



Der richtige Mix aus Kommunikationstechnik, hochwertiger Software und der strategische Einsatz des Human-Kapitals sind Erfolgsfaktoren für Callcenterlösungen. Optimierte Akustik in der Peripherie trägt zur Wertschöpfung bei. Mit geringen Investitionen bleibt die Gesamtlösung für Veränderungen offen, Umzüge inklusive.

Bild: Phoneon GmbH

## Perfekte Akustik

# Callcenter – Räume für feine Ohren

Die Finanzdienstleistungsbranche schafft durch Callcenter eindeutig Umsatzwachstum. Gleichzeitig fordern Kunden heute von ihrem Finanzdienstleister permanente Erreichbarkeit und perfekten Service. Auch das lässt sich nur durch Callcenter sicherstellen. Im Grunde genommen begann die Geschichte 1878, als die Bell Telephone Company in den USA Anrufer erstmals mit Operatoren verband. In diesen 134 Jahren haben sich Callcenter zur zentralen Service-, Informa-

tions- und Verkaufsplattform in vielen Branchen entwickelt. Sie dienen unterschiedlichen Zwecken, die je nach Branche und Unternehmen durchaus hochdifferenziert in die Gesamtstrategie der Nutzer eingebunden sind. Im Bereich der Kreditwirtschaft haben sie heute eine entscheidende Funktion als Point of Sales. Denn neben der Terminvereinbarung für den Außendienst und Service-Hotlines haben sie längst ein eigenes Cross-Selling-Potenzial entwickelt, sorgen so für direkten

◀ Eine anspruchsvolle Arbeitsatmosphäre, das richtige Einsatzfeld für einen „Sound Butler“.

Umsatz mit Finanzdienstleistungsprodukten, schaffen mehr Reichweite zum Kunden hin, erhöhen Flexibilität und Leistung und reduzieren teuren Raum bei herkömmlichen Filialsystemen.

## Wertschätzung und Wertschöpfung

Zukünftig werden Produkt- und Dienstleistungsqualität für die Reaktion auf Marktveränderungen und die Beachtung von Sozialstandards marktentscheidend. Marktvorsprung erreichen die, die den Marktanforderungen vorausseilen. Dabei haben weiche Faktoren durchaus harte Konsequenzen. Je komplexer ein Arbeitsumfeld wird, desto wichtiger wird im Bereich der Führung emotionale Intelligenz. Bei wechselnden Teamzusammensetzungen hat Loyalität zur Aufgabe und zur Institution hohe Priorität. Informationstechnologie in Hard- und Software ist längst zum digitalen Kollegen geworden und verändert Prozesse in der Arbeitswelt. Technik macht vieles möglich. Von der Interactive Voice Response (IVR) über Automated Call Distribution (ACD) oder Computer Telephone Integration (CTI): der Einsatz der Technik bestimmt in hohem Maße die Gestaltung des direkten Arbeitsumfeldes der Mitarbeiter. Und ein entsprechendes Regelwerk, in Deutschland sehr dezidiert durch die VBG für ein erfolgreiches und gesundes Arbeiten im Callcenter formuliert, schafft für Mitarbeiter die entsprechende Arbeitsumgebung. Faktoren wie Ergonomie, Licht, Akustik und die Gestaltung der Arbeitsräume genießen entsprechende Priorität. Potenziale generieren sich aber noch in der Peripherie, denn dort macht sich gute Akustik sehr stark bemerkbar. Hohe Decken, Glas, Beton, Metall, harte Materialien, ein papierloses Büro in der Führungsetage, in Konferenz- und Besprechungsräumen sowie Regenerationsbereichen wirkt der Raumklang hart und störend. Was im unmittelbaren Umfeld des Callcenterarbeitsplatzes eine wichtige Rolle

spielt, die perfekte Akustik, das sollte in allen Bereichen eines Callcenters Priorität haben. Wichtige Besprechungen mit Mitarbeitern, von der Zielvereinbarung zur Zielerreichung, Verhandlungen mit Kunden, produktive Meetings und Präsentationen, eine wichtige Telefonkonferenz oder das entspannende Gespräch zur Regeneration: Eine signifikante Reduktion der Nachhallzeit, die Beseitigung störender Resonanzen und ein hohes Wirkungsspektrum bis in den Bassbereich sind heute Forderungen an akustisch wirksame Maßnahmen. Mehr hören, leichter sprechen, besser verstehen, eine solch gute akustische Raumatmosphäre lässt sich heute technisch realisieren. Phoneon, eine Münchener Start-up-Unternehmung, bietet dafür passende Lösungen. Die Gründerin Dr. Susanne Friebl führte als promovierte Physikerin hier zwei Bereiche zusammen. Einerseits den naturwissenschaftlichen Background und andererseits persönliche Erfahrungen aus zehn Jahren Unternehmensberatung unter anderem bei McKinsey & Company. Aus der konkreten Problemstellung eines Umzugs in ein Altbaubüro mit störenden Hall- und Resonanzeffekten hatten herkömmliche Akustikmaßnahmen, wie Wandverkleidungen, ziemlich viel Geld gekostet und wenig Effekt gebracht. Räume werden nämlich durch die parallelen Wände zum akustischen Resonator, der durch die Stimmen angeregt wird. Um dieses Problem zu lösen, entwickelte man einen eigenen Schallabsorber „Sound Butler“, der nicht nur das akustische Raumklima beträchtlich verbesserte, sondern auch noch ästhetisch zur Umgebung passte. Schnell zeigte sich dabei, dass der Bedarf nach einer solchen Lösung groß war und damit ein ganz eigenes Geschäftsfeld öffnet. Denn mit vergleichsweise geringen Investitionen, pro Mitarbeiter und Nutzungsdauer berechnet, kostet diese Akustikmaßnahme etwa so viel, wie eine Tasse Kaffee täglich für den Mitarbeiter.

### Für Veränderungen offen

Gerade bei der hohen Innovationsgeschwindigkeit im Bereich von Produkten und Dienstleistungen in der Finanzwirtschaft und einem entsprechend hohen Grad der Innovation bei Soft- und Hardware zur



Gute Akustik motiviert Mitarbeiter, ermöglicht produktive Meetings.

Bild: Phoneon GmbH

nötigen Kommunikationsunterstützung braucht es einiger Konstanten. Wenn Mitarbeiter hier die Veränderung schnell und sicher mitvollziehen sollen, kann die nachhaltige Gestaltung des Umfeldes der Führungs-, Besprechungs- und Regenerationsbereiche eine der wichtigen Festpunkte ausmachen. Langlebigkeit ist dabei für den Bereich akustischer Maßnahmen auf zwei Feldern möglich. Zum einen gibt eine zurückhaltende Gestaltung der entsprechenden Lösungen eine visuelle Dauerhaftigkeit in der Erscheinung des Raumes. Andererseits geht es um die schnelle Nachrüstbarkeit im Falle sich verändernder Anforderungen. Auch hier ist die Lösung aus München richtig. Zeitlos im Design entsprechen klare kubische Formen einem zurückhal-

tend-minimalistischem Anspruch an Ästhetik. Gleichzeitig entfallen bei dieser Lösung eine aufwendige Installation oder notwendige bauliche Veränderungen. Die Forderung nach besserer Akustik lässt sich im Raum ganz einfach durchs Aufstellen lösen. Indem die Anzahl der Absorber ganz klar durch die entsprechende Raumgröße vorgegeben wird, ist für das professionelle Facility-Management auch eine skalierbare Größe geschaffen. Das macht selbst den Wechsel der Immobilie einfach, denn die problemlose Weiternutzung nach Umzügen stand bei der Entwicklung dieses modernen Absorbers im Pflichtenheft. Eine Voraussetzung dafür, dass sich Akustik auch betriebswirtschaftlich mehrfach rechnet.

Autor: Franz-Gerd Richarz

