

# Prima Klima im Callcenter

**Mehr Gesundheit und Wohlbefinden.** Bei der Freiburger Kantonalbank gehen monatlich bis 11.000 Anrufe ein, die von Mitarbeitern des Serviceteams freundlich und kompetent beantwortet werden. Damit bei dieser Belastung die Stimmen der Mitarbeiter geschont werden und sie in besten raumklimatischen Verhältnissen arbeiten können, wird ein „NanoFog“-Direktraum-Befeuchtungssystem von Draabe eingesetzt.

15 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Freiburger (Fribourg) Kantonalbank sorgen am Hauptsitz der Bank in Fribourg (Schweiz) jeden Tag für einen optimalen Kundendienst. Sie nehmen jeden Monat 9.000 bis 11.000 Anrufe entgegen, um die Fragen der Kundinnen und Kunden zu beantworten und ihnen weiterzuhelfen. Das stellt manchmal eine große Belastung dar, vor allem auch für ihre Stimmen. Und dies vor allem im Winterhalbjahr.

## Häufige Gesundheitsprobleme

„Jedes Jahr im Winter war ich mindestens einmal ernsthaft mit Stimmproblemen krank“, berichtet die langjährige Mitarbeiterin Brigitte Jelk. Und auch ihren Kolleginnen und Kollegen ging es nicht besser. „Die Luft war oft einfach zu trocken, was sich in unserem Beruf noch stärker auswirkt, weil wir den ganzen Tag am Sprechen sind.“ Stimmstörungen, Heiserkeit, Schluckbeschwerden und im Extremfall der Stimmverlust waren die typischen Symptome. All dies hat sich auch in den hohen Krankenständen während des Winterhalbjahres gezeigt. Das Problem wurde von Jean-Denis Cornu, Teamleiter Servicecenter, erkannt und sofort angegangen. „Uns liegt sehr viel daran, dass es unseren Mitarbeitern gut geht – und dies betrifft natürlich insbesondere die Gesundheit.“

Erste Versuche mit mobilen Befeuchtungsgeräten haben allerdings nicht gefruchtet, wie Jean-Denis Cornu erklärt. „Sie waren vor allem zu laut und haben bei der Arbeit im Servicecenter gestört.“ Zudem sei die Leistung ungenügend gewesen. Die Geräte haben das anvisierte Ziel von einer relativen Luftfeuchtigkeit von 40 bis 50 Prozent nie erreicht.

Auf Vorschlag von Jean-Denis Cornu wurde auch die Geschäftsleitung der Freiburger Kantonalbank aktiv. Sie hat ihre Haustechnikabteilung damit beauftragt, eine wirkungsvolle und zeitgemäße Lösung für die Luftbefeuchtung zu finden. Bei der Argumentation für eine bestmögliche Befeuchtung hat auch eine Weisung des Schweizer Staatssekretariats für Wirtschaft (SECO) aus dem Jahr 2007 geholfen, die für Call-



Die Kantonalbank Freiburg.

center eine Mindestluftfeuchte von 45 Prozent empfiehlt.

## Hygienische Luftbefeuchtung

Für die Luftbefeuchtung wurde der Kantonalbank das „NanoFog“-System von Draabe empfohlen, das speziell für Büroanwendungen entwickelt worden ist. Es eignet sich besonders gut, wenn keine oder unzureichend große Klimaanlage vorhanden sind oder bestehende Gebäude nachgerüstet werden sollen. Seit Herbst 2009 sind vier Draabe „NanoFog“ im Servicecenter im

Einsatz. Die Befeuchter sind direkt an den Wänden installiert und sprühen einen kaum sichtbaren, feinen Nebel in den Raum, der sofort von der Luft aufgenommen wird. Dabei werden die Luftbefeuchter durch eine Digitalsteuerung geregelt, die bei Unterschreitung des gewünschten Sollwertes die Befeuchtung aktiviert. Die keimfreie Wasseraufbereitung und der benötigte Hochdruck von 85 bar werden durch das „2 zu 1“-System Draabe „DuoPur“ erzeugt. Dieses ist im Kleincontainer eingebaut und wird alle sechs Monate automatisch gegen komplett gewartete Systeme getauscht. Das gesamte Draabe Luftbe-

## Ratgeber

Ein kostenloser Ratgeber zum Thema „Zu trockene Luft im Büro“ kann kostenfrei angefordert werden unter:  
[www.draabe.de](http://www.draabe.de)



feuchtungssystem, bestehend aus Luftbefeuchter, Wasseraufbereitung und Digitalsteuerung, wird sowohl der Freiburger Kantonalbank wie auch anderen Kunden zum monatlichen Festpreis vermietet. Dabei mit eingeschlossen sind im Sinne eines „Rundum-sorglos-Pakets“ alle Service- und Wartungsleistungen, wozu auch eine lebenslange Garantie und technische Updates gehören.

### Gesunde Mitarbeiter

Das neue Luftbefeuchtungssystem bei der Freiburger Kantonalbank hat seine Ziele erreicht, wie Jean-Denis Cornu bestätigt. „Die krankheitsbedingten Absenzen sind im Winter 2009/2010 wieder auf ein Normalmaß zurückgegangen.“ Und auch die Mitarbeiter sind zufrieden, wie Brigitte Jelk erzählt: „Diesen Winter war ich zum ersten Mal nicht krank. Augen, Stimme, Haut – alles fühlt sich viel besser an und ich habe keinerlei Beschwerden mehr.“ Dabei habe es nicht nur im Winter eine Verbesserung gegeben: Dank des spürbaren Kühleffekts durch die Direktraumbefeuchtung sei es auch im Sommer bei der Arbeit angenehmer geworden. ■

**Links** Der „NanoFog“-Luftbefeuchter (oben) wird durch das Digitalsteuergerät HumSpot (unten) geregelt.

**Links unten** Brigitte Jelk fühlt sich durch die Luftbefeuchtung besser und ist weniger krank.

**Rechts unten** Kleine „NanoFog“-Luftbefeuchter sichern ganzjährig eine optimale Luftfeuchte.

