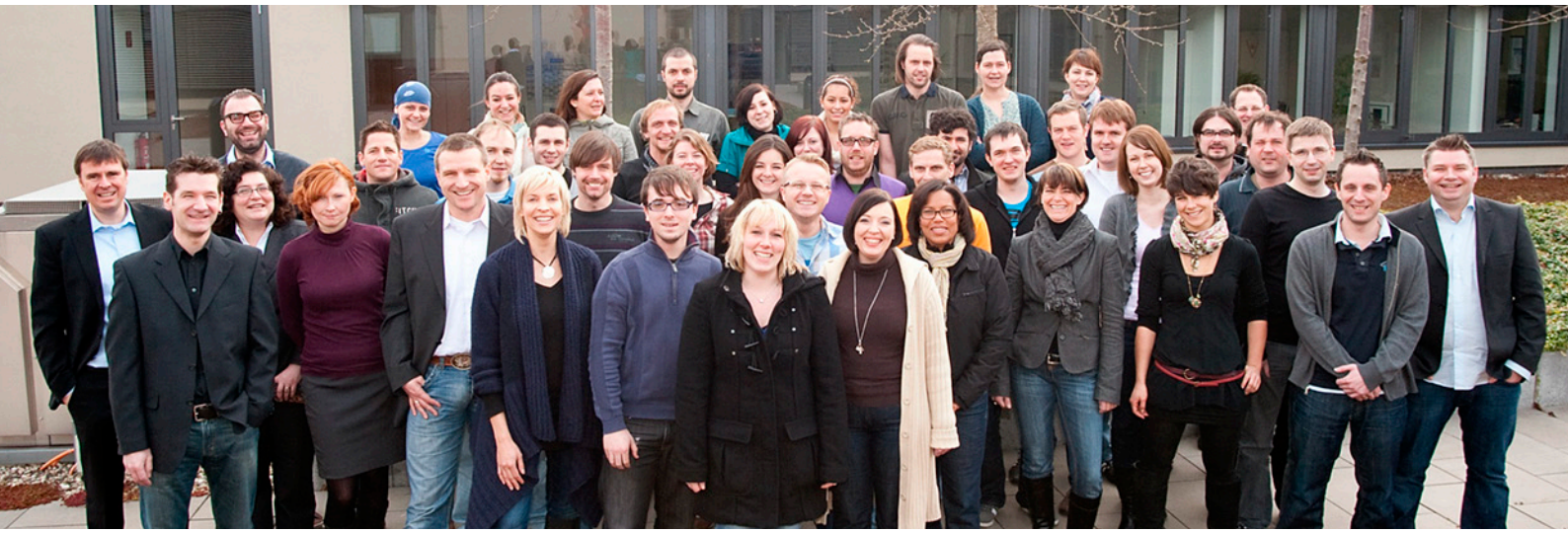
STARFACE
COMFORTPHONING

CUSTOMER CASE STUDY

billiger.de



Cleverer Preisvergleich mit STARFACE

Das Webportal billiger.de gehört zu den beliebtesten deutschen Preisvergleich-Portalen. Für sein Callcenter und die Telekommunikation des Unternehmens suchte der in Karlsruhe ansässige billiger.de-Betreiber solute GmbH, im vergangenen Jahr eine neue Telefonanlage. Dass die Entscheidung für STARFACE fiel, war nicht nur eine Preisfrage. Im Gegenteil: Die STARFACE Anlage überzeugte mit ihren Leistungsdaten und Features.

Mitte 2012 begann die solute GmbH sich nach einer neuen Telefonanlage für das Unternehmen umzuschauen. Das Leasing der bisherigen Telefonanlage lief aus. Gleichzeitig hatte sich die solute GmbH räumlich und personell vergrößert. Gesucht wurde eine Anlage, die zum einen Installation und Betrieb mehrerer paralleler Endgeräte pro Benutzer ermöglichte, zum anderen eine mehrstufige „Callcenter"-Lösung erlaubte.

» *STARFACE bietet zahlreiche Features, von denen wir zuvor nicht wussten, dass wir sie vermisst haben* «

Michael Crone, Systemadministrator für Telekommunikation, solute GmbH Karlsruhe

Projekt-Highlights

- Komplette Installation der Anlage innerhalb von 2 Arbeitstagen
- Mehrstufige „Callcenter"-Lösung: Die Anrufer können in mehreren Ebenen unter verschiedenen Möglichkeiten wählen, welchen Ansprechpartner sie erreichen möchten
- Paralleler Betrieb mehrerer Endgeräte pro Benutzer. Dadurch Übergabe zu einem zweiten Endgerät oder gar zum Mobiltelefon, auch und gerade während des Gespräches („call2go")
- Größte derzeit bekannte Gigaset N720 DECT-Umgebung (95 Mobilteile)

Anbindung von 100 DECT Telefonen als Highlight

Installiert wurde eine STARFACE Enterprise Anlage für ca. 100 User. Neben der internen Kommunikation besteht die Hauptaufgabe der Anlage darin, dass die Callcenter-Mitarbeiter mit bestehenden und neuen Kunden hauptsächlich im Hinblick auf technische und organisatorische Fragen kommunizieren. Ebenso wurden rund 20 Home-Office-Arbeitsplätze und externe Mitarbeiter angebunden. Besonderes Augenmerk wurde im Rahmen der Installation auf die räumliche Verteilung der DECT-Basisstationen für die ca. 100 DECT-Telefone gelegt. STARFACE führte im Rahmen der Installation die DECT-Ausleuchtungsmessung des Gebäudes durch und optimierte die Montagepositionen der DECT-Sender. Aufgebaut wurde damit die größte derzeit bekannte Gigaset N720 DECT-Umgebung.

Der Ablauf der Installation vom Auspacken der Endgeräte bis zur Inbetriebnahme war laut Michael Crone, bei der solute GmbH als Systemadministrator für die Telekommunikation zuständig, reibungslos. „Der zeitliche Aufwand dafür betrug insgesamt rund zweieinhalb Tage. Herr König von STARFACE kam an einem Donnerstag, am Freitagabend war alles erledigt und die alte Anlage konnte abgeschaltet werden. Ich empfand die Installation der STARFACE-Anlage als sehr professionell. Alle Wünsche und Konfigurationen liefen schnell und problemlos."

„call2go" erlaubt die mobile Telefonie über die Büronummer

Welche Merkmale und Features der STARFACE Anlage werden bei der solute GmbH besonders intensiv genutzt? „Wir nutzen die Standardmerkmale der Anlage, die im Gegensatz zur alten Anlage viele Features bieten, von denen wir nicht wussten, dass wir sie vermisst haben." erläutert Michael Crone und ergänzt: „Sehr angenehm ist die Übergabe zu einem zweiten Endgerät oder gar zum Mobiltelefon, auch und gerade während des Gespräches. Durch zweimaliges Drücken der Stern-Taste sowie durch Einsatz von Softphone-Software auf den Notebooks können die Mitarbeiter, auch wenn sie unterwegs sind, über Ihre Büronummer telefonieren („call2go"). Wir sind damit endlich in der Lage, schnell auf geänderte interne Anforderungen an die Kommunikation zu reagieren."

Leichte Administrierung und Erweiterbarkeit

Aus Sicht des Systemverwalters sieht Michael Crone weitere Benefits der STARFACE-Lösung: „Wir sind jetzt in der Lage, die Telefonanlage alleine zu warten und zu administrieren. Benutzer-Einrichtungen und -Änderungen sind schnell und problemlos möglich. Auch die Erweiterung unserer Home-Office-Arbeitsplätze sowie der externen Redaktionsabteilung sind ohne großen Aufwand zügig realisierbar."

„Der Umstieg auf die STARFACE-Telefonanlage war genau die richtige Entscheidung" ist Michael Crone überzeugt. „Die STARFACE ist einfach zu bedienen und zu installieren und erlaubt flexibles und produktives Arbeiten bzw. Verwalten. Durch ihre Offenheit für Erweiterungen bietet sie uns Investitionssicherheit und Flexibilität für zukünftige Anwendungen. Und auch der Support, wenn man ihn denn mal braucht, ist schnell und kompetent."

Das Projekt in Zahlen

Lizensen:

1 Server, 100 User

Hardware:

STARFACE Enterprise, 1x Patton Smartnode 4118,
N720 DECT-Manager mit 8 DECT-Sendern,
80x Gigaset Handset S510H PRO (+ 15 weitere Handsets aus Vorbestand), 22 snom370 Telefone mit EHS-Adapter und GN Headset 9330e NC.

Add-On Module:

Gruppe mit Warteschlange ,
IVR einstufig (Automatische Vermittlung der Zentrale)

Das ist billiger.de

Deutschlands großer Preisvergleich billiger.de ist ein Projekt der in Karlsruhe ansässigen solute gmbh, und wurde im März 2004 ins Leben gerufen. billiger.de ist der deutsche Preisvergleich, der seit 2006 regelmäßig mit einem TÜV-Zertifikat ausgezeichnet wurde. Die Plattform hilft dem Online-Shopper, preisgünstige Angebote bei vertrauenswürdigen Shops zu finden. Detaillierte und übersichtlich aufbereitete Produktinformationen erleichtern dem Internetnutzer die Entscheidung zwischen Millionen von Angeboten aus mehreren tausend Shops. Das Spektrum reicht dabei von Handys, Notebooks, Unterhaltungselektronik, Haushaltsgeräten, Medien bis hin zu Mode, Flügen und Reisen. Für alles, was man im Internet kaufen kann, findet man bei billiger.de eine Vielzahl an Angeboten.

STARFACE COMFORTPHONING

STARFACE GmbH | Stephanienstr. 102 | 76133 Karlsruhe
FON: +49 (0)721-15 10 42-0 | info@starface.de | www.starface.de

billiger.de

solute GmbH | Zeppelinstraße 15 | 76185 Karlsruhe
FON: +49 (0) 1805-77 22 44-0 | info@billiger.de | www.billiger.de

07/2013