

O₂ Business

can do

EINHEITLICHE CLOUD-TELEFONIE STATT TELEFONIE-DSCHUNGEL

AWO Ruhr-Mitte ersetzt veraltete
Telefonanlagen und halbiert die Kosten



Eine **Telefónica** Marke

PERSÖNLICHER UND PARTNER- SCHAFTLICHER KUNDENSERVICE ALS ERFOLGSFAKTOR



Das Unternehmen

Die Arbeiterwohlfahrt Unterbezirk Ruhr-Mitte ist ein Träger der freien Wohlfahrtspflege mit 1.700 Mitgliedern, 350 ehrenamtlich Engagierten und mehr als 1.000 hauptamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in Bochum und Herne. Die Organisation betreibt Einrichtungen wie Kindertagesstätten, Betreuungsangebote für offene Ganztagschulen, Flüchtlingsunterkünfte, Jugendfreizeithäuser und Angebote für Seniorinnen und Senioren wie Tagespflegen und das Seniorenbüro Südwest. Das Angebot umfasst soziale Dienstleistungen wie Kinder-, Jugend- und Familienhilfe sowie Unterstützung für Seniorinnen, Senioren und Menschen mit Behinderung. Genauso im Fokus stehen aber auch die Bereiche Integration und Migration sowie eine aktive Arbeitsmarktpolitik und Quartiersentwicklung.

Das Anforderungsprofil

An den 60 Standorten der Arbeiterwohlfahrt Ruhr-Mitte wurden zu hohen Kosten jeweils eigene unabhängige Telefonielösungen betrieben – von verschiedensten Anbietern, mit verschiedenen Laufzeiten und auf unterschiedlichen technischen Niveaus. Die gemeinnützige Organisation wollte nicht nur die Ausgaben für die Telefonie senken, sondern auch eine homogene Cloud-Telefonanlage implementieren, die zentral verwaltet werden kann. Besonders wichtig war zudem ein exzellenter Kundenservice, der mitdenkt.

Unser passendes Angebot

- Virtuelle Telefonanlage aus deutschem Cloud-Rechenzentrum
- Flexible und marktgerechte Tarife mit Hardware-Optionen
- Zentral verwaltete Geschäftstelefonie mit mehr als 160 Funktionen wie Rufumleitung, Weiterleitung und individuellem Anrufbeantworter
- Bereitstellung einer Testumgebung
- Persönliche Ansprechpartner
- Hervorragender Support

UNSERE BUSINESS-LÖSUNG

Nerven wie Drahtseile braucht Stefan Lange, denn der Leiter IT & Digitalisierung der Arbeiterwohlfahrt Ruhr-Mitte betreut derzeit einige „Großbaustellen“, wie er erzählt. Eine davon hat es besonders in sich: Er krepelt die komplette Telekommunikationsstruktur des AWO-Unterbezirks um: „Das ist schon eine ziemlich komplexe Angelegenheit, denn wir stecken bei der Digitalisierung noch in den Kinderschuhen“, sagt er. Die AWO Ruhr-Mitte betreibt 60 Standorte in den beiden Städten Bochum und Herne. Dazu zählen Kindertageseinrichtungen, Tagespflegestationen für Seniorinnen und Senioren, Wohnstätten für Menschen mit Behinderungen, Flüchtlingsunterkünfte und verschiedene Beratungsstellen. Jede Niederlassung hatte im Prinzip eine eigene, von den anderen Standorten unabhängige Telefonielösung. „An vielen Standorten haben wir Telefone eingesetzt, bei denen nicht nur das Management und die Miete relativ teuer waren oder noch sind, sondern auch die Technologie recht speziell ist“, berichtet der IT-Chef. Diese Lösung habe zwar den Vorteil, dass man auch alte Geräte in die Telefonanlagen integrieren konnte, dafür habe man neben den Endgeräten am Tisch allerdings auch einen vollgestopften Serverschrank mit jeder Menge Hardware wie zusätzlichen Firewalls, Switches und Primärmultiplex-Routern.

„Das ist hier ja ein nicht ganz so simples Projekt – mit vielen technischen und kaufmännischen Herausforderungen. Da kann viel schiefgehen, ein Fehler – und ein Standort steht schnell mal einen Monat ohne Telefon da. Diese Angst haben mir die Mitarbeiter von O₂ Business genommen.“



Stefan Lange, Leiter IT & Digitalisierung
Arbeiterwohlfahrt Ruhr-Mitte

Kostensenkung um mehr als die Hälfte

Es wurde höchste Zeit, nicht nur an der Kostenschraube zu drehen, sondern auch zu modernisieren, um die Potenziale auszuschöpfen, die eine Telefonielösung der neuen Generation bietet. Lange beschloss daher, auf eine Cloud-Telefonanlage umzurüsten, die zentral verwaltet wird und auf die alle Standorte zugreifen können. Doch die Umsetzung stellte ihn vor große Herausforderungen. So gab es beispielsweise an jedem Standort unterschiedlichste Telekommunikationsverträge mit verschiedensten Anbietern und Laufzeiten. Die Technologie unterschied sich ebenfalls stark: Manche Niederlassungen nutzten ISDN-Geräte, andere arbeiteten bereits mit IP-Telefonie, wieder andere setzten noch alte, analoge Technologien ein. „Es handelte sich also um ein extrem heterogenes System. Das wollen wir nun in einer homogenen Umgebung zusammenfassen“, resümiert Lange. Jeder Standort musste einzeln genau unter die Lupe genommen werden, denn bei jedem könnten unterschiedliche Probleme auftreten – technische oder betriebswirtschaftliche: „In alten Gebäuden kann es sein, dass an den Hausverteilern nicht genügend Drähte vorhanden sind, um zwei Anschlüsse gleichzeitig zu schalten. Oder es können Vertragslaufzeiten vorliegen, an denen noch zwei Jahre hängen“, veranschaulicht er. Die IT-Abteilung begann deshalb, verschiedene Cloud-Telefonie-Lösungen miteinander zu vergleichen, fragte nicht

nur bei den verschiedenen Netzbetreibern an, sondern ließ sich auch von den Herstellern für cloudbasierte Telefonanlagen Angebote machen. Die Entscheidung fiel dann relativ schnell zugunsten von O₂ Business aus: im Komplettpaket mit Internetzugängen über DSL-Business-Anschlüsse O₂ my Office, mit Digital Phone als virtueller Telefonanlage sowie zusätzlich einige wenige Mobilfunkverträge mit dem Tarif O₂ Business Unlimited.

O₂ my Office ist ein Komplett-Anschluss für schnelles DSL sowie Telefonie auf bis zu zwei parallelen Leitungen. Daten werden mit bis zu 250 Mbit/s empfangen und mit bis zu 40 Mbit/s versendet, Telefonate ins deutsche Festnetz und alle deutschen Mobilfunknetze sind kostenlos.

Mit Digital Phone von O₂ Business wird Telefonie als Cloud-Service bereitgestellt. Sie bietet alle wichtigen Funktionen einer klassischen Telefonanlage wie etwa Festnetznummern mit Durchwahl für die Teilnehmer, die Möglichkeit, Gespräche weiterzuerverbinden, von Kollegen zu übernehmen, umzuleiten und vieles mehr. Das funktioniert nicht nur auf modernen IP-Telefonen am Schreibtisch, sondern ebenso auf Computern sowie Smartphones, wenn die Digital Phone App installiert ist. Administriert wird das Ganze per Webzugang. Der be-

UNSERE BUSINESS-LÖSUNG

sondere Charme der Lösung: Die Telefonanlagenfunktionen stehen überall zur Verfügung, wo man einen Internetzugang hat. Die Mitarbeiter müssen also nicht am Schreibtisch sitzen, um übers Festnetz erreichbar zu sein. Die drei Mobilfunkverträge O₂ Business Unlimited bieten eine Allnet-Flat für Telefonie und SMS sowie unbegrenztes Datenvolumen und mobiles Highspeed-Internet im 5G-Netz mit bis zu 300 MBit/s.

„Die Mobilfunkverträge sind für Standorte, an denen wir keine DSL-Leitung oder keinen Kabelanschluss haben“, erklärt Lange. Das sei erforderlich, weil die AWO auch Kinder einer offenen Ganztagschule nach dem Schulunterricht betreut, das Schulgebäude aber der Stadt gehört und man dort keine eigenen Internetanschlüsse schalten könne. Deshalb setzt die Arbeiterwohlfahrt hier einen Mobilfunk-Router für den Internetzugang ein.

Engagierte Unterstützung

Die Telekommunikationslösung von O₂ Business überzeugte den IT-Leiter aus mehreren Gründen. Als gemeinnützige Organisation achtet man die AWO genau auf die Kosten – und die lassen sich im Vergleich zur bestehenden Lösung mit vielen unterschiedlichen Hardwaresystemen und Anbietern um über die Hälfte senken. Ein weiterer Grund war aber insbesondere die gute Betreuung durch das Vertriebsteam. „Zum einen haben wir von den O₂ Business Mitarbeitern sehr viele klare Informationen bekommen. Zum anderen wurde uns angeboten, alles Erforderliche auch schon für einen Test zur Verfügung zu stellen“, zeigt sich Lange begeistert. Diese Gelegenheit hat er sich dann auch nicht entgehen lassen.

Bei einem Vor-Ort-Termin demonstrierte das O₂ Business Team der AWO-IT-Abteilung die Technologie. „Wir haben ein Gerät angeschlossen. Das hat ohne Umschweife sofort in unserem Netzwerk gearbeitet. So konnten wir uns sicher sein, dass das Ganze funktionieren wird“, erinnert sich der IT-Leiter. Außerdem war er von dem persönlichen hohen Einsatz der Vertriebsmitarbeiter beeindruckt. Man habe sehr schnell Telefoniegeräte zur Verfügung gestellt, um eine Demo mit mehreren Geräten an mehreren Standorten realisieren zu können. Auch stimmte die Chemie zwischen den Mitarbeitern von O₂ Business und dem IT-Profi auf Anhieb. „Unser Projekt ist nicht ganz so simpel – mit vielen technischen und kaufmännischen Herausforderungen. Da kann viel schiefgehen. Ein Fehler – und ein Standort steht schnell mal einen Monat ohne Telefon da. Diese Angst haben mir die Mitarbeiter von O₂ Business genommen“, ergänzt der IT-Verantwortliche. „Ich habe von Anfang an das Gefühl gehabt, dass sie mitdenken und sich auch entsprechend kümmern werden. Und dass sie an Sachen denken, die ich vielleicht übersehe.“ Dieses partnerschaftliche Zusammenarbeiten war dem viel beschäftigten IT-Manager sehr wichtig.

„Wir haben, was die IT und die Digitalisierung angeht, einen zehnjährigen Rückstau. Die Telefonie ist nicht die einzige Großbaustelle, die ich angefangen habe. Ich möchte mir deshalb sicher sein, dass bei jeder Baustelle jemand dabei ist, der auch ein gutes Auge für die Anforderungen im Betrieb hat. Das ist bei dem Team von O₂ Business gegeben.“ Lange freute sich zudem über die Flexibilität seiner Ansprechpartner. „Wir hatten zum Beispiel den Fall, dass ich für einen Standort DSL mitbestellt hatte und sich später herausstellte, dass wir das doch nicht brauchen. Dafür konnte O₂ Business eine einfache und schnelle Lösung finden. Das war natürlich toll.“

Derzeit rollt die AWO Ruhr-Mitte die neue Cloud-Telefonie-Lösung aus. Viele Standorte sind bereits umgestellt. Hier und da hat es dabei ein wenig geruckelt. „Aber wo viel Licht ist, da ist auch schon mal ein bisschen Schatten“, sagt Lange insgesamt sehr zufrieden. Die bereits installierten Telefone funktionieren reibungslos. Auch die Netzabdeckung ist kein Problem: „Wir haben in einer Kindertagesstätte einen Mobilfunk-Router im Betrieb. Da haben wir volle fünf Striche Netzstärke, obwohl dieser in einem ziemlich abgeschirmten Container steht“, berichtet er. Auch die Implementierung bereitet dem erfahrenen IT-Profi Lange keine Probleme. Entsprechend ambitioniert sind seine weiteren Pläne: „Über kurz oder lang werden wir die Telefonie per Schnittstelle auch an unser kaufmännisches IT-System anbinden.“



UNSERE BUSINESS-LÖSUNG



Der Kundennutzen

Durch den Wechsel zu Digital Phone von O₂ Business kann die AWO Ruhr-Mitte nicht nur die Kosten um mehr als die Hälfte senken, sondern macht auch einen großen Schritt in Richtung Digitalisierung.

Weitere Vorteile

- Einfachere Verwaltung durch Zentralisierung
- Zukunftssicher durch moderne Cloud-Telefonie
- Verbesserte Mobilität durch geräteunabhängige Kommunikation (über IP-Telefone, PCs und Smartphones)
- Festes, engagiertes Kundenservice-Team, das Probleme rechtzeitig erkennt
- Mehr Platz im Serverschrank

Überreicht durch:

Folgen Sie uns auf:

 [O₂business.de/twitter](https://twitter.com/O2business.de)

 [O₂business.de/linkedin](https://www.linkedin.com/company/O2business.de)