

# CallCenter

SONDERBEILAGE MIT FACHLICHER UNTERSTÜTZUNG VON CONDAIR SYSTEMS

**PROFI**

## **GESUNDHEIT**

Stimme, Augen  
und Viren

## **KOSTEN**

Rechnet sich eine  
Luftbefeuchtung?

## **PRAXIS IM CALLCENTER**

Das passt wirklich  
überall!



# Luftfeuchte

Für mehr Gesundheit und Leistung



## Liebe Leserinnen und Leser,

Zwei Drittel der Kosten in einem Call Center haben direkt oder indirekt mit dem Faktor Mensch zu tun. Da erscheint es nur logisch, hier für das beste Arbeitsumfeld zu sorgen, das es nur geben kann. Flexible Arbeitszeiten, frisches Obst, gesunde Drinks, regelmäßige Bildschirmarbeitspausen und Spezialangebote für Rückenschule oder Fitnessstudio: Die Liste der Dinge, die das Arbeitsumfeld positiv beeinflussen können, ist lang.

Am Ende des Tages ist aber nichts so wichtig wie die Luft, die (wir) alle atmen. Call Center-Agenten, Teamleiter, Supervisoren, Bereichsleiter und Manager. Wenn diese Luft fehlen würde, wären die Auswirkungen sehr schnell und deutlich zu sehen. Ist die Luft nicht optimal, hat das natürlich ebenfalls Auswirkungen – nur sind die nicht so einfach zu erkennen. Dass es sie gibt, attestieren die jährlich erscheinenden Fehlzeiten-Reports diverser Krankenkassen, in denen Call und Contact Center-Mitarbeiter regelmäßig auf dem Spitzenplatz rangieren. Dabei gibt es kleine Hebel, mit denen sich eine enorme Wirkung erzielen lässt.

Unser Ratgeber gibt in aktualisierter Fassung praxisorientierte Infos an die Hand, um für ein gesundes Raumklima und damit für eine wertschätzende Arbeitsumgebung in Call und Contact Centern zu sorgen. Wir wünschen Ihnen viele interessante Erkenntnisse bei der Lektüre und viel Erfolg bei der Umsetzung.



Alexander Jünger

Alexander Jünger  
Chefredakteur CallCenterProfi

## Besser arbeiten

Optimale Luftfeuchte im Callcenter

Callcenter-Agenten müssen sich bei der Arbeit wohl fühlen. Die richtige Arbeitsumgebung ist dafür eine Grundvoraussetzung. Hohe Gesprächsqualität und erfolgreiche Kundendialoge lassen sich durch eine zeitgemäße Gestaltung des Arbeitsplatzes positiv beeinflussen. Ein entscheidender Einflussfaktor ist das Raumklima: Gute Raumluftqualität, die richtige Temperatur und eine optimale Luftfeuchte sind wichtige Faktoren für die Performance im Callcenter.

Das richtige Raumklima hat jedoch auch Einfluss auf die Gesundheit. Callcenter-Agenten sind arbeitsmedizinisch erhöhten Belastungen ausgesetzt: Zeitdruck, eingeschränkte Bewegungsfreiheit, Lärm und die sprechintensive Tätigkeit führen häufig zu gesundheitlichen Beschwerden. Atemwegserkrankungen, zu denen auch Heiserkeit und

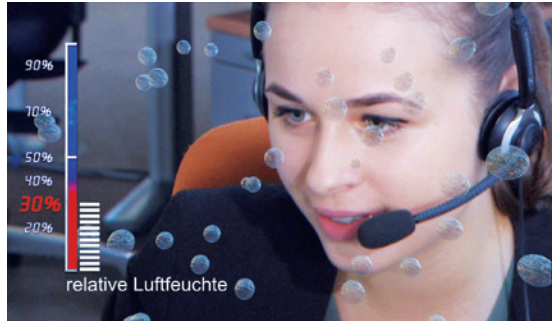
Kehlkopfentzündungen gehören, sind eine der Hauptursachen für Krankschreibungen im Callcenter. Zu trockene Luft ist eine der häufigsten Ursachen: Schleimhäute, Atemwege und Augen trocknen aus bzw. sind gereizt. Das Sprechen wird als unangenehm und belastend empfunden. Die Anfälligkeit für Krankheiten ist erhöht. Die relative Luftfeuchte ist somit nicht nur als Wohlfühlfaktor bedeutsam, sondern auch als feste Größe in der Arbeitsmedizin anzusehen.

Trotz weitreichendem Einfluss der Raumluftfeuchte auf das Wohlbefinden und die Gesundheit ist eine Mindestluftfeuchte für Callcenter-Arbeitsplätze bisher nicht verbindlich festgeschrieben. Auf den folgenden Seiten werden die Auswirkungen zu geringer Luftfeuchte auf die Gesundheit vor allem vor dem Hintergrund neuester Erkenntnisse näher beleuchtet.



Ein optimales Arbeitsumfeld im Callcenter steigert die Leistung und schützt die Gesundheit.

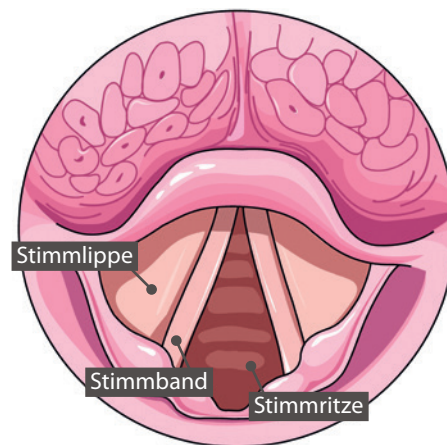
# Die Stimme schützen



Stimme und Atemwege leiden bei einer Luftfeuchte unter 40 %.

Eine wohlartikulierte, natürliche Stimme ist für jeden Callcenter-Agenten wichtigstes Instrument für einen erfolgreichen Kundendialog. Durch den dauerhaften Gebrauch der Stimme ist jedoch das Risiko, sich wegen Stimmstörungen behandeln zu lassen, fast dreimal so hoch als bei anderen Berufsgruppen. Untersuchungen belegen, dass über 60 % der Callcenter-Agenten unter Stimmbelastungen leiden. Häufige Symptome sind Trockenheit im Rachen und Kehlkopf, vermehrtes Räuspern und Heiserkeit.

Die Stimmbildung erfolgt im Kehlkopf, in dem sich die durch eine Schleimhaut umgebenen Stimmlippen und Stimmbänder befinden. Diese sensible Schleimhaut benötigt eine konstante Feuchtigkeit, um der Stimme ein gesundes Funktionieren und damit einen klaren und anstrengungsfreien Klang zu ermöglichen. Beim Sprechen wird Luft aus der Lunge durch den Kehlkopf gedrückt.



Die Schleimhaut des Kehlkopfes benötigt eine konstant optimale Luftfeuchte.

Die Stimmlippen geraten in Schwingungen und erzeugen, wie die Saiten einer Gitarre, Töne. Ist die Luftfeuchte zu niedrig, verlieren die Schleimhäute der Stimmlippen ihre optimale Feuchtigkeit und damit Elastizität. Die Stimmritze kann nach dem Einatmen durch die Stimmlippen nicht mehr vollständig geschlossen werden. Nebenluft gerät in den Stimmapparat und es kommt zu Anstrengungsanzeichen, Räusper-, Husten-, Schluckzwang und schlimmstenfalls zum Wegbleiben der Stimme. Für Berufsgruppen mit hohem Sprechanteil ist eine relative Mindestluftfeuchte von 40 % empfohlen.

# Viren lieben es trocken

Erkrankungen des Atemsystems gehören zu den häufigsten Ursachen für Arbeitsunfähigkeit im Callcenter. Insbesondere im Winter kommt es vermehrt zu Grippewellen und Infektionen der Atemwege.

Aktuelle Studien zeigen, dass die Immunabwehr und die Lebensdauer von Viren direkt von der Luftfeuchte abhängen. Sinkt die relative Luftfeuchte auf unter 40 % ist die Selbstreinigungsfunktion der Schleimhäute des Atemtraktes stark eingeschränkt. Krankheitserreger, Stäube und Allergene werden nicht mehr aus Nase, Bronchien und Lunge heraus transportiert. Unter 20 % blockiert die Selbstreinigung vollständig und der Körper ist schutzlos den Angriffen krank-

heitserregender Mikroorganismen ausgesetzt. Zusätzlich hängt die Lebensdauer von Viren und Bakterien ebenfalls entscheidend von der Luftfeuchte ab: eine optimale Luftfeuchte von über 40 % ist für ausgehustete Grippe- und Erkältungsviren innerhalb von Minuten tödlich. Unterhalb von 40 % Luftfeuchte bleiben die Viren noch stundenlang infektiös und können im ganzen Raum verteilt und von anderen Mitarbeitern eingeatmet werden.

Das Sicherstellen einer relativen Luftfeuchte von mindestens 40 % ist eine wirkungsvolle Maßnahme, um die Ausbreitung von Viruserkrankungen und die Anzahl von Fehltagen zu verringern.



Trockene Luft erhöht die Lebensdauer von Viren.

# Das trockene Auge



Bildschirmarbeit ist Schwerstarbeit für die Augen.

Intensive Bildschirmarbeit im Callcenter ist Schwerstarbeit für die Augen: Geschwollene Augenlider, Rötungen, Fremdkörpergefühl, Brennen und hohe Lichtempfindlichkeit sind häufig die Folge zu geringer Luftfeuchte. Ein optimaler, intakter Tränenfilm hat die Aufgabe, die Augenoberfläche vor Einwirkungen aus der Umwelt zu schützen. In der Luft vorhandene Partikel können zu erheblichen Reizungen und Infektionen der Bindehaut führen. Bei zu trockener Raumluft kommt es zu einer verstärkten Verdunstung der Tränenflüssigkeit. Ist die Luftfeuchte länger andauernd zu gering, kann der Tränenfilm sogar reißen. Stundenlanges Starren auf den Bildschirm verstärkt diesen Effekt zusätzlich: Der Lidschlag reduziert sich, der Tränenfilm wird nicht häufig genug aufgefrischt. Die Folge ist eine zunehmende Reizung, Augenbrennen und bei schweren Verlaufsformen Entzündungen und ernsthafte Augenschäden.

## Wohler fühlen – besser arbeiten!

Mitarbeiter, die sich wohl fühlen, sich mit ihrer Arbeit und ihrem Arbeitsumfeld identifizieren sind erfolgreicher. Die Gestaltung einer Arbeitsumgebung, die motiviert und begeistert, gehört daher zu den großen Herausforderungen in heutigen Callcentern. Ein optimales Wohlfühlklima ist eine der entscheidenden Voraussetzungen, um eine hohe Gesprächs- und Servicequalität im Callcenter zu sichern. Jenseits jeder Kosten-Nutzen-Betrachtungen und Aspekte des Gesundheitsschutzes ist der Faktor „Mensch“ und das individuelle Wohlfühlen der Mitarbeiter bei der Arbeitsplatzgestaltung immer zu berücksichtigen.

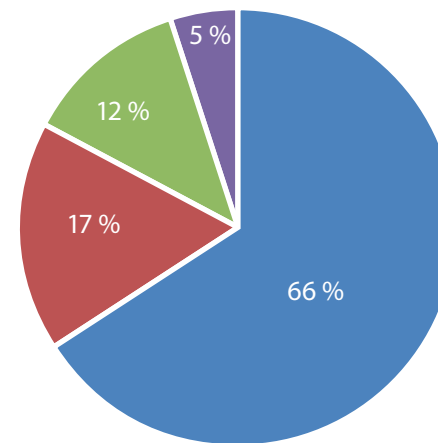


Frisches Raumklima vitalisiert.

# Empfehlungen

Welchen positiven Einfluss eine Luftbefeuchtung auf das subjektive Wohlbefinden hat, zeigt eine Mitarbeiterbefragung bei einem führenden Callcenter-Dienstleister. Befragt nach den positiven Effekten der Luftbefeuchtung antworteten die Mitarbeiter wie folgt:

## Ergebnisse Mitarbeiterbefragung



- Keinen trockenen Hals
- Frischere Luft
- Angenehmes Raumklima
- Weniger Müdigkeit

## Welche Luftfeuchte ist empfohlen?

Eine verbindlich definierte Mindestluftfeuchte am Arbeitsplatz gibt es derzeit nicht. Die Berufsgenossenschaften und Unfallversicherungen gehen im Regelfall davon aus, dass die Raumluft nicht zusätzlich befeuchtet werden muss. Bei Beschwerden über zu trockene Luft können sich Mitarbeiter unter anderem auf diese Quellen stützen:

### Check „Gute Büroarbeit“ vom DNB – Deutsches Netzwerk Büro

Als nationaler Qualitätsstandard fasst der Check die Erfahrungen erfolgreicher Unternehmen und wissenschaftlicher Erkenntnisse zusammen: Die relative Luftfeuchte am Arbeitsplatz sollte demnach zwischen 40 % und 60 % liegen.

### Arbeitsschutzgesetz § 5 Gefährdungsbeurteilung

Eine Gefährdung am Arbeitsplatz kann sich aus physikalischen Einwirkungen (z.B. zu trockener Luft) ergeben. Für den Fall, dass gesundheitliche Beschwerden auftreten, hat der Arbeitgeber zu prüfen, ob und welche Maßnahmen einzuleiten sind.

Bei einer länger anhaltenden relativen Luftfeuchte von unter 40 % sollten Mitarbeiter daher den gezielten Dialog mit Geschäftsführung, Führungskräften, Betriebsarzt, Betriebsrat, Sicherheitsfachkräften und Facility Management suchen.

# Spitzenreiter bei Atemwegserkrankungen

Der Krankenstand in Callcentern ist im Vergleich zu anderen Branchen seit Jahren überdurchschnittlich hoch. Ein Blick auf die Statistiken zeigt, dass die meisten Arbeitsunfähigkeitsfälle sich auf Atemwegserkrankungen zurückführen lassen. Das Wissenschaftliche Institut der AOK beziffert im Fehlzeiten-Report<sup>1</sup> die erkältungsbedingten Fehlzeiten auf durchschnittlich 4,8 Tage pro Jahr. Damit sind die Dialog-Marketing-Berufe Spitzenreiter bei den Atemwegserkrankungen. Als Grund dafür wird unter anderem die Arbeitssituation der Callcenter-Mitarbeiter in Großraumbüros gesehen, in denen sich Viren schnell verbreiten können.

Der Schutz der Schleimhäute der Atemwege und des Stimmapparates hat daher für Callcenter eine große monetäre Hebelwirkung, um Fehlzeiten und Einschränkungen der Leistungsfähigkeit zu reduzieren.

## Fakten zum Krankenstand in Callcentern:

- Atemwegserkrankungen gehören neben den Erkrankungen des Muskel-Skelett-



Atemwegserkrankungen verursachen hohe Kosten.

Systems zu den häufigsten Ursachen für Arbeitsunfähigkeit. Der Anteil an der Gesamtzahl der Arbeitsunfähigkeitstage<sup>2</sup> liegt bei 16 %.

- Berufe im Dialog-Marketing sind mit durchschnittlich 4,8 Fehltagen Spitzenreiter bei den Arbeitsunfähigkeitstagen, die durch Erkrankungen des Atmungssystems verursacht werden.<sup>1</sup>

## Kosten Atemwegserkrankungen

Für jedes Unternehmen sollen sich Investitionen rechnen. Betreiber von Callcentern, ob Inhouse oder Dienstleister, setzen bei

ihrer Entscheidungsfindung betriebswirtschaftliche Kriterien als Grundlage. In der Praxis sind jedoch Investition in die Gesundheit, in das Wohlbefinden und in die Motivation der Mitarbeiter monetär kaum bzw. überhaupt nicht zu erfassen. Zu vielfältig und komplex sind die äußeren Einflussfaktoren und die individuellen Gegebenheiten. Dennoch soll hier auf Basis der genannten Fakten und realistischer Annahmen der Versuch einer Kosten-Nutzen-Betrachtung unternommen werden.

## Basis der Berechnung

- Lohnkosten Callcenter-Mitarbeiter € 30.000/Jahr<sup>3</sup> (inkl. Arbeitnehmeranteil)
- Durchschnittlich 230 Arbeitstage/Jahr
- 4,8 Fehltag durch Atemwegserkrankungen
- Kosten Arbeitsausfall<sup>4</sup> je Fehltag für nicht geleistete Arbeit, die zum Beispiel von anderen Kollegen durch Überstunden kompensiert werden muss, bewertet mit Faktor 1,8.

$$\text{Kosten Arbeitsausfall} = \left[ \frac{\text{Lohnkosten/Jahr}}{\text{Arbeitstage/Jahr}} \times \text{Fehltag} \right] \times 1,8$$

Atemwegserkrankungen	Fehltag	Lohnkosten	Kosten Arbeitsausfall
Kosten Arbeitsunfähigkeit/Mitarbeiter	4,8	626 €	1.227 €

Anzahl Mitarbeiter	Fehltag	Lohnkosten	Kosten Arbeitsausfall
25	120	15.650 €	28.170 €
50	240	31.300 €	56.340 €
75	360	46.950 €	84.510 €
150	720	93.900 €	169.020 €

<sup>1</sup> Wissenschaftliches Institut der AOK: Krankheitsbedingte Fehlzeiten in der deutschen Wirtschaft (2019)

<sup>2</sup> DAK Gesundheit (2018)

<sup>3</sup> Stepstone (2020)

<sup>4</sup> BAuA Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin, Dortmund, Volkswirtschaftliche Kosten durch Arbeitsunfähigkeit (2017)

# Luftbefeuchtung rechnet sich

Der Zusammenhang zwischen Atemwegserkrankungen und zu geringer Luftfeuchte gilt mittlerweile als betätigt. Ein aktueller Nachweis gelang 2019 den Forschern der renommierten amerikanischen Universität Yale in einer mehrjährigen Studie. Hier wurde unter anderem der Einfluss einer geringen Luftfeuchte auf die Überlebensfähigkeit und Ausbreitung von Grippeviren eindeutig nachgewiesen.

Forschungsleiterin Professor Akiko Iwasaki fasst die zentralen Ergebnisse der Studie zusammen: „Unsere neuen Erkenntnisse zur Luftfeuchte und die daraus folgenden Aspekte und Maßnahmen zur Verringerung von Grippeerkrankungen sind von

enormer Bedeutung, da saisonale Grippe-Infektionen weiterhin zunehmen. Auch wurde nachgewiesen, dass eine relative Luftfeuchte zwischen 40 und 60 Prozent eine virale Infektion minimiert und den Übertragungsprozess erschwert. Unsere Empfehlung lautet daher: Eine geringe Feuchte ist zwar nicht der einzige Faktor, der zu einer Verbreitung von Grippeviren und zu Krankheiten führen kann. Das Sicherstellen einer relativen Luftfeuchte von mindestens 40 % besonders in den kühlen und trockenen Jahreszeiten ist aber eine sehr gut geeignete Maßnahme, um die Ausbreitung von Grippeviren und die Zahl der Erkrankungen erheblich zu verringern.“

## Annahme

Auf Grundlage der bisherigen medizinischen Erkenntnisse kann die vorsichtige Annahme getroffen werden, dass sich durch eine optimale Luftfeuchte am Arbeitsplatz Atemwegserkrankungen um mindestens 25 % reduzieren.

Eine Mindestluftfeuchte von 40 % schützt vor Atemwegserkrankungen.



## Fazit

Bei ausschließlicher Betrachtung der Atemwegserkrankungen kann sich die Investition in eine Luftbefeuchtungsanlage bereits nach **zwei bis drei Jahren** amortisieren.

Alle anderen positiven Effekte einer optimalen Luftfeuchte auf die Gesundheit (zum Beispiel Stimme, Augen, Haut) und Leistung sind dabei unberücksichtigt.

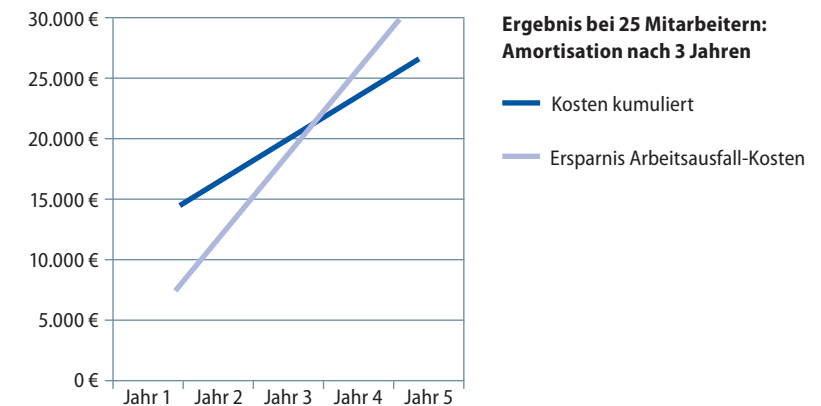
## Wann amortisiert sich eine Luftbefeuchtung?

Ausgehend von 25 % weniger Atemwegserkrankungen im Callcenter ergibt sich eine durchschnittliche Reduzierung der Fehlzeiten (siehe auch Seite 9) um 1,2 Fehltag je Mitarbeiter. Die Investitionskosten für eine Luftbefeuchtungsanlage zur Sicherung einer ganzjährig optimalen Luftfeuchte sind abhängig von der Raumgröße und der Anzahl der Mitarbeiter. Als Basis zur Kostenberechnung

kann vereinfacht von folgenden Werten ausgegangen werden:

- Raumgröße: etwa 15 m<sup>2</sup> je Mitarbeiter (Open-Space mit etwa 3 m Raumhöhe)
- Investitionskosten: ab 30 € pro m<sup>2</sup>
- Laufende Kosten: 300 € bis 600 € pro Monat (inklusive Wartung), abhängig von Anlagengröße

25 % weniger Atemwegserkrankungen	Weniger Fehltag	Ersparnis Lohnkosten	Ersparnis Arbeitsausfall
Ersparnis/Mitarbeiter	1,2	157 €	307 €



**Ergebnis bei 25 Mitarbeitern: Amortisation nach 3 Jahren**

- Kosten kumuliert
- Ersparnis Arbeitsausfall-Kosten

# Ideal zur Nachrüstung

Um ganzjährig eine optimale Luftfeuchte zu sichern, muss zusätzliche Feuchtigkeit in die Raumluft gebracht werden. Wenn eine Luftbefeuchtungsanlage aus technischen oder finanziellen Gründen nicht in die Klimaanlage eingebaut werden kann, können heute fast überall sogenannte Direktraum-Systeme eingesetzt werden. Kleine, flexibel positionierbare Düsen-Luftbefeuchter werden direkt im Callcenter installiert und erzeugen dort einen mikrofeinen Sprühnebel, der sofort von der Raumluft aufgenommen wird. Da auch einzelne Etagen und Büroflächen individuell befeuchtet werden können, eignen sich diese Luftbefeuchter besonders zur Nachrüstung.

## Hygienisch und sicher

Luftbefeuchtungssysteme müssen mit speziell aufbereitetem, keimfreiem Wasser betrieben werden. Bei der Auswahl des geeigneten Befeuchtungssystems hilft das Zertifikat „Optimierte Luftbefeuchtung“ der Deut-



Der DRAABE NanoFog passt in jedes Callcenter

schen Gesetzlichen Unfallversicherung (DGUV). Mit dem Zertifikat wird der hygienische und betriebssichere Betrieb des Luftbefeuchtungssystems nach außen dokumentiert. Die zusätzliche Zertifizierung nach der VDI Richtlinie 6022 (Blatt 6) bestätigt darüber hinaus den aktuellen Stand der Technik hinsichtlich Planung und Instandhaltung von Direkt-Befeuchtungssystemen.

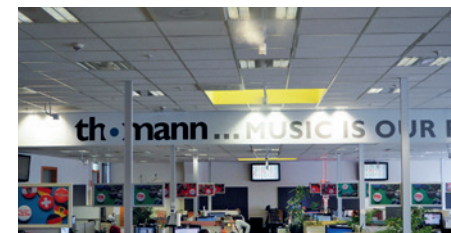


Direkt-Raumluftbefeuchter erzeugen einen mikrofeinen Sprühnebel.

# Thomann GmbH, Treppendorf



Eine optimale Luftfeuchte schützt vor Stimmstörungen und trockenen Schleimhäuten.



Im Thomann Callcenter sichern 46 Luftbefeuchter ein optimales Raumklima.



Draabe NanoFog im Einsatz bei Thomann.

Im Callcenter der Thomann GmbH verbessert eine zusätzliche Luftbefeuchtung das Raumklima. Weniger Stimmstörungen, geringere Augenbelastungen und eine höhere Zufriedenheit sind die Erfahrungen nach zwei Jahren. Mit über zehn Millionen Kunden ist die Thomann GmbH einer der weltweit umsatzstärksten Versender von Musikinstrumenten.

Das schnelle Wachstum im Onlinegeschäft machte es notwendig, die Callcenter-Arbeitsplätze auszubauen. Insbesondere in den Wintermonaten gab es jedoch häufiger Klagen über gereizte Augen, Stimmbelastungen und trockene Schleimhäute. Mes-

sungen ergaben eine Luftfeuchtigkeit von teilweise unter 30 Prozent. Seit 2017 ist der Thomann Callcenter mit einer Direkt-Raumluftbefeuchtung ausgestattet. Bereits kurz nach Inbetriebnahme zeigte sich eine deutliche Verbesserung: Für die meisten Kollegen fühlt sich die Luft spürbar frischer an, Fenster werden weniger geöffnet und die Beschwerden über Augen- und Stimmbelastungen sind weg. „Die Kollegen spüren, dass ihr Arbeitgeber etwas aktiv für ihr Wohlbefinden und ihre Gesundheit unternimmt und das wird als sehr wertschätzend empfunden“, fasst Sales Manager Eric Fontana die Erfahrungen zusammen.

## BHS, Bad Vilbel

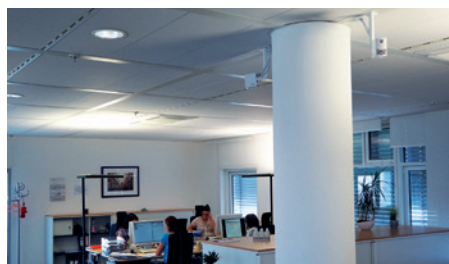
Die BHS Bad Homburger Servicegesellschaft mbH (BHS) stellt Dienstleistungen für das Forderungsmanagement der Bad Homburger Inkasso GmbH (BHI) zur Verfügung. Eingebunden in die Sparkassen-Finanzgruppe ist die BHI Deutschlands führendes Inkassounternehmen. Zur Gesundheit der Mitarbeiter setzt BHS als Alternative zur Befeuchtung in der raumlufttechnischen Anlage eine Direkt-Raumluftbefeuchtung ein. Auslöser waren Mitarbeiter-Beschwerden über Haut-, Augen-, und Halsreizungen. Seit Sommer 2017 sind in Bad Vilbel 110 Direkt-Raumluftbefeuchter

vom Typ NanoFog im Einsatz, die eine ganzjährig optimale relative Luftfeuchte von 40 % sichern.

Für die Mitarbeiter hat sich das Raumklima nach der Inbetriebnahme der Luftbefeuchter spürbar verbessert. Vor allem im Winter wird die Luft jetzt als angenehm und frisch empfunden. Beschwerden über zu trockene Luft gibt es keine mehr. An der Direkt-Raumluftbefeuchtung schätzt BHS vor allem die flexiblen Möglichkeiten der Nachrüstung, die eine Befeuchtung sowohl der Open-Space Büroflächen, der Flure als auch ausgewählter Einzelbüros ermöglichte.



Individuelle Luftbefeuchtung in den Fluren.



Optimale Luftfeuchte im Open-Space Büro.



Direkt-Raumluftbefeuchtung bei BHS in Bad Vilbel.

## Kaffee Partner GmbH, Osnabrück

Kaffee Partner ist mit über 40 Jahren Erfahrung und bundesweit knapp 600 Mitarbeitern führend in der Entwicklung und im Vertrieb von Kaffeeautomaten und Zubehör. Das rasante Firmenwachstum, gefördert durch den Boom vielfältigster Kaffeezubereitungen und Kaffeesorten, machte einen Neubau dringend notwendig. Das Ergebnis ist ein modernes Bürogebäude, in dem Produktivität und Kreativität durch attraktive und gesunde Arbeitsplätze unterstützt werden. Im Kaffee Partner Kundenservice ist dafür eine DRAABE Direkt-Raumluftbefeuchtung als präventive Maßnahme zur Gesunderhaltung und zur Schaffung eines vitalisierenden Raumklimas im Einsatz. Auf zwei Etagen beantworten 80 Mitarbeiter telefonisch täglich alle Fragen rund um die auf die individuellen Wünsche der Kunden angepassten Kaffeeautomaten. Bei der sehr sprech- und bildschirmintensiven Tätigkeit im Kundenservice sind Stimme und Augen besonders beansprucht. Das Luftbefeuchtungssystem wird insbesondere als Schutz vor Atemwegserkrankungen eingesetzt, um



Kleine Direkt-Raumluftbefeuchter schützen die Gesundheit und vitalisieren

die Mitarbeiter-Gesundheit und Leistungsfähigkeit zu erhalten. Aufgrund der gemachten Erfahrungen ist Kaffee Partner vom Nutzen der Luftbefeuchtung sowohl für die Mitarbeiter als auch für das Unternehmen überzeugt.



Im Kundenservice sind Stimme und Augen besonders beansprucht.



Open-Space Bürofläche im Kaffee Partner Kundenservice.



# Was tun bei zu trockener Luft?

**D**ie ersten Schritte für ein gesundes Raumklima im Callcenter sind meist einfacher als man denkt: Bei anhaltend trockener Luft ist es sinnvoll, zunächst die Haustechnik um Rat zu fragen. Schlecht eingestellte Klimaanlage mit zu hohen Temperaturen und störender Zugluft sind häufig die Ursache. Überheizte Räume machen müde und lassen die Luftfeuchtigkeit automatisch sinken. Ist die relative Luftfeuchte über einen längeren Zeitraum geringer als 40 % ist der Einsatz von zusätzlichen Luftbefeuchtern empfehlenswert.

## Mehr Informationen

Weitere Informationen und eine kostenlose Beratung können angefordert werden bei:

Condair Systems GmbH  
Tel.: +49 40 8532770  
info@condair-systems.de  
www.condair-systems.de



## 7 Tipps für die Praxis

### 1. Büros nicht überheizen

Die optimale Raumtemperatur zwischen 20 °C und 22 °C einstellen.

### 2. Richtig lüften

Besonders im Winter nicht dauerlüften. Fenster nur kurz aber dafür weit öffnen (Stoßlüftung).

### 3. Regelmäßig messen

Temperatur und Luftfeuchtigkeit regelmäßig durch die Haustechnik messen und dokumentieren lassen.

### 4. Zusätzlich befeuchten

Bei einer relativen Luftfeuchte von weniger als 40 % zusätzliche Feuchtigkeit durch Luftbefeuchter einbringen.

### 5. Dialog suchen

Ansprechpartner für Beschwerden sind: Betriebsarzt, Betriebsrat, Sicherheitsfachkräfte, Facility Management (Haustechnik) und die Geschäftsführung.

### 6. Gefährdungsbeurteilung

Luftfeuchtigkeit als eigenständiges Thema in die Gefährdungsbeurteilung vom Arbeitgeber integrieren und Maßnahmen zur Optimierung definieren lassen.

### 7. Zertifizierungen beachten

Hygienisch unbedenkliche Luftbefeuchter haben als Basis das Test-Zeichen „Optimierte Luftbefeuchtung“ der Deutschen Gesetzlichen Unfallversicherung und können nach VDI 6022 Blatt 6 zertifiziert werden.