

# Kommunikation nach Maß



## Kunde

ESPRIT Europe GmbH

## Branche

Textil- und Bekleidungsindustrie

## Geschäft

Design, Herstellung und Vertrieb von Bekleidung, Schuhen, Schmuck sowie Wohndeko & Accessoires unter dem Label ESPRIT

## Projekt

Ablösung der bestehenden Telefonie Lösung und Einführung einer Microsoft Teams basierenden Telefonie für eine reibungslose Kommunikation zwischen Unternehmensstandorten.

## Produkte und Services

Moderne, cloudbasierte Contact-Center-Lösung inklusive Vermittlungsplatz – vollintegriert in Microsoft Teams mit Anbindung über Colt SIP Trunking und Colt Cloud SBC.

**ESPRIT geht nicht nur modisch mit der Zeit. Auch im Bereich digitale Geschäftsabläufe setzt das Unternehmen Standards und stellt mit Hilfe des Intelligent Communication Services von Colt seinen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern eine einheitliche Kommunikationsplattform zur Verfügung.**

Denn wie bei einem maßgeschneiderten Kleid, braucht ESPRIT eine Kommunikationslösung, die auf die Unternehmensbedürfnisse zugeschnitten ist. Damit sind die Anforderungen an die individuelle Passform klar abgesteckt: Eine Contact-Center-Lösung, die sowohl die Kommunikation der Kunden mit ESPRIT vereinfacht als auch moderne Formen und Funktionen der Zusammenarbeit – extern wie intern – mit Microsoft Teams bietet.

ESPRIT wurde 1968 von Doug Tompkins und Susie Buell in Kalifornien gegründet. Inspiriert vom revolutionären Geist der 60er Jahre entwickelte die Marke eine klare Philosophie – authentische Menschen und wahre Gemeinschaft zu feiern, ganz im Sinne des Markenversprechens: „Gut fühlen, gut aussehen“. Seit dem ersten Tag ist es dieser Spirit, der zählt. Heute ist ESPRIT in 40 Ländern weltweit präsent. Die Gruppe unterhält Office Hubs in vielen Ländern und ein Headquarters in Hongkong. Seit 1993 ist die Marke auch an der Börse Hongkong gelistet.

Auf Basis einer umfangreichen Marktrecherche wurde Colt als möglicher idealer Anbieter zur Angebotsabgabe eingeladen. Der führende Anbieter von flexiblen Netzwerk- und Voice Services folgte der Aufforderung und ergänzte das Paket um ein zentralisiertes SIP-Trunking in den angefragten sechs Ländern zu einer Voice-Lösung Prêt-à-porter.

Die internationale Verfügbarkeit der „Colt Intelligent Communication Services“ (CIC) hob Colt von den anderen Anbietern ab und sicherte den Zuschlag. Diese CIC-Services bündeln die Telefonie aller Ländergesellschaften bei einem Vertragspartner, was Prozesse wie Abstimmungen und Rechnungstellung vereinfacht und zusätzlich Skaleneffekte bietet. Die Contact-Center-Lösung umfasst 75 Agenten und beinhaltet auch

mehrere Vermittlungsarbeitsplätze. Dadurch ist eine transparente und schnelle Weitervermittlung der Telefongespräche möglich. Über eine intuitive Benutzeroberfläche ist dabei der Status der einzelnen Mitarbeiter einsehbar, unnötige Wartezeiten sowie unbeantwortete Anrufe können vermieden werden, wodurch die Kundenzufriedenheit gesteigert wird.

Durch die Colt Cloud SBC integrierte Microsoft-Teams-Lösung profitieren die Mitarbeiter von einer modernen Hybrid-Work-Umgebung. Abstimmungen zwischen und innerhalb der Abteilungen funktionieren auch im Homeoffice schnell und reibungslos. Die cloudbasierte Lösung ermöglicht die Anbindung von Microsoft Teams an das öffentliche Telefonnetz. Dadurch entsteht eine einheitliche Telefonie-Struktur, die die Erreichbarkeit für interne und externe Kontakte in einer Lösung sicherstellt. Durch die Implementierung der Colt-Kommunikationslösung, profitiert ESPRIT zudem von durchgängigen Ende-zu-Ende-SLAs für alle enthaltenen Services. Zusätzlich stellt Colt einen internationalen, mehrsprachigen Helpdesk bereit. Tickets werden so zentral und schnell abgearbeitet und die Servicequalität jederzeit gewährleistet.

Marcus Lapp, Director IT Infrastructure Operations der ESPRIT Europe GmbH erklärt:

**„Colt hat unsere Anforderungen konsequent zu Ende gedacht und dank des weitreichenden Lösungsportfolios um Services ergänzt, die uns mehr als nur eine technisch harmonisierte Telefonie-Infrastruktur bietet. Mit der voll in Microsoft-Teams integrierten Contact-Center-Lösung profitieren wir von einer zentralen Kommunikationsplattform über einige unserer europäischen Standorte hinweg, die wir in Zukunft auf weitere Standorte erweitern möchten.“**

# ESPRIT

## Weitere Informationen

[www.colt.net/de](http://www.colt.net/de)  
[sales@colt.net](mailto:sales@colt.net)