



**Jabra®**



So finden Contact Center die  
passende Technologie

Eine Untersuchung über Auswahlkriterien und Einsatz  
modernster Technologie in heutigen Contact Centern

A BRAND BY

**GN Netcom**

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

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

## SO FINDEN CONTACT CENTER DIE PASSENDE TECHNOLOGIE

### ZUSAMMENFASSUNG

Für heutige Contact Center spielt neben qualifizierten Mitarbeitern vor allem der Einsatz moderner Technologien eine entscheidende Rolle. Der Hauptgrund für Unternehmen liegt nach Aussagen von Contact Center-Managern darin, die Leistungen ihrer Mitarbeiter zu verbessern und zu steigern. Wie ein früheres Jabra Business Brief bereits darlegte, wollen leistungsfähige Mitarbeiter ihre Arbeit gut erledigen, als Teamplayer agieren und sich aktiv einbringen, um Unternehmensvorgaben zu erreichen. Contact Center-Manager sagen auch, dass neben der Verbesserung der Mitarbeiterleistung der Einsatz moderner Software wichtig ist, um etwa neue Funktionen wie Live-Updates nutzen zu können. Sie helfen das Risiko von Ausfallzeiten zu reduzieren und verbessern die Klangqualität, was wiederum die Arbeitsabläufe in Contact Centern optimieren hilft.

Das Hauptmerkmal zufriedener Contact Center-Mitarbeiter ist ihr Wunsch, ihren Job gut zu erledigen. Weitere, wenn auch weniger wichtigere Merkmale zufriedener Mitarbeiter sind, dass sie als Teamplayer agieren, sich stets bewusst über Unternehmensziele sind und sich aktiv bemühen, diese zu erreichen. Zufriedene Mitarbeiter sind produktive, gute Teamarbeiter und nehmen neue Hard- und Software positiv an.

Die überwiegende Mehrheit der Contact Center-Manager setzt bei ihrer Technik-Entscheidung auf Software, die sich intuitiv und einfach bedienen lässt. Sie glauben, intuitive Software erleichtert Mitarbeitern ihre Arbeit und minimiert Trainings- und Schulungsaufwand. Interessanterweise



setzen Manager bei Headsets jedoch auf Spitzentechnologie. Dabei setzen sie insbesondere auf Noise Cancelling für mehr Sprachqualität und Lärmschutz für mehr Sicherheit und Komfort ihrer Mitarbeiter. Komfort, Noise Cancelling, Design und Ergonomie sind die Leistungsmerkmale, die ihre Mitarbeiter besonders schätzen.

Die Kompatibilität zwischen Headset und Telefonsystem spielt für Contact Center-Manager bei der Headsetwahl im Unternehmen eine wichtige Rolle und ihnen ist auch die Bedeutung bewusst, die eine Lösung bietet, mit der sich leicht Firmware-Updates und Massenrollouts mit geringem Zeitaufwand erledigen lassen.

Für erfolgreiche Contact Center wird der Einsatz modernster Technik immer wichtiger. Gleichwohl sorgt sich ein beachtlicher Prozentsatz der Contact Center-Manager um Kosten, Wartung und die komplizierte Handhabung der modernen Technik. Für fast ein Drittel der Befragten ist dieser Punkt ein mögliches Hindernis für mehr Leistung. Diese Meinung vertreten vor allem Führungskräfte in kleinen Contact Centern.



## HINTERGRUND

Wie viele Unternehmen, implementieren inzwischen auch Contact Center zunehmend moderne Technik, um ihre Arbeitsabläufe effizienter und profitabler zu gestalten. Diese Technik hilft Contact Centern, ihre Ressourcen besser einzuteilen und zu überwachen und lässt Mitarbeiter eine größere Zahl an Kundenanfragen effizienter und zuverlässiger bearbeiten.

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

FROST & SULLIVAN

## SCHLÜSSELERGEBNISSE

**1**

**DIE ÜBERWIEGENDE MEHRHEIT DER CONTACT CENTER-MANAGER SAGT, DASS SIE IN MODERNE TECHNIK INVESTIERT, UM SO DIE MITARBEITERLEISTUNG ZU VERBESSERN.**

- Dem Argument „Wir setzen auf moderne Technik, weil dies eine wichtige Investition für leistungsfähigere Mitarbeiter ist“ stimmen 79 Prozent der Contact Center-Manager zu.

**2**

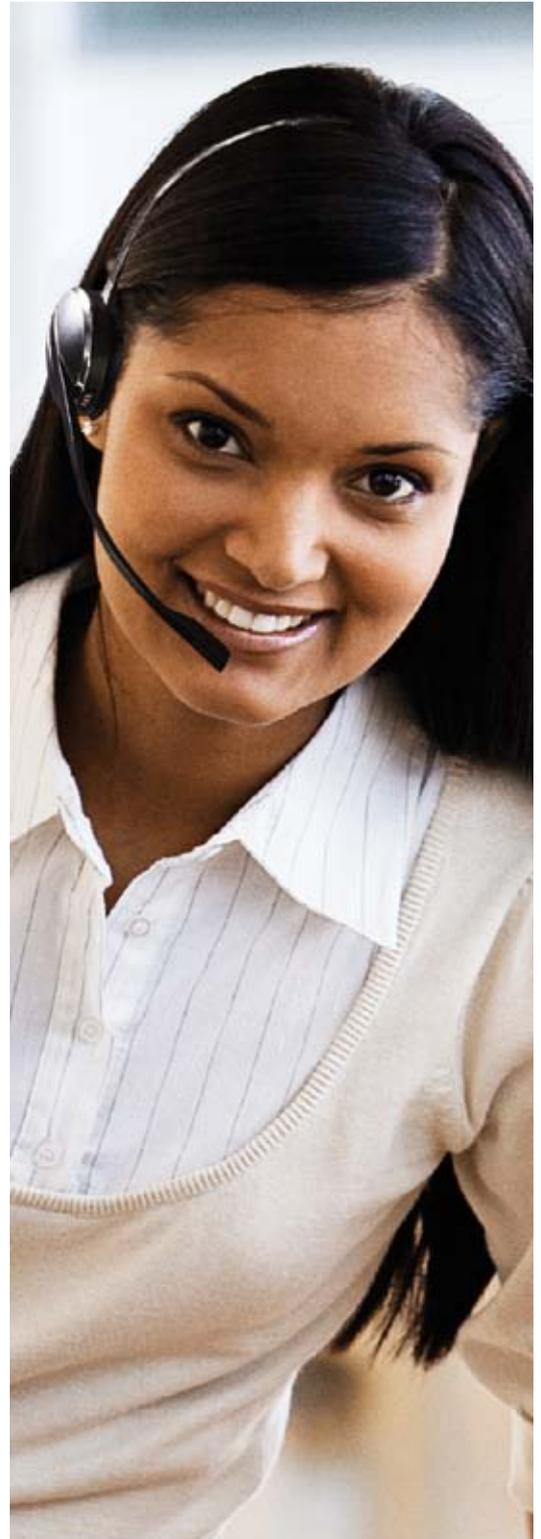
**INSBESONDERE GROSSE CONTACT CENTER SIND VORREITER WENN ES DARUM GEHT, MODERNE TECHNOLOGIE ZUR LEISTUNGSVERBESSERUNG IHRER MITARBEITER EINZUSETZEN.**

- 89 % der Manager in großen Contact Centern mit 500 und mehr Arbeitsplätzen geben an, moderne Technologie zur Verbesserung der Mitarbeiterleistung einzusetzen.
- Bei den mittelständischen Contact Centern (zwischen 100 und 500 Arbeitsplätzen) setzen 81% auf moderne Technologien.
- Und bei kleinen Contact Centern mit weniger als 100 Arbeitsplätzen sind es 72 %, die mit moderner Technik die Leistung ihrer Mitarbeiter verbessern.

**3**

**EIN ZWEITER GRUND, WARUM CONTACT CENTER IN MODERNE TECHNOLOGIEN INVESTIEREN, LIEGT IN DER MÖGLICHKEIT VON LIVE-SOFTWARE-UPDATES, DIE DIE GEFAHREN VON AUSFALLZEITEN REDUZIEREN UND DIE KLANGQUALITÄT VERBESSERN.**

- Der Aussage „Wir ziehen Technologie aufgrund der Möglichkeit von Software-Funktionen wie Live-Updates in Betracht, die die Gefahr von Ausfallzeiten minimieren und den Klang unserer Ausstattung verbessern“ stimmen 74 % der Contact Center-Manager zu.



4

**MITTELSTÄNDISCHE CONTACT CENTER SIND MIT GROSSEM ABSTAND VORREITER BEI DER NUTZUNG SOFTWARE-BASIERTER UPDATE-FUNKTIONEN VON MODERNER TECHNOLOGIE.**

- 83% der Führungskräfte in mittelständischen Contact Centern sagen, sie nutzen die Vorteile von Software-Aktualisierungen moderner Technik.
- Bei den großen Contact Centern nutzen es 70 % der Contact Center-Manager.
- In den kleinen Contact Centern setzen 63% der Manager auf die Vorteile von Software-Aktualisierungen.

5

**GEHT ES UM DIE INVESTITION IN MODERNE TECHNIK, SPIELT DAS BUDGET BEI EINEM BEACHTLICHEN PROZENTSATZ DER CONTACT CENTER-MANAGER EINE WICHTIGE ROLLE.**

- 21 % der Contact Center-Manager stimmten der Aussage zu „Für Technik interessieren wir uns nicht, wir benötigen nur Headsets und Software, die unser Budget nicht sprengen.“

6

**GEHT ES UM DIE ENTSCHEIDUNG FÜR HEADSETS UND SOFTWARE, SPIELT DAS BUDGET BEI KLEINEN UND GROßEN CONTACT CENTERN EINE WICHTIGERE ROLLE ALS BEI MITTELSTÄNDISCHEN.**

Fragt man Contact Center-Manager, ob sie der Aussage zustimmen „Für Technik interessieren wir uns nicht, wir benötigen nur Headsets und Software, die unser Budget nicht sprengen.“



- 30 % der Manager in großen Contact Centern
- 28 % der Manager in kleinen Contact Centern
- 12% der Manager in mittelständischen Contact Centern

**7 WENN ES UM TECHNIKINVESTITIONEN GEHT, BEVORZUGT EIN ÜBERWÄLTIGEN- DER PROZENTSATZ DER CONTACT CENTER-MANAGER INTUITIV ZU BEDIE- NENDE SOFTWARE.**

- 81 % der Contact Center-Manager setzt auf intuitiv zu bedienende Software, wenn es um Technikentscheidungen geht.

**8 WENIGER GESTRESSTE MITARBEITER UND VERKÜRZTE TRAININGSZEITEN SIND DIE BEIDEN WICHTIGSTEN GRÜNDE, DIE MANAGER FÜR DIE VERWEN- DUNG INTUITIVER SOFTWARE ANFÜHREN.**

Fragte man Contact Center-Manager nach den Hauptgründen für intuitiv zu bedienende Software sagen

- 38%, dass Mitarbeiter dadurch weniger gestresst sind.
- 25%, dass sich dadurch Trainingszeiten verkürzen lassen.
- 18% dass die Benutzerfreundlichkeit steigt.



**9 CONTACT CENTER-MANAGER LEGEN BEI DER WAHL DER HEAD- SETLÖSUNG INSBESONDERE WERT AUF NOISE CANCELLING-TECHNOLOGIEN.**

Fragt man Contact Center-Manager welche Eigenschaften sie bei einer Headsetlösung am meisten schätzen, sagen

- 65% Noise Cancelling und präzise Sprachübertragung
- 57% Lärmschutz für mehr Sicherheit der Mitarbeiter
- 51% Komfort
- 38% Haltbarkeit
- 38% Plug & Play-Funktionalität

„Die Tatsache, dass Noise Cancelling-Technologie zu den herausragendsten Qualitätskriterien zählen, die Manager von Headsets erwarten, bestätigt dies das Ergebnis unseres früheren Jabra Business Brief\*,“ sagt Holger Reisinger, Vicepresident Marketing, Products and Alliances bei Jabra Business. „Damals fanden wir heraus, dass Contact Center-Manager in erster Linie die Produktivität ihrer Mitarbeiter steigern wollten. Integrieren Headsets Noise-Cancelling-Technologien und Lärmschutz, so bieten sie Contact Centern hervorragende Möglichkeiten, ihre Produktivitätsziele zu erreichen.“

10

**WÄHREND MANAGER HEADSET-FUNKTIONEN BEVORZUGEN, DIE DIE PRODUKTIVITÄT DER MITARBEITER STEIGERN HELFEN, BEVORZUGEN MITARBEITER FUNKTIONEN, DIE IHREN KOMFORT BEI DER ARBEIT VERBESSERN.**

Fragt man Contact Center-Manager, welche Eigenschaften Mitarbeiter bei einer Headsetlösung besonders wertschätzen, sagen sie

- 71 % legten besonderen Wert auf Komfort
- 60 % der Mitarbeiter bevorzugten Noise Cancelling und präzise Sprachübertragung
- 33 % führten Design, Tragekomfort und Ergonomie an
- 31 % möchten intuitive Software für einfachere Arbeiten
- 29 % erwähnten Haltbarkeit

11

**DIE ÜBERWÄLTIGENDE ZAHL DER CONTACT CENTER-MANAGER LEGT WERT AUF DIE KOMPATIBILITÄT VON HEADSETS UND TELEFONSYSTEM. IHNEN IST EINE LÖSUNG WICHTIG, DIE EINFACHE UPDATES UND DIE GLEICHZEITIGE KONFIGURATION MEHRERER HEADSETS ERMÖGLICHT.**

- Für 90% der Contact Center-Manager ist die Integration von Headsets und Telefonanlage sehr wichtig oder wichtig.

„Die enge Integration von Headsets und Kommunikationssystem 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.“

12

**DIE KOMPATIBILITÄT VON HEADSET UND TELEFONSYSTEM WIRD VON MITTELSTÄNDISCHEN UND GROSSEN CONTACT CENTERN ALS HÖCHST GESCHÄFTSKRITISCH BEWERTET.**

- 97 % der Manager in mittelständischen Contact Centern bewerten die Kompatibilität von Headsets und Telefonssystem als wichtig.
- Bei den Managern in großen Contact Centern sehen dies 92 % so.
- 83 % der Manager in kleinen Contact Centern erachten die Kompatibilität zwischen Headsets und Telefonssystem als wichtig.

„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, dazu geführt hat Jabra nun als bevorzugten Headsetpartner im Contact Center zu positionieren. 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 Telefonssystemen kompatibel sind.“

13

**TROTZ DER BEDEUTUNG, DIE TECHNOLOGIE IN CONTACT CENTERN SPIELT, HAT EIN ERHEBLICHER TEIL DER CONTACT CENTER-MANAGER VORBEHALTE GEGENÜBER DEM EINSATZ MODERNSTER TECHNIK.**

- Der Aussage „Moderne Technik behindert unsere Leistung durch komplizierte Handhabung und hohe Wartung.“ stimmten 29% der Contact Center-Manager zu.

14

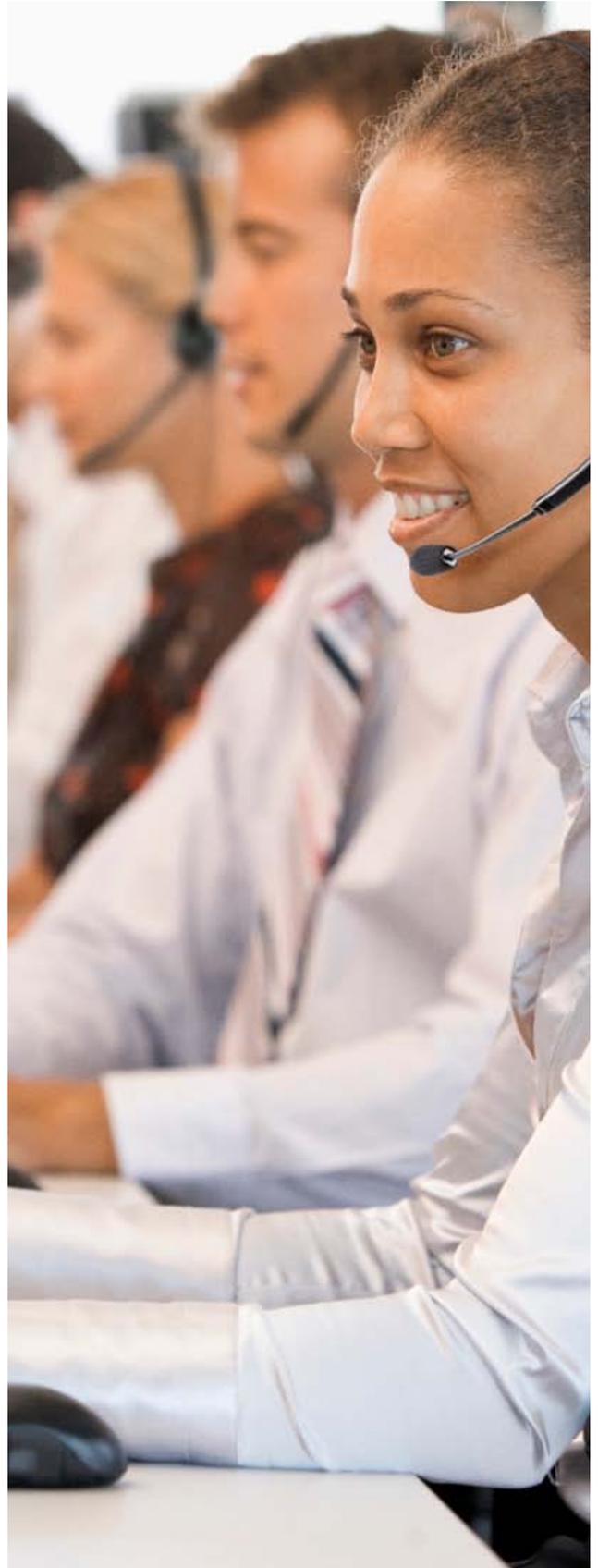
**BEDENKEN, DASS MODERNE TECHNOLOGIE DIE LEISTUNG BEHINDERN KÖNNTE, SIND VOR ALLEM IN KLEINEN CONTACT CENTERN UND WENIGER IN GROSSEN VORHERRSCHEND.**

Der Aussage „Moderne Technik behindert unsere Leistung durch komplizierte Handhabung und hohe Wartung.“ stimmten

- 32% der Manager in kleinen Contact Centern
- 28% der Manager in mittelständischen Contact Centern
- und 22% der Manager in großen Contact Centern zu

„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.“

\* Jabra Business Brief „Wie Contact Center die Zufriedenheit von Mitarbeitern steigern und sie dauerhaft an das Unternehmen binden – Eine Untersuchung.“ – April 2012, Schlüsselergebnisse 1, S. 4..



## ERFAHREN SIE MEHR

Unterschiedliche Arbeitsumfelder erfordern unterschiedliche Headsetlösungen. Das Headset-Portfolio von Jabra für Contact Center und Büro bietet eine große Auswahl schnurloser Kommunikationstechnologien für viele Anwendungsgebiete.

Erfahren Sie, welche Headsetlösungen von Jabra für welches Arbeitsumfeld wichtig sind. Lesen Sie nach unter [www.jabra.com/de/contactcenter](http://www.jabra.com/de/contactcenter) 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 Centern und Büroumgebungen produziert Jabra schnurgebundene und schnurlose Headsets und Freisprechlösungen, die Nutzern und Unternehmen ermöglichen komfortabler, leistungsfähiger und standortunabhängig zu kommunizieren.*