

„KINDERKRANKHEITEN SIND NAHEZU AUSGESCHLOSSEN“

Die Auswahl professioneller Headsets sollte nur nach ausgiebigen Tests und Produktrecherchen erfolgen, denn die Arbeitsgeräte sollen täglich durch Leistung glänzen. *TeleTalk* fragte den Experten Christian Kern, Geschäftsführer von Möller Telekommunikation Solingen, worauf Verantwortliche bei der Auswahl von Headsets aktuell achten sollten.



TeleTalk: Worauf müssen professionelle Anwender beim Headsetkauf achten?

Christian Kern: Zuerst sollte der Beschaffer über die Tätigkeiten der Anwender Bescheid wissen. Danach fällt sehr schnell die Entscheidung, ob schnurlose oder schnurgebundene Geräte eingesetzt werden sollen. Wenn beispielsweise Mitarbeiter einer technischen Hotline sich zu Geräten begeben müssen, um Problem mit dem Anrufer gemeinsam zu klären, sind schnurlose Geräte Pflicht. Dann sollten die Hersteller belegen können, dass der „Peakstop“ genannte Gehörschutz vorhanden ist und funktioniert. Außerdem ist wichtig, dass Informationen zu grundsätzlichen Beschaffenheiten vorliegen, wie etwa zum Tragekomfort, oder ob antiallergene Materialien bei den Headsets Verwendung finden. Und letztlich muss natürlich darauf geachtet werden, dass die akustische Verbindung zum Endgerät optimal ist, oder ob gegebenenfalls Adapter eingesetzt werden müssen.

Welche Geräte werden bevorzugt gekauft?

Das kommt in erster Linie auf den Einsatzzweck an und dann natürlich auf die individuellen Wünsche der Kunden. In Großraumbüros und in Call Centern werden binaurale Headsets mit Noisecancelling bevorzugt – egal ob mit oder ohne Schnur.

Was darf oder muss ein professionelles Gerät heute kosten?

Der Preis ist natürlich abhängig vom gewählten Produkt. Aber wer sich nur nach dem Preis orientiert, liegt oftmals daneben. Man würde ja auch keinem Handwerker minderwertiges Werkzeug aushändigen, um ihn dann im Akkord arbeiten zu lassen.

Wie lange müssen Akkus bei schnurlosen Geräten halten – und tun sie das in der Praxis?

Akkus müssen mindestens einen Arbeitstag durchhalten, also zwischen acht und zwölf Stunden. Und das tun sie in der Regel auch. Jedenfalls bei den drei großen Markenherstellern.

Was sind die häufigsten Probleme mit Headsets, und wann sollten sie getauscht werden?

Das hängt natürlich vom Zustand beziehungsweise der Abnutzung der Geräte ab – das muss jeder Anwender selbst entscheiden. Aus technischer Sicht sind Kinderkrankheiten nahezu ausgeschlossen. Probleme machen aber schon mal User, die unsachgemäß mit den Headsets umgehen oder die Garantiebanderole „abknibbeln“, womit die Garantie auf ein Gerät erlischt. Aber bei Fehlerquoten von unter 0,1 Prozent beispielsweise bei Jabra ist das kaum relevant. In großen Call Centern werden Geräte natürlich häufiger getauscht.

Ist es üblich, dass Kunden Geräte ausleihen oder vorab testen können?

Ja, diese Möglichkeit bieten wir jedem Kunden an. Dadurch, dass wir selbst regelmäßig mit neuen Geräten von Herstellern bemustert werden, diese selbst testen und unsere Mitarbeiter regelmäßig geschult werden, können wir im Vorfeld aber auch schon viele Erfahrungen und Praxiswissen vermitteln.

Gibt es Trends, die sich in den letzten ein, zwei Jahren durchsetzen konnten? Was ist derzeit angesagt?

In den letzten Jahren werden verstärkt auch UC-Produkte bei uns nachgefragt, also Headsets, die sich per USB-Buchse auch mit PCs oder Laptops verbinden lassen – und die dann beispielsweise mit Microsofts „Lync“ genutzt werden. Auch die Nachfrage zu Geräten, die gleichzeitig im SoHo-Bereich und geschäftlich genutzt werden können, hat zugenommen.

Herr Kern, vielen Dank für das Gespräch

Möller Telekommunikation ist Partner von

plantronics®
SENNHEISER

Jabra®

GOLD PARTNER