

Studie von Jabra und Frost & Sullivan über Auswahlkriterien und Einsatz modernster Technologie in heutigen Contact Centern

## **Integrierbare Headsets haben für Contact Center Manager oberste Priorität**

**Rosenheim, 21. August 2012. – Contact Center Manager sehen einen engen Zusammenhang zwischen Systemintegration und Mitarbeiterproduktivität, spielen beide doch eine entscheidende Rolle für den effizienten Betrieb heutiger Contact Center. Bei der Wahl des Herstellers für moderne Telekommunikationsanlagen ist die Integration von Schlüsseltechnologien von zentraler Bedeutung.**

Wollen heutige Contact Center erfolgreich sein, sollten sie in hochmoderne Technik und Ausstattung investieren. Wie eine kürzlich von Jabra und dem Marktforschungsinstitut Frost & Sullivan durchgeführte Umfrage ergab, bewerten 79 Prozent der Contact Center Manager und 89 Prozent der Manager in großen Contact Centern Technik als wichtigen Punkt für verbesserte Mitarbeiterproduktivität.

Vor allem die Integration zwischen bestehenden Systemen und die erfolgreiche Implementierung von Headsets sehen die Befragten als entscheidend an. Damit die Investition den gewünschten Erfolg bringt, müssen sich Audioendgeräte oder Headsets nahtlos und flexibel in die bestehende Infrastruktur des Contact Centers einpassen. Dadurch erhalten Mitarbeiter einfach und intuitiv zu bedienende Lösungen mit hoher Klangqualität und verhindern Ausfallzeiten.

"Die enge Integration von Headsets und Kommunikationssystemen kann erheblichen Einfluss auf die Erfahrungen von Kunden und Contact Center-Mitarbeiter haben, indem sie die Qualität verbessert und Stress reduzieren hilft," sagt Eric Rossmann, Vice President Developer Relations and Alliances bei Avaya. "Jabra-Headsets sind mit Avaya-Lösungen kompatibel und haben unseren strengen DevConnect Evaluierungsprozess erfolgreich durchlaufen. Damit bekommen Mitarbeiter verlässliche schnurlose Kommunikationslösungen an die Hand, die helfen Zeit zu sparen und die Produktivität zu erhöhen."

In der Umfrage unterstreichen die Contact Center Manager insbesondere die Tatsache, ihre Mitarbeiter mit qualitativ hochwertigen Headsets und Technologien auszustatten, um diesen ein Optimum an Produktivität zu ermöglichen. Nur 21 Prozent der Manager gab an, erst an ihr Budget und dann an Technologie-Investitionen zu denken. 81 Prozent entscheiden sich für speziell intuitiv zu bedienende Software-Lösungen für ihr Contact Center. 97 Prozent der befragten Contact Center Manager bewerten Kompatibilität von Headset und Telefonsystem als den wichtigsten und geschäftskritischsten Aspekt für ihr Unternehmen.

„Ich freue mich, diese Ergebnisse zu sehen,“ sagt Holger Reisinger, Vicepresident Marketing, Products and Alliances bei Jabra Business. „Sie bestätigen unser Geschäftsmodell und zeigen, dass unser Bestreben, kompatible Headsets anzubieten, Jabra als bevorzugten Headsetpartner im Contact Center positioniert. Contact Center Manager weltweit können sich darauf verlassen, dass sie mit Jabra-Headsets auf ein Portfolio spezieller Contact Center-Headsets setzen, die im höchsten Maße mit Telefonsystemen kompatibel sind.“

Während die Mehrheit der Contact Center Manager angab, Kompatibilität und intuitive Soft- und Hardware seien betriebskritisch und ein Parameter bei der Anbieterwahl, bewerten sie Produkte oder Dienstleistungen unterschiedlich. Laut der Umfrage gaben 22 Prozent der Manager in großen Contact Centern und 32 Prozent der Manager in kleinen Contact Centern an, der Einsatz modernster Technik könne aufgrund komplizierter Handhabung und hoher Pflege die Leistung auch behindern.

Diesen Hürden wirkt Jabra entgegen, noch bevor ein Produkt das Jabra eigene Entwicklungs- und Forschungslabor in Ballerup/Dänemark verlässt. Jabra berücksichtigt bereits in der Entwicklungsphase Technologie-Partner und Jabra-eigene Anforderungen. Aufgrund der engen Zusammenarbeit mit seinen strategischen Partnern von Beginn der ersten Produktkonzeption an sind Jabra-Headsets mit allen führenden Anbietern von Telefoniesystemen und Unified Communications-Plattformen kompatibel.

„Ich war überrascht, wie viele Contact Center Manager in moderner Technik ein Hindernis sehen“, sagt Brendan Read, Industry Analyst bei

Frost & Sullivan. „Neue Technik soll die Arbeit erleichtern, nicht erschweren. Dies zeigt, dass die Branche alles daran setzen muss, zuverlässige, einfach zu bedienende Software zu entwickeln und seinen Kunden diesen Bedienkomfort und die Vorteile auch vermitteln muss. Jabra ist auf dem richtigen Weg und setzt sein Wissen in seinen Produkten um.“

(586 Wörter / 4.560 Zeichen inkl. Leerzeichen)

**Folgen Sie Jabra auch auf Twitter:** <http://twitter.com/JabraDE> und  
**Facebook:** [www.facebook.com/jabrade](http://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://www.jabra.com/de)  
<http://jabra.namu-pr.de>  
<http://twitter.com/jabrade>  
<http://facebook.com/jabrade>

<b>Unternehmenskontakt</b>	<b>Pressekontakt</b>
<p><b>GN Netcom GmbH</b> Traberhofstraße 12, 83026 Rosenheim</p> <p><b>Matthias Ludwig</b>, Marketing Manager DACH, Tel: + 49 (0)8031/ 26 510, Fax: + 49 (0) 8031/ 26 51 34, E-Mail: <a href="mailto:presse@jabra.com">presse@jabra.com</a></p> <p><b>Stefan Kirchhof</b>, Channel Marketing Manager, Tel.: + 49 (0)8031/26510, Fax: + 49 (0)8031/2651-34; E-Mail: <a href="mailto:presse@jabra.com">presse@jabra.com</a></p>	<p><b>NAMU-PR</b> Geibelstr. 4, 30173 Hannover</p> <p><b>Frauke Schütz</b>, Tel: +49 (0)511-7909-0302, Fax: +49 (0)511-7909-0303, E-Mail: <a href="mailto:fs@namu-pr.de">fs@namu-pr.de</a>, Internet: <a href="http://www.namu-pr.de">www.namu-pr.de</a></p> <p><b>Thomas Semmler</b>, Tel: +49 (0)511-7909-0300, Fax: +49 (0)511-7909-0303, E-Mail: <a href="mailto:tom@namu-pr.com">tom@namu-pr.com</a>, Internet: <a href="http://www.namu-pr.de">www.namu-pr.de</a> <a href="http://presse.namu-pr.de/jabra/jabra_start.html">http://presse.namu-pr.de/jabra/jabra_start.html</a></p>