

dressforless -70%
online designer outlet



Der Kunde

Das Unternehmen dress-for-less wurde 1999 im hessischen Kelsterbach gegründet. Mit über einer Produktpalette von über 12.000 jederzeit verfügbaren Artikeln ist die dress-for-less GmbH heute Deutschlands und Europas führendes Online Designer Outlet. Darunter finden sich edle Designer wie Tommy Hilfiger, Pepe Jeans, Vera Wang oder Desigual. Ob Abendgarderobe oder Freizeitoutfit, hier lautet die Devise: Mode permanent günstig im Designer-Outlet online kaufen!

Aktuell werden acht Online Shops zu unterschiedlichen Themen- und Markenbereichen betrieben.

Am Hauptstandort in Kelsterbach sind derzeit 260 Mitarbeiter beschäftigt. Weiterhin besitzt das Unternehmen Niederlassungen in Brasilien, Spanien, Italien und Mexiko und ist insgesamt in 13 Ländern weltweit präsent.

Wir betreuen seit 2008 das IP-Telefonsystem der dress-for-less GmbH.

Das System

Zum Einsatz kommt eine STARFACE Enterprise Appliance mit redundantem RAID-System, sowie redundanten Netzteilen. Der Ausfall einer Hardwarekomponente wird dadurch zuverlässig minimiert und der Geschäftsbetrieb ist nicht von Ausfällen betroffen.

Das STARFACE System wird an einem ISDN Primärmultiplexanschluss betrieben. Gleichzeitig bietet es die Möglichkeit, IP-basierte Anschlüsse im Parallelbetrieb zu verwalten.

Endgeräte

Bei der Wahl der Telefone hat sich dress-for-less für Endgeräte des renommierten Berliner Herstellers SNOM entschieden. Bereits seit über 10 Jahren setzt man im Hause SNOM auf innovative IP-Endgeräte und gehört damit zu den Marktführern in Europa. Zum Einsatz an den **Arbeitsplätzen** kommen verschiedene IP Telefone der Modelle Snom 300, Snom 320 und Snom 370.

ÜBER UNS

Die UNIFIED SOLUTION GMBH ist als TK-Systemhaus sowohl bundesweit wie auch im europäischen Ausland tätig. Im Umfeld mittelständischer Unternehmen integrieren wir seit 2007 professionelle TK-Systeme in bestehende Infrastrukturen. Dabei reicht die Bandbreite von klassischen Systemen bis hin zu IP-basierten TK-Servern und Cloud-Anwendungen.

Mit unserem Partner STARFACE konzipieren wir IP-Telefoniesysteme für den professionelle Einsatz in mittelständischen Unternehmen, die spezielle Anforderungen an Funktionen und Flexibilität haben.

dressforless -70%
online designer outlet



Mobilität

Mit dem Umzug in ein neues Bürogebäude mit angeschlossenem Logistikzentrum im hessischen Kelsterbach wünschte man sich mehr Mobilität. Auf dem gesamten Firmengelände sollte die Möglichkeit geschaffen werden, mit einem DECT Telefon zu telefonieren und erreichbar zu sein.

Um diesen Anforderungen an Mobilität im Unternehmen gerecht zu werden, wurde ein Multizellen-DECT-System von Gigaset implementiert. Das Gigaset N720 DECT-System kann flexibel nach Bedarf bis auf 30 Basisstationen und 100 Handsets ausgebaut werden.

Damit ist es nun möglich sich auf dem gesamten Firmengelände frei zu bewegen, ohne das Verbindungen unterbrochen werden müssen.

Callcenter

Über die Jahre hat dress-for-less ein professionelles Callcenter aufgebaut. Rund 30 Callcenter-Agents sind hier in der Kundenbetreuung und Bestellannahme tätig. Als international tätiges Unternehmen hat dress-for-less natürlich auch sein Callcenter mehrsprachig aufgestellt. Daher war die Anforderung eingehende Anrufe auf einer Hotline-Nummer nach Herkunftsland zu filtern und an einen „native speaker“ zu routen.

Hierzu wurde ein individuelles Modul entwickelt, welches das gewünschte Routing sicherstellt. Mittels der STARFACE „iQueue“ wurden die Callcenter-Funktionen der TK Anlage erweitert. Eingehende Anrufe werden mit der Klingelstrategie „last recent“ fair verteilt, Nachbearbeitungszeiten sind nun ebenfalls möglich. In der Warteschlange werden Anrufer landesspezifisch begrüßt, Zwischenansagen weisen auf die Position in der Warteschlange hin.

Mit Hilfe eines Dashboards haben sowohl die Agents wie auch die Teamleitung jederzeit ein optisches Feedback über die aktuelle Auslastung der Warteschlange. Um die Personalplanung zu unterstützen, werden Auswertungen der unterschiedlichen Warteschlangen erstellt und der Teamleitung als CSV Datei automatisiert zugestellt.

HIGHLIGHTS

- Multizellen-DECT-System auf dem gesamten Firmengelände
- Individuelles Modul „Route-by-country“
- Implementierung professioneller Callcenter-Funktionen
- Flexibler Ausbau und Erweiterung des TK-Systems
- Vorbereitung auf den Betrieb von Voice-over-IP Telefonanschlüssen auch im Mischbetrieb