

# TELCAT Referenzen - eine Erfolgsgeschichte dodenhof



## Innovative Einkaufskultur trifft auf modernste Technik

Norddeutschlands größtes Shopping-Center setzt auf ein neues modernes Kommunikationssystem

Ein guter Kundenservice ist im Hause dodenhof eine Selbstverständlichkeit. Und dieser beginnt außerhalb der Verkaufshäuser - am Telefon: Ein Team aus 17 Mitarbeitern ist im hauseigenen Call Center für die Kunden erreichbar. Bei mehr als 2500 Mitarbeitern an zwei Standorten spielt aber auch die interne Kommunikation eine entscheidende Rolle für den Geschäftserfolg. Um technisch auf dem neuesten Stand zu sein und die interne sowie externe Kommunikation noch besser zu gestalten, hat dodenhof in ein neues modernes Kommunikationssystem investiert. Bei der Umsetzung wurden zeitgleich viele innovative Lösungsmodulare integriert.

### Das Unternehmen

Ob Wohnen, Mode, Shopping oder Auto-service - innovative Einkaufskultur hat bei dodenhof eine lange Tradition. Vom kleinen Kaufmannsladen zu Norddeutschlands größtem Einkaufszentrum: Bereits 1910 setzt Hermann Dodenhof senior, mit Eröffnung eines kleinen Kaufmannsladens, den Grundstein für diese Erfolgsgeschichte.

Von Anfang an ist die „Einkaufsstadt, die alles hat“ zu hundert Prozent in Familienbesitz. Das ist auch heute noch so - Ralph Dodenhof ist in der 4. Generation Mitglied der Unternehmensleitung.

1975 wurde das Einrichtungshaus mit über 10.000 qm Verkaufsfläche eröffnet und in den darauffolgenden Jahren immer wieder erweitert und umgestaltet.

### Überblick

Deutschland | Einzelhandel

dodenhof

Standorte Posthausen (bei Bremen)  
und Kaltenkirchen (bei Hamburg)  
Mitarbeiter 2500

Eingesetzte Produkte/Lösungen:

Siemens HiPath 4000  
Contact Center und Vermittlerplätze als  
Concierge Lösung, UC Mobile, Office,  
Voicemail und Konferenzserver  
Umfangreiches DECT-System

Realisiert durch:

TELCAT MULTICOM GmbH  
Niederlassung Bremen



„Nach über 20 Jahren war eine Umstellung auf ein zeitgemäßes Kommunikationssystem unausweichlich. Mit dem neuen System sind wir rundum zufrieden.“

Die Projektplanung und die Umsetzung durch TELCAT verliefen souverän und reibungslos.“

Thomas Friedrichs, Abteilungsleiter IT dodenhof Posthausen KG

Absoluter Höhepunkt in der Firmengeschichte ist die Neueröffnung des Modehauses. Der richtungweisende architektonische Auftritt bietet auf 20.000 qm Verkaufsfläche und auf vier Ebenen ein riesiges Sortiment. 1998 wurde in Kaltenkirchen die erste Filiale des norddeutschen Unternehmens eröffnet.

Die Unternehmerfamilie beschäftigt heute in der 4. Generation über 2.500 Mitarbeiter und kann auf eine erfolgreiche Geschichte zurückblicken. Im Herbst 2010 feierte dodenhof das 100-jährige Firmenjubiläum, 2012 eröffnete das Familienunternehmen die Shop-Mall mit 10.000 Quadratmetern, die Platz für 24 Mieter bietet. Der Standort in Posthausen verfügt nunmehr über 120.000 Quadratmeter Verkaufsfläche.

### Die Anforderung

Der erste Kontakt zwischen dodenhof und der TELCAT MULTICOM GmbH entstand telefonisch. Das Call Center von TELCAT trat mit dem Leiter des dodenhof Call Centers in Verbindung. Zu diesem Zeitpunkt hatte dodenhof bereits die Anschaffung einer neuen Telefonanlage in Planung. Auch gab es konkrete Vorstellungen zu einer neuen Call Center-Lösung. In diversen Gesprächen wurden die Anforderungen weiter konkretisiert.

Die Anforderungen im Überblick:

- Systemwechsel von der bestehenden herkömmlichen TK-Anlage zu einem hybriden System (VoIP/digital, analog)
- Einbindung einer komfortablen Call Center-Lösung

- Einbindung von Vermittlungsplätzen an beiden Standorten
- Vernetztes System mit einer Master- und diversen Slave-Anlagen in den Verkaufshäusern
- Austausch aller DECT-Funkzellen und mobilen DECT-Endgeräte
- Integration von 50 GSM Mobilfunkteilnehmern in ein One-Number-Konzept
- Übernahme von ca. 1.200 analogen Teilnehmern
- CTI Applikationen mit Lotus Notes Integration (UCC Lösung)
- Voicemail für 250 Teilnehmer

Der Schwerpunkt lag für dodenhof ganz klar bei dem Wechsel von der bestehenden TK-Anlage zu einem zukunfts- und leistungsfähigen Kommunikationssystem. Das Vorgängersystem war bereits mehr als 20 Jahre alt. Der Austausch sollte für alle Standorte erfolgen.

### Die Lösung

Die TELCAT Niederlassung in Bremen übernahm das Projekt. In den umfangreichen Projektvorgesprächen wurden weitere Lösungsteile konkretisiert - so auch eine Concierge Lösung und diverse mobile Lösungen. Ein wichtiger Aspekt, welcher fundiert geplant werden musste, war die Vernetzung der einzelnen Standorte.

Um die Anforderungen optimal zu erfüllen, fiel für den Standort Posthausen die



# TELCAT Referenzen - eine Erfolgsgeschichte

## dodenhof

www.telcat.de

0800.8888100 (kostenlos)

Wahl auf eine Siemens HiPath 4000. Die Anlage übernimmt die Masterfunktion. Insgesamt 7 Siemens HiPath AP 3700 IP bilden - so auch am Standort Kaltenkirchen - die Slave-Landschaft in den Verkaufshäusern.

Das umfangreiche DECT-System umfasst insgesamt etwa 200 DECT-Funkzellen und 600 mobile DECT-Endgeräte, welche ausgetauscht wurden. Darüber hinaus wurden 50 GSM Mobilfunkteilnehmer in ein One-Number-Konzept integriert und 1.200 analoge Teilnehmer übernommen. Für 250 Teilnehmer wurde ein Voicemail-System geschaltet.

Für die Einbindung einer komfortablen Call Center-Lösung kommt OpenScape Contact Center zur Anwendung. Über dieses System werden sowohl die „Agents“ als auch die Concierge Vermittlungsplätze abgebildet. Die Integration in Lotus Notes und die CTI Applikationen werden mit XPhone-UC umgesetzt. Als Konferenzserver kommt TELCAT®UC zum Einsatz.

Für die Vorgehensweise bei der Umschaltung wurde ein Sicherheitskonzept ent-

wickelt. Die Integration des vernetzten HiPath 4000-Systems in das vorhandene LAN bedurfte einer besonderen Abstimmung, da das Rechenzentrum von einem externen IT-Dienstleister betrieben wird.

Eine weitere Besonderheit war - aufgrund der Größe und Komplexität des Projektes - der kurze und somit anspruchsvolle Zeitrahmen von der Auftragserteilung im Juni bis zur geplanten Übergabe im November.

### Das Ergebnis

Trotz diverser unvorhersehbarer Ereignisse konnte die Umsetzung im knappen Zeitrahmen pünktlich zum geplanten Termin erfolgen. Die neuen DECT-Sender wurden allesamt aktiviert und auch der Endgerätetausch konnte reibungslos umgesetzt werden. Bei der Umschaltung wurde priorisiert, dass zu jedem Zeitpunkt ein Reaktivieren des alten DECT-Systemes möglich ist. Die Umschaltung erfolgte außerhalb der Geschäftszeiten.

Das neue System optimiert die interne Kommunikation deutlich: Durch die Vernetzung der Standorte konnte eine bessere Erreichbarkeit erzielt werden.

**„Besonders begeistert hat uns die professionelle Umsetzung - trotz des wirklich sehr knappen Zeitrahmens hat alles ausgezeichnet geklappt.“**

Thomas Friedrichs, Abteilungsleiter IT  
dodenhof Posthausen KG

Alle Standorte können über interne Rufnummern angewählt werden. Dank der CTI-Integration kann auch der Status von Kollegen standortübergreifend eingesehen werden. Das One-Number-Konzept und die Einbindung der Mobilfunkteilnehmer bringen eine erhebliche Kostenoptimierung mit sich. So konnten allein im Bereich Mobilfunk die Kosten jährlich um einen fünfstelligen Betrag gesenkt werden.

Für die neue Call Center-Lösung und die Vermittlerplätze wurden nach der Einrichtung Schulungen durchgeführt; so können alle Mitarbeiter im Call Center und in der Vermittlung die neue Lösung einwandfrei nutzen und bedienen. Die

### Ein starkes Team!

Thomas Friedrichs, dodenhof  
Rolf Walbrodt, dodenhof  
und  
Thorsten Albes, TELCAT  
(von rechts nach links)



# TELCAT Referenzen - eine Erfolgsgeschichte dodenhof

www.telcat.de

0800.8888100 (kostenlos)

Vermittler profitieren insbesondere von der komfortablen Teilnehmersuche in der Concierge-Lösung, welche standortübergreifend Auskunft gibt. Sie können im System direkt sehen, ob ein Teilnehmer gerade telefoniert oder eine Weiterleitung hinterlegt hat.

Mit dem neuen Konferenzserver entfallen Reisezeiten und -kosten. Die Konferenzen lassen sich kurzfristig initiieren und umsetzen. So können sich die Mitarbeiter schnell und effizient abstimmen.

Die neue Anlage trägt auch insgesamt zu einer Kostensenkung bei. Die monatlichen Wartungskosten konnten um ein Vielfaches reduziert werden. Weiterhin gewährleistet das hybride System, durch die Zukunftsfähigkeit im Hinblick auf IP-Telefonie, eine Investitionssicherheit. Der ROI ist berechenbar und wird innerhalb weniger Jahre erreicht.

Das realisierte Projekt ist ein Grundstein für eine vertrauensvolle, zukunftsreiche Partnerschaft. Weitere gemeinsame Projekte wurden bereits ins Auge gefasst: Zunächst sollen ein Alarmmanagementsystem und ein System zur Verfolgung und Abwehr von Drohanrufen umgesetzt werden.

## Über TELCAT

Die TELCAT Unternehmensgruppe, mit Hauptsitz in Salzgitter, zählt zu den größten ITK-Systemhäusern Deutschlands. Seit der Gründung im Jahre 1986 zeichnen wir uns durch stetiges und profitables Wachstum aus.

Als Tochtergesellschaft der Salzgitter AG bieten wir unseren Kunden und Partnern sowohl die Flexibilität eines Mittelständlers als auch die wirtschaftliche und finanzielle Stärke eines Konzerns. TELCAT bietet Ihnen innovative Lösungen und Dienstleistungen aus dem gesamten

„Projekte dieser Größenordnung sind immer wieder besonders spannend. Wir freuen uns, dass dodenhof uns mit der Planung und Umsetzung beauftragt hat.“

Thorsten Albes, Vertriebsbeauftragter  
TELCAT MULTICOM GmbH NL Bremen

Spektrum der Informations-, Kommunikations- und Sicherheitstechnik. Dabei decken wir den gesamten Lebenszyklus der einzelnen Technologien ab: Von der Analyse und Beratung, der Planung und Konzeption über die Systemintegration und Inbetriebnahme, den Betrieb und die Wartung bis zur Optimierung, der Finanzierung und dem Outsourcing. Nach der Devise „Alle Leistungen aus einer Hand“ bieten wir eine umfassende Kundenbetreuung mit bundesweit flächendeckendem 24h-Kundenservice.

Im vergangenen Jahr erwirtschaftete die Unternehmensgruppe über 60 Millionen Euro Umsatz. Mehr als 480 Mitarbeiter sind an über 20 Standorten bundesweit für Sie im Einsatz.



### **Ansprechpartner TELCAT**

#### **TELCAT MULTICOM GmbH NL Bremen**

Buschhöhe 2  
28357 Bremen

Thorsten Albes | Vertriebsbeauftragter  
Telefon +49 421 39698-41  
thorsten.albes@telcat.de



### **Ansprechpartner dodenhof**

#### **dodenhof Posthausen KG**

Posthausen 1  
28870 Posthausen

Thomas Friedrichs | Abteilungsleiter IT  
Telefon +49 4297 3-766  
thomas.friedrichs@dodenhof.de

Fotos (alle): dodenhof