



Luftbefeuchtung im Online-Musikversandhandel

# Optimale Luftfeuchte für gute und gesunde Stimmen

Im Call Center der Thomann GmbH verbessert eine zusätzliche Luftbefeuchtung das Raumklima für die Mitarbeiter. Weniger Stimmstörungen, deutlich geringere Augenbelastungen und eine höhere Zufriedenheit mit der Luftqualität sind die Erfahrungen nach zwei Jahren Praxiseinsatz.



**M**it über zehn Millionen Kunden in 120 Ländern und 80 000 Produkten im Sortiment ist die Thomann GmbH einer der weltweit umsatzstärksten Versender von Musikinstrumenten, Licht- und Ton-Equipment. Was 1954 mit dem Firmengründer Hans Thomann Senior als Musikgeschäft in den Wohnräumen des familieneigenen Bauernhofes begann, ist heute ein Champion im dynamisch wachsenden E-Commerce. Tief verwurzelt im oberfränkischen Steigerwald und als unabhängiges Familien-Unternehmen geführt, sind heute 1 400 Mitarbeiter für den Erfolg von Thomann verantwortlich. Für den Geschäftsführer Hans Thomann Junior ist trotz aller Veränderungen eine Maxime seines Vaters wichtigstes Fundament des Unternehmens geblieben: „Unsere Kunden bestimmen unser Handeln – wir müssen ihnen zuhören und von ihnen lernen.“ Einen wesentlichen Beitrag zu diesem erfolgsbestimmenden Fundament leistet der Kundendialog des hauseigenen Call Centers mit seinen 250 Mitarbeitern: In 19 Sprachen kümmert sich der Thomann Kundenservice um alle Wünsche rund um Bestellungen, Fachfragen und Service via Telefon, E-Mail oder Chat.

### Trockene Luft im Call Center

Die zunehmende Internationalisierung und das schnelle Wachstum im Online-Geschäft machten es notwendig, die Call Center-Arbeitsplätze erheblich auszubauen. Der Kundenservice arbeitet heute auf einer 1 000 Quadratmeter großen Open Space-Fläche. Hohe Transparenz und eine schnelle, direkte Kommunikation zeichnen die nach Ländern gegliederten Kundenservice-Teams aus. „Insbesondere in den Wintermonaten gab es jedoch häufiger Klagen der Mitarbeiter über gereizte Augen, Stimmbelastungen und trockene Schleimhäute“, erinnert sich der Thomann Sales Manager Eddie Isaakjan. Messungen der Haustechnik zeigten, dass die relative Luftfeuchtigkeit teilweise unter 30 Prozent lag.

Gemeinsam mit den Teamleitern suchte die Haustechnik daraufhin nach Lösungen, das Raumklima besser an die Bedürfnisse und Anforderungen der Mitarbeiter anzupassen. Aufmerksam auf die Möglichkeit einer Direkt-Raumluftbefeuchtung wurde Eddie Isaakjan durch den Thomann Gitarren-Verkaufsraum, der zum Schutz der Instrumente nachträglich mit Hochdruck-Düsenluftbefeuchtern ausgerüstet wurde: „Wir hörten sehr gu-



Eddie Isaakjan (links) und Eric Fontana führen das Thomann Call Center-Team.



Der mikrofeine Sprühnebel des Draabe NanoFog Luftbefeuchters garantiert eine optimale Luftfeuchte und schützt so vor Stimmstörungen und trockenen Schleimhäuten.

## ÜBER THOMANN

### Musik ist Leidenschaft und Lebensinhalt

Das Musikhaus Thomann wurde 1954 von Hans Thomann gegründet. Sein Sohn Hans Thomann Junior, der seit seinem zwölften Lebensjahr schrittweise an das Unternehmen herangeführt wurde, leitet die Geschäfte seit 1990. Der gelernte Feingeräte-Elektroniker und Blasinstrumentenbauer bekam von seinem Vater viele wertvolle Tipps mit auf den Weg. Einer der wertvollsten war, immer auf die Kunden zu hören und von ihnen zu lernen. Auch wenn sich seit her unendlich viel verändert hat, so ist und bleibt das Motto des Musikhauses Thomann: „Unsere Kunden bestimmen unser Handeln.“ Bis heute ist das Unternehmen mit seinen 1 520 Mitarbeitern und über elf Millionen Kunden ein unabhängiger Familienbetrieb.



Foto: © Thomann

Der Thomann-Firmensitz im oberfränkischen Treppendorf.

» tes Feedback von unseren Kollegen und waren überzeugt, mit einer ähnlichen Lösung unser Raumklima im Kundenservice spürbar verbessern zu können.“

### Sichere Luftbefeuchtung

Seit 2017 sind das Thomann Call Center sowie das dazugehörige Backoffice und die Buchhaltung mit einer Direkt-Raumluftbefeuchtung ausgestattet. Eingesetzt ist das Luftbefeuchtungssystem Draabe Nanofog vom Hersteller Condair Systems. Das System besteht aus 46 kleinen Düsenbefeuchtern, die direkt in den Open-Space Büros installiert sind und bei Bedarf einen feinen Sprühnebel abgeben. Geregelt wird die Luftfeuchte über digitale Raumsensoren, die ganzjährig eine konstante relative Luftfeuchte von 40 Prozent sicherstellen.

Für Alexander Schell von der Thomann Bauabteilung war vor allem die garantierte Hygiene und die Wartungsfreundlichkeit bei der Wahl des Luftbefeuchtungssystems ausschlaggebend: „Überzeugt hat mich die integrierte Wasseraufbereitung

des Draabe-Systems, die garantiert, dass nur gereinigtes und keimfreies Wasser eingesetzt wird. Dazu kommt, dass wir uns als Anwender nicht um die Wartung kümmern müssen.“ Die mehrstufige Wasseraufbereitung ist in transportable Kleincontainer eingebaut, die halbjährlich als Regelservice des Herstellers gegen vollständig gewartete und gereinigte Systeme ausgetauscht werden. Betriebssicherheit und hygienischer Betrieb sind durch Zertifizierungen der Deutschen Gesetzlichen Unfallversicherung (DGUV) und des Vereins Deutscher Ingenieure (VDI) testiert und werden regelmäßig auch für installierte Anlagen vor Ort rezertifiziert.

### Gesund und wertgeschätzt

Bereits kurz nach Inbetriebnahme der Luftbefeuchtungsanlage zeigte sich eine deutliche Verbesserung in der Wahrnehmung des Raumklimas: „Es gab sofort positives Feedback. Für die meisten Kollegen fühlt sich die Luft jetzt spürbar frischer an, Fenster werden weniger geöffnet und

die Beschwerden über Augen- und Stimmbelastungen sind weg“, fasst Eddie Isaakjan die Erfahrungen zusammen. Dass der Stimmapparat gerade bei so sprechintensiven Arbeitsplätzen im Call Center sensibel auf trockene Luft reagiert, ist zurückblickend nicht überraschend, bemerkt Isaakjan: „Die Schleimhäute in Hals und Rachen brauchen Feuchtigkeit, damit die Stimme funktioniert und lange kräftig bleibt. Trinken allein reicht nicht.“

„Nicht zu unterschätzen ist zusätzlich die motivierende Wirkung des besseren Raumklimas“, ergänzt Eric Fontana, der als Sales Manager das internationale Call Center-Team leitet: „Die Kollegen spüren, dass ihr Arbeitgeber etwas aktiv für ihr Wohlbefinden und ihre Gesundheit unternimmt und das wird als sehr wertgeschätzt empfunden. Wir sind froh, dass wir mit der Direkt-Raumluftbefeuchtung eine wirksame Lösung zur Verbesserung unseres Raumklimas im Einsatz haben.“

Dominic Giesel



Foto: © Condair Systems

Insgesamt 46 dieser kleinen Düsenbefeuchter hängen im Thomann-Call Center und sorgen so für eine ganzjährig konstante Luftfeuchte von 40 Prozent.

### AUTOR



**Dominic Giesel** ist Mitglied im DNB Deutsches Netzwerk Büro e. V. und seit 2003 Leiter Marketing und Öffentlichkeitsarbeit bei der Condair Systems GmbH (ehemals Draabe Industrietechnik GmbH). Zusätzlich engagiert

er sich als Sprecher der Initiative „Wohlfühlarbeit“ für gesunde und stimulierende Büroarbeitsplätze.

### Condair Systems GmbH

Dominic Giesel

Nordportbogen 5, 22848 Norderstedt

Tel.: +49 (0) 40 85 32 77-65, Fax: +49 (0) 40 85 32 77-79

Mail: dominic.giesel@condair.com

Web: www.condair-systems.de