

CallCenter

Sonderbeilage mit fachlicher Unterstützung von Draabe

PROFI

Gesundheit
Stimme & Co.

Kosten
Weniger Krankenstand

Praxis im Callcenter
Erfolgreich im Einsatz



Luftfeuchte
der unterschätzte Erfolgsfaktor



Liebe Leserinnen und Leser

Kleiner Hebel – große Wirkung

Im modernen Callcenter dreht sich heute alles um die großen Prozesse wie Personaleinsatzplanung, Mitarbeitermotivation oder Multichannel-Kommunikation – alles, was ein Unternehmen heute zum Erfolg führt. Doch bleibt beim großen Blick auf die Callcenter-Steuerung ein vermeintlich kleiner Faktor oft auf der Strecke: das Raumklima. Ein Faktor der allzu gerne unterschätzt wird. Aber gerade ein optimales Arbeitsumfeld im Callcenter steigert die Leistung und schützt die Gesundheit der Mitarbeiter auf Dauer. Und das ist nicht nur ein Soft- oder Wohlfühlfaktor, sondern kann sich direkt auf die Performance des Callcenters durchschlagen. Anhand einer Kosten-Nutzen-Analyse wird dies schnell klar. Atemwegserkrankungen sind heute die häufigste Ursache für Arbeitsunfähigkeit. Fast ein Viertel aller Erkrankungsfälle (21,8 Prozent) sind auf Atemwegserkrankungen zurückzuführen. Das führt dazu, dass bundesweit mehr als 50 Millionen Tage Arbeitsunfähigkeit entstehen, die Deutschlands Unternehmen pro Jahr 130 Milliarden Euro kosten. Die Zahlen zeigen, die richtige Luftfeuchte ist mehr als ein reiner Wohlfühlfaktor, sondern legt die Basis für ein gesundes Arbeitsumfeld im Callcenter. Kleiner Hebel – große Wirkung. Mehr zu den theoretischen Grundlagen, sowie Erfolgsrezepten aus der Praxis finden Sie in unserem aktuellen Ratgeber.



Simone Fojt

DIE SITUATION

Problem: Zu trockene Luft im Callcenter

Callcenter-Agenten müssen sich bei der Arbeit wohl fühlen. Die richtige Arbeitsumgebung ist dafür eine Grundvoraussetzung. Hohe Gesprächsqualität und erfolgreiche Kundendialoge lassen sich durch eine zeitgemäße Gestaltung des Arbeitsplatzes positiv beeinflussen. Ein entscheidender Einflussfaktor ist das Raumklima: Gute Raumluftqualität, die richtige Temperatur und eine optimale Luftfeuchte sind wichtige Faktoren für das Wohlbefinden im Callcenter.

Das richtige Raumklima hat jedoch auch Einfluss auf die Gesundheit. Callcenter-Agenten sind arbeitsmedizinisch erhöhten Belastungen ausgesetzt: Zeitdruck, eingeschränkte Bewegungsfreiheit, Lärm und die sprechintensive Tätigkeit führen häufig zu gesundheitlichen Beschwerden. Atemwegserkrankungen, zu denen auch Heiserkeit und Kehlkopfentzündungen gehören, sind eine der Hauptursachen für Krankschrei-

bungen im Callcenter. Zu trockene Luft ist eine der häufigsten Ursachen: „Schleimhäute (Augen, Nase, Rachen) und Atemwege trocknen aus bzw. sind gereizt. Das Sprechen wird als unangenehm und belastend empfunden. Die Anfälligkeit für Krankheiten ist erhöht“.¹ Die relative Luftfeuchte ist somit nicht nur als Wohlfühlfaktor bedeutsam, sondern auch als feste Größe in der Arbeitsmedizin anzusehen.

Trotz weit reichendem Einfluss der Raumluftfeuchte auf das Wohlbefinden und die Gesundheit ist eine Mindestluftfeuchte für Callcenter-Arbeitsplätze bisher nicht verbindlich festgeschrieben. Auf den folgenden Seiten werden die Auswirkungen zu geringer Luftfeuchte auf die Gesundheit vor allem vor dem Hintergrund neuester Erkenntnisse näher beleuchtet.

¹ VGL. CCALL „ARBEITSUMGEBUNG UND ERGONOMIE“, S. 7

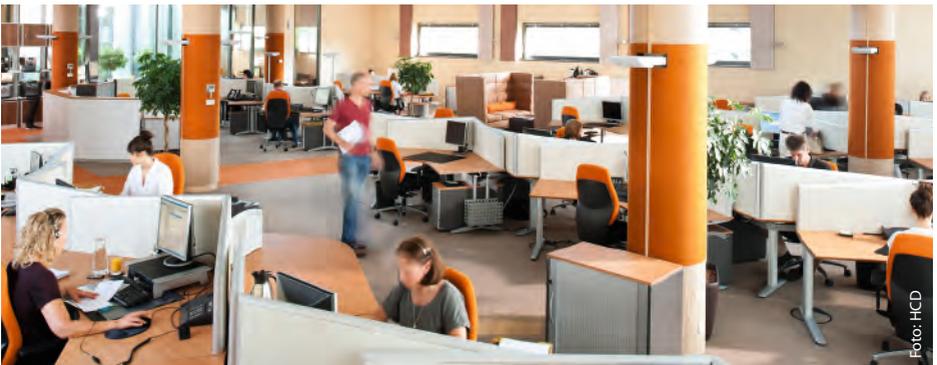


Foto: HCD

Ein optimales Arbeitsumfeld im Callcenter steigert die Leistung und schützt die Gesundheit

Schutz vor Stimmstörungen

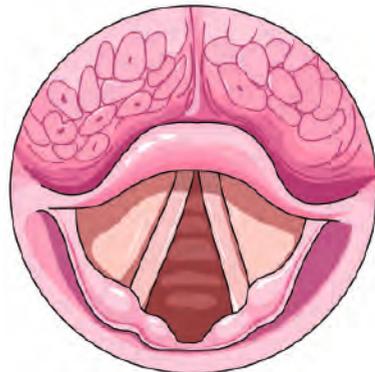


Die Stimme: entscheidend für einen erfolgreichen Kundendialog

Eine wohlartikulierte, natürliche Stimme ist für jeden Callcenter-Agenten wichtigstes Instrument für einen erfolgreichen Kundendialog. Durch den dauerhaften Gebrauch der Stimme ist jedoch das Risiko, sich wegen Stimmstörungen behandeln zu lassen, fast dreimal so hoch als bei anderen Berufsgruppen. Untersuchungen¹ belegen, dass über 60 % der Callcenter-Agenten unter Stimmbelastungen leiden. Häufige Symptome sind Trockenheit im Rachen und Kehlkopf, vermehrtes Räuspern und Heiserkeit.

Die Stimmbildung erfolgt im Kehlkopf, in dem sich die durch eine Schleimhaut umgebenen Stimmlippen und Stimmbänder befinden. Diese sensible Schleimhaut benötigt eine konstante Feuchtigkeit, um der Stimme

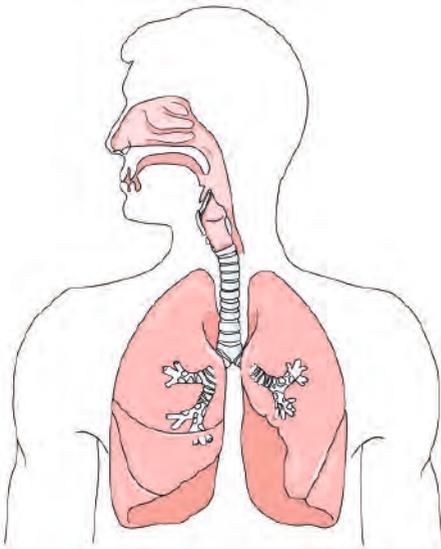
ein gesundes Funktionieren und damit einen klaren und anstrengungsfreien Klang zu ermöglichen. Beim Sprechen wird Luft aus der Lunge durch den Kelhkopf gedrückt. Die Stimmlippen geraten in Schwingungen und erzeugen, wie die Saiten einer Gitarre, Töne. Ist die Luftfeuchte zu niedrig, verlieren die Schleimhäute der Stimmlippen ihre optimale Feuchtigkeit und damit Elastizität. Die Stimmritze kann nach dem Einatmen durch die Stimmlippen nicht mehr vollständig geschlossen werden. Nebenluft gerät in den Stimmapparat und es kommt zu Anstrengungsanzeichen, Räusper-, Husten-, Schluckzwang und schlimmstenfalls zum Wegbleiben der Stimme. Das Berufsgenossenschaftliche Institut für Arbeitsschutz (BGIA)² empfiehlt Berufsgruppen mit hohem Sprechanteil eine Mindestluftfeuchte von 40 %.



Der Kehlkopf leidet bei trockener Luft

¹ VGL. CCALL SPECIAL „ARBEITEN IN EINEM SPRECHBERUF“, S 8 FF.

² HVBG/BGIA (2005): INNENRAUMARBEITSPLÄTZE – VORGEHENS-EMPFEHLUNG FÜR DIE ERMITTLUNGEN ZUM ARBEITSUMFELD, S. 118



Optimale Luftfeuchte schützt vor Atemwegserkrankungen

Geschützte Atemwege

Die Schleimhäute des Atmungstraktes (Nase, Bronchien, Lunge) erfüllen eine wichtige Schutz- und Selbstreinigungsfunktion. Innerhalb der Atemwege findet ein kontinuierlicher Reinigungsprozess statt – die sogenannte „Mucociliäre Clearance“. Aktuelle Untersuchungen von Prof. Dr. Guggenbichler³ zeigen, dass dieser Reinigungsprozess entscheidend von der Raumluftfeuchte abhängt:

Krankheitserreger, Stäube und Allergene werden auf der klebrigen Gelschicht der Schleimhäute festgehalten und durch peitschenschlag-ähnliche Bewegungen der Schleimhaut-Flimmerhärchen aus Nase, Bronchien und Lunge heraustransportiert – z.B. durch Husten oder Schlucken. Je schnel-

ler Krankheitserreger abtransportiert werden desto geringer ist das Risiko einer Erkrankung der Atemwege. Sind die Schleimhäute jedoch zu trocken, erlahmt die Transportfähigkeit der Flimmerhärchen und damit die Selbstreinigungsfunktion der Schleimhäute.

Fazit der Untersuchungen ist, dass für eine effiziente, schnelle Klärfunktion der Luftwege eine ausreichend hohe Luftfeuchtigkeit von mindestens 30 % nötig ist. Die schnellste Transportgeschwindigkeit wurde bei einer relativen Luftfeuchte von 45 % erreicht. Bei einer relativen Luftfeuchtigkeit unter 20 % blockieren die Flimmerhärchen vollständig und der Körper ist schutzlos den Angriffen krankheitserregender Mikroorganismen ausgesetzt.

³ UNIV.-PROF. DR. J. PETER GUGGENBICHLER (2007), KLINIK FÜR KINDER UND JUGENDLICHE DER UNIVERSITÄT ERLANGEN

Weniger Grippe-Erkrankungen

Amerikanische Wissenschaftler haben den Einfluss der Luftfeuchtigkeit auf die Übertragung von Influenza-Viren untersucht.¹ Es zeigte sich, dass bei einer relativen Luftfeuchte zwischen 20-35% das Risiko sich mit einem Influenza-A-Virus anzustecken etwa dreimal so hoch ist im Vergleich zu einer mittleren Raumluftfeuchte von 50%. Die Gründe dafür werden auf drei Untersuchungsergebnisse zurückgeführt: 1) Die Selbstreinigungskraft der Schleimhäute ist bei einer relativen Luftfeuchtigkeit von 45% am Größten. 2) Die Lebensdauer der Viruspartikel in den Ausatmungsströpfchen ist abhängig von der relativen Luftfeuchte. 3) Die Luftübertragung (Reichweite und Verbleibdauer) der Ausatmungsströpfchen ist abhängig von der relativen Luftfeuchte. Bei höherer relativer Luftfeuchte nehmen die Ausatmungsströpfchen zusätzlich Wasser auf und erhöhen ihr Gewicht. Die Tröpfchen fallen schneller zu Boden und verbleiben kürzer in der Luft. Das Übertragungsrisiko sinkt.



Weniger Schnupfen und Husten im Winter



Bildschirmarbeit ist Schwerstarbeit für die Augen

Das trockene Auge

Intensive Bildschirmarbeit im Callcenter ist Schwerstarbeit für die Augen: Geschwollene Augenlider, Rötungen, Fremdkörpergefühl, Brennen und hohe Lichtempfindlichkeit sind häufig die Folge. Eine der Ursachen dafür ist eine zu geringe Benetzung der Augenoberfläche mit Tränenflüssigkeit. Ein optimaler, intakter Tränenfilm hat die Aufgabe, die Augenoberfläche vor Reizungen und Infektionen der Bindehaut zu schützen. Bei zu trockener Raumluft kommt es zu einer verstärkten Verdunstung der Tränenflüssigkeit. Ist die Luftfeuchte länger andauernd zu gering, kann der Tränenfilm sogar reißen. Stundenlanges Starren auf den Bildschirm verstärkt diesen Effekt zusätzlich. Die Folge ist eine zunehmende Reizung, Augenbrennen und bei schweren Verlaufsformen Entzündungen und ernsthafte Augenschäden.

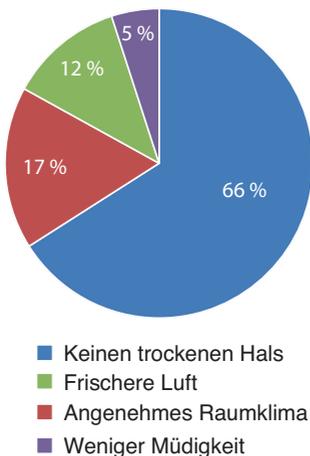
¹ LOWEN, MUBAREKA, STEEL, PALESE (2007): INFLUENZA VIRUS TRANSMISSION IS DEPENDENT ON RELATIVE HUMIDITY AND TEMPERATURE. PLOS PATHOGENS 10/07

Wohler fühlen – besser arbeiten!

Mitarbeiter, die sich wohl fühlen, sich mit ihrer Arbeit und ihrem Arbeitsumfeld identifizieren sind erfolgreicher. Die Gestaltung einer Arbeitsumgebung, die motiviert und begeistert, gehört daher zu den großen Herausforderungen in heutigen Callcentern. Ein optimales Wohlfühlklima ist eine der entscheidenden Voraussetzungen, um eine hohe Gesprächs- und Servicequalität im Callcenter zu sichern. Jenseits jeder Kosten-Nutzen-Betrachtungen und Aspekte des Gesundheitsschutzes ist der Faktor „Mensch“ und das individuelle Wohlfühlen der Mitarbeiter bei der Arbeitsplatzgestaltung immer zu berücksichtigen.

Welchen positiven Einfluss eine Luftbefeuchtung auf das subjektive Wohlbefinden hat, zeigt eine Mitarbeiterbefragung bei einem niederländischen Callcenter-Dienstleister. Befragt nach den positiven Effekten der Luftbefeuchtung antworteten die Mitarbeiter wie folgt:

Ergebnisse Mitarbeiterbefragung



Frisches Raumklima vitalisiert

Frischeres Raumklima

Die Direktraum-Luftbefeuchtung bewirkt als Zusatznutzen eine angenehme Auffrischung des Raumklimas. Durch die sehr feine, fast unsichtbare Wasservernebelung erfolgt eine schnelle und unmittelbare Feuchteaufnahme der Luft. Das Ergebnis ist ein angenehm frisches Raumklima, das vitalisiert und sich wohltuend auf die Haut, die Atemwege und den gesamten Organismus auswirkt. Somit wird Stress abgebaut und das Wohlbefinden am Arbeitsplatz gesteigert.

Die vollständige Absorption der mikrofein vernebelten Wassertropfen in der Luft bewirkt, dass dem Raum zusätzlich Wärme entzogen wird. Dieser adiabate Kühleffekt ist nicht nur wohltuend sondern kann den Einsatz einer Klimaanlage im Sommer und in der Übergangszeit unterstützen.

Fakten zum Krankenstand in Callcentern

Der Krankenstand in Callcentern ist im Vergleich zu anderen Branchen seit Jahren überdurchschnittlich hoch. Ein Blick auf die Statistiken zeigt, dass sich die meisten Arbeitsunfähigkeitsfälle auf Atemwegserkrankungen zurückführen lassen. Der Schutz der Schleimhäute der Atemwege und des Stimmapparates hat daher für Callcenter eine große monetäre Hebelwirkung, um Fehlzeiten und Einschränkungen der Leistungsfähigkeit zu reduzieren.

Atemwegserkrankungen sind häufigste Ursache für Arbeitsunfähigkeit

- Fast ein Viertel aller Erkrankungsfälle (21,8%) sind auf Atemwegserkrankungen zurückzuführen.¹ Bundesweit kosten mehr als 50 Mio. Arbeitsunfähigkeitstage Deutschlands Unternehmen pro Jahr 130 Mrd. Euro.²

Callcenter-Mitarbeiter sind 25,3 Tage/Jahr krankgeschrieben

- Im Jahre 2012 betrug der durchschnittliche Krankenstand in Callcentern 6,94%¹
- Der Verlust an Arbeitstagen beträgt pro Mitarbeiter durchschnittlich 25,3 Tage

¹ AOK RHEINLANDBERICHT 2012, BGF INSTITUT FÜR BETRIEBLICHE GESUNDHEITSFÖRDERUNG

² MANAGER MAGAZIN 6/2011

³ CONTACT CENTER NETWORK, 2013
(WWW.CONTACT-CENTER-NETWORK.DE)



Luftfeuchte ist im Callcenter ein Produktionsfaktor

Das Raumklima wird für Callcenter immer wichtiger

- Die CCN Investitionsstudie 2013³ stellt heraus, dass über 70% der befragten Callcenter das Raumklima als wichtige Investitionsmöglichkeit für die Zukunft bewerten.

Kosten-Nutzen-Betrachtung

Für jedes Unternehmen sollen sich Investitionen rechnen. Betreiber von Callcentern, ob Inhouse oder Dienstleister, machen bei ihrer Entscheidungsfindung da in der Regel keine

Ausnahme. In der Praxis sind jedoch Investitionen in die Gesundheit, in das Wohlbefinden und in die Motivation der Mitarbeiter monetär kaum bzw. überhaupt nicht zu erfassen. Zu vielfältig und komplex sind die äußeren Einflussfaktoren und die individuellen Gegebenheiten. Dennoch soll hier auf Basis der genannten Fakten und realistischer Annahmen der Versuch einer vorsichtigen Kosten-Nutzen-Betrachtung unternommen werden.

HINWEIS:

Erkrankungen des Stimmapparates und andere durch zu geringe Luftfeuchte beeinflusste Erkrankungen werden mangels statistischer Erhebungen hier nicht berücksichtigt.

1. Was kostet zu trockene Luft?

1.1. Annahmen:

- Krankenstand im Callcenter 6,94 %

$$\frac{25,3 \text{ Arbeitsunfähigkeitstage}}{365 \text{ Versichertentage}} \times 100 = 6,94 \% \text{ Krankenstand}$$

- Betrachtet werden **nur Erkrankungen der Atemwege** (21,8 %)
- **Lohnkosten** je Callcenter-Mitarbeiter € 30.000,-/Jahr
- **Kosten des Arbeitsausfalls** (nicht geleistete Arbeit, die z.B. von anderen Kollegen durch Überstunden kompensiert werden muss) bewertet mit Faktor 1,8 × Lohnkosten

1.2 Kosten der Arbeitsunfähigkeit/Jahr

Arbeitsunfähigkeit	Tage	Lohnkosten	Kosten Arbeitsausfall
• Arbeitsunfähigkeitstage	25,3 Tage	€ 2.082,-	€ 3.748,-
davon entfallen auf Atemwegserkrankungen (21,8 %)	5,5 Tage	€ 453,-	€ 815,-

1.3 Kosten der Atemwegserkrankungen/Jahr

Anzahl Mitarbeiter	Lohnkosten	Kosten Arbeitsausfall
25	11.325 €	20.375 €
80	36.240 €	65.200 €

Welchen Nutzen hat die Luftbefeuchtung?

Annahme: Eine ganzjährig optimale Luftfeuchte reduziert die Gefahr von Atemwegserkrankungen um **25%**. Die Arbeitsunfähigkeitstage durch Atemwegserkrankungen reduzieren sich dann von durchschnittlich **5,5 auf 4,13 Tage** (um 1,38 Tage).

Die Annahme ist eine sehr vorsichtige Schätzung, die alle anderen positiven Effekte der Luftbefeuchtung auf die Gesundheit unberücksichtigt lässt.

2.1 Kosten einer Direktraum-Luftbefeuchtung (Beispiel)

Mitarbeiter	Raumvolumen	Investitionen	Montage	AfA (auf 5 Jahre)	Komplett-Miete/Jahr*	Wartung (2x jährlich)
25	max. 2.000 m ³	0 €	3.500 €	0 €	3.500 €	0 €
80	ca. 5.000 m ³	32.000 €	8.000 €	6.400 €	/	5.000 €

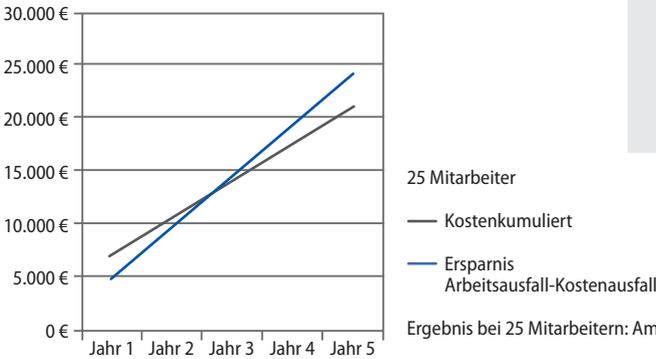
*DIE KOMPLETT-MIETE EINES „KLEINRAUM-BEFEUCHUNGSSYSTEMS“ UMFASST ALLE HALBJÄHRLICH ERFORDERLICHEN SERVICE- UND WARTUNGSLEISTUNGEN

2.2 Kosten-Nutzen-Betrachtung kumuliert über 5 Jahre

25 Mitarbeiter						
	Jahr 1	Jahr 2	Jahr 3	Jahr 4	Jahr 5	
Komplett-Miete	3.500 €	3.500 €	3.500 €	3.500 €	3.500 €	
Montage	3.500 €					
Kosten kumuliert	7.000 €	10.500 €	14.000 €	17.500 €	21.000 €	
Ersparnis Arbeitsausfall-Kosten	5.094 €	10.188 €	15.281 €	20.375 €	25.469 €	

FAZIT:

Bei ausschließlicher Betrachtung der Atemwegserkrankungen und sehr vorsichtiger Annahmen kann sich die Investition in eine Luftbefeuchtungsanlage bereits nach zwei bis drei Jahren amortisieren.



25 Mitarbeiter

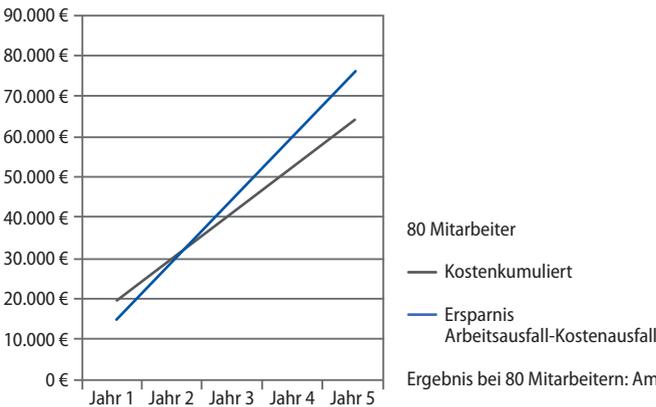
— Kostenkumuliert

— Ersparnis
Arbeitsausfall-Kostenausfall

Ergebnis bei 25 Mitarbeitern: Amortisation nach 3 Jahren

2.3 Kosten-Nutzen-Betrachtung kumuliert über 5 Jahre

80 Mitarbeiter					
	Jahr 1	Jahr 2	Jahr 3	Jahr 4	Jahr 5
Montage	8.000 €				
AfA	6.400 €	6.400 €	6.400 €	6.400 €	6.400 €
Wartung	5.000 €	5.000 €	5.000 €	5.000 €	5.000 €
Kosten kumuliert	19.400 €	30.800 €	42.200 €	53.600 €	65.000 €
Ersparnis Arbeitsausfall-Kosten	16.310 €	32.620 €	48.930 €	65.240 €	81.550 €



80 Mitarbeiter

— Kostenkumuliert

— Ersparnis
Arbeitsausfall-Kostenausfall

Ergebnis bei 80 Mitarbeitern: Amortisation nach 2 Jahren

Ideal zur Nachrüstung

Um ganzjährig eine optimale Luftfeuchte zu sichern, muss zusätzliche Feuchtigkeit in die Raumluft gebracht werden. Wenn eine Luftbefeuchtungsanlage aus finanziellen oder technischen Gründen nicht in die Klimaanlage eingebaut werden kann, können heute fast überall sogenannte Direktraum-Systeme eingesetzt werden. Kleine, flexibel positionierbare Düsen-Luftbefeuchter werden direkt im Callcenter installiert und erzeugen im Raum einen mikrofeinen Sprühnebel, der sofort von der Raumluft aufgenommen wird. Für Callcenter gibt es sehr kleine Nano-Luftbefeuchter, die sich jeder Raumanforderung anpassen.

Hygiene entscheidend

Direktraum-Luftbefeuchter müssen mit speziell aufbereitetem, keimfreiem Wasser betrieben werden. Bei der Auswahl des geeigneten Befeuchtungssystems hilft das Zertifikat „Optimierte Luftbefeuchtung“ der Deutschen Gesetzlichen Unfallversicherung (DGUV). Mit dem Zertifikat wird der hygienische und betriebssichere Betrieb des Luftbefeuchtungssystems nach außen dokumentiert. Die VDI Richtlinien 6022 (Blatt 6) regeln den aktuellen Stand der Technik hinsichtlich Planung, Bau und Instandhaltung von Direkt-Befeuchtungssystemen.



Direkt-Raumluftbefeuchter erzeugen einen mikrofeinen Sprühnebel



Der DRAABE NanoFog passt in jedes Callcenter

Thomas Cook, Oberursel



Bei Thomas Cook wurde ein ganzheitliches Raum- und Klimakonzept umgesetzt

Die Thomas Cook AG ist einer der führenden Anbieter von touristischen Leistungen und Produkten in Deutschland. Gelebt wird eine Unternehmenskultur, in der alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gewertschätzt und respektiert werden, und in der es Spaß machen soll, zu arbeiten. Dieser Leitidee folgend wurde auch die neue Einrich-

tung der Abteilung „Kundenservice“ geplant und umgesetzt. Seit 2010 sind die Teams des Thomas Cook Kundenservices nach touristischen Zielregionen in drei großzügigen Gruppenbüros gegliedert. Zur Luftbefeuchtung wird in den Open Space Räumen das DRAABE System NanoFog Evolution eingesetzt, das speziell für die Nachrüstung in Bürogebäuden konzipiert ist. Axel Müller-Uderstadt, Leiter Kundenservice bei Thomas Cook, war sich der Bedeutung der Luftfeuchte für seine Abteilung schon mit Beginn der Planung bewusst: „Die Luftbefeuchtung ist für mich ein Muss, um meinen Mitarbeitern das bestmögliche Raumklima zu geben, das vor Stimmbelastungen und zu trockenen Schleimhäuten schützt.“ Um eine ganzjährig optimale Luftfeuchte von 40 % zu sichern, sind in den Großraumbüros jeweils drei Direkt-Raumluftbefeuchter im Einsatz.



Das Wasser wird mikrofein und hygienisch im Raum verteilt

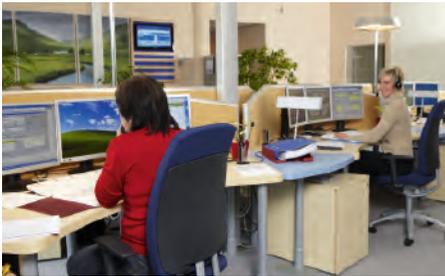


Die gewünschte Luftfeuchte ist digital geregelt

Stadtwerke Schwerin, Schwerin

Das Kundenservice-Team der Stadtwerke Schwerin berät zu allen Fragen rund um die Themen Strom, Gas, Wärme, Wasser und Abfall. An einem normalen Tag haben die 10 Mitarbeiter ca. 550 Kundengespräche telefonisch zu führen und zusätzlich Anfragen schriftlich zu bearbeiten. „Der Telefonservice ist eines der wichtigsten Portale zum Unternehmen und unsere Mitarbeiter dort bilden eine sehr wichtige Schnittstelle“, betont der Stadtwerke-Geschäftsführer Dr. Josef Wolf. Dieser besonderen Bedeutung folgend konnte Ende 2010 die Inneneinrich-

tung des Kundenservices komplett neu gestaltet werden. Besonders glücklich ist Heiko Brodehl, Teamleiter Kundenservice, seitdem über die neue Luftbefeuchtungsanlage: „Um unserem Team ein gesundes und erfolgreiches Arbeiten zu ermöglichen, ist die Luftfeuchte von großer Bedeutung. Der Einfluss zu trockener Luft auf die Stimme ist immens.“ In Schwerin sind dafür zwei DRAABE Direkt-Raumluftbefeuchter im Einsatz, die bei Bedarf einen mikrofeinen „Nebel“ versprühen, der sofort von der Raumluft aufgenommen wird.



Optimales Klima bei den Stadtwerken Schwerin



DRAABE NanoFog Evolution im Einsatz



Für Heiko Brodehl ist der Schutz der Stimme besonders wichtig

Kaffee Partner, Osnabrück

Kaffee Partner ist mit fast 40 Jahren Erfahrung und bundesweit knapp 500 Mitarbeitern führend in der Entwicklung und im Vertrieb von Kaffeemaschinen und Zubehör. Das rasante Firmenwachstum, gefördert durch den Boom vielfältigster Kaffe Zubereitungen und Kaffeesorten, machte 2012 einen Neubau dringend notwendig. „Ein schöner, störungsfreier und gesunder Arbeitsplatz motiviert und fördert die Produktivität und Kreativität“, erläutert Dr. Ost, Vorstandsvorsitzender der Kaffee Partner Leasing GmbH. Im Kaffee Partner Kundenservice ist dafür eine DRAABE Direkt-Raumluftbefeuchtung als präventive Maßnahme zur Gesunderhal-

tung und zur Schaffung eines vitalisierenden Raumklimas im Einsatz. Auf zwei Etagen beantworten 80 Mitarbeiter telefonisch täglich alle Fragen rund um die auf die individuellen Wünsche der Kunden angepassten Kaffeemaschinen. Bei der sehr sprach- und bildschirmintensiven Tätigkeit im Kundenservice sind Stimme und Augen besonders beansprucht. Aufgrund der bisher gemachten Erfahrungen ist Dr. Ost vom Nutzen der Luftbefeuchtung überzeugt: „Wohlfühlen am Arbeitsplatz ist ein elementares Grundbedürfnis. Durch die Luftbefeuchtung können unsere Mitarbeiter im Kundenservice jetzt gesund und erfrischt durchatmen.“



Kleine Direkt-Raumluftbefeuchter schützen die Gesundheit und vitalisieren



Im Kundenservice sind Stimme und Augen besonders beansprucht



Open Space Bürofläche im Kaffee Partner Kundenservice

Was tun bei zu trockener Luft im Callcenter?

Die ersten Schritte für ein gesünderes Wohlfühlklima im Callcenter sind meist einfacher als man denkt: Bei anhaltend schlechter Luft im Büro ist es sinnvoll, zunächst die Haustechnik um Rat zu fragen. Schlecht eingestellte Klimaanlage mit zu hohen Temperaturen und störender Zugluft sind häufig die Ursache. Überheizte Räume machen müde und lassen die Luftfeuchtigkeit automatisch sinken. Ist die relative Luftfeuchte über einen längeren Zeitraum geringer als 40% ist der Einbau von zusätzlichen Luftbefeuchtern empfehlenswert.

INFORMATIONEN:

Weitere Informationen zum Thema „Luftbefeuchtung“ und ein 24-seitiger „Wohlfühlratgeber“ können angefordert werden bei:

DRAABE Industrietechnik GmbH,
Tel.: +49 40 8532770,
draabe@draabe.de,
www.draabe.de



5 GUTE TIPPS FÜR DIE PRAXIS:

1. Büros nicht überheizen

Die optimale Raumtemperatur zwischen 20 °C und 22 °C einstellen.

2. Richtig lüften

Besonders im Winter nicht dauerlüften. Fenster nur kurz aber dafür weit öffnen (Stoßlüftung).

3. Regelmäßig messen

Temperatur und Luftfeuchtigkeit regelmäßig messen, dokumentieren und die Ergebnisse mit der Haustechnik besprechen. Die Luftfeuchte sollte dauerhaft nicht unter 40% Luftfeuchtigkeit fallen.

4. Zusätzlich befeuchten

Bei einer relativen Luftfeuchte von weniger als 40% zusätzliche Feuchtigkeit durch Luftbefeuchter einbringen.

5. Nur geprüfte Luftbefeuchter einsetzen

Hygienisch unbedenkliche Luftbefeuchter haben das Test-Zeichen „Optimierte Luftbefeuchtung“ der Deutschen Gesetzlichen Unfallversicherung und erfüllen die Anforderungen der VDI 6022 Blatt 6.