|  |
| --- |
| **Optimierte Contact Center Experience: Jabra erweitert Engage-Serie um zwei Contact Center Headsets der neuesten Generation** |
| A picture containing computer, person  Description automatically generated |
| * Das Jabra Engage 50 II ist mit einem leistungsstarken 3-Mikrofonsystem ausgestattet, das für eine glasklare Sprachqualität und eine hervorragende Unterdrückung von störenden Hintergrundgeräuschen sorgt
* Das Jabra Engage 40 verbessert mit seiner Leistung Kundenzufriedenheit und erleichtert dank klarer Sprachqualität und effizienter Anrufabwicklung den Agent:innen die Arbeit
* Beide Headsets versorgen Contact Center mit relevanten Daten zur Audioqualität und Gesprächsleistung

**Raubling, 15. September 2022** – Jabra, der dänische Hersteller von Audio-, Video- und Collaboration-Lösungen, stellt heute die Erweiterung seiner Engage-Reihe vor. Gleich zwei Headsets unterstützen zukünftig Mitarbeiter:innen im digitalen Contact Center und verbessern gleichzeitig das Kundenerlebnis. Das Jabra Engage 50 II verspricht klare Kundengespräche\* und sorgt mit der neuen SmartRinger-Funktion dafür, dass kein Anruf mehr verpasst wird. Das Jabra Engage 40 bietet eine innovative Stimmoptimierung und Unterdrückung von Hintergrundgeräuschen, damit sich die Agent:innen ganz auf das Gespräch mit ihren Kund:innen konzentrieren können. Diese Funktionen tragen entscheidend zu einer optimalen Kundenerfahrung bei und führen zu einer verbesserten Kundenzufriedenheit, die heute in den meisten Contact Centern als wichtigster Leistungsindikator gilt.**Glasklare Gespräche und mehr Mobilität mit dem Jabra Engage 50 II**Eine klare Stimmwiedergabe ist die wichtigste Eigenschaft eines modernen Headsets für Contact Center, da sie sich direkt und entscheidend auf das Kundenerlebnis auswirkt. Deshalb setzt Jabra bei seinem neuen Engage 50 II auf fortschrittliche Algorithmen, die die Stimmen der Benutzer:innen durch Beamforming erfassen und Geräusche im Hintergrund analysieren. Das 3-Mikrofon-System übertrifft mit seinen Fähigkeiten die Anforderungen des Microsoft Standards „Premium Microphone for the Open Office“.\*\* Es unterdrückt Geräusche bis zu 36 Dezibel und ermöglicht so ein klares Anruferlebnis sowie eine exakte Transkription von Anrufen.Das Engage 50 II Headset verfügt zudem über einen einstellbaren, akustischen Rufton, der die Benutzer:innen über eingehende Anrufe informiert, auch wenn sie das Headset nicht tragen. Er befindet sich an einer abnehmbaren Steuereinheit samt Lautstärkeregler, der variabel auf dem Schreibtisch zum Beispiel neben der Tastatur platziert werden kann. So sind alle Steuerelemente jederzeit zugänglich. Diese Funktion erleichtert das Arbeiten ungemein, da die Agent:innen auch dann keine Anrufe verpassen, wenn sie sich einmal für kurze Zeit nicht am Schreibtisch befinden.**Optimaler Komfort mit dem Jabra Engage 40**Contact Center-Agent:innen tragen ihre Headsets den ganzen Tag über. Kundengespräche, Coaching und Training nehmen viel Zeit in Anspruch und machen Komfort zum A und O für moderne Headsets. Das Jabra Engage 40 ist ultraleicht und mit clever gestalteten, abgewinkelten Ohrpolstern sowie einem innovativen Labyrinthmuster in jeder Ohrmuschel zur Druckentlastung ausgestattet. Der integrierte Gehörschutz, zwei hochwertige Mikrofone, geräuschisolierende Ohrmuscheln und die fortschrittliche Lautsprechertechnologie optimieren jedes gesprochene Wort. Das Engage 40 verfügt außerdem über eine im Kabel integrierte Steuereinheit, mit der die Agent:innen über programmierbare Tasten Anrufe annehmen und stummschalten oder die Lautstärke regeln können.**Transparenz im Callcenter-Betrieb neu gedacht**Beide Modelle bieten den Agent:innen Vorteile, die weit über die traditionelle Rolle eines klassischen Headsets hinausgehen. Sie fungieren ähnlich wie Sensoren, indem sie ihnen wichtige Daten zur Audioqualität und Gesprächsleistung liefern. In hybriden Arbeitsumgebungen ist es für Contact Center und Agent:innen schwierig zu beurteilen, ob sie ihren Gesprächspartner:innen eine gute Audioqualität und damit ein angenehmes Gespräch liefern. Die dazu notwendigen Daten stehen mit dem Jabra Software Development Kit (SDK) zur Verfügung und lassen sich dank vorgefertigter Integrationen über gängige Programme wie Nectar, Operata und Virsae abrufen. Der Abruf ist außerdem über die kostenlose Engage+ Desktop-App von Jabra möglich, die in Echtzeit Einblicke in die Gesprächsqualität bietet. Sie analysiert vor einem Anruf, ob die Hintergrundgeräusche, die Mikrofonposition und die Sprachqualität ein gutes Gespräch ermöglichen und gibt eine Bewertung an die Agent:innen ab. Während des Gesprächs hilft sie bei der Behebung von Problemen, bietet einen Gesprächsleitfaden und schließt jede Sitzung mit einem Nachbereitungsbericht. Die App ist einfach zu bedienen und kann problemlos über die Microsoft Windows Installer (MSI)-Datei installiert werden. So erhalten die Agent:innen die richtige Unterstützung, um die Kundenzufriedenheit zu steigern.„Im Laufe der Jahre haben sich Contact Center durch den Wechsel hin zu digitalen Plattformen und hybriden Arbeitsweisen stark verändert. Die Agent:innen verlassen sich mehr denn je auf Technologie, um ihre Arbeit effizient zu erledigen. Deshalb haben wir unsere Forschung und Entwicklung noch einmal intensiviert, um Lösungen zu entwickeln, die intelligente, komfortable und langlebige Begleiter für moderne Contact Center sind“, erklärt Anders Hvelplund, SVP für Contact Center Solutions bei Jabra. „Wir wollen die Agent:innen dabei unterstützen, sich auf die Kundenzufriedenheit zu konzentrieren und ihnen ein Gefühl der Sicherheit geben, während unsere Engage-Produkte ihnen den bestmöglichen Support liefern.“Die neuen Headsets sind ab sofort erhältlich. Engage 50 II Stereo: 279 €Engage 50 II Mono: 259 €Engage 40 Stereo: 219 €Engage 40 Mono: 199 €Weitere Informationen zum neuen Jabra Engage 50 II gibt es unter [www.jabra.com/engage50ii](https://eur03.safelinks.protection.outlook.com/?url=http%3A%2F%2Fwww.jabra.com%2Fengage50ii&data=05%7C01%7Ccschnurbus%40jabra.com%7C6e170d3f5b8c4be8919308da971a7990%7C5007a0102aef460aa4935d61927182be%7C0%7C0%7C637988437210552464%7CUnknown%7CTWFpbGZsb3d8eyJWIjoiMC4wLjAwMDAiLCJQIjoiV2luMzIiLCJBTiI6Ik1haWwiLCJXVCI6Mn0%3D%7C3000%7C%7C%7C&sdata=xElYj1MGlW7SQFHGauiRdppRXERFgcv6ZIaArL6RWy0%3D&reserved=0) und zum Engage 40 unter [www.jabra.com/engage40](https://eur03.safelinks.protection.outlook.com/?url=http%3A%2F%2Fwww.jabra.com%2Fengage40&data=05%7C01%7Ccschnurbus%40jabra.com%7C6e170d3f5b8c4be8919308da971a7990%7C5007a0102aef460aa4935d61927182be%7C0%7C0%7C637988437210552464%7CUnknown%7CTWFpbGZsb3d8eyJWIjoiMC4wLjAwMDAiLCJQIjoiV2luMzIiLCJBTiI6Ik1haWwiLCJXVCI6Mn0%3D%7C3000%7C%7C%7C&sdata=PkIZeRL1mfFjkyDly%2B0W7RMSygIwvFkyIDrc0eZ4fnU%3D&reserved=0). \* Siehe Jabra.com/commercial-claims\*\* Basiert auf einem strengen Standard, der sicherstellt, dass Umgebungsgeräusche und Stimmen um die Agent:innen herum unterdrückt werden, während die Stimmen der Agent:innen klar übertragen werden.**Über Jabra**Jabra ist eine weltweit führende Marke für Audio-, Video- und Collaboration-Lösungen, die sowohl private als auch geschäftliche Anwender:innen unterstützen. Als stolzer Teil der GN Group bietet Jabra unter dem Motto „Hear more, do more and be more“ ein Portfolio, mit dem Nutzer:innen mehr erreichen können, als sie je für möglich gehalten hätten. Mit 150 Jahren Pionierarbeit innerhalb von GN steht Jabra für technologische Höchstleistung. So stellt das Unternehmen Produkte für Contact Center, Büros und Zusammenarbeit her, die Mitarbeitenden dabei helfen, produktiver zu arbeiten - ganz gleich, wo sie sich befinden. Mit den kabellosen Kopfhörern und Earbuds können private Nutzer:innen Anrufe, Musik und Medien besser genießen. Die 1869 gegründete GN-Gruppe ist in 100 Ländern tätig und steht für Innovation, Zuverlässigkeit und Bedienkomfort. GN beschäftigt mehr als 7.000 Mitarbeiter:innen, ist an der Börse in Kopenhagen gelistet und erzielte 2021 einen Jahresumsatz von 15,8 Milliarden DKK. Auf GN Audio entfallen 10,4 Mrd. DKK. „GN makes life sounds better.“ [www.jabra.com.de](https://eur03.safelinks.protection.outlook.com/?url=http%3A%2F%2Fwww.jabra.com.de%2F&data=05%7C01%7Ccschnurbus%40jabra.com%7C6e170d3f5b8c4be8919308da971a7990%7C5007a0102aef460aa4935d61927182be%7C0%7C0%7C637988437210552464%7CUnknown%7CTWFpbGZsb3d8eyJWIjoiMC4wLjAwMDAiLCJQIjoiV2luMzIiLCJBTiI6Ik1haWwiLCJXVCI6Mn0%3D%7C3000%7C%7C%7C&sdata=RKVVNFouFLpRyGUG30qMYnBYDiLOnwQywmsDiNodUIg%3D&reserved=0)**Weitere Informationen:**[www.jabra.com/de](https://eur03.safelinks.protection.outlook.com/?url=http%3A%2F%2Fwww.jabra.com%2Fde&data=05%7C01%7Ccschnurbus%40jabra.com%7C6e170d3f5b8c4be8919308da971a7990%7C5007a0102aef460aa4935d61927182be%7C0%7C0%7C637988437210708688%7CUnknown%7CTWFpbGZsb3d8eyJWIjoiMC4wLjAwMDAiLCJQIjoiV2luMzIiLCJBTiI6Ik1haWwiLCJXVCI6Mn0%3D%7C3000%7C%7C%7C&sdata=b6zGvjO3DMTjQt0fyQKuu43N4n%2FTRVO%2FRCq0dFsuKmw%3D&reserved=0)[www.instagram.com/jabra](https://eur03.safelinks.protection.outlook.com/?url=http%3A%2F%2Fwww.instagram.com%2Fjabra&data=05%7C01%7Ccschnurbus%40jabra.com%7C6e170d3f5b8c4be8919308da971a7990%7C5007a0102aef460aa4935d61927182be%7C0%7C0%7C637988437210708688%7CUnknown%7CTWFpbGZsb3d8eyJWIjoiMC4wLjAwMDAiLCJQIjoiV2luMzIiLCJBTiI6Ik1haWwiLCJXVCI6Mn0%3D%7C3000%7C%7C%7C&sdata=zr9cFnTryo%2BA1JAXOb2nNV%2FN83RiTUWb2c9LfOKqjoE%3D&reserved=0)[http://twitter.com/jabrade](https://eur03.safelinks.protection.outlook.com/?url=http%3A%2F%2Ftwitter.com%2Fjabrade&data=05%7C01%7Ccschnurbus%40jabra.com%7C6e170d3f5b8c4be8919308da971a7990%7C5007a0102aef460aa4935d61927182be%7C0%7C0%7C637988437210708688%7CUnknown%7CTWFpbGZsb3d8eyJWIjoiMC4wLjAwMDAiLCJQIjoiV2luMzIiLCJBTiI6Ik1haWwiLCJXVCI6Mn0%3D%7C3000%7C%7C%7C&sdata=qbEkhSTYcTKbIlnChMYgKEXCo%2Fs%2F8%2FIuJDZHIBxdxMw%3D&reserved=0)[https://www.facebook.com/jabra/](https://eur03.safelinks.protection.outlook.com/?url=https%3A%2F%2Fwww.facebook.com%2Fjabra%2F&data=05%7C01%7Ccschnurbus%40jabra.com%7C6e170d3f5b8c4be8919308da971a7990%7C5007a0102aef460aa4935d61927182be%7C0%7C0%7C637988437210864933%7CUnknown%7CTWFpbGZsb3d8eyJWIjoiMC4wLjAwMDAiLCJQIjoiV2luMzIiLCJBTiI6Ik1haWwiLCJXVCI6Mn0%3D%7C3000%7C%7C%7C&sdata=2%2BR5DZCBSBdRp2n9wQKL3jk9Lxk%2BDol7kPRx%2F%2BxBfBc%3D&reserved=0)**Presse-Kontakt**TEAM LEWIS Irina Heller / Tobias Rumpp +49 (0)211 88247628 JabraDE@teamlewis.com**Unternehmenskontakt**GN Audio Germany GmbHHochstrass-Sued 783064 RaublingClaudia SchnurbusPR & Communications Manager+49 (0) 171 38 95 886cschnurbus@jabra.com     © 2022 GN Audio A/S. Alle Rechte vorbehalten. Jabra® ist eine eingetragene Marke von GN Audio A/S. Alle anderen hierin enthaltenen Marken sind Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber (Design und Spezifikationen können ohne vorherige Ankündigung geändert werden).Wenn Sie keine weiteren Pressemeldungen von Jabra erhalten möchten, antworten Sie bitte auf diese Mail und schreiben "Abmelden" in den Betreff. |