

## Fact Sheet

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

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.

Für heutige Contact Center spielt neben qualifizierten Mitarbeitern vor allem der Einsatz moderne 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 dazu beiträgt, Arbeitsabläufe in Contact Centern zu optimieren.

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 erleichtere Mitarbeitern ihre Arbeit und minimiere Trainings- und Schulungsaufwand. Interessanterweise setzen Manager bei Headsets jedoch auf Spitzentechnologie. Dabei setzen sie insbesondere auf Funktionen wie Noise Cancelling für mehr Sprachqualität und auf 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.

„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 Telefonsystemen kompatibel sind.“

### Ergebnisse nach Ländern - Tabelle 1

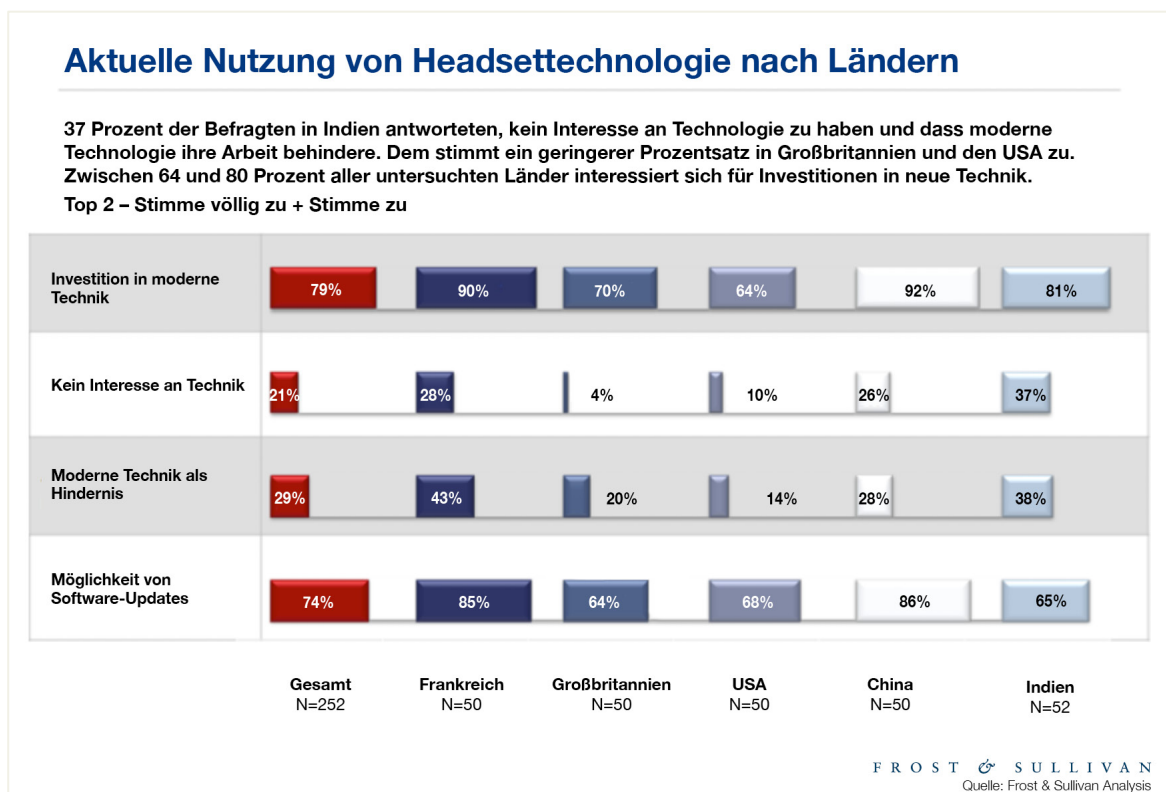
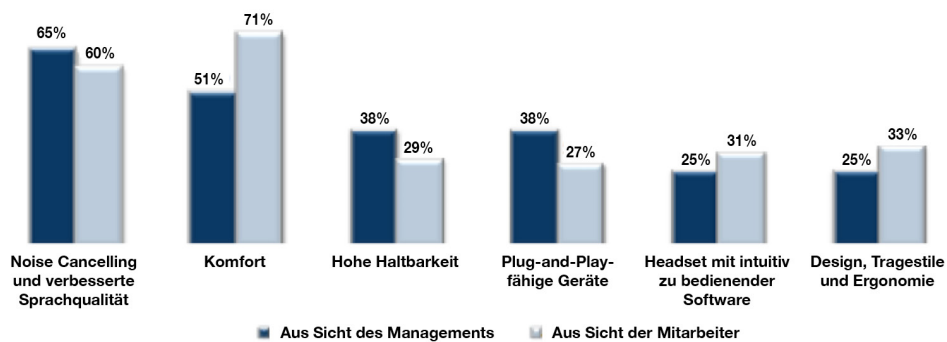


Tabelle 2

## Wert der Headsetlösung

Die Befragten gehen davon aus, dass für Mitarbeiter Komfort eine größere Bedeutung spielt als für die Befragten selbst. Dies ist verständlich, da Contact Center Mitarbeiter den ganzen Arbeitstag über Headsets tragen. Die Arbeit ist oft anstrengend, da die Mitarbeiter häufig mit unzufriedenen Kunden sprechen müssen. Selbst kleine Beeinträchtigungen, wie schlecht sitzende Headsets können dann ausschlaggebend sein. Der Tragekomfort von Headsets muss sich individuell anpassen lassen, denn nur passende Headsets lassen Mitarbeiter auch produktiv und zufrieden arbeiten.



Frage 16: Was ist Ihnen bei einer Headsetlösung am wichtigsten?

Frage 17: Und was denken Sie, erachten Ihre Mitarbeiter bei einer Headsetlösung am wichtigsten?

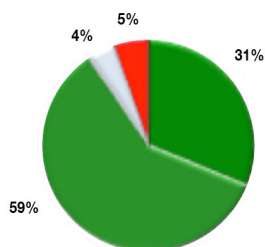
Kreuzen Sie bitte alle zutreffende Punkte an.

FROST & SULLIVAN  
Quelle: Frost & Sullivan Analysis

Tabelle 3

## Bedeutung von Kompatibilität zwischen Headsets und Telefonsystemen für Updates und Konfiguration – nach Contact Center Größe aufgeschlüsselt

Ein etwas größerer Teil der Befragten in kleinen Contact Centern ist der Meinung, dass die Kompatibilität zwischen Headsets und Telefonsystemen nicht wichtig ist. Ebenfalls von Bedeutung ist, dass nur eine Minderheit der Befragten in Contact Centern gleich welcher Größe diesen Aspekt für wichtig hält. Ihre Haltung könnte beeinflussen, wie schnell – falls überhaupt – eine solche Integration in ihre Contact Center erfolgte.



■ Sehr wichtig ■ Wichtig  
■ Unentschieden ■ Bottom2 (Nicht wichtig)

Große Contact Center N = 37	5%	3%	49%	43%
Mittelständische Contact Center N = 114	2%	2%	59%	38%
Kleine Contact Center N = 101	9%	8%	64%	19%

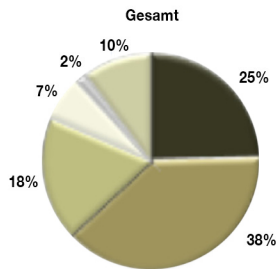
Frage 18: Wie wichtig ist die Kompatibilität von Headsets und Telefonsystem, die Ihnen gleichzeitige Updates und Konfigurationen mehrerer Headsets ermöglicht?  
Bottom 2 = 1 Nicht wichtig 2 = Nicht so wichtig

FROST & SULLIVAN  
Quelle: Frost & Sullivan Analysis

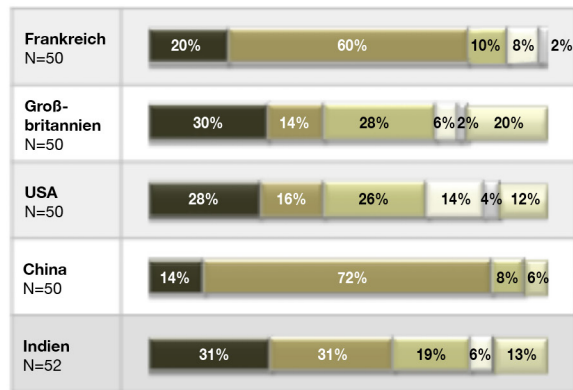
Tabelle 4

### Intuitiv zu bedienende Software und Technik

81 Prozent der Befragten gaben an, ihr Unternehmen wähle intuitiv bedienbare Contact Center-Software und -Technik. Als wichtigste Gründe führen dabei 72 Prozent der Contact Center-Manager in China und 60 Prozent der Contact Center-Manager in Frankreich an, den Stress für Mitarbeiter reduzieren zu wollen.



- Ja, um dadurch Trainingszeiten zu sparen.
- Ja, weil es Mitarbeiter stressfreier arbeiten lässt.
- Ja, weil es der aktuelle Stand der Technik ist und leicht zu bedienen.
- Nein, wir glauben nicht, dass es Auswirkungen auf Trainingszeiten hat.
- Nein, unsere neuen Anschaffungen müssen mit unserem alten System zusammenarbeiten.



Frage 19: Setzt Ihr Unternehmen intuitive Software und Technik in Ihrem Contact Center ein?

FROST & SULLIVAN  
Quelle: Frost & Sullivan Analysis

### Headsets bieten:

- Herausragenden Service
- \_ Produktiveres Arbeiten
- \_ Hohen Bedienkomfort