer gestaltet werden können. Mit dem Jabra LINK 850 Audioprozessor entstehen Contact Center-Managern eine gesteigerte Produktivität durch kürzere Anruferdauern, eine höhere Kundenzufriedenheit dank schnellerer und genauerer Antworten sowie weniger Überlastungen der Mitarbeiter durch gesteigerten Komfort und höhere Sicherheit. Der Jabra LINK 850 versetzt Contact Center in die Lage, aus ihrer Headset-Investition den größten Nutzen zu schöpfen.

