



NoiseHelper hilft Lärmpegel in Call-Centern zu senken

NoiseHelper hilft Lärmpegel in Call-Centern zu senken
Dreieich - Stimmen im Hintergrund, störende Nebengeräusche und schwere Verständlichkeit des Gesprächspartners: Die laute Geräuschkulisse ist in vielen Call-Centern nachwievor ein Problem, das auch dem telefonischen Gegenüber nicht verborgen bleibt. Tatsächlich führt es dazu, dass sowohl der Call-Center-Agent als auch der Kunde am Telefon von den Inhalten ihres Telefonats abgelenkt werden beziehungsweise sich nicht auf ihr Gespräch konzentrieren können. Während beim Kunden infolgedessen ein schlechter Eindruck haften bleibt, kann der Call-Center-Agent seiner Arbeit nicht vernünftig nachgehen. Abhilfe gegen das typische Phänomen von sich stetig erhöhenden Lärmpegeln in Call-Centern schafft nun der so genannte NoiseHelper. Das von Imtradex speziell für Call-Center entwickelte Gerät wird einfach per USB-Kabel an den Rechner des jeweiligen Mitarbeiters angeschlossen. Es ist dann in der Lage den Schallpegel am Arbeitsplatz zu messen und ihn dem Call-Center-Agent analog zu einer Verkehrsampel in drei Stufen zu signalisieren. Hierzu wird der 80 Gramm leichte NoiseHelper per mitgelieferten Klettband am Monitor des Mitarbeiters befestigt. Anhand der roten, gelben und grünen LED kann der Agent erkennen, wenn er während eines Gespräches zu laut spricht, und durch Reduzierung der eigenen Lautstärke schließlich seinen Beitrag zur Senkung des Lärmpegels im Call-Center leisten', erklärt Mathias Iser, Geschäftsführer Technik bei der Imtradex Hör-/Sprechsysteme GmbH (www.imtradex.de). Die Messung des Lärmpegels erfolgt dabei zuverlässig über ein omnidirektionales Mikrofon. Als kritisch stuft der NoiseHelper grundsätzlich Pegel ein, die eine Lautstärke von 76 dB überschreiten. In diesem Fall gibt er das rote Signal aus. 'Wir orientieren uns dabei an den Erfahrungen aus der Praxis, wonach bis zu 69 dB im grünen Bereich und 70 bis 75 dB - hier leuchtet dann die gelbe LED auf - noch gerade so vertretbar sind', führt Mathias Iser aus. Damit es nicht zu unnötigen Verwirrungen kommt, wurde der NoiseHelper im Übrigen so konzipiert, dass er kurzzeitig hohe Lärmpegel ignoriert. 'Damit wird verhindert, dass schon das laute Zuschlagen einer Tür zum roten Signal führt', so der Imtradex-Geschäftsführer. Weitere Informationen unter www.imtradex.de
Über die Imtradex Hör-/Sprechsysteme GmbH
Die 1996 von Ralf Kudernak und Mathias Iser in Dreieich gegründete Imtradex Hör-/Sprechsysteme GmbH zählt heute zu den europaweit führenden Herstellern von Headsets. Das Unternehmen entwickelt, produziert und vertreibt Hör- und Sprechsysteme für den Einsatz in klassischen wie in speziellen Anwendungsbereichen. Innovative Fertigungstechnologien, höchste Produktqualität, Zuverlässigkeit und Flexibilität kennzeichnen die Leistungsfähigkeit von Imtradex. Mit einem europaweiten Händlernetz, 400 angeschlossenen Händlerbetrieben sowie Niederlassungen in Österreich, Schweiz, Skandinavien, den BeNeLux-Staaten, England, Polen, Frankreich, Russland und Tschechien bietet das Unternehmen seinen Kunden und Partnern einen umfassenden Service und kurze Reaktionszeiten.

Pressekontakt

Imtradex Hör-/Sprechsysteme GmbH

63303 Dreieich

susanne.lastein@imtradex.com

Firmenkontakt

Imtradex Hör-/Sprechsysteme GmbH

63303 Dreieich

susanne.lastein@imtradex.com

Weitere Informationen finden sich auf unserer Homepage