

A woman with short brown hair, wearing a black headset with a microphone, is shown in profile, smiling slightly. She is wearing a light-colored, vertically striped top. Her hands are on a laptop keyboard. The background is blurred, showing another person and office equipment. A yellow rectangular box is overlaid on the image, containing the main text.

# JEDES WORT ZÄHLT

Jabra Contact Center-Lösungen

**Jabra**<sup>®</sup>  
YOU'RE ON



# JEDES WORT ZÄHLT – AUCH IN IHREM CONTACT CENTER!

Die modernen Contact Center stellen einen sich rasch weiterentwickelnden Geschäftszweig dar. Cloud- oder UC-basierte Contact Center gewinnen immer mehr an Bedeutung. Viele Betriebe können es sich sogar erlauben, wieder im Heimatland präsent zu sein oder aber den Markt der Home-Office-Mitarbeiter zu erschließen und dabei die Kosten zu minimieren und die Kundenbindung zu maximieren.

## 3 MEGATRENDS, DIE CONTACT CENTER BEEINFLUSSEN

Da die sozialen Medien nun eine Plattform bieten, auf der man sich öffentlich zu einer Marke äußern kann, haben sich auch die Verbraucher verändert. Und trotzdem lässt sich in diesem Spannungsfeld zwischen Technologie und Echtzeit-Kommunikation auch eine Rückkehr zum zwischenmenschlichen Kontakt erkennen. Zusätzlich erleben die Contact Center einen Aufstieg zu einer strategischen Instanz. Sie sind die vorderste Front bei der Interaktion mit dem Verbraucher und leisten damit einen immensen Beitrag in Bezug auf die Markenwahrnehmung.

### **1: DIE ZUNAHME DER HOME-OFFICE-MITARBEITER**

Die entscheidenden Faktoren für das vermehrte Aufkommen von Home-Office-Mitarbeitern beinhalten Kosteneinsparungen, Flexibilität und Qualität. „Es kommt beim Wechsel zum Home-Office-Mitarbeiter-Modell zu Einsparungen, weil sich

die Ausgaben für Gebäude oder Räumlichkeiten verringern“, erläutert Frost and Sullivan\*.

Die Gesamtqualität der Mitarbeiterstruktur verbessert sich, weil die Unternehmen jetzt auch auf Mitarbeiter zugreifen können, die sonst einen viel zu langen Arbeitsweg hätten, oder nur zu bestimmten Zeiten verfügbar sind. Die steigende Anzahl der Home-Office-Mitarbeiter scheint das widerzuspiegeln, was in der Geschäftswelt allgemein aufgrund der zunehmenden Dezentralisierung der Arbeitsplätze und dem Aufkommen der sogenannten virtuellen Arbeitskräfte stattfindet.

### **2: DIE ZUNEHMENDE BEDEUTUNG DER SOZIALEN MEDIEN**

Das Aufkommen der sozialen Medien hat die Marken dazu befähigt, mit den Kunden eine persönlichere Beziehung ein-

\*www.frost.com

zugehen. Und diese haben auch die Kunden dazu ermächtigt, sich über Marken öffentlich zu äußern. Jedoch kommt mit dieser Erkenntnis auch die Notwendigkeit, dieses Phänomen für sich zu nutzen. Die Entscheidung, wer in der Organisation mit der Vermarktung der sozialen Medien beauftragt werden soll, fällt immer mehr ins Gewicht.

Aber mit der Erkenntnis, dass die sozialen Medien ein wichtiger und wachsender Teil im Kommunikation-Mix eines Contact Centers sind, kommt auch die Notwendigkeit festzustellen, inwieweit das Contact Center ausgestattet ist, mit dieser Form des Dialogs umzugehen. Obwohl es beim Kundendienst letztendlich darum geht, dass ein Mitarbeiter einen Endverbraucher entsprechend unterstützt, ist es auch wichtig, dass man erkennt, dass es eine grundsätzliche Verlagerung zwischen dem eingehenden persönlichen Telefonanruf und dem öffentlichen „Tweet“ stattgefunden hat. Daher sind Schulungen notwendig, um beide Formen erfolgreich zu bewältigen.

TMCNet\* bestätigt: „Der Einfluss der sozialen Medien auf die Contact Center ändert sich fortwährend, da die verschiedenen sozialen Netzwerke für die Kunden zur bevorzugten Kommunikationsmethode avancieren. Die sozialen Medien können jedoch auch von den Contact Centern als ein effektives Mittel eingesetzt werden, um Kunden-Feedback zu erhalten.“

### 3: DER AUFSTIEG DER CONTACT CENTER ZU EINER STRATEGISCHEN INSTANZ

Die erste „persönliche“ Begegnung mit einer Marke findet beim Kunden nicht unbedingt während des Erwerbs des Produkts oder der Dienstleistung statt. Dies könnte durchaus bereits beim Contact Center geschehen. Deshalb sollten Contact Center eher als strategische Instanz betrachtet werden und nicht bloß als irgendeine Abteilung innerhalb des Unternehmens.

Führende Contact Center Experten gehen davon aus, dass „diejenigen, die in der Lage sind, ihr Contact Center in eine strategische Instanz umzuwandeln, auch diejenigen sein werden, die nach außen hin etwas erreichen werden. Dies impliziert nicht unbedingt eine ‚Kaltakquise‘, sondern vielmehr die Kontaktaufnahme zu Bestandskunden durch ‚Follow Up‘- oder ‚Up-Selling‘-Aktivitäten“.

„Die neue Contact Center-Philosophie der Umwandlung einer Kostenstelle zum Marketing-Instrument wird unseres Erachtens dem Back Office wichtige Rückmeldungen von der vordersten Front in Echtzeit zur Verfügung stellen können“ meint Jabra hierzu. „Wenn Unternehmen sich kontextabhängiger Recherche bedienen, um Informationen über das Kundennutzungsverhalten zu sammeln, dann zeigt dies Marketing-Intelligenz. Wird dies wiederum dazu verwendet, um zu den Kunden eine Verbindung aufzubauen, dann handelt es sich um ein starkes Verkaufs-Tool mit Umsatzpotential“.

\*www.tmcnet.com

### SCHLUSSFOLGERUNG – POTENTIAL MITARBEITER

Die internetbasierende Technologie ersetzt zusehends den „reinen Anrufer“, da sich dieser immer besser mit weiteren Kommunikationsmitteln wie Email, Kontaktformularen und Selbsthilfe-Tools auskennt, und auch einsetzt.

#### Welchen Einfluss hat dies auf die Mitarbeiter im Contact Center?

Es bedeutet, dass sie Mitarbeiter mit Fachwissen einstellen und halten müssen. Und sie müssen ihnen Technologien zugänglich machen, die geografische Hindernisse überbrücken und eine Zusammenarbeit in Echtzeit gewährleisten. Wenn die Nutzer ihre alten Festnetztelefone mehr und mehr zu Gunsten von Smartphones ablegen, dann wird es umso unwahrscheinlicher, dass sie lange Wartezeiten in Kauf nehmen werden.

Die Mitarbeiter werden sich auch zunehmend damit auseinandersetzen müssen, mit Hilfe von Unified Communications genau die richtigen Mitarbeiter in die Gespräche mit einzuschalten, die bei dem jeweiligen Problem weiterhelfen können. Mitarbeiter, die es schaffen, sich in dieser neuen Welt zu behaupten, werden sehr gefragt sein.



#### MOTIVIEREN SIE IHRE MITARBEITER DURCH

- mehr Vertrauen in deren Kompetenz
- ein schönes und angenehmes Arbeitsumfeld
- beste Arbeitsmittel und moderne Kommunikationsstrukturen



## THEMA UMGEBUNGSLÄRM UND EFFEKTIVER GEHÖRSCHUTZ AM ARBEITSPLATZ

### WELCHE AUSWIRKUNG HABEN DIE GESETZLICHEN VORSCHRIFTEN AUF MEIN CONTACT CENTER?

Den meisten Unternehmen ist heute bewusst, dass Ihre Contact Center-Mitarbeiter die Botschafter an vorderster Front sind. Aus diesem Grund bemühen sich die Arbeitgeber natürlich darum, eine Arbeitsumgebung zu schaffen, die für die besten Arbeitskräfte auch langfristig attraktiv ist. Die Einhaltung der entsprechenden Arbeitsschutzvorschriften spielt dabei eine wichtige Rolle.

Die EU-Richtlinie zum Lärmschutz am Arbeitsplatz verlangt, dass Arbeitgeber Risiken für Gesundheit und Sicherheit durch Lärmbelastung am Arbeitsplatz vermeiden oder reduzieren. Wann die Vorschriften greifen, hängt davon ab, wie laut der Lärm ist und wie lange Personen diesem Lärm ausgesetzt sind. Die Richtlinie gewährleistet, dass Arbeitgeber die Risiken beurteilen und Maßnahmen ergreifen, um durch angemessenen Gehörschutz die Gesundheitsrisiken für die Mitarbeiter zu verringern.

#### Die Gesetzgebung verlangt von Arbeitgebern konkrete Maßnahmen in drei Kernbereichen der Lärmbelastung:

##### ▪ "Untere Expositionswerte"

- a) eine tägliche Durchschnittsbelastung (gemessen an einem 8-Stunden-Tag) von 80 dB(A) und
- b) eine Spitzenlärmbelastung von 135dB(C) darf nicht überschritten werden.

Arbeitgeber sind verpflichtet Schulungen zur Vermeidung von Hörverlust anzubieten. Gehörschutz muss bereitgestellt werden, die Mitarbeiter sind aber nicht verpflichtet, diesen zu tragen.

##### ▪ "Obere Expositionswerte"

- a) eine tägliche Durchschnittsbelastung (gemessen an einem 8-Stunden-Tag) von 85 dB (A) und
- b) eine Spitzenlärmbelastung von 137dB(C) darf nicht überschritten werden.

Die Arbeitgeber müssen Schritte ergreifen, um die Lärmbelastung auf ein so niedriges Niveau zu senken, wie es jeweils im angemessenen Rahmen möglich ist. Sie müssen für Aufklärung und Gehörschutz sorgen.

##### ▪ "Expositionsgrenzwert"

- a) bei einer Belastung durch im Schnitt 87dB(A) bzw.
  - b) einer Spitzenlärmbelastung von 140dB(C).
- Die Arbeitgeber sind verpflichtet, die Ursache zu identifizieren und müssen sicherstellen, dass die Lärmbelastung in einem so hohen Maße nicht wieder auftreten kann.

Um herauszufinden, wie ernst die Branche die Frage der Lärmbelastung am Arbeitsplatz nimmt, führte Jabra vor kurzem eine neue Umfrage unter leitenden Call Center-Managern, Contact Center-Supervisors und leitenden Angestellten in IT- und Einkaufsabteilungen durch. Aus den Ergebnissen wird deutlich, dass ein beängstigendes Maß an Verwirrung über die gesetzlichen Anforderungen herrscht und deshalb dringender Bedarf an weiterer Aufklärung zum Thema besteht:

- 72% der Befragten sind über Gesetze zur Lärmbelastung am Arbeitsplatz informiert, aber **weniger als ein Drittel (32%) glauben, dass ihr Unternehmen sie vollständig einhält.**
- Nur **12% der Contact Center messen den Lärmpegel regelmäßig**, um zu prüfen, ob er sich stets im akzeptablen Bereich bewegt
- **Fast ein Viertel der Befragten glauben, bereits einmal einen akustischen Schock erlebt zu haben** (definiert als unerwartet laute Geräusche, die zu Schmerzen oder leichten Beschwerden geführt haben), oder sie kennen jemanden, der vermutlich bereits einmal einen akustischen Schock erlebt hat
- **Nur 53% stellen Headsets mit ausreichendem Geräuschschutz bereit** und fast die Hälfte (47%) geben an, dass sie teilweise Headsets oder Telefongeräte bereitstellen um angemessenen Schutz bei Gesprächen zu gewährleisten; aber diese Arbeitgeber begrenzen den Geräuschpegel am Arbeitsplatz nicht.
- **Beunruhigende 39% der Contact Center waren der Ansicht, dass ein Duo-Headset Umgebungsgeräusche im Hintergrund ausblenden könnte** und ausreichen würde, so dass ein Schutz vor zu hohen Geräuschpegeln bei Anrufen für die Mitarbeiter nicht erforderlich sei.

A photograph of a call center environment with several employees wearing headsets and working at computers. A yellow banner is overlaid on the bottom part of the image.

## EINHALTUNG DER VORSCHRIFTEN ZUR KONTROLLE DER LÄRMBELÄSTIGUNG ARBEITSPLATZ

### Hier sind unsere 10 Top-Tipps, von denen sich viele problemlos umsetzen lassen.

- 1 Denken Sie an Ihre gesamte Büroumgebung:** Nicht nur Geräusche, die beim Gesprächspartner übers Telefon ankommen, können Probleme verursachen. Achten Sie auch darauf, wie Sie Ihre Mitarbeiter positionieren: Sitzen sie in der Nähe des Fotokopierers, Druckers oder anderer lauter Bürogeräte? Ist genügend Abstand zwischen den einzelnen Mitarbeitern gegeben? In Call Centern herrscht immer reges Treiben, aber kleine Maßnahmen wie diese können einen gewaltigen Unterschied in Bezug auf Geräuschpegel und -belastung bedeuten.
- 2 Messen/testen Sie den Lärm regelmäßig:** Dies wird von der EU-Richtlinie zur Kontrolle der Lärmbelastung am Arbeitsplatz verlangt. Der Einsatz eines Dezibel-Lesegeräts einmal pro Woche reicht völlig aus, um die Einhaltung der drei gesetzlich angegebenen Expositionsgrenzwerte zu gewährleisten.
- 3 Installation angemessener Raumteiler:** Die Geräusche werden von den Raumteilern absorbiert, so dass nur ein gewisser Lärmpegel den Mitarbeiter erreicht. Wir propagieren keineswegs die Unterbringung von Mitarbeitern in Boxen, aber bereits kleine Raumteiler können zu einer umfassenderen Lösung zum Lärmmanagement beitragen.
- 4 Regelmäßige Pausen:** Es mag banal klingen, aber wenn Mitarbeiter über einen langen Zeitraum übermäßigem Lärm ausgesetzt sind, kann dies sehr schädlich sein. Normale Pausenbereiche sind häufig belebt. Es empfiehlt sich daher einen „Ruhebereich“ einzurichten, der für diejenigen Mitarbeiter reserviert ist, die ihre Ohren schonen möchten.
- 5 Das richtige Headset:** Die Umfrage ergab, dass Personen, die glaubten, alle Vorschriften einzuhalten, nicht wussten, ob ihr Headset vorschriftsmäßig war. Ein Duo-Headset hilft gegen übermäßige Geräuschbelastung im Büro. Headsets mit Geräuschunterdrückung oder zugelassene Headsets für eine geräuschintensive Arbeitsumgebung schützen während der Telefongespräche. Alle Jabra-Headsets sind zusätzlich noch standardmäßig mit PeakStop™-Gehörschutz ausgestattet, der plötzliche Geräuschspitzen ausblendet und so den Hörer vor den schädlichen Auswirkungen eines akustischen Schocks schützt.
- 6 Weiche Flächen:** Wenn Klangwellen von harten Wänden und Holzböden abprallen, erhöht sich die Lautstärke in Ihrem Büro erheblich. Reduzieren Sie laute Geräusche, indem Sie Holzböden mit Teppichen belegen, um die Absorption von Umgebungsgeräuschen zu fördern.
- 7 Verbindliche Hörtests:** Führen Sie zur Gewährleistung der Gesundheit und des Wohlbefindens von Mitarbeitern einmal im Jahr für alle Mitarbeiter verbindliche Hörtests als Teil der betriebsärztlichen Untersuchungen ein. So reduzieren Sie auch das Risiko möglicher Klagen.
- 8 Formulieren Sie Unternehmensgrundsätze und klären Sie Ihre Mitarbeiter auf:** Formulieren Sie Unternehmensgrundsätze zur Lärmbelastung und sorgen Sie dafür, dass die Mitarbeiter auf allen Unternehmensebenen diese Grundsätze beachten. Klären Sie die Mitarbeiter mit Kundenkontakt über die Nutzung von Telefonen und Headsets auf, damit sie wissen, wie die Lautstärke des genutzten Geräts eingestellt und verändert werden kann.
- 9 Handyrichtlinien:** Ein klingelndes Handy auf dem Schreibtisch, während der Besitzer in einer längeren Vorstandsbesprechung sitzt, kann ebenso irritierend sein wie eine ständige laute Lärmbelastung der Mitarbeiter. Legen Sie Richtlinien fest, damit alle Mitarbeiter ihre Handys ausschalten, wenn sie sich länger vom Arbeitsplatz entfernen. Sie werden sehen: die Konzentration der Mitarbeiter nimmt zu.
- 10 Kabellos:** Eine gute Lösung für geräuschvolle Umgebungen sind kabellose Headsets. Dann kann sich der Nutzer für Konferenzgespräche oder andere längere Gespräche zurückziehen.





## DIE BEDEUTUNG DER TONQUALITÄT FÜR GESPRÄCHE IN DER CONTACT CENTER UMGEBUNG

### Guter Klang und Kundenservice gehören zusammen.

Die Tonqualität ist ein wichtiges Element für das perfekte Kundenerlebnis. Die Wahrnehmung von Nuancen in der Stimme des Anrufers kann bei der Lösung eines Problems sehr hilfreich sein. Die Kunden wollen ein Gespräch mit einwandfreier Tonqualität mit Contact Center führen. Die meisten Anrufer möchten sich so fühlen, als sei es quasi ein privates Gespräch mit den Mitarbeitern. Die Kaufwahrscheinlichkeit steigt, wenn der Anruf von Kundenbetreuern in einer ruhigen Umgebung geführt und nicht durch zu viele Hintergrundgeräusche beeinträchtigt wird. Umso wichtiger ist es, das richtige Audiogerät, das Richtlinien-Konform, bequem und leicht zu bedienen ist, für die Mitarbeiter auszusuchen. Zudem sollten sie zwischen verschiedenen Mikrofontypen, Tragestilen und Ohrkissen wählen können.

#### QUALITÄT UND DESIGN VON JABRA-HEADSETS SIND EINZIGARTIG

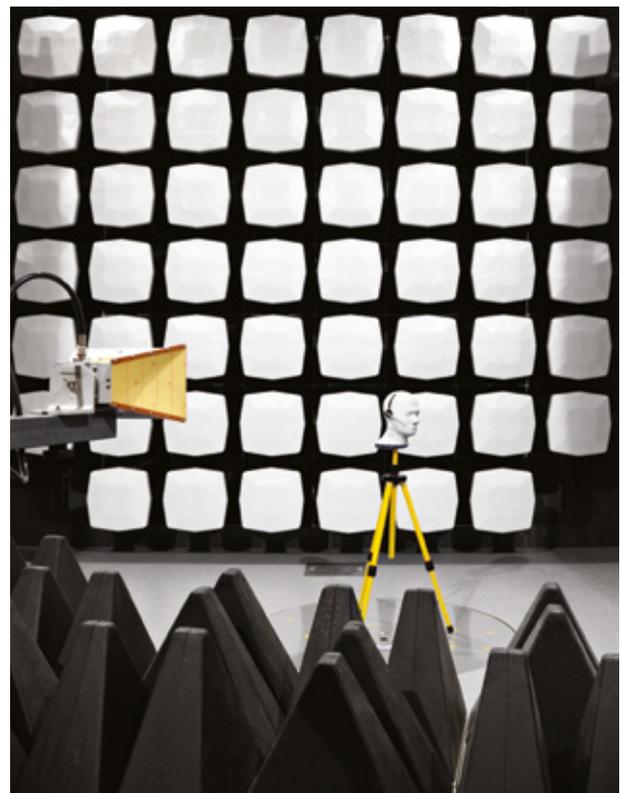
Unsere komfortablen, hygienischen und zuverlässigen Jabra-Headsets sind mit einer Plug and- Play-Funktion, Breitbandklang und einer Geräuschunterdrückungstechnologie ausgestattet. Den Contact Centern wird durch die Nutzung der neuesten akustischen und kommunikativen Technologien ermöglicht, die Anzahl und Qualität der Anrufe zu steigern und das Serviceerlebnis für die Kunden zu verbessern. Ihren präzisen Klang erreichen die Jabra-Headsets durch aktuellste Akustik-Technologien.

Alle Headsets integrieren Peakstop™-Technologie, um Nutzer vor plötzlichen hohen Lärmspitzen zu schützen. Einige Jabra-Headsets integrieren:

- **IntelliTone™-Technologie**, die automatisch den Tageslärmeexpositionspiegel auf unter (85 dB) herunterregelt und
- **DSP-Technologie**, die Sprache oder Musik digital optimiert, z. B. Echos unterdrückt. Jabra liefert den Contact Centern wirksame Lösungen, um mehr Kunden zufrieden zu stellen

Durch modernste Technologie tragen Jabra-Lösungen dazu bei, vermehrtes Nachfragen in einem Gespräch zu vermeiden. Auch die Lautstärke der eingehenden Signale lässt sich

anpassen und integriertes Wideband überträgt den erweiterten Frequenzbereich bei Unified Communication-Anwendungen.



Jabra Headsets werden in Kopenhagen in eigenen Laboren auf über 420 m<sup>2</sup> auf Herz und Nieren getestet. In einem standardisierten Raum für Akustiktests müssen sie sich dann gegen verschiedene Geräuschkulissen behaupten. Neben Akustiktests werden die Headsets selbstverständlich weiteren umfangreichen Qualitätstests, wie Belastung, Biegsamkeit und Haltbarkeit unterzogen.

# SCHNURGEBUNDENE HEADSET-LÖSUNGEN

Jabra's Portfolio an schnurgebundenen Headset-Lösungen werden für eine hohe Leistungsfähigkeit, Langlebigkeit und Komfort hergestellt – denn die Ohren des Unternehmens sollten mit den richtigen Geräten ausgestattet sein!

JABRA BIZ™ 2400 DUO

## ERLEBEN SIE SCHNURGEBUNDENE HEADSETS NEU!

- Beste Klangqualität mit Neodymium-Lautsprechern
  - Goldkontakte für kristallklare Sprachübertragung
  - Verschiedene Mikrofontypen wählbar
  - Gehörschutz mit PeakStop™-Technologie
  - 360° drehbarer, bruchsicherer Mikrofonarm
  - Extra beständiger Chirurgen-Stahl für maximale Stabilität
  - Kevlar verstärktes Kabel für besondere Reißfestigkeit
  - Kleiderclip zur Personalisierung
  - Extra weiche Ohrkissen
  - 3 Jahre Gewährleistung
- 
- Auch als USB-Variante für VoIP verfügbar
  - Im Kabel (Drehrad) integrierte Anrufsteuerung für Lautstärkeanpassung und Stummschaltung
  - Verbindet sich über Bluetooth® mit Mobiltelefonen
  - Wideband-Audioqualität



JABRA GN2000 DUO

## FUNKTIONELLES DESIGN KONZIPIERT FÜR DIE EWIGKEIT

- Robustes Design für lange Haltbarkeit
  - Wahl zwischen Noise Cancelling- oder omnidirektionalem Mikrofon
  - Wahl zwischen Flex-Boom oder SoundTube-Mikrofonarm
  - Gehörschutz mit PeakStop™-Technologie
  - Große Ohrkissen für zusätzlichen Tragekomfort
  - Für die Verwendung in Contact Centern optimiert
- 
- Auch als USB-Variante für VoIP verfügbar
  - Im Kabel integrierte Anrufsteuerung für Lautstärkeanpassung und Stummschaltung
  - Wideband-Audioqualität



JABRA UC VOICE™ 750

## LEICHTES PC-HEADSET FÜR GANZTÄGIGEN TRAGEKOMFORT

- Designed für intensiven Einsatz
- Leichtgewicht für ganztägigen Komfort
- In hellem und dunklem Design erhältlich
- Leicht zu transportieren
- Im Kabel integrierte Anrufsteuerung für Lautstärkeanpassung und Stummschaltung
- Optimierte für alle führenden Unified Communications Plattformen
- Wideband-Audioqualität

Verbindet sich über USB mit IP-Tischtelefonen  
(USB-Headsetschnittstelle muss im Telefon vorhanden sein)



# SCHNURLOSE HEADSET-LÖSUNGEN

Die schnurlosen Lösungen von Jabra ermöglichen Produktivität und Flexibilität. Durch die Gewährleistung einer schnurlosen Effizienz und Bewegungsfreiheit sind die schnurlosen Headsets für die Multi-Tasking betreibenden Arbeitskräfte die ultimativen Geräte. Headsets, die sich mit mehr als einem Telefonie-System verbinden lassen, bieten dem Nutzer, der Anrufe von verschiedenen Geräten entgegennimmt, noch größere Vorteile.

JABRA PRO™ 9465 DUO

## KOMMUNIKATION AUF FINGERTIP - DECT-HEADSET FÜR BLUETOOTH®-VERBINDUNGEN

- Benutzerfreundlicher Touchscreen für leichte Anrufsteuerung
- Triple-Konnektivität: Ein beidohriges Headset für Tischtelefon, Softphone und Mobiltelefon
- Anrufsteuerung auf vier verschiedene Arten möglich: Über das Headset, über den Touchscreen, den PC Call Manager oder über Tastenkombinationen
- Wähltastatur am Touchscreen zur Rufnummern-Eingabe für Mobiltelefone und Softphones\*
- Einfache Installation über den SmartSetup-Assistenten
- Wideband für IP-Tischtelefon\* und Softphones\*
- Noise Cancelling-Mikrofon und digitaler Signalverarbeitung
- Umfassender Gehörschutz mit Jabra SafeTone™
- Bis zu 150 Meter Reichweite
- Bis zu zehn Stunden Gesprächszeit
- Konferenz/Supervisor-Modus für bis zu vier Headsets
- Zukunftssichere Investition – kostenlose Produkt-Upgrades über die Jabra PC Suite

\*Muss vom Softphone bzw. IP-Tischtelefon unterstützt werden



JABRA PRO™ 9450 DUO

## BLEIBEN SIE IN VERBINGUNG EIN HEADSET FÜR FESTNETZ UND PC-SOFTPHONE

- Zwei Anschlussmöglichkeiten: Festnetztelefon und Softphone
- Übersichtliche Headset-Basis mit Bedienfeld für intuitive Anrufsteuerung
- Schnell einsatzbereit dank interaktivem Setup-Assistent
- Integrierter Rufton an der Headset-Basis
- Headsetbasis mit integriertem Signalton für Softphone-Telefonate
- Weniger Missverständnisse dank Wideband-Unterstützung, DSP und Noise Cancelling-Mikrofon
- Konferenz/Supervisor-Modus für bis zu vier Headsets
- Zukunftssichere Investition – kostenlose Produkt-Upgrades über die Jabra PC Suite
- Bis zu 150 Meter Reichweite
- Bis zu zehn Stunden Gesprächszeit
- Unterschiedliche Mikrofonvarianten erhältlich (Micro- und Flexboom)



JABRA PRO™ 900 SERIE\*

## EINSTIEGS-HEADSET FÜR TISCHTELEFONE UND PC-TELEFONIE WIRELESS COMMUNICATION STARTS HERE!

- Schnurlose Reichweite bis zu 120 Meter
- Flexible Reichweitenabstufung löst Interferenz-Probleme
- Intuitive Call Control-Tasten am Headset
- Sprachgestützte Installation
- Hervorragende Audio-Ausstattung: Noise Cancelling-Mikrofon, Jabra SafeTone™-Technologie und digitale Signalverarbeitung (DSP)
- Geringes Gewicht und komfortable Ohrpolster
- Energiesparend
- Konferenz-Modus mit bis zu vier Headsets an einer Basis
- Ohrhaken und Nackenbügel als Zubehör erhältlich



\*Jabra PRO™ 920 für Tischtelefone und Jabra PRO™ 930 für PC-Telefonie

# SMART CORDS

Ein Jabra Smart Cord ist ein Verstärkerkabel, das für eine praktische und einfache Verbindung zwischen den Headsets von Jabra und den meisten Telefon-Systemen sorgt – zur Optimierung des Klangerlebnisses.

JABRA GN1200

## EINFACHE KONNEKTIVITÄT MEHR WAHLFREIHEIT

- Verbindet sich mit den meisten Festnetztelefonen, einschließlich IP-Tischtelefone
- Verbindet sich mit allen schnurgebundenen Jabra-Headsets mit QD-Stecker
- Mikrofonverstärkung zur Anhebung der Übertragungslautstärke bei Verbindung mit Telefonsystemen mit niedriger Übertragungslautstärke
- Einfacher Schieberegler für leichte Installation
- Wahl zwischen glattem Kabel und Spiralkabel



JABRA GN1221

## EINFACHE KONNEKTIVITÄT BEQUEME EINHALTUNG DER RICHTLINIE ZUM LÄRMSCHUTZ AM ARBEITSPLATZ

- Schützt Ihr Gehör und hilft, die Richtlinie zum Lärmschutz am Arbeitsplatz einzuhalten
- Verbindet sich mit den meisten Festnetztelefonen, einschließlich IP-Tischtelefone
- Unterstützt Wideband-Audio
- Mikrofonverstärker bei Bedarf
- Einfacher 8-fach Schieberegler macht eine Bedienungsanleitung überflüssig (nur für die QD an RJ9-Variante)



JABRA GN1216

## EINFACHE KONNEKTIVITÄT MEHR WAHLFREIHEIT

- Einfache Anbindung an Avaya one-X® Tischtelefon der 9600 und 1600-Serie
- Verbindet sich mit allen schnurgebundenen Jabra-Headsets mit QD-Stecker
- Mikrofonlautstärke-Einstellung für reibungslose Kompatibilität
- Wahl zwischen glattem Kabel und Spiralkabel



# AUDIO-PROZESSOREN

Diese Jabra-Geräte verbessern beim Einsatz schnurgebundener Headsets die Audio-Qualität der Anrufe.

JABRA LINK™ 850

## GESTEIGERTE PRODUKTIVITÄT IM CONTACT CENTER

- Sorgt für vereinfachte Anrufverwaltung und mehr Sicherheit
- Digitale Signalverarbeitung für kristallklaren Klang
- Entspricht der Richtlinie zum Lärmschutz am Arbeitsplatz\*
- Supervisor Port - einzigartige Schnittstelle für Teamleiter
- Kompatibel für PC (über USB) und Tischtelefone
- Zukunftssicher durch UC-ready

\*EU Noise at work Directive (Directive 2003/10/EC)

NEUHEIT



# USB-ENABLER

Diese Vorrichtung ermöglicht Ihnen, Ihr schnurgebundenes Headset direkt an Ihrem PC-Softphone anzuschließen.

JABRA LINK™ 180

## DER UMSCHALTER FÜR UNIFIED COMMUNICATIONS.

- Wechseln Sie bequem mit demselben Headset zwischen Festnetztelefon und Softphone
- Manueller Umschalter für einfache, problemlose Bedienung - Mit allen führenden Anbietern von Festnetztelefonen und Softphones kompatibel
- Ermöglicht die Nutzung von Jabra QD-Headsets mit PC-basierten Softphones



JABRA LINK™ 280 USB ADAPTER

## ZUKUNFTSSICHERER SOFTPHONE- UND BLUETOOTH®-ADAPTER MIT INTEGRIERTER ANRUFSTEUERUNG.

- Wechseln Sie nahtlos zwischen PC-basierter IP-Telefonie und Anrufen vom Mobiltelefon
- Integrierte Anrufsteuerung für Rufannahme- und Beendigung, Lautstärkeanpassung und Stummschaltung
- Individuell programmierbare Softbuttons
- Verbesserter Klang und Geräuschunterdrückung dank DSP-Technologie (Digitale Signal Prozessoren)
- Schützt Ihr Gehör und hilft dank der Jabra PC Suite die Richtlinie zum Lärmschutz am Arbeitsplatz einzuhalten
- Lässt sich mit allen schnurgebundenen Jabra-Headsets mit QD-Schnittstelle nutzen
- Bluetooth®-Verbindung zum Mobiltelefon



JABRA LINK™ 220a USB ADAPTER

## ZUKUNFTSSICHERER SOFTPHONE-ADAPTER FÜR SCHNURGEBUNDENE HEADSETS.

- Verbesserter Klang und Geräuschunterdrückung dank DSP-Technologie (Digitale Signal Prozessoren)
- Lässt sich mit allen schnurgebundenen Jabra-Headsets mit QD-Schnittstelle nutzen.
- Einfache Plug & Play Installation, ohne zusätzliche Software



# ZUBEHÖR

Das Jabra Busylight garantiert ungestörte Telefonate: Sobald das Headset aktiv ist, leuchtet die LED rot und informiert Kollegen, dass man gerade telefoniert.

JABRA BUSYLIGHT

## EIN LICHT FÜR UNGESTÖRTE TELEFONATE.

- Mit allen Headsets der Jabra GN9300-Serie und PRO™ 9400-Serie kompatibel
- Anschluss am Jabra LINK™ 850 möglich
- 360° Lichtwinkel (LED)
- 180° Grad drehbarer Fuß
- Zwei Meter langes Kabel
- Stromversorgung über Basisstation



## **Diese Broschüre soll Ihnen die aktuellen Trends im Contact Center aufzeigen, eine Hilfe zur Umsetzung der EU-Lärmschutzrichtlinien bieten und einen Überblick der Jabra Headset-Lösungen geben.**

Jabra ist der Markenname von GN Netcom, einer Tochtergesellschaft von GN Store Nord A/S (GN). Das Unternehmen ist an der NASDAQ OMX gelistet. Weltweit beschäftigt Jabra etwa 850 Mitarbeiter und hat 2011 einen Jahresumsatz von ca. 2,106 Mrd. DKK erwirtschaftet. Als einer der weltweit führenden Hersteller entwickelt und vermarktet Jabra ein umfangreiches Portfolio an hands-free Kommunikationslösungen. Seit mehr als zwei Jahrzehnten steht Jabra für Innovation, Zuverlässigkeit und hohen Bedienkomfort. Mit seinen Geschäftsbereichen für mobile Anwender und professionelle Nutzer in Contact Center und Büroumgebungen produziert Jabra schnurgebundene und schnurlose Headsets und Freisprechlösungen, die Nutzern und Unternehmen ermöglichen komfortabler, leistungsfähiger und standortunabhängig zu kommunizieren.

**JABRA.COM.DE**