



# Wann beamen wir uns per Telefon zum Mond?

*Und wann kommt das Volksheadset ?*

Die Entwicklung der Telefone und deren Zubehör raste die letzten 20 Jahre in Lichtgeschwindigkeit. Was erwartet uns die nächsten 20 Jahre? Der SCOUT im Interview mit einem Fachhändler, der sich auskennt.

**Unsere Interviewpartnerin: Denise Green, Geschäftsführerin der Tenovis Direct GmbH**

**SCOUT: Sie sind seit über 20 Jahren am Markt und vertreiben alles rund um das Telefon sowie Bürobedarf. Was war aus Ihrer Sicht die bahnbrechendste Neuerung Ihrer Branche?**

**Green:** VoIP!<sup>1</sup> Die Möglichkeit auf günstige Weise Niederlassungen über das Netz miteinander zu verknüpfen ist einfach genial. Telefonie ist somit viel flexibler geworden. Für den Endanwender ist es mittlerweile „Plug & Play“<sup>2</sup>.

**SCOUT: Wird VoIP das ISDN<sup>3</sup> in den nächsten 10 Jahren komplett ablösen?**

**Green:** Komplett abgelöst wird ISDN in den nächsten 10 Jahren sicherlich nicht. Das hängt mit dem Sicherheitsdenken der Menschen zusammen. VOIP = neu = unbekannt, ISDN = alt aber bekannt und bewährt. Es wird einen schleichenden Übergang geben, wie es schon mit so vielen Neuerungen auch passiert ist.

**SCOUT: In der Callcenter Branche hat das Headset neben vielen anderen Standards einen Kultstatus erlangt. Die**

**Bedürfnisse an einem Headset sind allerdings immer die gleichen. Warum gibt es hier keinen echten Standard? Warum gibt es kein VOLKSheadset? Wo liegen die wirklichen Unterschiede bei gleichpreisigen Produkten?**

**Green:** Was heißt, es gibt keinen echten Standard und die Bedürfnisse sind die gleichen?! Bei einem Headset kommt es hauptsächlich auf die unterschiedlichen Bedürfnisse des Nutzers an. Tragekomfort, Sprechverhalten und zu guter Letzt auch die Anschlussmöglichkeit an ein vorhandenes Telefon oder den PC. Das sind alles Faktoren, die man berücksichtigen muss. Ein Volksheadset, wie Sie es nennen, wird es auf Grund dieser Faktoren niemals geben. Das sind auch die Gründe, die dazu führen, dass es eine Vielzahl an gleichpreisigen aber dennoch unterschiedlichen Produkten auf dem Markt gibt – wie in der Automobilindustrie. Für jede Situation ein passendes Headset, für jeden Fahrer und jede Straße das passende Auto.

**SCOUT: Warum werden Endgeräte eigentlich noch mit Telefonhörer ausgeliefert? Die Vorteile eines Headsets liegen doch auf der Hand bzw. auf dem Kopf.**

**Green:** Das liegt meiner Meinung nach an der Assoziation zum Headset. Viele Kunden sehen im Headset das Accessoire eines Callcenteragenten oder einer Sekretärin. Dieses Bild hat sich in den Köpfen manifestiert. Hersteller der Endgeräte hätten außerdem die Problematik die unterschiedlichen Bedürfnisse der Headsetnutzer abzudecken, folglich überlässt man die Wahl des Headsets dem Kunden.

**SCOUT: Befinden wir uns in einer Entwicklungssackgasse? Was soll sich in Bezug auf Headsets noch verändern/verbessern?**

1: Telefonie über das Internetprotokoll, Voice over IP, IP-Telefonie oder Internet-Telefonie.

2: Englisch für „Einstecken und Abspielen“ oder „Anschließen und Loslegen“. Ein Begriff aus dem Gebiet der Computertechnologie, mit dem man die Eigenschaft eines Computers beschreibt, neue Geräte – meist Peripheriegeräte – anschließen zu können, ohne anschließend Treiber zu installieren oder Einstellungen vornehmen zu müssen.

3: Integrated Services Digital Network (ISDN) ist ein internationaler Standard für ein digitales Telekommunikationsnetz und lässt sich sinngemäß als diensteintegrierendes digitales Netz übersetzen.

**Green:** Wünschenswert wäre eine Vereinfachung der Anschlussweise von schnurgebundenen Headsets. Derzeit gibt es für jedes Telefon ein anderes Anschlusskabel und eine andere Einstellung am Basismodul, leider eine Folge der variierenden Impedanz<sup>4</sup> je Gerät. Hier wäre eine Abstimmung zwischen Headset – und Telefonherstellern erforderlich.

**SCOUT: Was sind bei Fachhändlern von Hardware echte Alleinstellungsmerkmale? Entscheidet nicht ausschließlich der Preis beim Einkauf?**

**Green:** Kundenverständnis ist für mich ein echtes Alleinstellungsmerkmal. Heute neigen Händler oftmals dazu dem Kunden ohne große Rückfragen ein Produkt anzubieten, welches im Endeffekt nicht genau auf die Bedürfnisse des Kunden zugeschnitten ist. Nur weil ein Produkt die neusten Extra-Features hat, heißt das noch lange nicht, dass diese auch benötigt werden. Sicherlich ist für viele Fachhändler der Druck heute sehr groß, ich denke da z.B. an die vielen Internetanbieter, die den Markt überschwemmen. Trotzdem sollte man nicht dazu neigen, immer das hochwertigste Produkt verkaufen zu wollen. Ich persönlich lege Wert darauf, dass man mich als Kunden zu meinen Bedürfnissen befragt, mir zuhört und mich nicht wie einen anonymen Kunden xy abfertigt. Dort, wo ich gut bedient werde, nicht in irgendwelchen Telefonwarteschleifen verende und einen persönlichen Ansprechpartner habe, kaufe ich gerne ein.

Der Preis wird zwar immer als Knackpunkt angesehen, aber wenn man das eigene Kaufverhalten analysiert, ist dieser nicht immer ausschlaggebend. Menschen kaufen emotionsgesteuert und gerade aus diesem Grund ist es so wichtig ein gutes Kundenverhältnis aufzubauen.

**SCOUT: Wie gehen Fachhändler mit Bewertungsplattformen im Web 2.0 um? Haben Sie Mitarbeiter, die sich um die Anfragen, Beschwerden, Kritiken oder Hinweise aus öffentlichen Foren kümmern?**

**Green:** Bewertungsplattformen im Web sind nicht außer Acht zu lassen, aber auch nicht über zu bewerten. Längst sind einige Fälle von Manipulation aufgedeckt worden. Natürlich kümmern sich unsere Mitarbeiter um derartige Anfragen.

**SCOUT: Werden wir künftig mit Tablets, wie dem iPad, telefonieren?**

**Green:** Mal ganz ehrlich, passt Ihr Tablet in Ihre Hosentasche?!

Klar ist Telefonie mit dem Tablet ein tolles Feature, aber das Handy ersetzen wird es nicht.

**SCOUT: Welche Rolle spielt Videotelefonie aus Ihrer Sicht in der Zukunft?**

**Green:** Im Zuge der Globalisierung spielt aus meiner Sicht Videotelefonie eine sehr große Rolle. Durch das

## DURCH DAS INTERNET HABEN VIELE FIRMAN EINEN ZUGANG ZU ANDEREN MÄRKTEN ERHALTEN UND HABEN NUN GESCHÄFTSPARTNER IN DER GANZEN WELT.

Internet haben viele Firmen einen Zugang zu anderen Märkten erhalten und haben nun Geschäftspartner in der ganzen Welt. Es ist in vielen Fällen zu zeitaufwendig und vor allem kostspielig, alle Geschäftspartner an einen Tisch zu bringen. Denken Sie nur an eine Entwicklungsabteilung z.B. in Deutschland und die zugehörige Produktfertigung in China. Hier ist es doch sehr von Vorteil über Videotelefonie gemeinsames Vorgehen zu besprechen und ggf. auch das Produkt sehen zu können.

**SCOUT: Wird aus Ihrer Sicht das Callvolumen, durch die vielen anderen Kommunikationsmöglichkeiten, in Zukunft sinken?**

**Green:** Nein, auf keinen Fall. Natürlich wird per Mail, Fax etc. kommuniziert, aber ein Telefonat wird immer mächtiger und zielführender sein, als alle anderen Formen der Distanz-Kommunikation.



**Denise Green**

Geschäftsführerin der  
Tenovis Direct GmbH

Anzeige

provisionsfrei zu vermieten - direkt vom Eigentümer

## Call-Center Gewerbeflächen

in 07546 Gera

800 m<sup>2</sup> bis 3.200 m<sup>2</sup>

betriebsfertig ausgebaut - viele Parkplätze - ab sofort  
Tel. 0800 / 770 9999 – info@fst-nbg.de

4: Impedanz = lat. impedire „hemmen“, „hindern“