



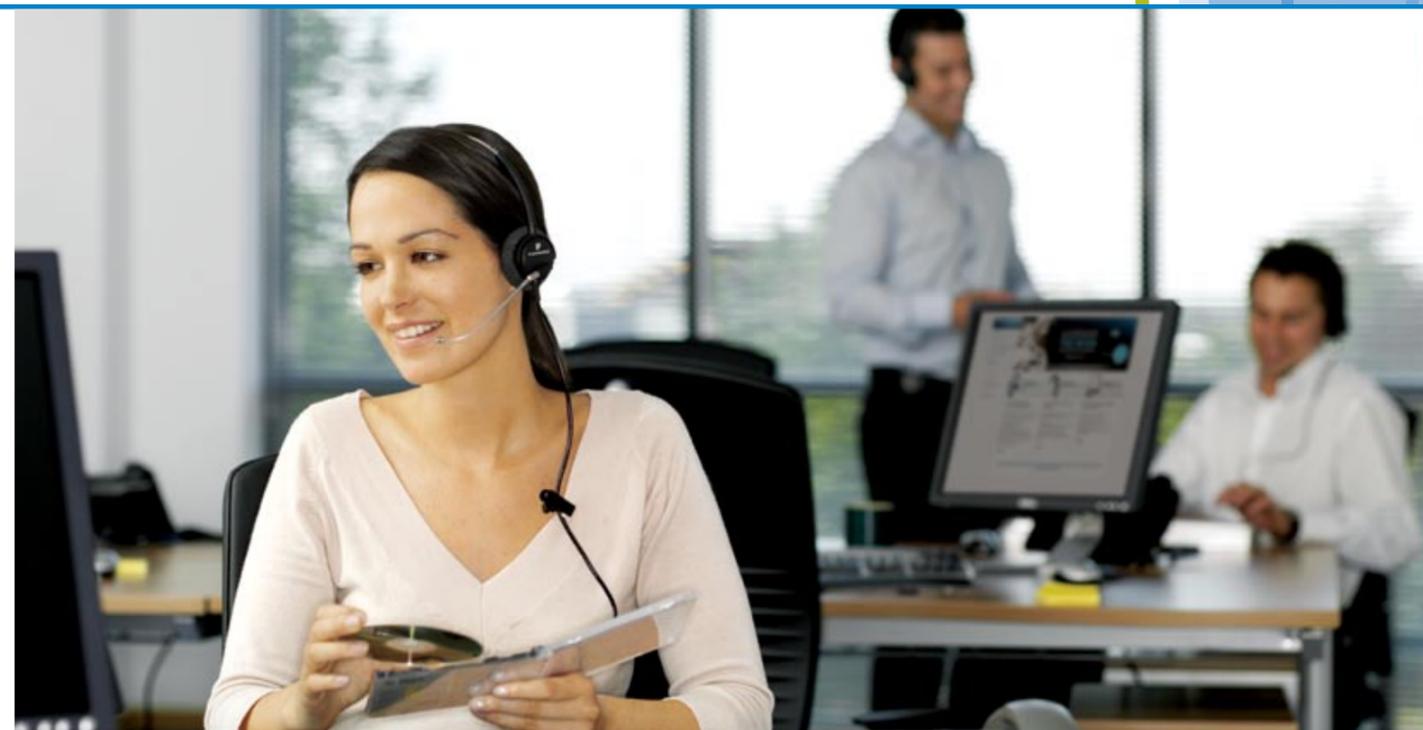
HEADSET-LÖSUNGEN FÜR CALLCENTER

FÜR MEHR EFFIZIENZ, PRODUKTIVITÄT UND FLEXIBILITÄT

 **Intradex**
headsets.at

„ Als weltweit führender Hersteller von innovativen Headset-Lösungen arbeiten wir seit Jahrzehnten mit Unternehmen der Callcenter-Branche zusammen. Wir arbeiten täglich daran, Ihre Bedürfnisse zu verstehen und bieten Ihnen die besten und zuverlässigsten Kommunikationslösungen der Branche. Testen Sie ein Plantronics-Headset und erleben Sie den Unterschied. “

Philip Vanhoutte,
Managing Director,
Plantronics EMEA



Seit Jahrzehnten die erste Wahl für Callcenter

Seite 03

Optimale Headset-Lösungen für Callcenter-Agenten

Seite 04

Elegante Headsets mit innovativen Technologien

Seite 06

Wir haben die passende Lösung

Seite 07

Schützen Sie die Gesundheit Ihrer Agenten

Seite 08

Kundenservice

Seite 09

Deutsche Telekom setzt auf Plantronics-Headsets

Seite 10

Seit Jahrzehnten die erste Wahl für Callcenter

Das Callcenter ist für die meisten Unternehmen die zentrale Schnittstelle zum Kunden. Hier werden Verkäufe abgewickelt und Kunden erhalten Unterstützung sowie Beratung. Nicht zuletzt ist das Callcenter auch die Visitenkarte des Unternehmens.

Um wettbewerbsfähig zu bleiben, müssen Callcenter heute ihre Prozesse kontinuierlich verbessern, Informationen schneller austauschen und eine hohe Erreichbarkeit sicherstellen. Plantronics unterstützt Sie dabei mit innovativen Technologien und serviceorientierten Dienstleistungen.

Unsere Callcenter-Lösungen überzeugen mit branchenführendem Produktdesign, hervorragender Klangqualität, bequemem Tragekomfort und modernster Technologie für den Lärmschutz. Außerdem unterstützen wir Sie schnell und unkompliziert mit einer Vielzahl an speziellen serviceangeboten wie z.B. individuell abgestimmten Wartungsverträgen und Garantieverlängerungen.

Plantronics ist Ihr zuverlässiger Partner, wenn es darum geht, die Produktivität und Effizienz Ihres Callcenters zu erhöhen. Mit mehr als 40 Jahren Erfahrung sind wir der führende Anbieter technisch innovativer schnurgebundener und schnurloser Headset-Lösungen. Unser Ziel ist es, diese Erfahrungen in der Zusammenarbeit mit Callcentern einzusetzen, um Profitabilität und Leistungsfähigkeit zu steigern.

Unsere Erfolgsgeschichte begann im Jahr 1969 mit der Übertragung der historischen ersten Worte vom Mond zur Erde über ein Plantronics-Headset: "Ein kleiner Schritt für einen Menschen, ein gigantischer Sprung für die Menschheit." Seitdem sind Headsets von Plantronics die erste Wahl, wenn es um geschäftskritische Anwendungen geht – ob in der Flugsicherung, in Notrufzentralen oder in Callcentern.

Mit neuesten Entwicklungen in den Bereichen Akustik, Ergonomie und Funktionalität setzen wir auch weiterhin hohe Maßstäbe für optimale Callcenter-Lösungen. Hervorragende Gesprächsqualität sowie bestmöglicher Gesundheitsschutz der Mitarbeiter sind dabei für uns gleichermaßen entscheidend.



Plantronics: Von Beginn an Partner der Callcenter-Branche.





Optimale Headset-Lösungen für Callcenter-Agenten

Ihre Mitarbeiter müssen wichtige Kundenanrufe bearbeiten und geschäftskritische Verkaufsabschlüsse tätigen. Um diese Aufgaben effizient zu erledigen, sind sie täglich auf ihr Headset angewiesen – im Telefonkontakt mit den Kunden und beim gleichzeitigen Arbeiten am PC. Damit Ihre Mitarbeiter beste Leistungen bringen können, sollten sie mit den besten Kommunikationslösungen unterstützt werden, die auf dem Markt angeboten werden.

Drei Bereiche sind entscheidend, wenn es darum geht, die Leistungsfähigkeit und Effizienz Ihrer Mitarbeiter zu optimieren:

- **Produktivität:** Bei den Aufgaben, die Ihre Mitarbeiter Tag für Tag erledigen, zählt jede Sekunde. Nur so kann die Anzahl der Anrufe erhöht, optimaler Kundenservice erzielt und die Rentabilität Ihres Unternehmens gesteigert werden. Sie und Ihre Mitarbeiter sind daher auf hervorragende Klang- und Gesprächsqualität der Headsets angewiesen.
- **Zuverlässigkeit:** Um optimal kommunizieren zu können, müssen Ihre Mitarbeiter Vertrauen in die von ihnen verwendeten Geräte haben. Ebenso müssen Sie sich auf qualitativ hochwertige Produkte verlassen können, um maximalen Nutzen aus Ihrer Investition ziehen zu können. Langlebiges Design, technischer Support, Wartungs- und Garantieleistungen sind daher ein Muss.
- **Gesundheit und Sicherheit:** Hoher Tragekomfort und Gesundheitsschutz sind für das Wohlbefinden und die Einsatzbereitschaft Ihrer Mitarbeiter entscheidend. Zudem helfen Ihnen eine erfolgreiche Mitarbeitergewinnung und eine langfristige Unternehmensbindung dabei, Ihren Umsatz in einem zunehmend umkämpften Markt zu steigern. Verschiedene Tragevarianten, austauschbare Sprechröhren und umfassender Lärmschutz sind daher entscheidend.

Plantronics bietet Ihnen passende Callcenter-Lösungen mit:

1. Höchster Zuverlässigkeit und Langlebigkeit
2. Ausgezeichneter Klangqualität
3. Hervorragendem Tragekomfort und ergonomischem Design
4. Integriertem akustischen Schutz
5. Einfacher Kompatibilität
6. Branchenführende Service- und Garantieleistungen

Callcenter-Lösungen von Plantronics zahlen sich aus

Die Kosten für ein Headset liegen deutlich über seinem bloßen Kaufpreis. Betrachtet man alle Kosten, die über die gesamte Lebensdauer eines Headsets anfallen, so werden Qualitätsunterschiede schnell deutlich. Headset-Lösungen von Plantronics zeichnen sich durch ihre besonders hohe Strapazierfähigkeit und Langlebigkeit und den damit verbundenen niedrigen Kosten aus.

Headsets von Plantronics helfen Ihnen Kosten zu senken. Funktionales Design, hohe Materialqualität und beste Garantieleistungen sorgen dafür, dass unsere Headsets lange einsatzbereit bleiben und sich schneller rentieren.

Dank der hohen Strapazierfähigkeit der Plantronics-Headsets senken Sie Ihre Betriebskosten.

| | |
|--|--|
| • Bessere Verfügbarkeit der Mitarbeiter | Erhöhte Verfügbarkeit und Effizienz der Mitarbeiter durch weniger Ausfälle |
| • Reduzierte Anzahl an Ersatzgeräten | Weniger Ersatz-Headsets und Zubehör im Lager |
| • Geringere Lagerfläche | Weniger Platz für die Lagerung zusätzlicher Headsets und Zubehör |
| • Zeitgewinn | Weniger Zeitaufwand für die Beschaffung neuer Headsets |
| • Niedrigere Versandkosten | Geringere Versandkosten für das Zurücksenden der Headsets zu Wartungszwecken |
| • Niedrigere Reparaturkosten | Geringere Kosten für die Reparatur der Headsets |

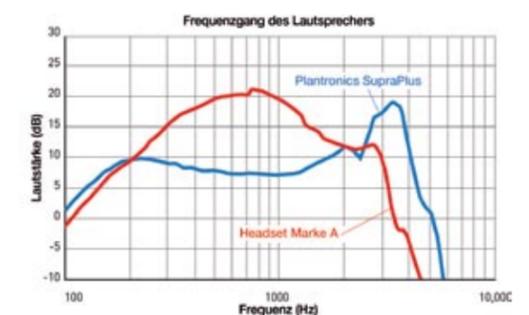
Optimale Sprachverständlichkeit ermöglicht effizienteres Arbeiten

Hochfrequenzsignale gehen bei Telefongesprächen oft verloren. Für Callcenter-Agenten ist dies besonders problematisch, da der Verlust von Hochfrequenzsignalen die Gesprächsverständlichkeit erheblich vermindert und den Klang dämpft.

Deswegen ist es für Callcenter besonders wichtig, dass bei Telefongesprächen hohe Frequenzen erhalten bleiben. Oft wird dann davon ausgegangen, dass Lautsprecher und Kopfhörer mit viel Bass bessere Audiqualität bieten. Im Callcenter allerdings ist die Hervorhebung des Bass eher problematisch und kontraproduktiv. Die Agenten müssen sich besonders anstrengen, um die sogenannten reibungslaute (s, f, z und v), bei denen sich die Sprechenergie auf die höheren Frequenzen konzentriert, hören zu können.

Ein gutes Headset verfügt daher über eine Frequenzgangkurve, die diese Verluste durch Hervorheben der verlorengegangenen Hochfrequenzsignale ausgleicht. Die Sprachverständlichkeit wird so deutlich verbessert, was den Callcenter-Agenten ein produktiveres Arbeiten ermöglicht, da häufiges Nachfragen entfällt und Namen korrekt verstanden werden.

Das Diagramm zeigt den Frequenzgang eines SupraPlus®-Headsets von Plantronics im Vergleich zum Headset eines anderen Wettbewerbers - gemessen am Headset-Port (Direktanschluss) bei gleichen Lautstärkeeinstellungen.



„Wir verlassen uns voll und ganz auf die Qualität und Funktionalität unserer Plantronics-Headsets. Darüber hinaus ist Hygiene ein ganz entscheidender Faktor für unsere Mitarbeiter. Daher sind die austauschbaren Sprachröhrchen, die sich mühelos auswechseln oder reinigen lassen, ideal für uns. Derzeit arbeiten wir mit Plantronics am Einsatz von VoIP-Anwendungen.“

Shona Anderson

Senior Voice and Network Consultant – Service Support,
Norwich Union General Insurance, UK

Elegante Headsets mit innovativen Technologien

TCO '07-Zertifizierung für Headsets

Plantronics ist weltweit der erste Hersteller, dessen Produkte mit dem TCO '07-Standard für Headsets zertifiziert wurden - darunter auch zahlreiche Modelle aus dem Bereich Callcenter. Das TCO-Gütesiegel ist ein weltweit anerkannter Standard der IT-Industrie, der seit 2007 auch für Headsets vergeben wird (TCO '07). Der schwedische Gewerkschaftsverband für Angestellte (Tjänstemännens Centralorganisation – TCO) zeichnet damit besonders ergonomische Produkte aus, die die Gesundheit der Mitarbeiter schützen. Nur Headsets, die bestimmte, strenge Kriterien in den Bereichen Ergonomie, Umweltschutz und Energie erfüllen, erhalten die TCO-Zertifizierung. Schnurlose Headsets erfüllen außerdem die Anforderungen bezüglich Emissions- und Strahlungswerten. Mehr Informationen finden Sie unter www.tcodevelopment.com.



Omnidirektionales Mikrofon/Sprechröhrchen

Plantronics hat das Sprechröhrchen erfunden und arbeitet ständig daran, Leistung und Design zu optimieren. Nur Sprechröhrchen von Plantronics können dank ihrer Beweglichkeit optimal positioniert werden. Die Sprechröhrchen sind austauschbar und bieten eine unauffällige und hygienische Lösung. Und mit den bunten AttiTube™-Sprechröhrchen bringen Sie Farbe in Ihre Gespräche!



Noise Cancelling-Mikrofon

Die Noise Cancelling-Mikrofone von Plantronics reduzieren Hintergrundgeräusche und verbessern auf diese Weise die Sprachqualität. Sie eignen sich optimal für die Verwendung in lauten Umgebungen.

Call Clarity Digital™

Die Call Clarity Digital-Technologie reduziert Telefongeräusche mit Hilfe von elektronischer Signalverarbeitung. Telefongespräche können so mit bestmöglicher Klarheit übermittelt werden. Dank des automatischen Lautstärkeregelungssystems (Automatic Gain Control) sorgt Call Clarity für eine konstante Hörlautstärke, die vom Benutzer voreingestellt wird. Alle Gespräche werden, unabhängig von der Lautstärke eingehender Anrufe auf einem angenehmen und gleichmäßigen Pegel gehalten. Darüber hinaus wird der Frequenzbereich automatisch so angepasst, dass eine optimale Sprachverständlichkeit gewährleistet werden kann.



SoundGuard® Digital™

Die SoundGuard Digital-Technologie bietet zweifachen Schutz: Zum einen wird die tägliche individuelle Lärmbelastung überwacht und die Lautstärke automatisch so angepasst, dass die in der EU-Richtlinien zur Lärmbelastung am Arbeitsplatz festgelegten Belastungsgrenzen nicht überschritten werden.

Zum anderen werden durch die konstante Überwachung der Lautstärke plötzlich laute Geräusche identifiziert und unterdrückt. Netzwerkkinterferenzen, Faxtöne und sogar Trillerpfeifen von böswilligen Anrufern werden auf das Niveau von Hintergrundgeräuschen reduziert.



Wir haben die passende Lösung für Sie

Plantronics supraPlus® Wireless

Mit dem supraPlus® Wireless genießen Sie schnurlose Freiheit und bequemen Tragekomfort. Das Headset ist als monaurale oder binaurale Variante mit Noise Cancelling-Mikrofon erhältlich und eignet sich daher ideal für laute Umgebungen. Die QuickPair™-Funktion ermöglicht schnelles und einfaches Paaren mehrerer Headsets mit einer einzigen Basisstation - ideal für Schichtbetrieb. Das Headset bietet bis zu 9 Std. Sprechzeit und bis zu 50 Std. Standby.



Ideal für: Callcenter-Manager, die flexibel und dabei erreichbar sein müssen.

Plantronics supraPlus® Digital + VistaPlus™

Schützen Sie die Gesundheit Ihrer Mitarbeiter - mit der digitalen Headset-Lösung von Plantronics. Das Headset supraPlus Digital sorgt in Kombination mit dem digitalen Audioprozessor VistaPlus für optimalen akustischen Schutz und die Einhaltung der europäischen Bestimmungen zur Lärmbelastung am Arbeitsplatz. Das Headset verfügt über einen internen Speicher für individuelle Einstellungen, die das VistaPlus erkennt und optimal abstimmt. Die SoundGuard Digital-Technologie schützt vor akustischen Geräuschspitzen und kontrolliert und begrenzt die tägliche Lärmbelastung, während die CallClarity Digital-Technologie gezielt den Frequenzbereich anpasst und Leistungsgeräusche reduziert.



Ideal für: Callcenter, die ihre Produktivität durch bessere Gesprächsverständlichkeit und optimalen akustischen Schutz steigern möchten.

Plantronics supraPlus®

Die Nutzung des Breitband-Frequenzspektrums sorgt beim supraPlus für einen klaren, natürlichen Klang. Durch sein federleichtes Design ist das supraPlus sehr angenehm zu tragen. Das Headset ist als monaurale und binaurale Tragevariante mit Sprechröhrchen oder Noise Cancelling-Mikrofon erhältlich.



Ideal für: Callcenter, die eine Kombination aus Leistung, Zuverlässigkeit und Tragekomfort suchen.

Plantronics VistaPlus™ Digital

Der Audioprozessor VistaPlus bietet digitale Signalverarbeitung (DSP), optimalen akustischen Schutz und hervorragende Klangqualität. Die integrierte SoundGuard Digital-Technologie schützt vor akustischen Geräuschspitzen und kontrolliert und begrenzt die tägliche Lärmbelastung, während die Call Clarity Digital-Technologie gezielt den Frequenzbereich anpasst und leitungsgeräusche reduziert.



Ideal für: Callcenter, deren Mitarbeiter optimal vor Lärmbelastung geschützt werden sollen.

Plantronics DA60™

Der USB-Headset-Adapter DA60™ ermöglicht den einfachen Anschluss von schnurgebundenen Plantronics-Headsets an einen PC für die Nutzung mit VoIP-Softphones. Der Adapter wird über den USB-Anschluss mit dem PC verbunden und ermöglicht die Signalisierung von eingehenden Anrufen über den PC-Lautsprecher. Über Inline-Regler kann die Lautstärke geregelt und das Mikrofon stumm geschaltet werden. Die integrierte Software PerSono Pro ermöglicht die individuelle Anpassung des Klanges über Equalizer und Lautstärkeinstellungen sowie die Überwachung des täglichen Lärmpegels und erleichtert so Callcenter-Managern die Einhaltung der europäischen Bestimmungen zum Lärmschutz am Arbeitsplatz.



Ideal für: Callcenter, die professionelle Headsets für die Nutzung mit IP-Softphones einsetzen möchten.

Schützen Sie die Gesundheit Ihrer Agenten

Das Wohlbefinden und die Sicherheit Ihrer Mitarbeiter am Arbeitsplatz können Sie auf unterschiedlichste Weise verbessern: durch die richtige Beleuchtung, moderne Belüftungssysteme, ausreichenden Arbeitsplatz, eine lärmreduzierte Büroumgebung – und auch durch optimale Headset-Lösungen.

Denn als persönliches Kommunikationsgerät ist das Headset für Ihre Mitarbeiter eine wesentliche Quelle täglicher Lärmbelastung. Plantronics bietet Ihnen daher optimale Headset-Lösungen und Serviceangebote für einen optimalen Lärmschutz.

Gesetze zur Lärmbelastung am Arbeitsplatz

Seit Inkrafttreten der EU-Lärmschutzrichtlinie (2003/10/EG) müssen Arbeitgeber sicherstellen, dass die tägliche persönliche Lärmbelastung Ihrer Mitarbeiter 85 dBA nicht überschreitet. In Callcentern ist die Lärmbelastung über das Headset am größten. Mitarbeiter sind hier ständig Geräuschspitzen bis hin zu akustischen Schocks beim Telefonieren ausgesetzt. Digitale Verstärker, Headset-Lösungen und spezielle Serviceangebote von Plantronics sorgen dafür, dass Grenzwerte eingehalten und Mitarbeiter vor schädlichem Lärm geschützt sind.

Lärmbelastungstests

Plantronics bietet als speziellen Service die Durchführung von Lärmbelastungstests in Callcentern an. In diesen Tests wird die genaue Lärmbelastung bestimmt, der die Mitarbeiter sowohl über das Headset als auch durch den Geräuschpegel der Arbeitsumgebung ausgesetzt sind. Sie erhalten einen detaillierten Bericht mit allen Messergebnissen sowie Empfehlungen zur weiteren Reduzierung der Lärmbelastung.



Überwachung der täglichen Lärmbelastung

Plantronics bietet effiziente Lösungen zur Überprüfung und Steuerung der Lärmbelastung. So wird mit dem VistaPlus™ (siehe Seite 5) die tägliche, individuelle Lärmbelastung kontinuierlich überwacht und der Geräuschpegel automatisch angepasst. Die über das Headset empfangene Lärmbelastung bleibt dadurch unter den vorgeschriebenen Grenzwerten.

Geräuschspitzen und akustische Schockreaktionen

Geräuschspitzen und akustische Schockreaktionen sind die häufigste Ursache für krankheitsbedingte Ausfälle bei Callcenter-Agenten. Geräuschspitzen treten bei einem Geräuschpegel von über 118 Dezibel auf. Akustische Schockreaktionen werden durch plötzliche, laute Geräusche wie beispielsweise bei einer Faxübertragung über eine Telefonleitung verursacht. Auch hier bietet das Plantronics VistaPlus™ Digital (siehe Seite 5) eine effiziente Lösung. Plötzliche laute Geräusche werden erkannt und sofort unterdrückt und so der akustische Schutz garantiert.

Design unter Berücksichtigung wissenschaftlicher Erkenntnisse

Häufiges Telefonieren und langes Arbeiten am Computer sind nachweislich eine große Belastung für Körper und Geist. Dem können Sie entgegenwirken. Headsets von Plantronics sind das Ergebnis wissenschaftlicher Forschung und ständiger Weiterentwicklung. Unsere Headsets überzeugen durch ihr funktionales und ergonomisches Design und helfen Ihnen dabei, möglichen Belastungen vorzubeugen.

Tests zu DECT-Abdeckung und -Sicherheit

Immer mehr Callcenter arbeiten mit (digitalen, schnurlosen) DECT-Telefonensystemen. Wie bei jeder anderen Funkfrequenztechnologie wirken sich auch hier Umweltfaktoren auf die Signalqualität aus. Plantronics kann Tests durchführen und Ihnen Empfehlungen in Bezug auf die Reichweite und Zuverlässigkeit Ihres DECT-Systems geben.

Unsere Kunden sind uns wichtig

Dank unserer mehr als 40-jährigen Erfahrung auf dem Headset-Markt kennt Plantronics die Bedürfnisse von Callcentern besser als jeder andere Anbieter.

Wir unterstützen Sie telefonisch und online - schnell und unkompliziert. Darüber hinaus bieten wir verschiedene Serviceleistungen an, um Ihnen den Alltag mit Headsets zu erleichtern.

Service- und Garantieleistungen

| |
|---|
| 2 Jahre Garantie |
| <ul style="list-style-type: none">Sie erhalten auf alle Plantronics-Produkte 2 Jahre Hersteller-Garantie. |
| Verlängerung der Garantie auf 3 Jahre |
| <ul style="list-style-type: none">Verlängerung der Garantie auf 3 Jahre bei schnurgebundenen Callcenter- und Büro-Headsets sowie Audioprozessoren und Adaptern von PlantronicsEinfache und schnelle AbwicklungSchnelle Lieferung von Ersatzteilen, für die eine Mindestgarantie von sechs Monaten oder der verbleibende ursprüngliche Garantiezeitraum giltOnline-Registrierung und einfaches Verwalten aller Headsets über Online-Tool |
| Wartungsvereinbarungen |
| <ul style="list-style-type: none">Individuell und kundenspezifisch - angepasst an ihre speziellen BedürfnisseSchneller, unkomplizierter Austausch von Headsets, Adaptern und Audioprozessoren. Die Menge austauschbarer Produkte wird vorab festgelegt, nachdem eine umfassende Prüfung durch Ihren TK-Lieferanten stattgefunden hat (bereits installierte Geräte, Erfassung der Produkt- und Modellnamen)Regelmäßige Statusberichte informieren tagesaktuell über die Anzahl der im Rahmen der Vereinbarung ausgetauschten Geräte - und ermöglichen so eine optimale Ressourcenplanung und Budgetverwaltung.Online-Registrierung, einfaches Verwalten aller Headsets sowie Infos über Online-Tool |
| Produktaustausch nach Ablauf der Garantiefrist |
| <ul style="list-style-type: none">Unkomplizierter und effizienter Service für den Austausch defekter/fehlerhafter Produkte nach Ablauf der GarantiefristVerfügbar für alle schnurgebundenen Callcenter- und Büro-Headsets sowie für alle Adapter und Audioprozessoren von PlantronicsUnkomplizierte Online-Anmeldung und -Abwicklung |
| Tests zu DECT-Abdeckung und -Sicherheit |
| <ul style="list-style-type: none">Plantronics kann für (digitale, schnurlose) DECT-Telefonensysteme Tests in Bezug auf deren Reichweite, Klangqualität und Zuverlässigkeit durchführen und Sie hierzu beraten. |
| Lärmbelastungstests |
| <ul style="list-style-type: none">Wir führen spezielle Tests durch, in denen die genaue Lärmbelastung einzelner Mitarbeiter sowohl über das Headset als auch durch Hintergrundgeräusche gemessen wird. |
| Online-Service-Tool |
| Registrieren Sie Ihre Headsets online! So haben Sie jederzeit einen Überblick über Ihre Headsets sowie deren Garantiestatus und können ganz einfach Ersatz-Headsets gemäß den Bedingungen Ihrer Garantie und/oder Wartungsvereinbarung anfordern. Gehen Sie auf http://service.plantronics.com |

Weitere Informationen zu diesen Serviceleistungen erhalten Sie bei unserem Serviceteam unter der Rufnummer: 0800 399 4000



Deutsche Telekom setzt auf Plantronics-Headsets

Unternehmen: Deutsche Telekom – Branche: Telekommunikation
 Ort: CommunicationCenter, Eschborn
 Lösung: SupraPlus Headset, VistaPlus Audioprozessor

Für die Deutsche Telekom haben sich ihre Callcenter zu einem unentbehrlichen Werkzeug bei der Kundenbetreuung entwickelt. Insgesamt 650 Mitarbeiter kümmern sich am Standort Eschborn im CommunicationCenter der Zukunft um die Belange der Konzernkunden.

60 Agenten telefonieren in einem Raum

Mit dem steigenden Volumen der Servicegespräche sind auch die Anforderungen an das Equipment gestiegen. Bereits 2006 hat die Deutsche Telekom erkannt, dass sich künftig ein effizienter Kundensupport nur über moderne Servicecenter realisieren lässt und den Aufbau einer modernen Callcenter-Landschaft vorangetrieben. Rund 700 Mitarbeiter mussten zur Realisierung des Vorhabens an dem neuen Standort in Eschborn zusammengeführt werden. Gleichzeitig erfolgte die Umstellung auf Großraumbüros. Anstelle von maximal 15 Personen sollten in Zukunft 60 Agenten in vier Teams in einem Raum ihrer Arbeit nachgehen können. Hinzu kamen die technischen Aspekte, denn bei so vielen gleichzeitig telefonierenden Servicemitarbeitern sind die entstehenden Geräuschpegel unbedingt niedrig zu halten. Um sich einen Überblick über die verfügbaren Produkte zu verschaffen, wurden von allen namhaften Herstellern Testmuster der unterschiedlichen Headset-Typen ausführlichen Praxistests unterzogen. Besonderes Augenmerk lag hierbei nicht nur auf der reinen Funktionalität sondern gleichermaßen auf dem Tragekomfort der Produkte. Schließlich müssen die zum Einsatz kommenden Headsets vielen Personen mit unterschiedlichen Bedürfnissen gerecht werden. Headsets von Plantronics wurden bereits in den anderen Callcentern eingesetzt. Dort zeigte sich, dass Plantronics-Produkte den Wettbewerb in punkto Qualität und Zuverlässigkeit weit hinter sich ließen.

Optimal angepasste Lösungen für individuelle Ansprüche

Bei der Umsetzung des Projektes standen die Plantronics-Mitarbeiter den Ingenieuren der Deutschen Telekom rund um die Uhr beratend zur Seite. Der umfangreiche Support war einer der entscheidenden Punkte, der die Deutsche Telekom zur Zusammenarbeit mit Plantronics bewogen hat. Änderungsvorschläge seitens der Telekom-Mitarbeiter in Bezug auf Tragekomfort, Dämpfungsverhalten oder Mikrofonanordnung wurden berücksichtigt, um die Headsets optimal an die Verhältnisse im Callcenter anzupassen. Es werden zurzeit 680 SupraPlus-Headsets eingesetzt. Das SupraPlus wird sowohl in einer monauralen Variante mit Sprechröhrchen als auch in einer binauralen Tragevariante mit Noise-Cancelling-Mikrofon verwendet. Das Noise Cancelling-Mikrofon des SupraPlus filtert bis zu 75 Prozent der Hintergrundgeräusche heraus und ist daher für den Einsatz im Callcenter optimal geeignet, da es das Stimmengewirr der anderen Agenten nicht zum Gesprächspartner durchdringen lässt.

Für eine glasklare Klangqualität und optimalen akustischen Schutz vor Lärmbelastung werden neben den Headsets zusätzlich auch 585 digitale Audioprozessoren des Typs VistaPlus eingesetzt. Das Gerät ist mit digitaler Signalverstärkung (Digital Signal Processing; DSP) ausgestattet und die integrierte Technologie ermöglicht die einfache Einhaltung der europäischen Bestimmungen zum Lärmschutz am Arbeitsplatz. Die von Plantronics entwickelte SoundGuard Digital-Technologie schützt in zweifacher Hinsicht: Zum einen wird die tägliche persönliche Lärmbelastung des Einzelnen überwacht, ein Mittelwert errechnet und anschließend die maximale Lautstärke des Headsets entsprechend den durch die EU festgelegten Belastungsgrenzen automatisch eingestellt. Zum anderen werden plötzlich auftretende, laute Geräusche wie z.B. Netzwerkinterferenzen, Faxtöne oder sogar Trillerpfeifen böswilliger Anrufer auf das Niveau von Hintergrundgeräuschen reduziert. Die CallClarity Digital-Technologie passt gezielt den Frequenzbereich an und reduziert Leitungsgeräusche. Dies ermöglicht eine besonders deutliche Gesprächsverständlichkeit für die Agenten, was wiederum mehrfaches, lästiges Nachfragen verhindert.

Modernste Callcenter-Technik auf fünf Etagen

Das Ergebnis der durchgeführten Maßnahmen sowie eingeführten Produkte ist überzeugend. Auf 6.000 Quadratmetern, verteilt auf fünf Etagen, bietet das CommunicationCenter der Zukunft (CCdZ) modernste Callcenter-Technik und ein innovatives Raumkonzept. Wer durch die fünf Etagen mit ihren insgesamt 550 Arbeitsplätzen für die 650 Service-Mitarbeiter geht, ist überrascht, wie leise es hier zugeht. Dank der guten Sprach- und Höreigenschaften der Plantronics-Headsets können die Mitarbeiter nicht nur ihren Gesprächspartner deutlich hören, sondern auch ihre eigenen Antworten sehr gut verstehen. Daraus resultiert ein niedriger Geräuschpegel und somit ein insgesamt leises Raumklima. Auch die Supervisor nutzen mittlerweile Headsets von Plantronics und sind begeistert. Das schnurlose Headset-System SupraPlus Wireless bietet viel mehr Bewegungsfreiheit: Die Supervisor können einfacher und vielseitiger agieren, die Agenten aktiv unterstützen und sind auch bis zu 100 Meter von Ihrem Arbeitsplatz entfernt erreichbar.

„Mit dem CommunicationCenter der Zukunft wollen wir unseren Mitarbeitern ideale Arbeitsbedingungen bieten und so einen exzellenten Kundenservice realisieren“, führt Karl-Peter Brauner, Referent Support BS, aus. „Dank der SupraPlus-Headsets von Plantronics in Kombination mit den VistaPlus-Audioprozessoren haben wir ein Arbeitsklima schaffen können, in dem sich jeder Einzelne wohl fühlt und Lärmbelastigungen der Vergangenheit angehören.“

„In jeder Phase der Projektierung wurden wir von Plantronics optimal unterstützt. Es wurden sogar Änderungsvorschläge seitens unserer Mitarbeiter in Bezug auf Tragekomfort, Dämpfungsverhalten und Mikrofonanordnung berücksichtigt.“

Peter Schwab, Endkundenbetreuung
 Interne Technik, Deutsche Telekom

Weitere Informationen

Online-Portal Meincallcenter.info

Hier finden Callcenter-Supervisor und Callcenter-Manager aktuelle Informationen zu Produkten, Kompatibilität, Branchenevents und wichtigen Themen der Callcenter-Branche. Tools wie der praktische Kostenkalkulator unterstützen Sie bei der täglichen Arbeit. Der monatliche Newsletter hält Sie zusätzlich immer auf dem Laufenden.

www.meincallcenter.info

Call Center Forum

Das Callcenter Forum Deutschland e.V. (CCF) ist mit 350 Mitgliedern die größte Plattform der Callcenter-Branche in Deutschland. Zu den Mitgliedern des CCF zählen deutschlandweit führende Unternehmen aus den Bereichen Handel, Banken und Versicherungen, sowie aus dem Industrie- und Dienstleistungssektor. Das CCF hält für seine Mitglieder ein vielfältiges Angebot bereit: Unterstützung bei der Lösung von Problemen, kompetenten Rat durch eine unabhängige Instanz. Entscheidend sind der Netzwerkgedanke und der Wissenstransfer.

www.call-center-forum.de

TCO '07 Headsets

Offizielle Internetseite des TCO-Standards. Hier finden Sie ausführliche Informationen rund um das Thema TCO sowie eine Übersicht über alle zertifizierten Produkte.

www.tcodevelopment.com

EU-Richtlinie zur Lärmbelastung am Arbeitsplatz

Hier finden Sie Informationen und Hinweise zur EU-Richtlinie 2003/10/EG zur Lärmbelastung am Arbeitsplatz.

www.europa.eu

Plantronics GmbH Hürth, Deutschland

Produktberatung und technische Unterstützung:

Deutschland 0800 9323 400
Österreich 0800 242 500
Schweiz 0800 932 340

Vertriebsunterstützung Geschäftskunden:

Telefon 0800 399 4000
Email grosskunden@plantronics.com

 **Imtradex**
headsets.at

Imtradex Hör-Sprechsysteme GesmbH
Industriestraße 60a/122, A-1220 Wien
Tel.: +43 1 2044294-0, Fax: DW18
email: headsets@imtradex.at,
www.headsets.at



© 2008 Plantronics, Inc. Alle Rechte vorbehalten. Plantronics, das Logo, AltiTube, Call Clarity, FlexGrip, Find Your Space, Multipoint, PerSono, WindSmart, Sound Guard und Sound Innovation sind Marken oder eingetragene Marken von Plantronics, Inc. Der Name Bluetooth® und die Bluetooth-Logos sind Eigentum von Bluetooth SIG, Inc. und jede Verwendung dieser Marken durch Plantronics findet unter Lizenz statt. Alle anderen Markennamen sind Eigentum ihrer jeweiligen Besitzer.

www.plantronics.de

 **PLANTRONICS**
SOUND INNOVATION