

Was sollte bei der Auswahl von Headsets beachtet werden?



Headsets gehören zu den wichtigen Arbeitsmitteln im Call Center. Sie müssen sowohl einen hohen Tragekomfort besitzen als auch akustischen Anforderungen standhalten. Grundsätzlich sollte das Headset so beschaffen sein, dass die Mitarbeiterin oder der Mitarbeiter gut und gerne damit arbeitet. Wichtig ist es daher, die Mitarbeiter rechtzeitig bei Neubeschaffungen mit einzubeziehen. Dies ist organisatorisch kein großes Problem, da die Hersteller üblicherweise Testmodelle zur Verfügung stellen. Auch sollte eine genügende Auswahl zum Einsatz kommen, da die individuellen Bedürfnisse und die Umgebungsbedingungen unterschiedlich sind. Beachtet werden sollte weiterhin eine einfache Handhabung und die Möglichkeit, hygienisch relevante Teile auszutauschen (Ohrpolster, Sprechröhrchen).

Diese Hinweise beziehen sich sowohl auf die Beschaffung von neuen Headsets, als auch auf die Bereitstellung und den Einsatz.

Neubeschaffung

Vor der Beschaffung sollten als erstes die Randbedingungen geklärt werden:

- Räumlichkeit (akustische Verhältnisse, Klima)
- Besetzungsdichte
- Kompatibilität mit der Telefonanlage
- Lautstärkeregelung, soweit nicht am Telefon vorhanden
- Erfordernis spezieller Mikrofontechnik (Störgeräuschunterdrückung)

Die Störgeräuschunterdrückung („Noise Cancelling“) bei Mikrofonen ist von Vorteil in Räumen mit hohem Störpotenzial (hohe Besetzungsdichte, Hintergrundgeräusch, Gespräche der Kollegen).

Bei der Planung sollte vorgesehen werden, den Mitarbeitern eine möglichst breite Palette an Modellen anzubieten. Hierbei ist vor allen Dingen an die Trageform und an die Art und die Größe der Ohrmuscheln gedacht. Dies ist oft mit den Angeboten eines Anbieters realisierbar.

Bereitstellung und Einsatz

Nach der Neubeschaffung sind die Wahlmöglichkeiten auf den vorhandenen Gerätepool beschränkt. Weitere Geräte (Ersatz und Erweiterung) werden im Normalfall beim gleichen Hersteller gekauft, da es aus technischen (Anpassung) und logistischen Gründen Sinn macht.

Bei der Bereitstellung sollte die Auswahlmöglichkeit gewährleistet bleiben. Dazu ist es wichtig, die Wünsche und Vorlieben der Mitarbeiter zu beobachten, um jeweils ein entsprechendes Gerät vorhalten zu können.

Wichtig ist es auch, im laufenden Betrieb den ordnungsgemäßen Zustand und die Funktionsfähigkeit zu kontrollieren.

Dabei sollte ein Austausch schon bei Unzufriedenheit möglich sein und nicht erst bei Totalausfall. Schaumstoffpolster sollten regelmäßig erneuert werden, Sprechröhrchen sollten ausgetauscht werden.

Wenn aus betrieblichen Gründen die Headsets von verschiedenen Personen genutzt werden, sollte die Möglichkeit bestehen, zumindest eigene Ohrpolster und Sprechröhrchen einzusetzen. Dies setzt eine einfache Handhabung des Austauschs voraus.

Beim Coaching sollte immer wieder auch die Technik nachgefragt werden, um Störungen und Handhabungsprobleme schon im Anfangsstadium zu beseitigen. Dabei ist immer davon auszugehen, dass durch Gewohnheit, Zeitdruck oder „Sich-Nicht-Trauen“ die Unzufriedenheit schleichend wächst.

Achten Sie bei der Auswahl auf folgende Punkte:

Trageform

Hierzu sollten Wünsche der Agenten berücksichtigt werden. Auch wenn unter den Bedingungen in Call-Centern vorzugsweise binaurale Modelle eingesetzt werden, haben manche Agenten lieber ein Ohr „frei“. Bei monauralen Headsets sollten auch verschiedene Trageformen angeboten werden (Kopfbügel, Ohrbügel, Ohring). Beim Kopfbügel muss auch der Sitz der Schläfenstütze beachtet werden.

Bügeleinstellung

Der Einstellbereich der Bügel sollte ausreichend, der Einstellvorgang einfach sein. Die Einstellung sollte fixiert werden können, damit nicht bei jedem Aufsetzen nachreguliert werden muss.

Gewicht

Das Gewicht ist ein wichtiger Aspekt. Das Headset darf nicht zu schwer sein, andererseits besteht bei sehr leichten Headsets oft der Eindruck eines schlechten Sitzes.

Kabel

Das Anschlusskabel verdient Aufmerksamkeit. In der Regel werden Spiralkabel verwendet, um einerseits Kabelsalat zu verhindern andererseits aber einen genügenden Aktionsradius zu erhalten. Hier gibt es unterschiedliche Ausführungen, die sich vor allen Dingen im Gewicht bemerkbar machen. Das Spiralkabel sollte sich auch nach häufigem Gebrauch wieder zusammenziehen. Viele Agenten neigen dazu, den Aktionsradius auszunutzen.

Sitz, Druck

Der Sitz des Headsets ist nicht nur aus ergonomischen Gründen wichtig, sondern er bestimmt wesentlich die Sprachverständlichkeit.

Manche Probleme lassen sich durch ausführliche Einweisung in die Handhabung vermeiden, auch sollte im Coaching regelmäßig nach dem ordnungsgemäßen Funktionieren des Headsets gefragt werden, um so ggf. Abhilfe schaffen zu können.

Lautstärke I

Die Lautstärkeregelung sollte einfach zu bedienen sein. Dabei ist eine mechanische Regelung durch Schiebe- oder Drehregler eventuell von Vorteil, da so die Einstellung auch außerhalb des Gesprächs vorgenommen werden kann (an manchen Telefonen kann nur während des Gesprächs geregelt werden). Wichtig bei mechanischen Regelungen ist eine gute Standfestigkeit des Geräts.

Lautstärke II

Wichtig ist die Einweisung in die richtige Handhabung und Nutzung der Headsets und der Telefonanlage:

- Wie und wann wird die Lautstärke eingestellt?
- Was bedeutet die Stummschaltung?

Ein Thema was ggf. auch im Coaching angesprochen werden sollte.

Klangregelung

Eine Klangregelung schadet nicht, wurde aber nicht bemängelt. Wenn sie vorhanden ist, sollte sie einfach zu bedienen sein (siehe Lautstärke).

Mikrofon I

Es gibt zwei verschiedene Techniken:

Sprechröhrchen

Sie sind klein und fallen kaum auf. Nachteil: Sie übertragen auch die Umgebungsgeräusche. Sprechröhrchen müssen aus hygienischen Gründen austauschbar sein, da sich in ihnen die Atemluft niederschlägt.

„Noise Cancelling“ - Mikrofone

Mit dieser Technik wird die Übertragung des Umgebungsgeräusches weitgehend unterdrückt.

Nachteil: Sie sind größer und reichen vor den Mund. Damit sind sie im Sichtfeld. Aus hygienischen Gründen sollten die Mikrofone einen austauschbaren Windschutz haben. Letztgenannte Mikrofone nützen in erster Linie dem Kunden, damit bedeutet der Einsatz eine prinzipielle Entscheidung, die der Betreiber treffen muss.

Mikrofon II

Ragen die Mikrofone in den Mundbereich, sollte sie leicht verstellbar sein, um z.B. trinken zu können, ohne das Headset abzusetzen.

Ohrpolster I

Ohrpolster werden in unterschiedlichen Materialien und Größen angeboten. Ideal ist es, wenn ein Headset mit verschiedenen Ohrpolstern bestückt werden kann, weil so verschiedenen Randbedingungen und persönlichen Wünschen Rechnung getragen werden kann.

Auf jeden Fall sollen die Ohrpolster aus hygienischen Gründen austauschbar sein. Dies ist vor allen Dingen dann wichtig, wenn ein Headset von mehreren Personen genutzt wird.

Lederpolster

Sind akustisch günstiger, verstärken aber die Schweißbildung. Raumklima und Sonneneinstrahlung müssen verstärkt berücksichtigt werden.

Schaumstoffpolster

Bieten eine bessere Luftzirkulation am Ohr.

Gerade was das Ohrpolster betrifft, gehen die Meinungen unter den Nutzern oft stark auseinander, hier sollte die Wahl den Agenten überlassen werden.

Ohrpolster II

Die Größe der Ohrpolster hat Einfluss auf den Schutz vor Störungen durch Nachbarn. Sie kann damit einen Isolationseffekt verstärken. Die Umgebungsbedingungen und die Bedeutung der internen Kommunikation mit Kollegen sind wichtige Aspekte. Den Agenten sollte auch hier Wahlmöglichkeit eingeräumt werden.

Brille

Bei der Auswahl muss auf jeden Fall die Verträglichkeit von Brille und Headset geprüft werden. Durch das Headset darf kein Druck auf das Brillengestell ausgeübt werden, die Brille darf nicht verschoben werden und sie sollte auch nicht beim Abnehmen mitgerissen werden.

Aufbewahrung

Sinnvoll ist eine geeignete Ablagemöglichkeit am Arbeitsplatz um Kabelwirrwarr vorzubeugen. Auch dient es der Schonung des Geräts. Ebenso sollten geeignete Möglichkeiten für Verwahrung in Schrank oder Schublade vorhanden sein.

CCall-Projektteam

Verwaltungs-Berufsgenossenschaft
Schützenhöhe 26
01099 Dresden

erstellt durch:

Reimer Paulsen, BIA, Sankt Augustin

Was sollte bei der Auswahl von Headsets beachtet werden?