

PSSSSST! KONZENTRIERTER UND PRODUKTIVER ARBEITEN DANK MODERNER HEADSET-TECHNOLOGIE UND HEATMAPPING

Im Fußball sind sie seit vielen Jahren bekannt. Wetterkarten kommen ohne sie nicht aus. Und Online-Marketer nutzen sie, um die Relevanz einer Webseite zu messen. Die Rede ist von sogenannten Heatmaps, die mit den klassischen Farben einer Wärmebildkamera – rot, orange, gelb, grün und blau – arbeiten, um Daten zu visualisieren und beispielsweise Intensität oder Frequenz aufzuzeigen. In Zeiten offener Großraumbüros und neuer Arbeitskonzepte kommt der Heatmap nun eine weitere Bedeutung zu: Sie kann helfen, Effizienz und Produktivität anzukurbeln. Die folgenden Ausführungen zeigen, wie smarte Kopfhörer und Headset-Technologien das Heatmapping im Büro unterstützen, indem sie beispielsweise Daten zur Verfügung stellen, die zeigen, wo Geräuschlevel besonders hoch sind, und bessere Arbeitsbedingungen schaffen.

Vom reinen Kommunikationstool zur leistungsstarken Datenquelle: Das gute, alte Headset macht aktuell eine immense Wandlung durch, die Unternehmen – sofern sie auf eine umfassende Strategie setzen – nutzen können, um ihre Büros produktiver und mitarbeiterfreundlicher zu gestalten. Im Fokus steht hierbei das Heatmapping: Mit

dieser Methode können Firmen- und HR-Entscheider die zentralen Treffpunkte und Bereiche, die tagtäglich von vielen Mitarbeitern frequentiert werden, herausfinden, analysieren und gegebenenfalls ändern. Zudem bietet ihnen das Heatmapping eine Möglichkeit, Räumlichkeiten so umzugestalten, dass Geräuschlevel minimiert und Freiräume besser genutzt werden. Heatmapping wird immer wichtiger, da Unternehmen vermehrt auf offene Großraumbüros setzen. Diese „Open Workspaces“ unterstützen vielerorts zwar das kreative Miteinander unter Kollegen und Teams. Nachteile sind aber eine hohe Lautstärke und minimierte Produktivität. Selbst geräuschmindernde Zwischenwände und Materialien, spezielle Ruhebereiche oder klare Büroregeln können zumeist nicht verhindern, dass offene Büros sehr lebhaft und unruhig sein können. Innovative Headset-Technologien können hier Abhilfe schaffen, und zwar nicht allein durch ihre Fähigkeit, Hintergrundgeräusche zu minimieren oder ganz auszuschalten. Sie verfügen mittlerweile auch über intelligente Zusatzfunktionen, die gezielt helfen, Arbeitsumfelder zu kontrollieren, zu verwandeln und zu optimieren.



*Heatmapping wird immer wichtiger,
da Unternehmen vermehrt auf offene
Großraumbüros setzen.*

*Headsets ermöglichen es Unter-
nehmen, das Potenzial des Heatmappings
vollkommen neu zu nutzen.*

HOLGER REISINGER

Senior Vice President Large Enterprise Solutions
bei Jabra Business Solutions

Mit dem Headset Hintergrundgeräusche messen

Headsets der neuesten Generation sind digitale und smarte Geräte, die es ermöglichen, einen Schatz bisher ungenutzter Daten wie beispielsweise Hintergrundgeräusche zu erfassen. Mit der zunehmenden Geschwindigkeit, mit der sich Telefongespräche und virtuelle Meetings durch Unified Communication (UC)-Lösungen wie Skype und Skype for Business digitalisieren lassen, sind Headsets zu immer leistungsstärkeren und nützlichen Werkzeugen an modernen Arbeitsplätzen geworden. Ihre fortschrittliche Mikrofontechnologie macht sie zu idealen Instrumenten, um Informationen über Geräuschumfeld und Lautstärken im Büro zu sammeln.

Mit diesen Daten- und Messfunktionen sind Headsets die perfekte Lösung, um die beiden größten Zeitfresser und Frustrationsherde im anrufintensiven Büroumfeld anzugehen: zu viel Lärm und zu viele Unterbrechungen. In einer Umfrage aus dem Jahr 2017¹ nannten 25 Prozent der Mitarbeiter diese beiden Punkte als zentrale Probleme sehr kommunikationsintensiver Arbeitsplätze.

Headsets ermöglichen es Unternehmen, das Potenzial des Heatmappings vollkommen neu zu nutzen. Anstatt lediglich das Büroumfeld zu beobachten, lassen sich mit intelligenten Headsets hilfreiche Daten über den Arbeitsplatz sammeln und detaillierte Informationen über die Intensität von Hintergrundgeräuschen erfassen. Die Beseitigung jeglicher Lärmquellen in geschäftigen Büros ist nahezu unmöglich. Stattdessen ist es sinnvoll, mithilfe von Headsets Daten zu sammeln und zu analysieren, um eine detaillierte Karte von besonders lauten Lärm-Hotspots im Büro zu erstellen. Diese Informationen können helfen, Arbeitsplätze effizient umzugestalten, besonders laute Bereiche beispielsweise zu verlegen und Mitarbeitern ihren Aufgaben entsprechend andere Tische und Plätze zuzuweisen. Mitarbeiter sollen dort sitzen, wo sie ihre Arbeit schnell, gut und ohne große Störungen erledigen können.



©Jabra

Lebhafte Büroumgebungen stellen an sich schon eine Herausforderung dar, denn Unterbrechungen sind an der Tagesordnung und Mitarbeiter sind häufig in Bewegung. Egal, ob sie kurz zum Kopierer gehen, einen Stift vom Kollegen leihen oder in der Küche einen Tee kochen: Über 30 Prozent der Zeit im Büro wird laut Erhebungen mit grundlegenden Aufgaben wie diesen, zumeist in einem 12-Meter-Radius um den eigenen Schreibtisch herum, und nicht mit der eigentlichen Arbeit verbracht. Organisieren Büroleiter das Arbeitsumfeld jedoch um, lassen sich Arbeitsauslastung und Produktivität deutlich verbessern. Um dies zu erreichen, gilt es, die Heatmap genau zu beobachten und strategisch zu nutzen: Sind Mitarbeiter, Ressourcen und Prozesse so organisiert, dass die Effizienz gesteigert wird? Sind Technologieumgebung und physische Infrastruktur so organisiert, dass sich Mitarbeiter bestmöglich und effizient im Büro bewegen können? Ein Beispiel: Durch Heatmapping lassen sich stark frequentierte Flure, Pausenräume oder andere Treffpunkte in der Nähe von Arbeitsplätzen beobachten. Diese Orte lenken ab und reduzieren die Produktivität. Daher könnte in Erwägung gezogen werden, sie zu verlegen. Eine weitere Herausforderung mag sein, dass Manager und ihre Mitarbeiter oder Teams, die an ähnlichen Themen arbeiten, weit voneinander entfernt sitzen. Eine Umstrukturierung kann dazu beitragen, dass Mitarbeiter weniger Zeit mit der Informationssuche und Absprache und mehr Zeit mit der Kundeninteraktion verbringen.

🌐 INFO: www.jabra.com/de

¹Jabra 2017 Q3 Call Centric survey

AUTOR: HOLGER REISINGER,
SENIOR VICE PRESIDENT LARGE ENTERPRISE SOLUTIONS
BEI JABRA BUSINESS SOLUTIONS