

Raumakustik und intelligente Büroraumkonzepte im Callcenter

Die Kommunikation nachhaltig fördern

Die permanenten mit immenser Geschwindigkeit fortschreitenden Veränderungen bei den Informations- und Kommunikationstechnologien lassen den Bedarf an fachlich spezifischen und individuell auf den Verbraucher zugeschnittenen Dienstleistungen sehr stark wachsen. Diese Entwicklungen bewirken wiederum entsprechend veränderte Anforderungen an die Callcenter, deren Arbeitsprozesse, deren Organisationsform und dadurch bedingt auch die Gestaltung der Arbeitsplätze im Callcenter. Es gibt praktisch kein Callcenter, was genau dem anderen gleicht. Entsprechend werden auch die Ausstattung, Anordnung und Gestaltung von Callcenter-Arbeitsplätzen sehr kontrovers diskutiert. Aber es gibt auch einige übereinstimmende und grundsätzliche Anforderungen an die Callcenter, die zumindest von der Mehrheit als absolutes Muss angesehen werden. Insbesondere sind dies die Forderungen nach einem Mindestmaß an Arbeitsplatzergonomie, an die Raumakustik und nicht zuletzt natürlich die geltenden Arbeitsschutzbestimmungen. Diese Punkte wirken sich sehr stark auf die Zufriedenheit und damit der Arbeitsleistung der Mitarbeiter aus, was sich letztendlich auch in der Kundenzufriedenheit widerspiegelt.

Bei verschiedenen Befragungen von Mitarbeitern im Callcenter wurde oftmals der Wunsch nach Sichtkontakt zu den Kollegen höher bewertet als ein besserer Akustikschutz durch höhere Akustikwände. Der Sichtkontakt wurde nicht nur als sehr wichtig im unmittelbaren Nahbereich des eigenen Arbeitsplatzes angesehen, sondern auch arbeitsplatzübergreifend mit dem Ziel, dadurch ein Mindestmaß an Kommunikation mit Handzeichen oder sonstigen Hilfsmitteln zu ermöglichen.

Mehrheitlich wurde eine Akustikwand mit der Höhe von 500 bis 600 Millimeter ab Tischplatte als am besten geeignet von den Callcenter-Mitarbeitern eingestuft. Bevorzugt wurden eher kleinere „Arbeitsplatzinseln“ wie etwa sogenannte „Viererblöcke“. Was das Außenmaterial der Akustikwände angeht, so wurde vor allem Stoff als bevorzugtes Material von den Mitarbeitern genannt.

Weniger stark beachtet bei der Verbesserung der Raumakustik im Callcenter wird oftmals der Einsatz von flexiblen, auch im Nachhinein montierbaren Wand- und Deckenabsorbieren, die eine hervorragende Ergänzung für die Akustikwände sind.

Die Raumakustik wird durch die Gesamtheit der schallabsorbierenden Materialien im Raum und deren schallabsorbierende Wirkung beeinflusst und nicht nur durch die Akustikwände zwischen den Schreibtischen. Deshalb macht es Sinn, die Akustikwände zwischen den Arbeitsplätzen mit etwas geringerer Höhe zu wählen, um den gewünschten Sichtkontakt zu gewährleisten. Um entsprechend die gewünschte Raumakustik zu erreichen, eignen sich hervorragend hoch schallabsorbierende Wand- und Deckenabsorber, die wie Bilder aufzuhängen sind und auch mit entsprechendem Designvarianten versehen werden können.

Mehr als nur Technik

Mit den Aufgaben wachsen die Anforderungen an die Menschen. Sie müssen hoch qualifizierte und flexible Vertriebs- und Marketingfachleute sein, die das Anliegen ihrer Kunden verstehen, zu deren individueller Betreuung fähig sind und damit den Erfolg unternehmerischer Maßnahmen wesentlich beeinflussen. Folgerichtig wird denn auch die Kostenentwicklung im Callcenter beurteilt: Eine Benchmark-Studie der Universität Hamburg weist aus, dass die Personalkosten inklusive Mitarbeiter-schulung bei rund 65 Prozent der Gesamtbetriebskosten liegen. Anlass genug, nicht nur seiner technischen Ausstattung, sondern auch den Arbeitsbedingungen für die Mitarbeiter besondere Aufmerksamkeit zu widmen: zur Optimierung der Arbeitsprozesse, zur Reduzierung der physischen und psychischen Belastungen, insgesamt also zur Steigerung von Leistung und Produkti-

vität. Schließlich ist es primär der qualifizierte und motivierte Mitarbeiter, der den strategischen Erfolg des Callcenters gewährleistet.

Daher ist dringend zu empfehlen, das Callcenter als das zu behandeln, was es ist: Als ein Büro, das nach den bekannten organisatorischen, bürotechnischen und ergonomischen Gesichtspunkten gestaltet werden muss – und natürlich nach den geltenden Arbeitsschutzvorschriften.

Möbel für Callcenter müssen in erster Linie gut strukturiert geplant sein, um einen hocheffizienten Arbeitsplatz zu schaffen. Zentrale Kabelsäulen schaffen das Zentrum für mehrere Gruppierungen von Arbeitsplätzen und eine optimale Raumausnutzung. Jeder Callcenter-Arbeitsplatz sollte zudem einen möglichst geräuscharmen Raum für jeden Mitarbeiter bieten, um ein konzentriertes Arbeiten ohne unnötigen Beeinträchtigungen zu ermöglichen. Eine optimale Planung mit ergänzenden Schallschutztrennwänden kann dies ermöglichen. Die hochflexiblen Stellwandsysteme im Programm von Treneo erlauben alle nur denkbaren Bürostrukturen, wie Kombi- und Gruppenbüros oder Multi-Space-Lösungen. Ergänzend zu den schallabsorbierenden Stellwänden optimieren nachträglich montierbare Wand- und Deckenabsorber in Räumen mit hoher Geräuschkulisse die Akustik. Auf diese Weise entsteht auch in „lautstarken“ Callcentern eine angenehme Arbeitsatmosphäre. Zusammen mit dem Planungspartner „1a-Bürowelt“ übernimmt Treneo die Komplettkonzeption, mit Möblierung und Montage eines Callcenters.

www.treneo.com



Was hier an der Wand hängt, ist kein Bild, sondern ein Absorber für Geräusche.



Beispiel für eine Stellwand-Abschirmung, die auch Lärm absorbiert.

Bilder: Treneo