

CallCenter

MAGAZIN FÜR PROFESSIONELLES SERVICEMANAGEMENT

PROFI

CALL CENTER IM VERSANDHANDEL
Dienstleister profitieren
vom E-Commerce-Boom

PRIMA KLIMA IM CALL CENTER
Gesund arbeiten
mit System(en)

FERNBUSMARKT IM FOKUS
MeinFernbus: Vorfahrt
auch beim Service



www.callcenterprofi.de | Heft 06 | Oktober 2014

Gesund arbeiten im Call Center

Wohlfühlen mit System(en)

Gesund und motiviert im Call Center? Leider sprechen die Statistiken eine andere Sprache. Der Krankenstand in Call Centern liegt regelmäßig über dem Durchschnitt anderer Abteilungen. Denn der Erfolgsdruck ist hoch, die Service-Level sind tunlichst einzuhalten und Zeit für Entspannung ist rar. Oder doch nicht? Offensichtlich wird umgedacht. So manches Call Center-Management nutzt Hilfsmittel, um den Mitarbeitern die Arbeit zu versüßen. Das allein reicht jedoch nicht.

Sechs von zehn Deutschen empfinden ihr Leben als stressig. Dies zeigte die Studie der Techniker Krankenkasse „Bleib locker, Deutschland“ im Oktober 2013. Die Folge: Psychische Erkrankungen und Burn-outs nehmen zu. Und das ist nicht nur unangenehm, sondern auch teuer. Kosten in Höhe von bis zu 75 Milliarden Euro entstehen der deutschen Wirtschaft jährlich durch Krankheiten, sagt eine Studie der Bertelsmann Stiftung. Der Bundesverband der Betriebskrankenkassen (BKK) nannte kürzlich die Hauptkrankheitsur-

sachen: Muskel- und Skeletterkrankungen (26,3 Prozent), Atemwegserkrankungen (14,4 Prozent) und psychische Leiden (13,2 Prozent). Der Krankenstand liegt laut „Gesundheitsreport“ der Techniker Krankenkasse im Schnitt bei 3,4 Prozent. In Call Centern fallen jedoch rund 6,4 Prozent der Belegschaft jährlich durch Krankheit aus.

Bitte keine isolierten Maßnahmen

Sabine Grosser ist Expertin für Kommunikation und Gesundheit sowie Inhaberin von IKOS in Düsseldorf (Institut für

körperorientiertes Selbstmanagement). Sie sagt: „Häufig spiegeln sich die hohe Taktrate von Gesprächen und schwierige Telefonate in starker körperlicher Anspannung der Mitarbeiter im Call Center wider. Daraus können physische und psychische Leiden entstehen. Die gesundheitsfördernden Maßnahmen für die Mitarbeiter unterteilen sich in solche, bei denen die äußeren Arbeitsbedingungen wie Klima, Geräuschpegel oder Ausstattung des Arbeitsplatzes verbessert werden. Diese sind wichtig. Ebenso wichtig

STATEMENT



Jost Sagasser, Pressesprecher der brainLight GmbH

„Betriebliches Gesundheitsmanagement ist ein branchenübergreifender Trend, und außerdem notwendig. Denn im Zuge des demografischen Wandels erkennen viele Unternehmen, dass sie ihre Mitarbeiter binden müssen.“

STATEMENT



Olaf Steinert, Group Human Resources Director bei der D+S communication center GmbH

„Zufriedene Mitarbeiter sind treue Mitarbeiter und leisten gute Arbeit.“

ist es jedoch, die individuellen Stressoren der einzelnen Mitarbeiter zu erkennen und die Mitarbeiter zu unterstützen, wie sie in Stresssituationen besser mit sich selbst umgehen können.“ Dabei helfe zum Beispiel die so genannte „Alexander-Technik“. In diesem Bewegungsmanagement erlernen die Mitarbeiter laut Grosser eine neue Körperkoordination in der sitzenden Tätigkeit. Im Stressmanagement analysieren die Agents ihre eigenen Stress- und Reaktionsmuster und erlernen neue Strategien für alltägliche Gesprächssituationen. „So steigern sie ihre Souveränität in einzelnen Telefonaten – und auch über die Dauer eines Arbeitstages.“

Damit wird klar, dass Gesundheitsmanagement sich nicht in einzelnen Maßnahmen erschöpfen darf. Dennoch: Unternehmen, die in Luftbefeuchter, Lärmampeln, Massagesessel & Co. für gute Arbeitsbedingungen investieren sowie für entspannende Pausen sorgen, sind auf dem richtigen Weg. Meist handelt es sich dabei um Unternehmen mit einer mitarbeiterorientierten Unternehmenskultur, die ohnehin ein betriebliches Gesundheitsmanagement (BGM) etabliert haben. Unter ihnen etwa die D+S communication center GmbH, die im letzten Jahr den „Hamburger Gesundheitspreis“ für ihr Mitarbeiter-Engagement erhielt.

Doch wie verbreitet ist der Einsatz von „Wohlfühlelementen“ heute tatsächlich – und zwar abseits der Presse- und Produktinformationen der Anbieter? CallCenter-Profi hat sich einmal in ausgewählten Call Centern umgesehen und verschiedene Beispiele aus der Praxis zusammengetragen.

Massage für Körper und Geist

„Shiatsu“ heißt auf Japanisch „Fingerdruck“. Die fernöstliche Körpertherapie wurde auf den Grundlagen der traditionellen chinesischen Medizin (TCM) entwickelt und soll die Energieflüsse im Körper ausgleichen, Blockierungen lösen sowie Seele, Geist und Körper in Einklang bringen. Eine solche Shiatsu-Massage bie-

ten auch die Massagesessel der brainLight GmbH, die 2012 und 2013 einen Innovationspreis für ihr Produkt erhielt. Der Anbieter moderner Entspannungstechnik, wie sich das Unternehmen selbst bezeichnet, bietet verschiedene Modelle mit unterschiedlichen Massagearten – von der Ganzkörper- bis zur Knetmassage. Das Besondere: Die Sessel bieten jeweils auf die Massagen abgestimmte, audiovisuelle Entspannungstechnik mit Licht- und Tonsignalen über Brille und Kopfhörer. 36 Programme zwischen zehn und 40 Minuten sind per Fernbedienung über ein LCD-Display wählbar.

80 Prozent der Anwender entscheiden sich laut Pressesprecher Jost Sagasser für das Komplettsystem „relaxTower GRAVITY PLUS“ mit verschiedenen Sitzpositionen und Massage-Programmen. Sagasser erklärt: „Zunächst haben wir unsere selbst produzierten Massagesessel und Licht-Ton-Systeme getrennt vertrieben, ab 2007 verbinden wir sie im Konzept für Licht,

Ton und Berührung.“ Entspannung im Arbeitsalltag fördert laut Sagasser die Regeneration und senkt Krankheitstage und Fluktuation: „Studien zeigen, dass durch das System die Konzentration der Mitarbeiter um rund 24 Prozent steigt. Ihre Entspannung nimmt um 79 Prozent und ihre Leistungsfähigkeit um 19 Prozent zu.“ Deshalb würden die brainLight-Sessel in zahlreichen Call Centern bereits im Rahmen des BGM eingesetzt.

So auch bei der D+S communication center GmbH. Über 3300 Kundenberater beschäftigt der Call Center-Dienstleister an elf deutschen Standorten konzentriert für Auftraggeber. Die Mitarbeiter betreuen Bestellhotlines, bearbeiten Kundenrechnungen und Bankgeschäfte oder leisten technischen Support – per Telefon, E-Mail oder Brief. An den Standorten in Gera, auf Rügen, in Bremerhaven und Augsburg steht jeweils ein Sessel aus dem Hause brainLight, den die Mitarbeiter in den Pausen oder nach anstrengenden Gesprächen nutzen, um sich zu entspannen. Für Olaf Steinert, Group Human Resources Director, ist „der brainLight Sessel eine unserer Maßnahmen im Rahmen des Gesundheitsmanagements, mit denen wir unseren Kolleginnen und Kollegen ein angenehmes Arbeitsumfeld schaffen wollen. Daneben gestalten wir etwa die Pausenräume, führen Gesundheitstage und Veranstaltungen rund um das Thema Gesundheit durch und optimieren das Arbeitsumfeld.“

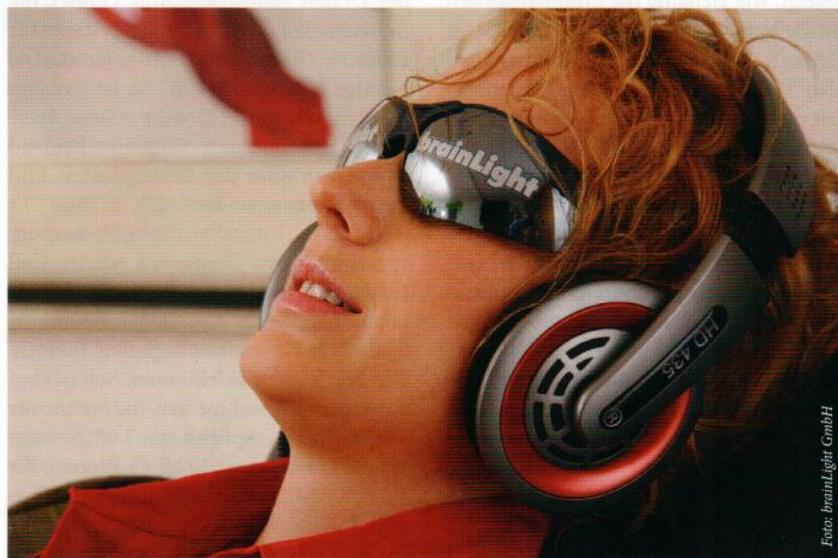


Foto: brainLight GmbH

Das brainLight-System, ein Massagesessel mit visueller Stimulation, versteht sich selbst als „Konzept für Licht, Ton und Berührung“. Pressesprecher Jost Sagasser: „Studien zeigen, dass durch das System die Konzentration der Mitarbeiter um rund 24 Prozent steigt. Ihre Entspannung nimmt um 79 Prozent und ihre Leistungsfähigkeit um 19 Prozent zu.“