

HEADSETLÖSUNGEN FÜR CALL CENTER UND OFFICE-UMGEBUNGEN

Professionelle Helfer fürs Ohr

Headsets – eine Kombination aus Mikrofon und Kopfhörer – waren einmal der Inbegriff für die Tätigkeit des “Fräuleins vom Amt”. Bis vor wenigen Jahren wurden sie fast nur im Call-Center eingesetzt, außerhalb dieser Berufssparte blieben sie unbekannt oder waren mehr oder weniger verpönt: Drückende und schwere Geräte, die innerhalb kürzester Zeit für glühende Ohren und Kopfschmerzen sorgten und nicht zuletzt die Telefonierenden akustisch völlig von der Außenwelt abschotteten.

Dieses Bild stimmt heute nicht mehr mit der Wirklichkeit überein. Heutige Headsets sind leicht, verfügen über individuell anpassbare Trageformen und bestechen durch klare Klangqualität. Und Headsets haben einen unschlagbaren Vorteil gegenüber dem klassischen Telefonhörer: Nur sie ermöglichen es, mit freien Händen entspannt zu arbeiten.

Mehr Mobilität, gesteigerte Produktivität, ergonomische Vorteile und entspannteres Arbeiten – dies sind nur einige Vorteile, die der Einsatz eines Headsets im Arbeitsalltag mit sich bringt. Der Betrieb von Call Centern ist ohne den Einsatz professioneller Headsetlösungen heute schlichtweg nicht mehr vorstellbar – für die Mitarbeiter sind sie unentbehrliche Werkzeuge bei ihrer täglichen Arbeit.

Immer stärker setzen sich die praktischen Helfer am Ohr aber auch in Office-Umgebungen durch. Schließlich kommt es hier auf effektives Management und erfolgreiches Arbeiten an. Gleichwohl sind Headsets noch nicht in gleichem Maße in modernen Bürowelten anzutreffen wie individuell anpassbare Schreibtische, komfortable Bürostühle oder handgelenkschonende Computertastaturen, die längst Einzug in das Büro von heute gehalten haben. Dabei haben sich auch die Ansprüche an Büromitarbeiter entscheidend verändert: telefonieren und gleichzeitig Notizen aufnehmen oder Aufträge in den Rechner eintippen, Hängeregister nach Unterlagen durchforsten, nebenher zu Fax oder Drucker laufen – alltägliche Selbstverständlichkeit im Büro.

Ebenso selbstverständlich wie der typischerweise zwischen Schulter und Ohr eingeklemmte Telefonhörer – kein Wunder also, dass Verspannungen der oberen Rücken- und Nackenmuskulatur traurige Spitzenreiter auf der Liste der häufigsten Krankheiten in Verwaltungs- und Büroberufen sind. Der volkswirtschaftliche Schaden, der jährlich für Arbeitsausfälle und ambulante, stationäre und rehabilitative Therapien anfällt, geht in die Milliarden. Und in dem Maße, wie der Computer in den kommenden Jahren eine weitere Verbreitung im Arbeitsleben finden wird, werden auch Belastungen wie falsche Körperhaltung, stundenlanges starres Sitzen und stereotype Bewegungsabläufe und damit arbeitsbedingte Muskel- und Skeletterkrankungen zunehmen.

Dabei sollten gerade Menschen, die eine vorwiegend sitzende Tätigkeit ausüben, nach einer Empfehlung der Bundesärztekammer, ihren Rücken im Büro durch häufiges Aufstehen und Umhergehen entlasten – beispielsweise während eines Telefonats. Mit einem herkömmlichen Telefonhörer bleibt jedoch der Bewegungsradius auf ein Minimum begrenzt.

Headsets schaffen hier Abhilfe. Sie bieten die nötige Bewegungsfreiheit und eine spürbare Entlastung der Muskeln im Bereich des oberen Rückens, da Fehlhaltungen von Kopf und Nacken völlig vermieden werden können.

Individuelle Lösungen

Ganz gleich ob im Call Center oder Office – Headsets müssen überall hohe Anforderungen an Ergonomie, Effizienz und Mobilität erfüllen. Wie finden Anwender ihr passendes Headset und welche Kriterien sollten bei der Wahl des richtigen Produktes berücksichtigt werden? Schließlich ist Headset nicht gleich Headset – professionelle Hersteller bieten für jede Arbeitsumgebung passgenaue und individuell zugeschnittene Lösungen.

Bei der Wahl des passenden Gerätes muss zunächst prinzipiell unterschieden werden, wo das Headset eingesetzt werden soll: Steht überwiegend der Schreibtisch im Mittelpunkt der täglichen Arbeit und soll der verkrampfte Nacken entlastet werden? Dann sind schnurgebundene Modelle ideal, um Ergonomie und Produktivität beim Telefonieren endlich groß zu schreiben. Wenn Mitarbeiter dagegen nicht nur am Schreibtisch beide Hände frei haben wollen, sondern Mobilität wichtig ist, sind schnurlose Headsetlösungen auf DECT (Digital Enhanced Technology)- oder Bluetooth-Basis die erste Wahl: Sie setzen dem Bewegungsdrang von "Wanderern" im Büro keine Grenzen mehr. Fax, Drucker oder die Poststelle sind fortan kein Hindernis mehr für den mobilen Office-Profi und Supervisoren können im Call Center ihre Teams beraten.

Aber egal ob schnurgebunden oder schnurlos – aufgrund der tagtäglichen hohen Ansprüche, die Call Center und Office-Umgebungen gleichermaßen an Mensch und Material stellen, müssen professionelle Headset-Lösungen eine Reihe ergonomischer Kriterien erfüllen. Dazu zählen in erster Linie die flexible Anpassung des Headsets an die Kopf- und Ohrform des Trägers. Professionelle Anbieter lassen Anwendern die Wahl zwischen verschiedenen Trageformen: Während Brillenträger in der Regel den Überkopfbügel vorziehen, eignen sich Ohrbügel oder –Ring hervorragend, um die Frisur zu schonen oder das Headset dezent in der Haarpracht verschwinden zu lassen.

Für ganztägigen Tragekomfort spielt neben der idealen Passform vor allem das Gewicht des Headsets eine zentrale Rolle. Klobige Teile, die schwer am Ohr hängen oder einem dauernd mit Kabeln im Weg sind, werden genauso neben dem Telefon verstauben wie Headsets, unter denen man schwitzt, die drücken oder sogar Kopfschmerzen verursachen. Ein Headset, das man nicht den ganzen Arbeitstag über problemlos aufgesetzt behalten kann, erfüllt nicht seinen Zweck. Grundvoraussetzung für den Tragekomfort ist also auch ein möglichst geringes Gewicht. Gleichwohl dürfen leichtgewichtige Headsets keine Einbußen in punkto Stabilität und Haltbarkeit zeigen.

Mikrofontechnik für klaren Klang

Damit Headsets ihren Beitrag zu mehr Wohlbefinden und Produktivität in Büro und Call Center leisten können, müssen sie aber auch höchste Klangqualität bieten und dabei zugleich unterschiedlichen Geräuschkulissen – vom ruhigen Arbeitsbereich bis zum lärmintensiven Großraumbüro – Rechnung tragen.

Vor allem in Großraumbüros oder Call Centern erschwert eine laute Geräuschkulisse während des Telefonierens immer wieder die Kommunikation zwischen Anrufer und Angerufenem. Damit störende Nebengeräusche das Gespräch nicht belasten, müssen Headsets mit geräuschkompensierenden Maßnahmen ausgestattet sein. So eignen sich geräuschfilternde (NC = noise cancelling) bzw. ultra-geräuschunterdrückende (UNC = ultra-noise cancelling) Mikrofone speziell für laute Office-Umgebungen, Großraumbüros und offene gestaltete Arbeitsbereiche oder auch im Empfangsbereich, während in ruhigeren Büroräumen ein Standard-Mikrofon meist ausreichend ist.

Gerade vor dem Hintergrund des Call-Center- bzw. Großraumbüro-spezifischen Lärms – wie kontinuierliches Stimmengewirr, Blättern in Unterlagen, Tastaturgeklapper, Telefonklingeln - ist die Wahl des passenden Mikrofons von zentraler Bedeutung: Wird hier in mangelhafte Headsets investiert, hat das negative Auswirkungen auf den Lärmpegel. Denn: Verstehen die Mitarbeiter ihre Gesprächspartner aufgrund der schlechten Sprachqualität ihres Headsets nicht richtig, werden sie die Empfangslautstärke am Headset höher stellen. Dadurch sprechen jedoch die Mitarbeiter selbst wieder lauter und tragen damit erheblich zu einer lauten Raum-Akustik bei. Dabei spielt die Tatsache eine erhebliche Rolle, dass die meisten Menschen eine um 10 bis 15 dB über dem Hintergrundgeräusch liegende Sprechlautstärke benötigen, um den Anrufer noch gut verstehen zu können. Die Folge: Eine Lärmpegelspirale entsteht.

Deshalb empfiehlt sich gerade für den Einsatz in Call Centern und geräuschintensiven Umgebungen ein binaurales – also beidohriges – Headset. Dieses bietet eine hohe Sprachqualität, so dass der Mitarbeiter sich 100 prozentig auf seinen Gesprächspartner konzentrieren und in angemessener Lautstärke mit ihm kommunizieren kann. Dadurch wird nicht nur das Gehör entlastet, sondern auch der spezifische Umgebungslärm nachweislich reduziert.

Während beidohrige Headsetlösungen bislang nur als schnurgebundene Varianten erhältlich waren, verbinden neueste Modelle beidseitiges exaktes Hörverständnis und uneingeschränkte Konzentration mit schnurloser Mobilität. Davon profitieren vor allem Anwender in offenen, geräuschintensiven Büroumgebungen und in Call Centern, die sich während des Telefonats ganz auf das Gespräch konzentrieren müssen, aber mobil bleiben wollen.

Digitaler Gehörschutz

In diesem Zusammenhang ebenfalls wichtig ist der Aspekt Arbeitssicherheit und aktiver Gehörschutz: Plötzlicher Lärm über das Telefon stellt bei Headsets eine größere Bedrohung des Gehörs dar, da man sich ein Headset nicht so schnell reflexartig vom Ohr reißen kann wie einen Telefonhörer. Von außen kommende akustische Reize, wie starker Hintergrundlärm vom Mobiltelefon eines Autos, plötzliche laute Signale oder sogenannte akustische Schocks (z. B. Geräuschspitzen von Faxgeräten) müssen daher vom Headset wirkungsvoll abgedämpft werden. (Acoustic Shock Protection) Einen effektiven Schutz vor lang anhaltender Geräuschbelastung und akustischen Schocks gleichermaßen bieten digitale Verstärker. Dank digitaler Signalprozessoren (DSP) werden die eingehenden Anrufsignale kontinuierlich überwacht, störende Geräusche sofort erkannt und herausgefiltert. Zugleich profitieren Unternehmen von dem Einsatz digitaler Verstärkerlösungen, vor allem vor dem Hintergrund der Novelle der europäischen Lärmschutzverordnung, die eine Beschränkung des durchschnittlichen täglichen Lärmpegels von 90 auf 85 dB (A) vorsieht. Mit Hilfe digitaler Verstärker, der die neuen Grenzwerte misst und kontinuierlich überwacht, erhalten Unternehmen ein hohes Maß an Sicherheit, da Grenzwerte stets eingehalten werden.

Selbstverständlich sollte man bei der Anschaffung von Headsets auch darauf achten, dass sie stabil gebaut sind. Das dauernde Auf- und Absetzen und die korrekte Positionierung des Mikrofons darf nicht zur Materialermüdung führen. So müssen die in einem Stück gearbeiteten flexiblen Mikrofonarme zum Beispiel 6.000 Biegungen an ein und derselben Stelle aushalten und der Rufannahmeschalter muss 50.000 Betätigungen locker wegstecken können. Professionelle Hersteller unterziehen ihre Geräte deshalb harten Belastungstests und können auf Grund der hohen Verschleißfestigkeit ohne Probleme zwei Jahre Gewährleistung auf alle Teile geben.

Gerade wenn sich Headsets als so zuverlässig und haltbar erweisen, stellt sich natürlich die Frage, ob sie auch noch dann eingesetzt werden können, wenn zum Beispiel eine neue Telefonanlage angeschafft oder in die Internet-Telefonie (Voice over IP) investiert wird. Professionelle Geräte zeichnen sich nicht nur dadurch aus, dass sie mit allen Telefonen kompatibel sind - sie verfügen auch über ein breites Frequenzspektrum für die IP-Telefonie. High-End-Modelle integrieren eine USB-Schnittstelle für einen nahtlosen Wechsel zwischen traditioneller und IP-basierender Telefonie. Damit bieten sie professionellen Anwendern bereits heute ein Höchstmaß an Flexibilität und Unternehmen ein hohes Maß an Investitionssicherheit für die Zukunft.

Fazit:

Aufgrund der hohen alltäglichen Belastung sowohl für Mensch und Material muss bei der professionellen Headsetauswahl vor allem auf ergonomische Kriterien wie individuelle Passform, federleichten Tragekomfort und herausragende Klangqualität geachtet werden. Denn nur bei entsprechender ergonomischer Bauweise tragen Headsetlösungen maßgeblich zu einer Steigerung der Arbeitseffizienz sowie des körperlichen Wohlbefindens von Mitarbeitern in Call Centern und Office-Umgebungen bei. Positive Folgen sind nicht nur ein verbessertes allgemeines Betriebsklima sondern vor allem ein erfolgreicher Kundenservice.

