

# Ruhe im Callcenter

Dass Lärm in einem Callcenter als Hauptstörfaktor empfunden wird, liegt in der Natur der Sache. Im Interview mit FACTS erklärt René Powilleit, Betriebsratsvorsitzender bei Sitel in Berlin, einem Dienstleister für Kundenservice, wie in dem Unternehmen Voraussetzungen geschaffen wurden, den Lärmpegel in Grenzen zu halten und die Zufriedenheit der Mitarbeiter insgesamt zu steigern.



**FACTS:** *Worin sehen Sie die zentralen Aufgaben von Sitel und den Mitarbeitern in Ihrem Callcenter?*

**René Powilleit:** Da der Kundenservice zu einem immer wichtigeren Kriterium für die Kaufentscheidung und Kundenbindung wird, baut Sitel seine Dienstleistungen zum Outsourcing von Kundenservice kontinuierlich weiter aus. Mit mehr als 30 Jahren Branchenexpertise betreut unser Unternehmen mehr als 400 Kunden – in 48 Sprachen und in fast 150 Callcentern weltweit. Wir helfen unseren Kunden zu kom-

munizieren und somit einen besseren Kundenservice auf den gewünschten Kanälen zu bieten. Unsere Kollegen am Standort Berlin sind in Mehrpersonnbüros untergebracht und geben dort ihr Bestes, die Kunden unserer Klienten zufriedenzustellen. Dafür werden überwiegend Telefonate angenommen, ab und an auch Kunden von uns pro-aktiv angerufen.

**FACTS:** *Callcenter-Mitarbeiter müssen zuhören, kompetent mit ihrem Gegenüber sprechen, Informationen suchen und gleichzeitig dokumen-*

*tieren. Für ein solches Multitasking braucht man eigentlich Ruhe, die ein Callcenter in der Regel nicht bieten kann. Wie viele Mitarbeiter teilen sich bei Ihnen einen Raum – und welche Problematik hat sich dort ergeben?*

**Powilleit:** Das lässt sich bei einem Unternehmen unserer Größenordnung nicht pauschal beziffern. Sie werden bei uns so gut wie alle Bürotypen finden – Einzelzimmer, Zweierzimmer, Kombibüro, Mehrpersonnbüro bis hin zum Großraum-Büro. Als Betriebsratsvorsitzender bin ich in erster Linie für das Wohl meiner Kol-

legen zuständig und stellte hier fest, dass sehr hohe Ausfall- und Fehlzeiten unsere Kollegen und auch das Unternehmen selbst beschäftigten. Dies hatte auch zur Folge, dass Kollegen oft nach kurzer Zeit unser Unternehmen wieder verließen. Ursachen hierfür gab es entgegen unserer ersten Meinung viele und dies war für mich als Arbeitnehmervertreter eine sehr wichtige Erkenntnis. Es wäre einfach zu denken, dass nur der Lärm störend wirkt. Wir haben durch intensive Beratung und Arbeit mit Kollegen und Führungskräften schnell erkennen müssen, dass es weitaus mehr Ursachen gibt, die unsere Kollegen belasten. Das war insbesondere die Enge, die entsteht, wenn die Verkehrswege so beschaffen sind, dass sich die Mitarbeiter gegenseitig im Rücken laufen, wenn sie zu ihren Arbeitsplätzen gehen.

**FACTS:** Sitel bezeichnet sich selbst als einen der Weltmarktführer in Kundenzufriedenheit. Jetzt hat das Unternehmen in Wohlfühl-Arbeitsplätze für die Mitarbeiter investiert, um diese Stärke weiter auszubauen. Welche Lösungsansätze spielten dabei eine Rolle?

**Powilleit:** Ein guter Lösungsansatz kann nur durch eine umfassende Analyse gefunden werden. Ich konnte in der letzten FACTS-Ausgabe sehen, dass Sie genau darüber berichtet haben. Ein wichtiger Aspekt war zum Beispiel die Einbindung der Mitarbeiter im Rahmen einer Arbeitsplatzbeurteilung. Dazu hat Mar-

*„Mit den heute praktizierten Lösungen konnte eine Brücke von Arbeitgeber zu Arbeitnehmer geschlagen werden.“*

RENÉ POWILLEIT, Gesamtbetriebsratsvorsitzender Sitel GmbH



tin Lauble von der ergopanel AG einen Fragebogen entwickelt, mit dessen Hilfe 276 unserer Mitarbeiter ihr subjektives Empfinden ausdrücken können. Unsere Kollegen machten Angaben zu den verschiedenen Teilarbeitssystemen – zur Fläche und wie sie genutzt wird, zu den Voraussetzungen für Sitzen und Bewegung, zum Aspekt „Sehen und Wahrnehmen“ und außerdem dazu, wie sie sich konzentrieren können. Bei der Auswertung der Fragebögen wurde schnell deutlich, wo sie die größten Probleme hatten. Uns wurde dadurch klar, dass diese Themen als Erstes angegangen werden mussten. Die Akustik wurde von 80 Prozent aller Kollegen als stark und

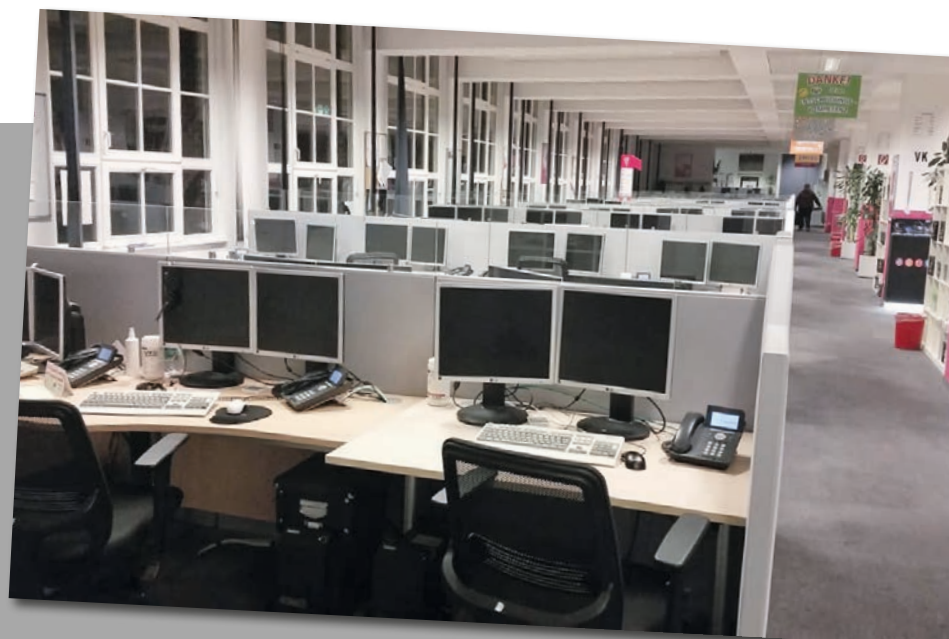
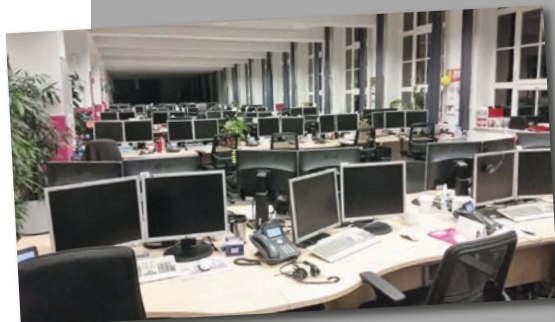
mäßig störend bewertet. Die erste Priorität war für uns somit, hochwertige und sehr gut funktionierende Absorber zu installieren.

**FACTS:** Sie haben dabei auf die Fachkenntnisse eines Experten auf diesem Gebiet gesetzt. In welcher Weise hat die ergopanel AG Sie bei Ihrem Projekt unterstützt?

**Powilleit:** Die Mitarbeiter der ergopanel AG bewahrten uns schon einmal vor einem grundsätzlichen Fehler, indem sie uns die Unterschiede der Messmethoden erklärten. Die uns angebotenen Absorber waren zwar als B-Absorber deklariert, wurden jedoch nur liegend gemessen. Praktisch stehen diese ➤

## INFO Akustik

CALLCENTER: Nach der Umgestaltung (Bild rechts) konnte die akustische Belastung zur allseitigen Zufriedenheit weitgehend ausgeräumt werden.



› aber frei im Raum und haben somit weit niedrigere Absorberwerte. Eine Information, die uns eine Fehlinvestition erspart hat. Dies hatte dann dazu geführt die weitere Zusammenarbeit zu intensivieren und gemeinsam praxisorientiert zu handeln. So haben wir beispielsweise unterschiedliche Absorbervarianten für einen längeren Zeitraum bemustert und die Mitarbeiter über die jeweiligen Verbesserungen schriftlich befragt. Hierbei wurden zum einen unsere Kollegen mit in die Umstrukturierung einbezogen und zum anderen erfuhren wir ganz nebenbei, dass die auf den ersten Blick deutlich niedrigeren Belastungen der visuellen Unruhe doch deutliche Wirkungen zeigen. Dies hatte ergo panel AG im Zuge der Akustikverbesserungen ebenfalls erreicht.

**FACTS:** Welche Resonanz erhielten Sie nach den Umbaumaßnahmen von der Belegschaft und von der Arbeitgeberseite – konnten alle Beteiligten gleichermaßen zufriedengestellt werden?

**Powilleit:** Wie immer sind Veränderungen schwierig und es hat sich deutlich gezeigt, wie wichtig es ist, die Arbeitnehmerschaft mit einzubeziehen. Als Betriebsratsvorsitzender erlebe ich immer wieder, dass Verbesserungen selten aktiv angesprochen werden, dennoch erhielten wir hier sehr schnell ein positives Feedback.

Interessant ist, dass auch die Unternehmerseite schnell erkannt hat, dass mit den heute praktizierten Lösungen eine Brücke von Arbeitgeber zu Arbeitnehmer geschlagen werden konnte, denn letzten Endes ist Humanisierung die intelligenteste Form der Rationalisierung. Die Arbeitgeberseite konnte nach einem Jahr eine Verringerung der Abwesenheitsquote und gleichzeitig eine Erhöhung der Mitarbeiterzufriedenheit feststellen. Eine Win-win-Situation für alle Beteiligten, selbst für unsere Kunden, denn diese verlangen für ihre Kunden ein hohes Maß an Datenschutz, den wir mit der stark verbesserten Akustik auch während der Telefonate sicherstellen.

**FACTS:** Offenbar hat die Beratung durch ergo panel einen großen Beitrag zum Gelingen des Projekts geleistet. Was schätzen Sie besonders an der Zusammenarbeit?

**Powilleit:** Die Kooperation mit der ergo panel AG war von Beginn an fachlich kompetent und

hatte stets den Fokus auf unsere Ziele. Unter dem Arbeitstitel „Arbeitsplatz der Zukunft“ ist es uns wichtig, dass die bestehenden Großraumbüros so gestaltet werden, dass eine wirtschaftlich tragbare, flexible, nachhaltige und gesundheitsfördernde Arbeitsatmosphäre geschaffen wird. Hierbei hat uns die ergo panel AG mit tiefer Fachkenntnis und langjähriger Erfahrung überzeugt. Durch ihr eigenständi-

ges und verantwortliches Handeln hat das Unternehmen dafür gesorgt, dass das Konzept erfolgreich erstellt und fachgerecht umgesetzt wurde. Die ergo panel AG hat uns gezeigt, dass ihr stets die umfangreiche Beratung wichtiger war als der schnelle Vertragsabschluss. Das ist ein wichtiges Kriterium für uns, das dazu geführt hat, auch in Zukunft partnerschaftlich zusammenzuarbeiten. (akn) ■

ANALYSE: In einer umfassenden Befragung machten die Callcenter-Mitarbeiter Angaben zu vier Teilarbeitssystemen in ihrem Umfeld.

<b>Arbeitssystem „Fläche“</b>				
Verfügen Sie	ja	nein		
- über ausreichend Tisch-Arbeitsfläche	75%	25%		
- über ausreichend Bewegungsfläche am Arbeitsplatz (mind. 1m Tiefe hinter dem Schreibtisch)	87%	13%		
- über ausreichend Ablage/Stauraum am Arbeitsplatz	51%	49%		
- ausreichend Gruppenablage (gemeinsamer Zugriff)	-	-		
Sind Ihre Arbeitsmittel (PC, Tastatur, etc.) optimal angeordnet	76%	24%		

<b>Arbeitssystem „Sitzen und Bewegen“</b>				
Leiden Sie bei Ihrer Arbeit an auffälligen Störungen Ihres Wohlbefindens?	stark	mäßig	kaum	gar nicht
Rückenschmerzen	8 %	41 %	31 %	20 %
Schulterschmerzen	10 %	33 %	25 %	32 %
Schmerzen in den Händen (RSI)	3 %	11 %	24 %	62 %
Kopfschmerzen (Verspannungen)	15 %	33 %	30 %	22 %

<b>Arbeitssystem „Sehen und Wahrnehmen“</b>				
Fühlen Sie sich an ihrem Arbeitsplatz durch bestimmte Arbeitsbedingungen regelmäßig beeinträchtigt?	stark	mäßig	kaum	gar nicht
Beleuchtungsverhältnisse (Lichtstärke)	20 %	22 %	30 %	28 %
Leuchtdichteunterschiede (Blendung)	11 %	25 %	37 %	27 %

<b>Arbeitssystem „Geistige Konzentration“</b>				
Fühlen Sie sich an ihrem Arbeitsplatz durch bestimmte Arbeitsbedingungen regelmäßig beeinträchtigt?	stark	mäßig	kaum	gar nicht
Lärm, Geräusche	41 %	39 %	15 %	5 %
Visuelle Unruhe (durch Personen, hin und her)	13 %	32 %	36 %	19 %
zu warme Temperaturen	23 %	27 %	32 %	18 %
zu kühle Temperaturen	10 %	23 %	35 %	32 %
Zugluft	15 %	28 %	26 %	19 %
Trockene Luft	27 %	28 %	26 %	19 %

<b>Leiden Sie bei Ihrer Arbeit an auffälligen Störungen Ihres Wohlbefindens?</b>				
Trockene Augen	13 %	21 %	22 %	45 %
Augen brennen	9 %	29 %	30 %	32 %
Sehbeschwerden	8 %	30 %	26 %	36 %

<b>Leiden Sie bei Ihrer Arbeit an auffälligen Störungen Ihres Wohlbefindens?</b>				
Konzentrationsprobleme	10 %	32 %	42 %	16 %
unwohl sein, etc.	5 %	17 %	41 %	37 %

