

# RATGEBER HEADSET





## Eine neue Qualität im Kundendialog

Die Vorteile von Headsets in der professionellen Kommunikation mit Kunden sind aus dem Arbeitsalltag von Call-, Kontakt- und Customer Care-Centern nicht mehr weg zu denken. Doch die Anforderungen an die Branche steigen unablässig: Dialogszenarien werden immer komplexer und anspruchsvoller und die Beziehungen zu den Kunden müssen immer nachhaltiger gestärkt werden. Damit die Branche diesen Herausforderungen gerecht werden kann, muss auch

die verwendete Technik immer leistungsfähiger werden. Das verlangt nicht zuletzt auch den verwendeten Headsets immer bessere Leistungen und innovativere Funktionen ab. Sie müssen sich von einer simplen Telefonierhilfe zu smarten Allroundbegleitern für den anspruchsvollen täglichen Arbeitseinsatz wandeln.

Ein Unternehmen, das auf diesem Gebiet Maßstäbe setzt, ist Sennheiser. In seinen Headsets vereint der deutsche Hersteller

fast 70 Jahre Expertise, Forschung und Erfahrung in der professionellen Studiotechnik aus dem Mikrofon- und Kopfhörerbereich und entwickelt dabei immer wieder wegweisende Innovationen.

Führende internationale Tonstudios, Theater, Opern- und Musicalhäuser in aller Welt setzen ebenso wie internationale Organisationen und Konferenzen (und nicht zuletzt die besonders anspruchsvolle Luftfahrt) seit Jahrzehnten erfolgreich auf die Mikrofon- und Kopfhörertechnik sowie Headsets von Sennheiser – in denen sich die beiden Kernkompetenzen des Unternehmens ideal miteinander verbinden.

Speziell für die Entwicklung zukunftsweisender und professioneller Headsets ging Sennheiser in Form der Sennheiser Communications A/S ein Joint Venture mit der William Demant Holding Group (Oticon) ein. Der international renommierte Hörgeräte Hersteller ist auf Miniaturisierung und feinste digitale Signalwiedergabetechnologie spezialisiert. So können innovative Technologien und Funktionen auf kleinstem Raum realisiert werden.

Das selbstgesetzte Ziel der Sennheiser Headset-Entwickler ist dabei seit jeher, Sprache und Stimmen in allen ihren Nuancen so naturgetreu und unmittelbar wie möglich zu erfassen und wiederzugeben – so, als säßen sich die Gesprächspartner

direkt gegenüber. Nur detailgetreueste Sprachverständlichkeit schließt akustisch bedingte Missverständnisse und Fehlinterpretationen aus und ermöglicht den Anwendern, jede noch so kleine Regung und Stimmung des Gesprächspartners wahrzunehmen und darauf gezielt einzugehen. Für einen erfolgreichen Dialog mit Kunden in der professionellen Telefonkommunikation ein entscheidender Vorteil.

Die zahlreichen strategischen Allianzen von Sennheiser mit führenden Telefonanlagen- und Unified Communications-System-Anbietern wie beispielsweise Aastra, Alcatel-Lucent, Avaya, Cisco, IBM, Microsoft oder Polycom garantieren dabei, dass die Headsets mit den weltweit führenden Plattformen kompatibel sind. Zertifizierte Verbindungen gewährleisten zudem eine ebenso einfache wie professionelle und nahtlose Konnektivität mit den unterschiedlichsten Kommunikationsprodukten.

Diese umfassende Kompatibilität bedeutet auch Investitionssicherheit. Selbst bei einem Austausch der Telefonanlage oder beim Einsatz neuer Technologien wechseln die Headsets von Sennheiser einfach mit – nur das Kabel ändert sich.

Sennheiser präsentiert jetzt erneut eine innovative Generation von Headsets, die den neuen Herausforderungen gerecht werden. <



# Ratgeber – Überblick

Seite 2/3 ..... Vorwort

Seite 4/5 ..... Inhaltsverzeichnis

Seite 6 ..... Was sollte ein Headset können ...

Seite 7 – 9 ..... Wer die Wahl hat, hat die Qual

Seite 10/11 ..... Die idealen Einsteiger-Headsets für Call Center

Seite 12 – 15 ..... Herausragende Headsets für herausragende Erfolge

Seite 16/17 ..... Flexibel mit DECT

Seite 18/19 ..... Kabellos glücklich

Seite 20/21 ..... Was ist was?

Seite 22/23 ..... Experience Sennheiser

# Was sollte ein Headset können ...

**H**eadsets gehören in den meisten Call- und Kundencentern längst zur Grundausstattung für einen effizienten Dialog mit den Kunden. Sie sorgen im Idealfall für eine gesunde Ergonomie und große Flexibilität in anspruchsvollen Arbeitssituationen und verbessern so die Arbeitsleistung. Die Hände bleiben frei, um parallel zum Gespräch zwischen verschiedenen Arbeits- und Eingabemaschinen auf dem PC zu wechseln, Daten einzugeben oder Informationen zu recherchieren. Kabellose Headsets können durch die zusätzlich gewonnene Mobilität die Arbeitsdynamik bei Bedarf sogar noch einmal erheblich steigern.

Doch diese grundsätzlichen Vorzüge von Headsets in der professionellen Kommunikation reichen nicht mehr aus, um sie im immer komplexer werdenden Kundenbeziehungsmanagement zu einem zukunftsfähigen smarten Arbeitsgerät zu machen.

Zeitgemäße und zukunftstaugliche Headsets sollten flexibel im Einsatz und möglichst kompatibel zu neuen Techniken und

Anlagen sein. Damit sie den hohen Belastungen im Arbeitsalltag gewachsen sind und eine hohe Lebensdauer haben, müssen sie robust konstruiert und an den neuralgischen Punkten verstärkt sein. Gleichzeitig sollten sie für den Anwender auch über viele Stunden hinweg komfortabel tragbar und deswegen möglichst individuell anpassbar sein. Auch die Sicherheit und der Gesundheitsschutz für die Anwender und Gesprächspartner sind wichtig. Dazu gehört beispielsweise auch, dass sie in der Lage sind, laute Störgeräusche wirksam und sofort auf ein unschädliches Maß zu verringern. Die verwendeten Materialien sollten gesundheitlich unbedenklich sein. Vor allem aber sollten sie eine erstklassige Sprachübermittlung und Hörqualität sicher stellen.

Sennheiser versteht seine professionellen Headsets in diesem Sinne daher bereits heute mit wegweisenden Technologien und Zusatzfunktionen, die den Kundendialog technisch optimieren und dazu beitragen, die operative Effizienz und damit den Erfolg zu maximieren. <

# Wer die Wahl hat, hat die Qual

**D**er Markt für Headsets ist groß und unübersichtlich, darum lohnt es sich für Entscheider, auf die entscheidenden Auswahlkriterien zu achten.

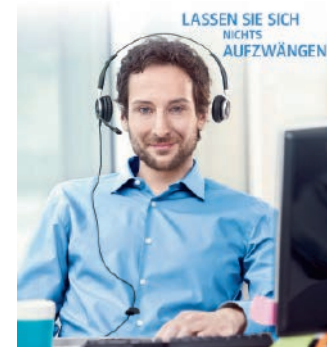
## KOMFORT

Vom dauerhaften Tragekomfort eines Headsets hängt entscheidend ab, wie angenehm die Arbeitssituation für den Anwender langfristig ist und damit auch wie leistungsfähig dieser auf Dauer ist. Alle Head-

sets von Sennheiser sind daher sorgsam ergonomisch durchdacht, um einen ermüdungsfreien und konzentrierten Dialog und damit positive Service-Erlebnisse bei den Kunden zu ermöglichen. Sennheiser wird dieser Herausforderung unter anderem durch eine geteilte Polsterung der Kopfbügel gerecht, die unangenehme Druckgefühle in der besonders empfindlichen Kopfmitte zuverlässig und nachhaltig verhindert. Auch die besonders weichen, leicht auswechselbaren Ohrpolster in Kombination mit beidseitig verstellbaren Kopfbügeln garantieren höchsten Tragekomfort.

## SPRACH- UND KLANGQUALITÄT

Headset ist gleich Headset? Das gilt bestenfalls für einige grundlegende Funktionen. Sicher, telefonieren kann man mit allen, einen wirklich effizienten und erfolgreichen Kundendialog führen aber nicht unbedingt. Denn vor allem beim Klang und der Sprachverständlichkeit trennt sich schnell die Spreu vom Weizen. Sennheisers Anspruch war und ist, telefonische Kommunikation auf einem so hohen akusti-





schon Qualitätsniveau zu ermöglichen, als säßen sich die Gesprächspartner direkt gegenüber. Nahezu 70 Jahre Expertise in der Entwicklung von professionellem Soundequipment lassen diese Vision Wirklichkeit werden. So filtern beispielsweise die verwendeten Noise und Ultra Noise Cancelling Mikrofone störende Hintergrundgeräusche auch in sehr lauten und unruhigen Umgebungen zuverlässig heraus, so dass Anwender und Kunde sich vollkommen ungestört auf das Gespräch konzentrieren können – bei garantiert optimaler Sprachqualität und -verständlichkeit.

#### LANGLEBIGKEIT/QUALITÄT

Headsets in Call Centern sind harten Belastungen ausgesetzt und nicht jedes Headset steckt diese dauerhaft unbeschadet weg. Sennheiser verwendet für seine Headsets

daher nur sorgsam ausgewählte hochwertige und erprobte Materialien – oft aus dem HighTech-Bereich. Ob mehrfach Kevlar®-verstärkte Kabel, Teflon®-beschichtete Distanzscheiben an den Mikrofonarmen oder Ultraschallverschweißte Mikrofonkapseln – sie alle garantieren eine hohe Belastbarkeit und Lebensdauer unter Realbedingungen und somit eine nachhaltige Investition.

#### SICHERHEIT

Selbst bei hochwertigen Telefonanlagen sorgen plötzlich auftretende Störgeräusche und Lautstärkespitzen bei Anwendern und Kunden immer wieder für unangenehme und teilweise schmerzhaft erlebte bis hin zum akustischen Schock mit vorübergehenden oder gar bleibenden Hörschäden. Headsets von Sennheiser verhindern solche



Vorfälle zuverlässig durch die bewährte ActiveGard®-Technologie. Eine einmalige und patentierte Schaltung komprimiert Extrempiegel jeglicher Art auf ein unbedenkliches Level – bevor diese Schaden anrichten können.

#### SMART CONNECTIVITY

Auch eine möglichst universelle Konnektivität und Kompatibilität ist ein gewichtiges Investitionsargument. Headsets von Sennheiser passen sich in dieser Beziehung optimal den Bedürfnissen der Verwender an. Bei einem Übergang vom Festnetzanschluss zum Mobiltelefon oder PC beispielsweise muss das Headset nicht gewechselt werden, sondern nur das Kabel – dank Sennheiser „Smart Cable“. Eine Verbindung oder Trennung des Kabels ist mit „Easy Disconnect“ einfach per Tastendruck möglich. Durch eine spezielle Sicherung kann sich die Kabelverbindung trotzdem nicht unbeabsichtigt lösen. Das Smart Cable-Prinzip gewährleistet so eine

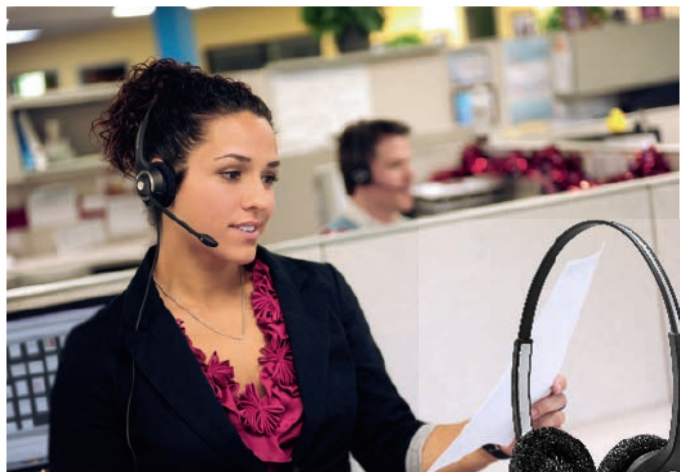
schnelle, einfache und effiziente Nutzung – in jeder Situation.

#### DESIGN/ICONIC

Die Funktionalität steht bei der Kaufentscheidung für Headsets klar im Vordergrund, doch auch ein Blick auf das Design lohnt sich. Schließlich sollte ein langlebiges Headset nicht nur in technischer Hinsicht, sondern auch unter optischen Aspekten noch in das zeitgemäße Ambiente eines Call Centers von morgen oder übermorgen passen. Sennheiser versteht seine Headsets daher mit einem ebenso modernen wie zeitlosen Design, das immer wieder mit international renommierten Preisen und Auszeichnungen gewürdigt wird – darunter mehrfach der begehrte Red Dot Design Award.

Diese und weitere Eigenschaften machen die Headsets von Sennheiser besonders effizient, flexibel, komfortabel, sicher und langlebig und somit zu einer soliden Investition.





## Die idealen Einsteiger-Headsets für Call Center

**B**ereits ein Einsteiger-Headset sollte heute einige wesentliche Zusatzigenschaften aufweisen, um für den anspruchsvollen täglichen Einsatz in Call Centern bestmöglich gerüstet zu sein. Sennheiser hat diese Anforderungen in

seiner aktuellen CIRCLE™-Serie umgesetzt.

So verfügen beispielsweise sowohl das monaurale SC 230 ebenso wie das binaurale SC 260 aus dieser Reihe über Mikrofone mit Noise Cancelling-Technologie, die störende Hintergrundgeräusche wirksam herausfiltern.

Sennheisers innovative ActiveGard®-Technologie sorgt derweil verlässlich dafür, dass die Anwender nicht durch unvermittelte Spitzenpegel gestört oder gar geschädigt werden.

Beide Headsets sind sowohl für Narrowband als auch für Wideband optimiert. So ermöglichen sie eine optimale Sprachwiedergabe in der jeweils besten Qualität mit ganz besonders natürlichem Wideband-Klang.

Aber auch in Sachen Komfort setzt die CIRCLE™-Serie von Sennheiser Maßstäbe. Für eine optimale Positionierung des Mikrofons sorgt ein leicht biegsamer und justierbarer Arm. Dieser lässt sich zudem um 350° drehen, damit das Mikrofon wahlweise rechts oder links getragen werden kann – je nach Erfordernis der Einsatzsituation oder Vorliebe des Anwenders. Und das CircleFlex®-Hörmuschelsystem mit seinem Doppelgelenk passt sich individuell dem Ohr des Anwenders an und sorgt so

auch bei langen Einsätzen für optimalen Tragekomfort.

Die äußerst stabile Konstruktion der Headsets, beispielsweise durch metallverstärkte Kopfbügel, verspricht dabei eine jahrelange Einsatzbereitschaft und hohe Lebensdauer.

Nicht zuletzt überzeugt schon bei der CIRCLE™-Serie das innovative und äußerst funktionsgerechte Design von Sennheiser, das gleichzeitig maximalen Komfort und hervorragende Effizienz garantiert und sich nahtlos in moderne Arbeitsumgebungen einfügt. Dafür wurde beispielsweise das SC 260 letztes Jahr mit dem international renommierten Red Dot Design Award ausgezeichnet.

Ein weiterer Clou: Sowohl das SC 230 als auch das SC 260 verfügen über eine praktische Personalisierung, die Verwechslungen mit den Headsets von Kollegen ausschließt.



# Herausragende Headsets für herausragende Erfolge

Sind die Anforderungen an einen erfolgreichen Kundendialog und eine effiziente Kommunikation besonders hoch oder die Einsatzszenarien besonders anspruchsvoll, reicht ein Einsteiger-Headset meist nicht mehr aus. Denn besondere Herausforderungen und außergewöhnliche Leistungen und Erfolge setzen auch optimale technische Rahmenbedingungen voraus. Eine Perfektion, der Sennheiser mit seiner neuen CENTURY™ Headset-Serie gerecht wird.

Mit besonders hohem Tragekomfort für lange Arbeitstage und einer umfangreichen Ausstattung verbinden die Headsets dieser Serie herausragenden Klang und

extreme Robustheit mit überzeugendem Design für eine hervorragende Performance selbst in sehr dynamischen Call Center-Umgebungen.

Ganz besonders stechen bei dieser Serie der fulminant realistische Klang und die überragende Sprachqualität hervor. Die dabei eingesetzten Ultra Noise Cancelling-Mikrofone sorgen zudem auch in sehr geräuschvollen Umgebungen für eine präzise und glasklare Verständigung.

Im neuen Topmodell der CENTURY™-Serie, dem SC 660 für Call Center, vereint Sennheiser beispielhaft seine besten und innovativsten Features und Technologien

in einem Headset. So überzeugt das kabelgebundene binaurale SC 660 dank der integrierten Sennheiser HD Sprachqualität Wideband-Technik mit einem bisher unerreicht natürlichen Stimmenklang.

Das verwendete Ultra Noise Cancelling-Mikrofon filtert währenddessen störende Hintergrundgeräusche im Einsatz besonders wirksam heraus und garantiert so – in jeder akustisch noch so schwierigen Situation – eine perfekte Sprachübertragung zum Kunden.

Auch beim SC 660 kommt Sennheisers bewährte ActiveGard™-Technologie zum Einsatz, die Anwender zuverlässig vor Hör-



schäden schützt, indem sie plötzlich auftretende extreme Pegelsprünge oder Störgeräusche innerhalb von Millisekunden zuverlässig auf unschädliche Lautstärken begrenzt und komprimiert.

Zwei HighTech-Neodym Wandler sorgen derweil für eine perfekte HD Soundqualität, während die großen und besonders weichen Kunstleder-Ohrpolster sowohl einen kräftigen, dynamischen Klang als auch einen optimalen Tragekomfort über den gesamten Arbeitstag hinweg sicher stellen.



Ein metallverstärkter Kopfbügel garantiert den perfekten Sitz des Headsets, während die angebrachte Einstellskala die blitzschnelle Wiederherstellung der individuellen Passeinstellung erlaubt.

Auch die Fertigungsqualität der CENTURY™-Serie überzeugt auf ganzer Linie: Dank ausgesuchter HighTech-Materialien hält das SC 660 auch härtesten Beanspruchungen im Call Center-Alltag dauerhaft stand. So wurden beispielsweise die neuralgischen Hörmuschelgelenke mit Edelstahl verstärkt. Ebenfalls metallverstärkt ist der ausziehbare Kopfbügel. Eine einteilige Kopfbügelkonstruktion sorgt zusätzlich für maximale Stabilität an besonders



beanspruchten Stellen. Zahlreiche gebürstete Aluminiumteile garantieren optimale Langlebigkeit bei minimalem Gewicht. Auch das ultraschallverschweißte Mikrofongehäuse wurde speziell für eine maximale Lebensdauer entwickelt. Die Anschlusskabel sind mit mehrfachen Einsätzen aus Kevlar® verstärkt, die eine extreme Beanspruchbarkeit erlauben und Kabelbruch nachhaltig verhindern.

Alle Modelle der CENTURY™-Serie mit USB-Anschluss weisen zudem eine ebenso robuste, wie ergonomisch und kompakte In-line Call Control auf, die ebenfalls

mittels Ultraschallschweißtechnik realisiert wurde. Dank einzigartigem Magnet-Haltesystem ist diese zudem immer griffbereit.

Und auch das ebenso funktional wie zeitlose Design des SC 660 überzeugt auf ganzer Linie: Erst kürzlich wurde es mit dem international renommierten Red Dot Design Award ausgezeichnet. So fügt es sich auch optisch ideal in ein modernes dynamisches Arbeitsumfeld ein.

Um 90 Grad drehbare Ohrmuscheln ermöglichen dabei eine platzsparende Lagerung und einfachen Transport. <

#### GEWINNEN MIT SENNHEISER

Sie möchten dieses hochwertige Headset von Sennheiser gewinnen?

Senden Sie dazu einfach eine E-Mail mit Ihrem Namen und Ihrer Anschrift an folgende Adresse: gewinnen@sennheiser.de

Nicht vergessen: Geben Sie uns dazu Ihren Favoriten als Stichwort an!

-> Stichwort: CENTURY™

Teilnahmeschluss: 31. März 2014. Der Rechtsweg ist ausgeschlossen.

VIEL  
ERFOLG!



# Flexibel mit DECT

An vielen Stellen in Call Centern wird gerne mit dem komfortablen DECT-Übertragungsstandard gearbeitet, der eine schnelle und unkomplizierte Einbindung von Telefonen und Headsets in bestehende Anlagen bei gleichzeitig hochqualitativer und sicherer Verbindung erlaubt und zudem zahlreiche Zusatzfunktionen ermöglicht. Auch hier setzt Sennheiser mit seiner DW-Serie Maßstäbe.

So verfügen die monauralen und binauralen Premium-Design-DECT-Headsets der DW-Serie über Sennheisers effiziente (Ultra) Noise Cancelling-Mikrofone, die Hintergrundgeräusche wirksam ausblenden und die ActiveGard®-Technologie zum Schutz von Anwendern und Kunden vor gefährlichen Lautstärkespitzen.

Klanglich vollauf überzeugend ist auch die außergewöhnliche Sennheiser-Wideband-Soundqualität. Extrem lange Gesprächszeiten – bis zu 12 Stunden in Narrowband und 8 Stunden in Wideband – sorgen für ausreichendes Durchhaltevermögen auch an langen Arbeitstagen. Und selbst im Falle des Falles ist schnell wieder für ausreichend Power gesorgt – der Ladezyklus der DW-Modelle beträgt lediglich eine Stunde, wobei 50 Prozent der Ladung sogar schon nach 20 Minuten wieder verfügbar sind.

Ebenso überzeugen die hohen Reichweiten von bis zu 55 Metern in Büroe-



bäuden und bis zu 180 Metern bei Sichtverbindung. Auch für ein intuitives Handling sowie für ein intuitives Pairing hat Sennheiser gesorgt und auch eine Konferenz mit bis zu vier Headsets ist auf Knopfdruck verfügbar. Zudem weisen alle DW-Modelle eine EHS-Funktion an DHSG-fähigen Telefonen auf. Auch höchster Tragekomfort ist gegeben – je nach Modell entweder durch Ohrbügel in verschiedenen Größen oder per Kopfbügel. <



## GEWINNEN MIT SENNHEISER

Sie möchten dieses hochwertige Headset von Sennheiser gewinnen?

Senden Sie dazu einfach eine E-Mail mit Ihrem Namen und Ihrer Anschrift an folgende Adresse: [gewinnen@sennheiser.de](mailto:gewinnen@sennheiser.de)

Nicht vergessen: Geben Sie uns dazu Ihren Favoriten als Stichwort an!

→ Stichwort: DW

Teilnahmeschluss: 31. März 2014. Der Rechtsweg ist ausgeschlossen.

**VIEL  
ERFOLG!**

# Kabellos glücklich

Die Arbeit eines modernen Arbeitsalltags verlangt immer häufiger eine uneingeschränkte Mobilität zu jeder Zeit, ohne dass der Dialog mit den Kunden abreißt. Sennheiser begegnet dieser Herausforderung mit den Premium-Headsets seiner PRESENCE™-Serie.

Trotz ihres diskreten Slim-Designs sind die Bluetooth\*-Headsets dieser Reihe bestens mit fortschrittlichen Soundtechnologien für eine perfekte Performance ausgestattet, um anspruchsvolle Anwender auch unterwegs optimal bei ihrer Arbeit zu unterstützen. Sie bieten vollkommen orts- und situationsunabhängig herausragende Sprachqualität – egal ob im Büro, im Auto oder Outdoor.

Dabei gelingt Sennheiser ein echter Clou: Die drei bei der PRESENCE™-Serie verwendeten digitalen Mikrofone verfügen über eine integrierte Stimmerkennung. Dadurch können sie den jeweiligen Benutzer automatisch „identifizieren“, seine Stimmcharakteristika berücksichtigen und

sich so – intelligent und individuell – optimal an unterschiedlichste akustische Umgebungen anpassen. Störende Hintergrundgeräusche werden so noch effektiver als bisher herausgefiltert.

Eine Komponente dieser situativen Umgebungs-Adaption ist Sennheisers innovative SpeakFocus™-Technologie, die die Stimme des Anwenders auch unter widrigen akustischen Verhältnissen immer im Fokus der Tonübertragung hält, um sie mit einem kristallklaren Sound zum Gesprächspartner zu übertragen. Die ergänzende WindSafe™-Technologie verringert dagegen Windgeräusche äußerst effizient und sorgt so dafür, dass wichtige Dialoge – im wahrsten Sinne des Wortes – nicht vom Winde verweht werden.



So garantieren beide Funktionen zusammen auch unter ungünstigsten akustischen Bedingungen jederzeit eine klare mobile Kommunikation in bester HD Sprachqualität.

Insgesamt punkten die Bluetooth\*-Headsets der PRESENCE™-Serie von Sennheiser mit folgenden Eigenschaften:

## AKTIVER GEHÖRSCHUTZ

Die ActiveGard®-Technologie schützt Anwender wirksam vor akustischen Schocks durch plötzlich auftretende Lautstärkepsitzen.

## MULTI-KONNEKTIVITÄT

Automatisches und nahtloses Umschalten zwischen Softphone- und Mobiltelefon-Anrufen. Büro-Headset und mobiles Headset in einem Gerät.

## MAXIMIERTE UC-LEISTUNG (PRESENCE™ UC)

Plug&Play-Kompatibilität mit allen gängigen UC-Plattformen, für eine maximale Performance der UC-Umgebung

## MAXIMIERTE MICROSOFT LYNC®-LEISTUNG (NUR PRESENCE™ UC ML)

Für Microsoft Lync® optimierte Konnektivität, um das Maximum aus der UC-Umgebung herauszuholen.

## HOHE REICHWEITE

Bewegungsfreiheit von bis zu 25 Metern, je nach Gerät und Umgebung.

## PRAKTISCHES TRANSPORT-ETUI

Alle Modelle der PRESENCE™-Serie werden mit einem Transport-Etui ausgeliefert, das das Headset samt Zubehör wie Dongle und USB-Ladekabel schützt und gleichzeitig immer griffbereit hält.

## MAXIMALER KOMFORT

Für einen bestmöglichen Tragekomfort werden die Modelle der PRESENCE™-Serie mit einem Ohrbügel und Ohrpads ausliefert.

Mit bis zu 10 Stunden Gesprächszeit, hoher Reichweite und der unkomplizierten Einbindung in bestehende Unified Communications-Systeme garantieren die Headsets der PRESENCE™-Serie, dass Anwender und Gesprächspartner sich jederzeit und in jeder Situation auf das Gespräch konzentrieren können. ←

## GEWINNEN MIT SENNHEISER

Sie möchten dieses hochwertige Headset von Sennheiser gewinnen?

Senden Sie dazu einfach eine E-Mail mit Ihrem Namen und Ihrer Anschrift an folgende Adresse: [gewinnen@sennheiser.de](mailto:gewinnen@sennheiser.de)

Nicht vergessen: Geben Sie uns dazu Ihren Favoriten als Stichwort an!

→ Stichwort: PRESENCE™

Teilnahmeschluss: 31. März 2014. Der Rechtsweg ist ausgeschlossen.

VIEL  
ERFOLG!

# Was ist was?

## ACTIVEGARD®

Gerade für Arbeitgeber und gewerbliche Nutzer im Call Center-Bereich ist aktiver Gehörschutz beim Einsatz von Headsets von entscheidender Bedeutung. Mit ActiveGard® hat Sennheiser eine Technologie entwickelt, die potenziell gefährliche Schallpegel effektiv komprimiert. Noch bevor ein unerwünschtes Eingangssignal das Gehör erreicht, reagiert die ActiveGard®-Technologie automatisch und verringert deren Lautstärke auf ein unschädliches Maß. Und das ohne Verlust der klaren Sprachübertragung.

## BINAURAL

Verbindung von bi (latein „bi“ = Vorsilbe für zwei) und aural (latein „aural“ = durch das Ohr). Beschreibt ein Headset mit Hörsystemen auf beiden Seiten.

## BLUETOOTH®

Die drahtlose Bluetooth®-Technologie ist ein weltweiter Funk-Standard und stellt die Basis für den Einsatz einer breiten Palette an kabellosen elektronischen Geräten zur Verfügung. Die Technologie verbindet Geräte über eine Entfernung bis zu 100 Meter – abhängig von der Bluetooth®-Klasse.

## DECT

DECT ist die Abkürzung für „Digital European Cordless Telephony“, einen digitalen Übertragungsstandard für kabellose Telefone. Mit DECT werden vor allem in geschlossenen Gebäuden Telefondaten digital über kurze Entfernungen drahtlos übertragen – quasi das Pendant zum Handy-Standard GSM.

## DHSG

DHSG steht für „Drahtlose Hör-Sprech-Garnitur“. Über eine integrierte EHS-Software-Schnittstelle wird dem Anwender der Klingelton in das Headset übertragen und er kann nun mittels Knopfdruck das Gespräch annehmen und wieder beenden – ohne mechanische Zusatzkomponenten.

1. Ein ankommendes Gespräch wird im Headset-Hörer signalisiert.
2. Der Benutzer kann sich aussuchen, ob er einen eingehenden Anruf am Telefon per Sprechgarnitur-Taste oder direkt am Headset entgegennimmt.
3. Das Gespräch kann am Headset beendet werden.

Legt der Gesprächspartner auf, sind Telefon und DHSG-Headset automatisch wieder empfängsbereit.

## EHS

Electronic Hook Switch (EHS) siehe DHSG.

## GSM

Das Global System for Mobile Communications (früher Groupe Spécial Mobile, GSM) ist ein Standard für volldigitale Mobilfunknetze. GSM wird hauptsächlich für Telefonie sowie für SMS (Short Messaging Service) verwendet. Es ist der weltweit am meisten verbreitete Mobilfunk-Standard. GSM wurde mit dem Ziel geschaffen, ein mobiles Telefonsystem anzubieten, das europaweite Mobilität erlaubt und mit ISDN oder herkömmlichen analogen Telefonnetzen kompatibel ist.

## MONAURAL

Verbindung von monos (griechisch „monos“ = allein, einzig) und aural (latein „aural“ = durch das Ohr). Beschreibt ein Headset mit Hörsystem auf einer Seite.

## NOISE CANCELLING/

### ULTRA NOISE CANCELLING (NC/UNC)

Noise Cancelling- und Ultra Noise Cancelling-Mikrofone reduzieren Hintergrundgeräusche, filtern störende Umgebungsgeräusche heraus und ermöglichen dadurch kristallklare Telefonie. Die Ultra Noise Cancelling-Technologie sorgt für noch bessere Sprachübertragung.

## NARROWBAND

Narrowband beschreibt den engen Frequenzbereich zwischen 300 und 3.400 Hz und ist derzeit die typische Übertragungsart im deutschen Telefonnetz.

## UNIFIED COMMUNICATIONS (UC)

Englisch für vereinheitlichte Kommunikation. UC ist die Integration von Kommunikationsmedien (wie zum Beispiel die Telefonie) in einer einheitlichen Anwendungsumgebung.

## VOIP

Voice over IP (kurz VoIP genannt), steht für das Telefonieren über Computernetzwerke, die nach Internet-Standards aufgebaut sind. IP-Telefonie ist die Kurzform für Internet-Protokoll-Telefonie – auch Internet-Telefonie.

## WIDEBAND

Wideband-Audiotechnologie im erweiterten Frequenzbereich 150 bis 6.800 Hz mit höherer Qualität der Sprachübertragung als Narrowband. Um Wideband zu nutzen, müssen alle Komponenten auf dem Leitungsweg diesen Standard unterstützen. ←

# Experience Sennheiser

Seit fast 70 Jahren steht der Name Sennheiser für Qualitätsprodukte und maßgeschneiderte Lösungen, wenn es um die realistische Aufnahme, Übertragung und Wiedergabe von Klang geht. Dank deutscher Ingenieurskunst, innovativer Forschung und Entwicklung und jahrzehntelanger Erfahrung in allen relevanten professionellen Bereichen, entwickelt Sennheiser laufend neue Technologien, um noch naturgetreueren Klang zu erzielen und setzt dabei immer wieder neue Maßstäbe im Bereich Kopfhörer, Headsets, Mikrofone und Integrated Systems.

Seitdem der Elektroingenieur Professor Dr. Fritz Sennheiser das Unternehmen 1945 gründete, setzt Sennheiser kontinuierlich die Trends der Audioindustrie. Bis heute sorgen eine unverbrauchte Innovationsfreude, Neugier und Leidenschaft dafür, dass die Produkte und der Service überaus erfolgreich sind. Überall dort, wo Menschen mit Leidenschaft Klänge aufnehmen, übertragen oder abspielen, ist Sennheiser dabei.

Die Kopfhörer, Mikrofone und Audiokomplettlösungen, der zuverlässige Service und die engagierten Mitarbeiter begeistern da-

bei Kunden auf der ganzen Welt. Ganz gleich, ob es Kommunikationsprofis, Piloten, Wissenschaftler, Tontechniker, Künstler, Discjockeys, oder anspruchsvolle Musikhörer sind – der Name Sennheiser steht immer und überall für Premiumprodukte, höchste Klangqualität und unverfälschten Hörgenuss. Aus dieser Begeisterung schöpft das Unternehmen seine Leidenschaft für Exzellenz, die es jeden Tag aufs Neue antreibt, seine Mission zu erfüllen: Töne und Klänge in ein perfektes Sounderlebnis zu verwandeln.

So stieg Sennheiser zum weltweit führenden Hersteller von Kopfhörern, Mikrofonen, kabellosen Übertragungssystemen und hochwertigen Headsets auf. Basierend auf dem umfassenden elektroakustischen Know-how von Sennheiser und dem Wissen des führenden Spezialisten für Gehörgesundheit, William Demant, sind die kabellosen und kabelgebundenen Headsets für Contact Center, Büros und Unified Communications-Anwendungen das Ergebnis dieser überaus erfolgreichen Zusammenarbeit.

Guter Klang ist Sennheiser dabei nie gut genug. Das Ziel bleibt ein möglichst per-

fekter, authentischer und lebendiger Sound. Denn Klänge transportieren nicht nur Informationen, sondern vor allem auch Emotionen und gerade die werden in immer stärker umkämpften Märkten und komplexer werdenden Kundenbeziehungen in der professionellen Kommunikation zunehmend wichtiger.

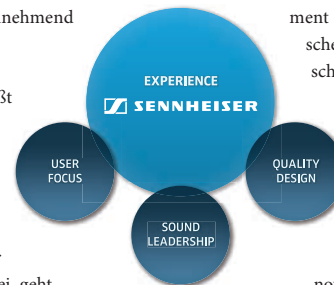
Sennheiser, das heißt auch neue Trends zu setzen und auszubauen. Nicht reagieren, sondern die Zukunft immer wieder neu erfinden. Dabei geht die Leidenschaft des Unternehmens so weit, dass es erst dann mit einer Lösung zufrieden ist, wenn sie perfekt auf die jeweilige Anforderung zugeschnitten ist. So haben die bahnbrechenden Ideen seiner Entwickler Sennheiser-Produkte weltweit bekannt gemacht und die Audiowelt immer wieder aufs Neue begeistert.

Dafür hat das Unternehmen viele internationale Auszeichnungen erhalten: zwei Innovationspreise der deutschen Wirtschaft, den „technischen Oscar“ (Scientific and Engineering Award), einen Grammy-Musikpreis sowie den bedeutendsten

Fernsehpreis der USA, den Emmy Award. Heute treibt Sennheiser vor allem die Digitalisierung der Audiowelt weiter voran.

Damit das auch weiterhin so bleibt, hat das Unternehmen mit der Sennheiser Innovation AG ein einzigartiges Instrument erschaffen. Hier erfordern Designer, Marktforscher, Betriebswirte und Ingenieure gemeinsam die Themen der Zukunft und gestalten sie. Denn heute ist es wichtiger denn je, die Weichen für Innovation so früh wie möglich zu stellen. Sennheiser möchte die Erwartungen und Anforderungen von Nutzern so früh wie möglich erkennen, um das Unternehmen mit seinen Produkten, seinen Dienstleistungen und seinem Denken daran auszurichten.

Deshalb arbeitet Sennheiser täglich am perfekten Klang – und eröffnet seinen Kunden die ganze Gefühlswelt des Audio-Universums. So gestaltet Sennheiser basierend auf seiner Geschichte, Innovationskultur und der Leidenschaft für Exzellenz und gemäß seines eigenen Anspruchs heute bereits die Audiowelt von morgen. <



## WELCHES HEADSET PASST ZU IHNEN UND IHREM CALL CENTER?

Haben Sie Ihr Headset hier nicht gefunden, dann finden Sie die Lösung hier:  
[www.sennheiser.de/headsetkompatibilitaet](http://www.sennheiser.de/headsetkompatibilitaet)

In Zusammenarbeit von



[www.sennheiser.de](http://www.sennheiser.de)



[www.callcenterprofi.de](http://www.callcenterprofi.de)

