



Das Headset *Luxus oder Standard?*

1969 übertrug ein Plantronics-Headset die historischen ersten Worte vom Mond zur Erde. Seitdem hat sich viel getan in Bezug auf Verlässlichkeit, Ergonomie und vor allem herausragende Audio-Qualität.

Gerade die oftmals schwierige akustische Situation eines Callcenters stellt den Headset-Tragenden vor besondere Herausforderungen. Aber nicht nur in Callcentern werden Headsets zunehmend zum Standard, wenn es um das Telefonieren geht. Sie haben sicher schon Menschen auf der Straße bemerkt, die anscheinend mit sich selbst sprechen oder gar schimpfen. Tourette? Weit gefehlt – hier steckt ein Knopf im Ohr, der via Bluetooth nicht nur akustische Signale ans Trommelfell weitergibt, auch das Gesprochene wird über ein Mini-Mikro in die Welt getragen.

Die Berater des CallCenter SCOUTs staunen nicht schlecht, wenn bei Besuchen von Callcenter Dienstleistern stolz davon berichtet wird, dass ein Schnäppchen auf eBay die Call-Agents mit 12,50-EUR-Headsets ausstattet. Das wirkt so, als wenn der Koch eines Nobelrestaurants den Fisch mit einem stumpfen Taschenmesser filetiert.

Viel Technik verdirbt den Brei

Im Zuge der fortschreitenden Privatisierung der Datenetze in Deutschland werden Callcenter heute mit Anrufen

aus den unterschiedlichsten Telefonnetzen konfrontiert. So müssen Anrufe eine Reihe verschieden konfigurierter Netze durchqueren. Dadurch sind Schwankungen in Bezug auf Übertragungsqualität vorprogrammiert. Hinzu kommt die Vielfalt der Endgeräte, wie Officetelefone, Smart- und/oder Softphones. Echoeffekte und Leitungseräusche, Lautstärke-Schwankungen, Hintergrundgeräusche und Aussetzer sind an der Tagesordnung. Wirklich komplex wird es bei dem ach so hochgelobten VoIP: Hier können inhouse Fehler gemacht werden, die auch das beste Headset nicht mehr ausgleicht. Elektriker, die seit ihrer Ausbildung Stromkabel verlegen, maßen sich oftmals an, auch Datenleitungen für Netzwerke über die im Anschluss telefoniert werden soll, zu verdrahten. Das kommt einem Taxifahrer gleich, der auf einmal mit einer Rakete Flüge zum Mond anbietet. Konzentriert arbeitende Callcenter Agenten im Verkauf oder in der Kundenbetreuung vollbringen auditive Höchstleistungen, die besonders über lange Zeit zu extremer Anspannung mit physischen Schäden führen können. Wer hier am falschen Ende spart, handelt fahrlässig!

Professionelle Hilfe ist gefragt

Ein sinnvolles Headset unter 50 EUR, für den Einsatz in Callcentern, gibt es nicht. Hersteller, die anderes behaupten, sind herzlich eingeladen, dem CallCenter SCOUT diese Hardware zum Test zur Verfügung zu stellen. Die Hardware (also das Headset) alleine entscheidet allerdings nicht über die gewünschte Qualität. Es müssen viele Hausaufgaben gemacht werden, um Callcenter Agenten, Anrufern und Angerufenen hohe Qualität zu liefern. Kaum ein Callcenter Betreiber beherrscht die Klaviatur des perfekten Voice-Managements. Hier ist in jedem Fall professionelle Hilfe gefragt. Wer Effizienzverluste durch vermehrtes Nachfragen am Telefon vermeidet, wird die Kosten dafür schnell wieder eingespielt haben.

Der Produkttest

Eine SCOUT Umfrage bei Callcenter Dienstleistern ergab, dass GN Netcom-Headsets bei den Befragten die erste Wahl sind. Also haben wir uns entschieden, dort ein Test-Headset anzufordern. Wenn die Lieferanten einen großen Auftrag schnuppen, ist der Test-Headset-Versand anscheinend als Standard anzusehen. Keine 24 Stunden später erhielten wir ein Päckchen mit einem Schnurlos-Superding für 349,00 EUR zuzüglich MwSt. zum Testen.

Headset eingestöpselt, Nummer gewählt – NIX zu hören auf beiden Enden der Leitung! Lösungsansatz: Support anrufen! Ergebnis: Warteschleife – unendliche Warteschleife. 5 Minuten später gaben wir resigniert auf. Also befragten wir Herrn Google, woran es denn liegen könne, dass unser Superding seinen Dienst nicht tut. 25 Chats, 22 Mails und schlussendlich eine doch noch erreichte Supporthotline hatten zur Folge, dass wir 3 Tage später den Verstärker, den wir unbedingt benötigten, um wie gewohnt zu telefonieren, in der Hauspost vorfanden.

EIN SINNVOLLES HEADSET UNTER 50 EUR, FÜR DEN EINSATZ IN CALLCENTERN, GIBT ES NICHT

Tragekomfort 1 mit Sternchen, Sprachqualität mittelmäßig bis gut. Vielleicht liegt es an unserem Netzwerk, unseren Telefonen oder an dem Zusammenspiel der vielen Techniken, die für den perfekten Voice-Transport verantwortlich sind.

Also ließen wir uns beraten und es kam ein freundlicher Mitarbeiter eines herstellerunabhängigen Headset-Dealers zu uns ins Haus. Dieser bewies enorme Kompetenz in Bezug auf Netzwerktechnik, VoIP und Konfiguration von Endgeräten. Er stellte uns diverse Modelle vor, die wir sofort ausprobieren durften. Nun sind wir 6.800 EUR ärmer und unsere Mitarbeiter besonders glücklich - fast schon stolz und faszinierend produktiv. ■

Anzeige



Call-/ Contact Center Lösungen
Unified Communication
Sprachaufzeichnungssysteme
Individuelle Software-Entwicklung

Sprechen Sie mit uns!
Wir helfen Ihnen weiter: +49 9544 925-0

 **Tele Sys** GmbH
Kommunikationstechnik

 Alcatel-Lucent
Premium Business Service

 Approved Partner
Customer Enterprise
Communication

 SIEMENS

www.TeleSys.de