

Headset in plaats van telefoonhoorn

Binnen het call center worden hoge eisen gesteld aan de technische uitrusting vanwege het geluidsniveau en de fysieke en psychische belasting van de call-centermedewerkers. Ook andere mensen die voor hun werk veel moeten telefoneren kennen deze problemen - en één wel in het bijzonder: of je nu call-centermedewerker, journalist, consultant of beleggingsadviseur bent, als het weer eens flink druk is zou je wel een extra paar handen willen hebben!

Door Günter Hofmann

Mensen hebben slechts twee handen. Als de telefoon gaat, zeg je daarom vriendelijk: 'moment alstublieft'. Je klemt de hoorn vast tussen kin en schouder en terwijl je de nieuwe order noteert, merk je hoe schouder en nek protesteren. Het probleem heeft een naam: een onderzoek van het gerenommeerde Californische Santa Clara Valley Medical Centre in San Jose spreekt van een zogenaamde telefoonnek. Spierverkrampingen in de nek en bovenrug behoren tot de meest voorkomende klachten van medewerkers die voor hun werk veel moeten telefoneren. Al bij drie uur per dag telefoneren, waarbij de telefoonhoorn regelmatig tussen kin en nek geklemd wordt, kan de pijnlijke gespannenheid van de schouder en nekspieren ontstaan. Het gevolg is een behoorlijk negatieve invloed op de werkprestaties en een aanzienlijk verhoogd risico op ziekteverzuim.

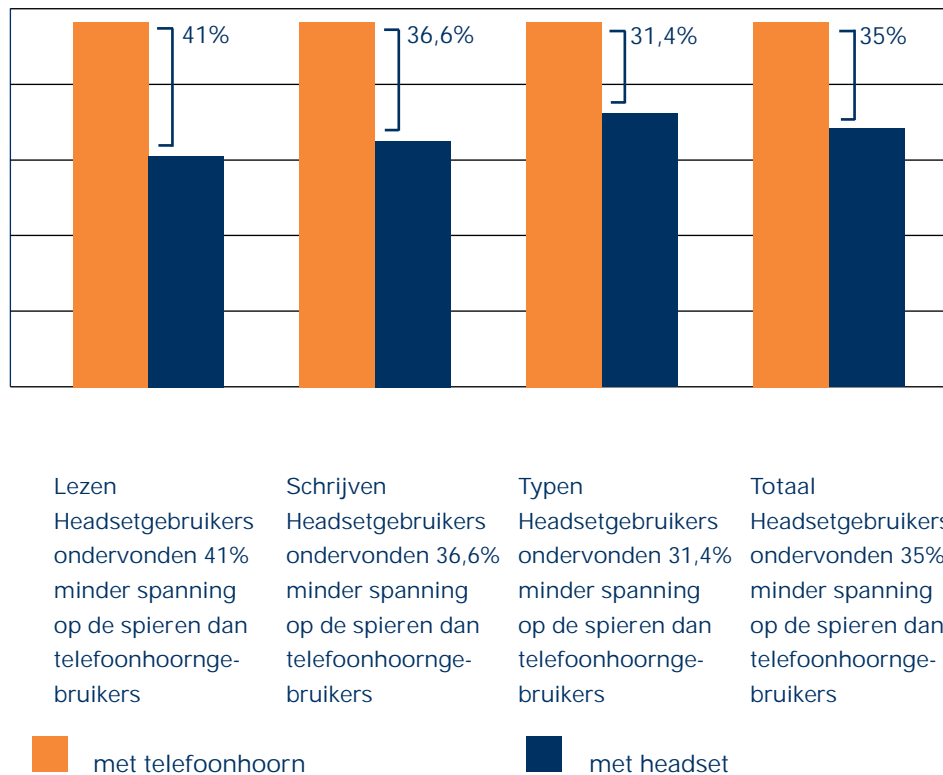
Headsets: de oplossing

Een oplossing voor al deze klachten is het gebruik van een headset. Dat is duidelijk uit verschillende onderzoeken gebleken. Met headsets wordt het risico op verkrampting in het nek- en schoudergebied significant gereduceerd. En een headset in plaats van een telefoonhoorn zorgt niet alleen voor een betere gezondheid, maar werkt ook een aanzienlijke stijging van de arbeidsproductiviteit en het persoonlijke welzijn in de hand.

De onderzoeken laten zien dat:

- Headsets de spierverkramping tot 41 procent doen verminderen;
- Headsets de efficiëntie en de productiviteit aan de telefoon met 43 procent laten toenemen;
- De tijd die nodig is om een telefoongesprek af te handelen bij het gebruik van een headset beduidend minder is;
- Er sneller aan een volgend telefoongesprek begonnen kan worden; bovendien worden taken als het invoeren of controleren van gegevens tijdens het telefoneren met headsets veel sneller en efficiënter afgehandeld.

Figuur 1 Onderzoeksresultaten



Bron: Valley Medical

Onderzoeken laten zien dat het gebruik van headsets spierverspanningen in nek, schouder en bovenrug tot 41% kan verminderen.

Uit de onderzoeken kwam ook naar voren dat door het gebruik van headsets veel minder fouten werden gemaakt bij het telefoneren en dat de dienstverlening beter werd. Bovendien voerden de testkandidaten gemiddeld 16 gesprekken meer dan werknemers die conventionele telefoonhoorns gebruikten. Conclusie: iedereen die tijdens zijn werk veel moet telefoneren is gebaat bij een headset. Met name voor de agents in call centers betekenen headsets een belangrijke verlichting van hun niet altijd even eenvoudige werkdag. De positieve gevolgen zijn dan ook:

- Hogere motivatie en meer betrokkenheid;
- Minder vermoeidheidsverschijnselen;
- Minder lichamelijke klachten die terug te voeren zijn op het werken met een telefoon.

Voor iedereen de juiste headset

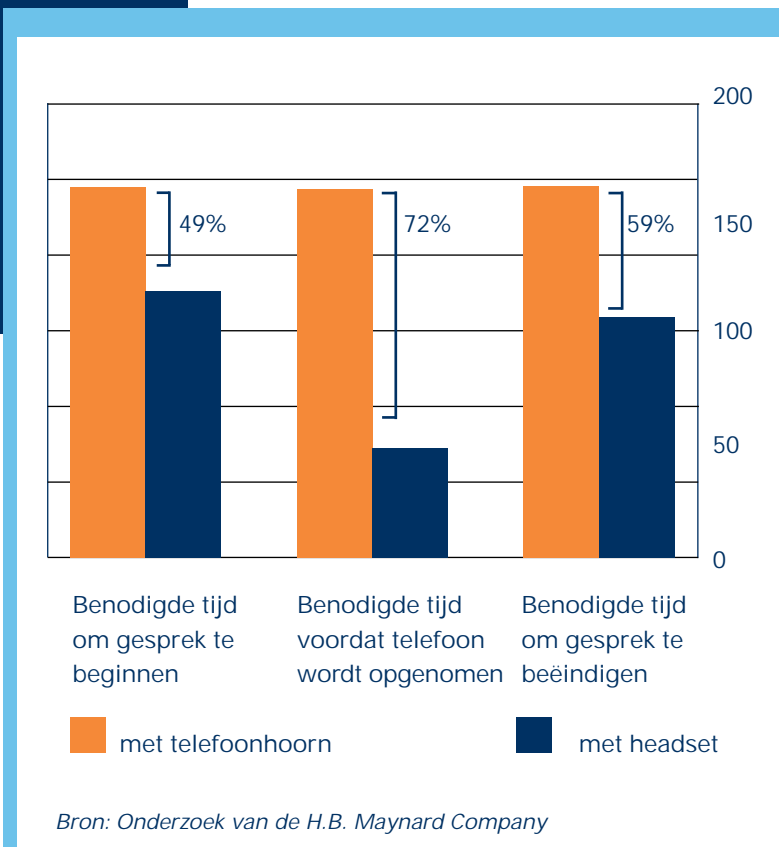
De headsettechnologie is ver gevorderd. De belangrijkste fabrikanten bieden een breed productprogramma aan dat op vrijwel ieder telefoonsysteem is aan te sluiten en op de werkomgeving wordt afgestemd.

Technisch gezien onderscheiden de headsets zich in de eerste plaats door de manier waarop de ontvanger en de microfoon op het hoofd gezet worden:

Over het hoofd: de klassieke manier om een headset te dragen. Hierbij worden de ontvanger en de microfoon door een beugel over het hoofd op het oor en voor de mond gehouden. De constructie maakt het mogelijk een of beide oren van ontvangers te voorzien.

Voordeel: zeer veel mogelijkheden om de headset aan te

Figuur 2 Tijd die wordt doorgebracht aan de telefoon



Headsets reduceren de benodigde tijd voor een telefoongesprek aanzienlijk, zowel bij actieve als passieve telefonische verkoop. Bij het kiezen wordt bijna de helft van de tijd bespaard, bij het aannemen van het telefoongesprek meer dan 70% en bij het beëindigen van het gesprek bijna 60%.

passen aan hoofd en oren. Door de grootste leveranciers worden de headsets met vier verschillende oorkussens en met driedimensionele instelmogelijkheden geleverd. De microfoon is via een kogelscharnier met de ontvanger verbonden en in de lengte verstelbaar. De hoofdbeugelheadset is snel op en af te zetten en ook geschikt voor bril dragers.

Onder de kin langs: hierbij bevindt de beugel zich onder de kin; als steunpunten worden de openingen van de gehoorgang gebruikt. Ook voor deze uitvoering zijn er vier verschillende oordopjes voor de steunpunten aan het oor.

Voordeel: geen typisch headsetgevoel - zoals men dat uit de audiowereld kent - en de headset is snel op en af te zetten. Ook geschikt voor bril dragers.

Achter het oor: de eenheid van ontvanger en microfoon wordt met een klein steunbeugeltje of met een ring aan de oorschelp gehangen. Deze manier van dragen is enkel

te gebruiken aan één oor. Alle modellen van de bekende leveranciers kunnen zowel op het linker- als op het rechteroor gedragen worden. Oordopjes zijn niet nodig omdat de ontvanger eigenlijk voor het oor 'zweeft'.

Voordeel: zeer goede luchtcirculatie van het binnenoer en een goede waarneming van geluiden in de omgeving van de werkplek. Een goed doordachte, ergonomisch geoptimaliseerde constructie levert ook voor bril dragers geen problemen op.

In het oor: bij deze manier van dragen wordt de headset vergelijkbaar met een walkman in het oor bevestigd.

Voordeel: heel gemakkelijk, snel op te zetten en optisch zeer onopvallend. Bijzonder geschikt voor mensen die af en toe lange gesprekken moeten voeren.

Extra's voor nog meer comfort

Bij veel headsets en universele adapters zijn de volgende technische kenmerken al geïntegreerd of tegen een meerprijs aan te schaffen:

Soundguard Plus: akoestisch elektronisch systeem dat bescherming biedt tegen plotseling optredende frequentiepieken van het telefoonnetwerk;

Switch Gain: techniek die de transmissie in de spreekpauzes uitschakelt en daarmee de achtergrondgeluiden wegfiltert;

Automatic Gain Control: automatische volumeregeling die het ontvangstvolume constant houdt binnen een bepaald bereik.

En zo worden ze aangesloten

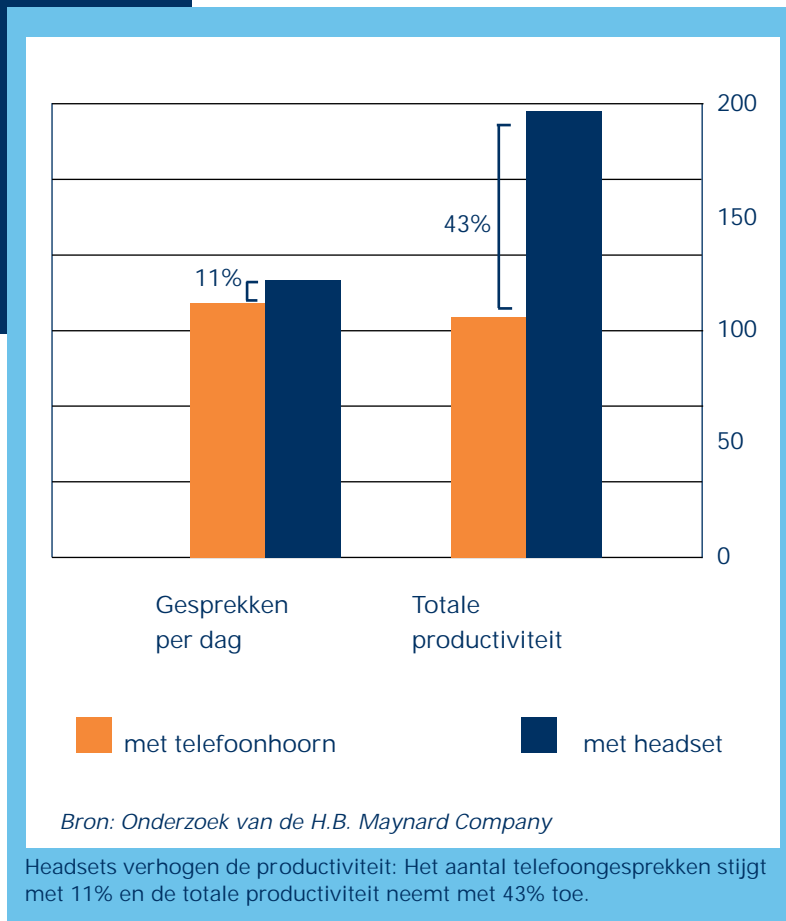
Indien uw telefoonhoorn van een vierpolige RJ-plug is voorzien en geen actieve elementen bevat (zoals bijvoorbeeld een kiesklavier of schakelaar) is het eenvoudig om een headset aan te sluiten met behulp van een universele adapter met geïntegreerde versterker. U kunt dan kiezen of u het telefoongesprek met de headset of met de telefoonhoorn wilt voeren. Dit geldt ook voor ISDN-toestellen en systeemgebonden toestellen van telefooncentrales.

Waar u op moet letten bij de aanschaf

Bij de keuze van een headset moet men op de volgende kenmerken en goedkeuringen letten:

- Geïntegreerde actieve gehoorbescherming;
- CE-markering: goedkeuring volgens de Europese richtlijnen;

Figuur 3 Productiviteit



De investering

Er zijn vele modellen met verschillende prijzen. Merkartikelen kosten afhankelijk van de uitvoering en de universele adapter al gauw tussen de 200 en 700 gulden. Het is belangrijk om voor de aanschaf informatie in te winnen over reserve-onderdelen en service!

Ontspannen telefoneren

Headsets bieden een ideale oplossing voor iedereen die tijdens zijn werk veel moet telefoneren. Niet alleen voor de call-centermedewerkers, enquêteurs, of medewerkers van alarmdiensten, ook voor receptionistes, verkopers binnendienst en managers betekent het gebruik een beduidende werkverlichting. Gedurende het telefoongesprek kan je het toetsenbord bedienen, aantekeningen maken, dossiers inzien en documenten sorteren - of nog een kop koffie nemen. ●

- ISO 9000/9001 gekwalificeerde vervaardiging;
- Getest volgens de EMC-norm (elektromagnetische compatibiliteit).

De headsets moeten uit hypoallergeen materiaal bestaan (eenvoudige controle-mogelijkheid: neutrale geur; bij twijfel schriftelijk laten bevestigen). De apparaten moeten onderhoudsvriendelijk zijn. Spreekbuisjes en oorkussens moeten door de gebruiker altijd uitgewisseld kunnen worden. En als er toch een ernstige storing optreedt, garanderen de grootste fabrikanten een reparatieservice binnen drie dagen. Het kan voorkomen dat bij langdurig gebruik van bepaalde headsets jeuk ontstaat in het binnenoor (modellen die de gehoorgang of het hele oor helemaal afsluiten). Hier is het van belang om te letten op producten met ademende schuimrubberen ringen die fijne poriën hebben.

Figuur 4 Extra gevoerde gesprekken

| % werkdag doorgebracht aan telefoon | Aantal gesprekken per dag | Totaal minuten aan de telefoon* | Bespaarde minuten per dag | Mogelijk aan extra gesprekken |
|-------------------------------------|---------------------------|---------------------------------|---------------------------|-------------------------------|
| 25% | 38 | 212,6 | 13,4 | 4 |
| 50% | 75 | 240,0 | 26,4 | 8 |
| 75% | 113 | 361,6 | 39,8 | 12 |
| 100% | 150 | 480,0 | 52,8 | 16 |

* Op basis van gemiddelde gespreksduur van 3,2 minuten.

Headsetgebruik werkt meer telefoongesprekken per medewerker in de hand. Als je bijvoorbeeld 50% van de werktijd met een headset werkt, kunnen per dag tot 8 gesprekken extra worden gevoerd.