

HEADSETS SIND VIEL DIGITALER, ALS MAN VERMUTEN WÜRDEN

Ein Gespräch mit Martin Köpf, Enterprise Account Manager bei Jabra Business Solutions

INTRE: Alles wird digital. Wie digital sind die Jabra Headsets? KÖPF: Das Ziel aller Contact Center ist es, die Kundenzufriedenheit zu steigern. Um den heutigen Anforderungen gerecht zu werden, braucht es digitale Werkzeuge. Denn Kundentelefonate werden immer komplexer, Lärm beeinträchtigt zunehmend die Produktivität von Mitarbeitern und als wichtiger KPI für Unternehmen muss die Kundenzufriedenheit messbar beziehungsweise belegbar sein. Für uns ist der digitale Wandel eine große Chance. Deshalb haben wir schon sehr früh damit begonnen, mit Anbietern aus unserem Ökosystem an digitalen Lösungen zu arbeiten. Denn sie haben erkannt, dass wir durch unsere Expertise in Sachen Sprache und Sprachübertragung einen großen Mehrwert beitragen. Mittlerweile stellen immer mehr Service Center auf Softphone um. Da unsere Headsets mit allen namhaften Softphone-Anbietern kompatibel sind, bieten wir Kunden eine perfekte Lösung für ihre Bedürfnisse. Zu beachten gilt es bei der Diskussion um digitale Headsets jedoch, dass sich der Prozessorchip bei einem echten digitalen

Headset im Headset selbst anstatt in einer Steuereinheit oder im Kabel befindet. Während die meisten schnurlosen Headsets bereits digital sind, ist das neue Engage 50 das erste schnurgebundene Headset von Jabra, bei dem sich der Chip ebenfalls direkt im Headset befindet. Dessen besondere Leistungsstärke basiert auf dem neuesten Chipsatz und der Position des Chips.

INTRE: Es gibt immer mehr digitale „Ökosysteme“ in Unternehmen. Alles muss irgendwie zusammenpassen. Wie kann Jabra Teil dieses Ökosystems werden? KÖPF: Die Art, wie wir arbeiten, verändert sich konstant. Um mit dieser Entwicklung mitzuhalten, bauen wir unsere bestehenden, strategischen Partnerschaften aus und bilden neue zu aufstrebenden Anbietern. Wichtig sind uns dabei das Nutzerverhalten, innovative Lösungen und das Bewusstsein, dass man nur mit Partnern zusammen erfolgreich sein kann. Von unserer Seite steuern wir beispielsweise unsere Kernkompetenz rund um Sprache bei, wie unsere Super-Breitband-Technologie für digitale Lösungen. Diese sorgt für einen reicheren, natürlicheren und authentischeren Klang.

INTRE: Wie stark ist der Druck an die „Industrie“, dass sie neue, noch mehr und noch schneller digitale Produkte anbietet? KÖPF: Wichtig hierbei ist, auf das sich ständig verändernde Nutzerverhalten einzugehen. Kunden möchten vor allem schnell Informationen und Antworten auf ihre Fragen bekommen. Wir sollten dies jedoch eher als Chance denn als Bedrohung sehen. Die Digitalisierung kann eine große Hilfe sein, die Kundenzufriedenheit zu steigern und den Unternehmen im Kundendienst den nötigen Wettbewerbsvorteil zu verschaffen.

INTRE: Connectivity ist ebenfalls eine Anforderung. Was kann das Headset der Zukunft? Sprache übersetzen? Fieberthermometer im Ohr? Datenspeicher im Sinne Gespräche aufzeichnen? Navigationssystem im Headset, Zugriff auf Outlook und das Headset meldet sich automatisch fünf





© Jabra

MARTIN KÖPF

Enterprise Account Manager
bei Jabra Business Solutions
www.jabra.com/de

Minuten vor dem Termin? KÖPF: Unsere Sport-Headsets Elite Sport bieten bereits eine Herzfrequenzmessung direkt im Ohr und die neuen Elite 65t und Elite Active 65t unterstützen alle großen Sprachdienste wie Alexa, Siri und Google Assistant. Damit können Anwender direkt mit dem Kopfhörer beispielsweise auf den Cloud-basierten Sprachdienst Amazon Alexa zugreifen und per Sprachbefehl unter anderem Musik abspielen, E-Mails, Textnachrichten oder Kalendereinträge vorlesen lassen oder Endgeräte im Smart Home steuern. Daneben werden Call-Analysen, wie das neue Engage 50 sie bietet, immer wichtiger und auch Übersetzungen in unterschiedliche Sprache. Die Jabra Express Software erlaubt Einblicke in die Daten unterschiedlicher Anwender oder Gruppen. Messwerte zu Hintergrundgeräuschen zeigen Unternehmen beispielsweise, in welchen Bürobereichen oder zu welchen Zeitpunkten die Lärmbelastung einen bestimmten Grenzwert überschreitet. So lassen sich datengestützte Entscheidungen fällen, um den Lärm zu reduzieren und die Produktivität zu fördern.

INTRE: Welche Innovationen und/oder Features sind jetzt in der Pipeline und 2020 am Markt? KÖPF: Im digitalen Wandel ist es leider so, dass man nicht über Lösungen sprechen sollte, die bereits jetzt in der Pipeline sind. Es ist ein Wettbewerbsvorteil von Jabra, immer innovativ und schnell zu sein. Gerne informiere ich aber regelmäßig in der INTRE über neue Lösungen sowie wie bei den Call Center Circles, welche vom callcenterforum.at organisiert werden. Für uns sind es sehr gute Netzwerkveranstaltungen, um sich mit Entscheidern aus dem Kundenservice auszutauschen.

INTRE: Welches digitale Headset empfehlen Sie für Contact Center? KÖPF: Unser neues Engage 50! Das schnurgebundene digitale USB-Headset (USB-C oder USB-A) wurde so entwickelt, dass es speziell die Probleme von Contact Centern löst und Lärm und Unterbrechungen bekämpft. Ein spezielles System aus drei Mikrofonen filtert beim Engage 50 Hintergrund-

und Atemgeräusche heraus. Stereoklang und Super-Breitband-Audio sorgen für lebendige und authentische Gespräche und bestmöglichen Gehörschutz für den Mitarbeiter. Das Headset kann mit stationären oder Cloud-basierten Softphone-Plattformen genutzt werden. Mithilfe seiner mehrfarbigen Status-LEDs auf beiden Lautsprechern, die sich nach Bedarf anpassen lassen, unterbindet das Engage 50 darüber hinaus unnötige Unterbrechungen, die die Konzentration stören. Das Jabra Engage 50 nutzt außerdem eine spezielle Software, die umfassende Analysen der Telefonate ermöglicht. So lassen sich datengestützte Entscheidungen fällen, um den Lärm zu reduzieren und die Produktivität zu fördern. Während eines Telefonats erhält der Mitarbeiter zudem Live-Hinweise über die Jabra Direct-Software auf seinen Bildschirm, um die bestmögliche Sprachqualität zu erzielen. Dies kann der Fall sein, wenn der Mikrofonarm nicht die optimale Position hat.

AUTOR: -/CRED

Engage 50

Mit dem Engage 50 hat Jabra ein neues, schnurgebundenes, digitales USB-Headset für den professionellen Einsatz im Angebot. Das Headset wurde so entwickelt, dass es speziell die Probleme von Unternehmen löst, die im Kundenservice tätig sind.
INFO: www.jabra.com/de/engage50

