VCN Best Practice Case
T-Mobile implementeert soundmasking in contactcenters

Rust creëren door geluid te maskeren!

Het prestatievermogen van een contactcenter medewerker wordt mede bepaald door (externe) omgevingsfactoren. Zo is het van groot belang dat de juiste technische hulpmiddelen voorhanden zijn om de klant optimaal te bedienen. Ook de werkomgeving is van invloed op de prestaties. Achtergrondgeluiden in vaak rumoerige contactcenters vormen een negatieve factor. T-Mobile zocht een structurele oplossing om geluidsoverlast op de werkvloer te verminderen en vond deze in de vorm van Soundmasking: reductie van achtergrondgeluid door –jawel- geluid toé te voegen!

Door: Ernst Kruize

In een werkomgeving waar productiviteit van medewerkers erg belangrijk is, dient extra aandacht te worden besteed aan de omgeving. Het is immers belangrijk dat de mensen *–willen ze optimaal kunnen presteren-* zich prettig voelen op hun werkplek. In het geval van contactcenter werkzaamheden betekent het niet alleen dat de omgeving inspirerend moet zijn, maar dat er ook veel functionele vereisten zijn waar een werkplek aan moet voldoen. In de meeste contactcenters zijn medewerkers 'gekluisterd' aan hun werkplek; daar komt de 'productie' tot stand. Men verricht de werkzaamheden doorgaans zittend en is grotendeels bezig met beeldschermwerk.

Ergonomie

Al dan niet extra gestimuleerd door het grootschalige inspectieproject van de Arbeidsinspectie in 2002 heeft het management van veel contactcenters geïnvesteerd in ergonomisch verantwoorde werkplekken. Bureaus op de juiste hoogte en van voldoende omvang, beeldschermen zonder straling, een juiste schaduwwerking van de verlichting: we weten praktisch allemaal hoe het moet en handelen hier ook naar.

Wetenschappelijk is aangetoond dat afleiding door geluidshinder van lopende en pratende collega's een **werkstressor** is...

Toch is er opmerkelijk weinig aandacht voor het fenomeen geluidsoverlast. Zelf vinden we vaak niets lekkerder dan regelmatig over een goed gevulde 'belzaal' te lopen. Dat geroezemoes maakt een contactcenter immers tot wat het daadwerkelijk is: een omgeving waar grootschalig klantcontact plaatsvindt. Hier doen we het voor! Het is echter de vraag hoe de medewerkers dit ervaren. Vermoedelijk is men er aan gewend; men weet simpelweg niet anders. Feit is dat geluidsoverlast op de werkvloer –na klachten over het klimaat- in tal van onderzoeken wél als tweede belangrijke verstorende factor wordt genoemd!

Hinder

In ruimtes met veel spraakcontact ondervinden medewerkers dikwijls hinder van het geluid van collega's. Men raakt afgeleid (want 'horen is meeluisteren') en is minder geconcentreerd. Bovendien is er sprake van een natuurlijke neiging om in een lawaaiïge omgeving harder te gaan praten, zodat men zichzelf beter kan verstaan. De vicieuze cirkel die aldus ontstaat kan van invloed zijn op bijvoorbeeld stemproblemen, een veelgehoorde klacht in contactcenters.

'Bouwkundige' maatregelen ten spijt hebben agents in een contactcenter vaak last van geluidshinder...

Wetenschappelijk is aangetoond dat afleiding door geluidshinder van lopende en pratende collega's een **werkstressor** is; een factor met een negatieve invloed op de werkbeleving. Volgens de Human Capital Management Group worden personen die werkstress ervaren, 'gekenmerkt door mentale en fysieke vermoeidheid, een afstandelijke houding ten aanzien van hun werk, en door een negatieve evaluatie van de eigen werkprestaties'.

Natuurlijk worden er pogingen ondernomen om geluidsoverlast binnen de perken te houden. De maatregelen die worden getroffen zijn veelal van bouwkundige aard. Het is een bekend gegeven dat geluid in een ruimte weerkaatst en dat het zich verspreidt van de ene naar de andere ruimte. Om weerkaatsing te verminderen, kan gebruik worden gemaakt van (poreuze) materialen met een absorberende werking. Denk aan systeemwanden, tussenschotten en plafonds. Verplaatsing van geluid van buitenaf wordt weer bestreden door het gebruik van harde materialen, zoals beton en dubbelglas.

Beperkte werking

Ook al worden er kostbare maatregelen getroffen door het gebruik van zwaardere plafondplaten en afscheidingspanelen; de werking van deze oplossingen is eindig en niet voor de volle 100%. Dat ondervond men ook bij **T-Mobile Klantenservice**, met zo'n 1100 medewerkers één van de grotere contactcenter organisaties van het land.

"Het probleem is dat er relatief veel mensen in één ruimte bijeen zijn die allen in gesprek zijn. Door het veelvuldige gebruik van harde materialen in een moderne kantooromgeving weerkaatst veel geluid, waardoor er een soort van 'kippenhok effect' ontstaat. En dat ondanks alle maatregelen die we in het verleden al getroffen hebben."

Aan het woord is **Joop Evers**, directeur van T-Mobile Klantenservice. Met de recente verhuizing van de telecomprovider van het ene Haagse pand naar het andere, ging men op zoek naar een meer structurele oplossing om geluidsoverlast tot een minimum te beperken. De oplossing bleek er te zijn in de vorm van het '**Soundmasking**' concept: er wordt geluid in de ruimte gebracht, waardoor het rustiger wordt.

Maar hoe werkt dat 'maskeren' dan? Ronald Zuydervliet, van STIsound legt uit: "Bij Soundmasking voegen we een functionele geluidsdeken toe aan een ruimte met als doel ongewenste afleiding door spraak te maskeren. Hiertoe wordt via een geluidsinstallatie en speakers achter het plafond een informatieloos geluid in de ruimte gebracht. Een ingenieus software programma bepaalt de juiste instelling van het geluid. Het geluid dat in de ruimte wordt gebracht klinkt als een lichte bries (maar is niet voelbaar als zodanig). Gesprekken van anderen en overige geluiden zijn minder goed te verstaan, waardoor mensen niet zo snel zijn afgeleid of geïrriteerd."

Joop Evers: "met de implementatie van Soundmasking hebben we een juiste keuze gemaakt die het welbevinden van onze medewerkers ten goede komt!"

Proefopstelling

Het klinkt allemaal paradoxaal: geluid reduceren door geluid te maken. Hoe weet je dat het werkt? Evers: "Wij hebben de effecten getest middels een proefopstelling. Ons contactcenter is gevestigd op meerdere verdiepingen van een kantoorgebouw. We hebben het systeem op bepaalde etages geïnstalleerd en op andere niet. Na verloop van tijd begonnen mensen spontaan aan te geven dat ze liever op de ene verdieping werkten dan op de andere. De etages met Soundmasking, werden als een prettiger werkomgeving aangeduid. Want – zo zei men- het was er veel rustiger. Een beter bewijs is niet denkbaar!"

Zuydervliet vult aan: "Het is wél belangrijk om tijdens een test geen andere maatregelen toe te passen. Bovendien is het essentieel dat er zo min mogelijk mensen van een proef op de hoogte zijn. Dan kun je namelijk het best de spontane effecten meten."

Implementatie

Om Soundmasking te implementeren dient er een basisset te worden aangeschaft. Dit pakket bestaat uit een Soundmasking-analyse, de benodigde hard- en software en de inregeling van de apparatuur. De hardware bestaat uit een Soundmasking-generator cq equalizer, een versterker, een zone regelunit en stroomvoorziening, die in een patchkast moet worden gemonteerd.

De Soundmasking-analyse betreft het ontwerpen van de 'speaker layout' (waar moeten de speakers hangen?) en het bepalen van het gewenste Soundmasking geluidsspectrum. Deze analyse wordt per ruimte gedaan aan de hand van verschillende parameters.

Het inregelen van de Soundmasking apparatuur geschiedt door geluidsmetingen te doen in de te maskeren ruimtes en de resultaten daarvan te verwerken in software die is geïnstalleerd in de Soundmasking generator. Aan de hand van de analyse en de metingen wordt het ideale geluidsspectrum door de software bepaald en vastgelegd.

Een kernbegrip bij dit alles is de zogenaamde **'privacy-index'**, een getal dat verwijst naar de mate waarin mensen elkaar op de werkplek kunnen horen en daardoor kunnen worden afgeleid.

Privacy-index: met én zonder soundmasking

Het bepalen van het ideale geluidsspectrum (en dus de gewenste privacy-index waarde) luistert nauw. Zuydervliet: "Als je te weinig geluid maskeert, zijn de effecten gering. Als je echter te veel geluid maskeert, krijg je het effect dat mensen elkaar op korte afstand al niet meer kunnen verstaan. Dat is in een kantoorruimte of contactcenter natuurlijk weer niet de bedoeling. Evers: "De instellingen variëren bij ons bovendien ook nog eens per vertrek. Elke ruimte is weer anders qua oppervlakte, indeling van werkplek, etc. Ook daar moet je rekening mee houden."

Elke Soundmasking basisset produceert maximaal 2 verschillende geluidsspectra en stuurt deze naar maximaal 12 zones (ruimtes). Er kunnen verschillende combinaties worden gemaakt, waarbij het mogelijk is het niveau automatisch aan te passen aan de hoeveelheid mensen in de ruimte. Handig als de bezettingsgraad in de ochtend bijvoorbeeld lager is dan in de middag.

Investeringen

Wat kost Soundmasking ongeveer? Zuydervliet: "De specifieke prijsstelling is afhankelijk van een groot aantal factoren en verschilt van geval tot geval." Wél blijkt het mogelijk een richtlijn te geven voor de kosten per vierkante meter van een basisset, de benodigde speakers en de bekabeling. Deze ligt als volgt:

100 m2 =circa €139 Euro per m2
250 m2 =circa €64 Euro per m2
500 m2 =circa €38 Euro per m2
900 m2 =circa €25 Euro per m2
>1500 m2 =circa €20 Euro per m2

Additioneel zijn er nog kosten gemoeid met een jaarlijkse controle van het systeem, software updates en het verhelpen van eventuele verstoringen.

Joop Evers is uiterst tevreden over Soundmasking: "Het welbevinden van onze medewerkers achten wij van het grootste belang. We investeren dan ook graag in oplossingen waarvan we weten dat ze een positieve invloed hebben op de tevredenheid van onze mensen. Hoewel het specifieke effect van Soundmasking op de medewerkertevredenheid nauwelijks te isoleren valt, weten we dat we met de implementatie ervan een juiste keuze hebben gemaakt!" ■

Witteveen Projectinrichting
Ouderkerk a/d Amstel
Tel: 020 - 496 5030
Fax: 020 - 496 3052
info@witteveen.nl
www.project-inrichting.nl