

O₂ Business

SERVICE, DER ÜBERZEUGT

Die ABZ Ambulantes
Betreuungszentrum GmbH setzt
bei Festnetz und Mobilfunk
auf O₂ Business



EINE *Telefonica* MARKE

Einfach mehr unternehmen.

ZUVERLÄSSIGE TECHNIK UND KOMPETENTE KUNDENBETREUUNG FÜR DEN FACHPFLEGEDIENST



Das Unternehmen

Die ABZ Ambulantes Betreuungszentrum GmbH widmet sich seit 20 Jahren der professionellen Pflege im psychiatrischen und gerontopsychiatrischen Bereich. Der in Berlin ansässige Fachpflegedienst bietet neben allgemeinen Pflegeleistungen auch die Betreuung in Wohngemeinschaften und betreutes Einzelwohnen für Menschen mit seelischen Behinderungen an. Knapp 80 Kranken- und Altenpfleger, Sozialarbeiter sowie Fachkrankenpfleger stehen ihren Klienten in Berlin-Neukölln und Berlin-Lichtenfeld in ihrem Alltag zur Seite.

Das Anforderungsprofil

Bei seiner täglichen Arbeit kommuniziert das Team der ABZ Ambulantes Betreuungszentrum GmbH intensiv miteinander – die Mitarbeiter planen Termine, informieren sich gegenseitig über neue Klienten oder klären organisatorische Fragen. Da sie häufig unterwegs sind und in verschiedenen Schichten arbeiten, laufen die Absprachen überwiegend telefonisch, per Mail oder via App. Eine funktionierende Telekommunikationsinfrastruktur ist darum die Basis für bestmögliche Betreuung und reibungslose Abläufe. Die Geschäftsführung des ABZ wollte überdies den administrativen Aufwand für die Telekommunikation gering halten und bei den Festnetzdiensten ebenso kompetent und zuverlässig betreut werden wie beim Mobilfunk.

Unser passendes Angebot

- Festnetz, DSL und Mobilfunk aus einer Hand
- Flexible Businessstarife für Festnetz und Mobilfunk
- Digital Phone von O₂, die einfach zu verwaltende virtuelle Telefonanlage
- Individuelle Kundenbetreuung

UNSERE BUSINESS-LÖSUNG

Die knapp 80 Fachkräfte des Ambulanten Betreuungszentrums ABZ helfen Menschen mit psychischen Problemen, Demenz oder chronischen Krankheiten dabei, ein selbstbestimmtes Leben in ihren eigenen vier Wänden oder in Wohngemeinschaften zu führen. Kompetenz, Freundlichkeit und Verlässlichkeit sind dabei ihr wertvollstes Kapital. Ohne durchgängige Erreichbarkeit und enge Abstimmung untereinander ist die Arbeit der Betreuungsmitarbeiter nicht möglich. Deshalb brauchen sie eine zuverlässige Telekommunikationsinfrastruktur, die sie in ihrem eng getakteten Tagesablauf unterstützt.

„Wir haben mit den Mobilfunk-Services und vor allem mit der Kundenbetreuung in den vergangenen Jahren sehr gute Erfahrungen gemacht. Das hat bei uns den Wunsch geweckt, die gesamte Telekommunikationsinfrastruktur von O₂ Business zu beziehen.“

Martin Grundmann,
Prokurist bei ABZ Ambulantes Betreuungszentrum GmbH

„Das Smartphone ist ein unverzichtbares Werkzeug und vereinfacht die tägliche Arbeit in vielerlei Hinsicht“, sagt Martin Grundmann, Prokurist bei der ABZ Ambulantes Betreuungszentrum GmbH. Deshalb stellt das ABZ jedem Mitarbeiter ein Smartphone samt SIM-Karte zur Verfügung. „Damit sind unsere Mitarbeiter für ihre Klienten immer gut erreichbar“, berichtet Grundmann. Neben der Sprachtelefonie ist die mobile Datenübertragung insbesondere für die Sozialarbeiter und Pfleger wichtig. Sie koordinieren ihre Termine mit ihrem Mobilgerät, erledigen die Zeit- und Leistungserfassung mit speziellen Apps, rufen wichtige Informationen vom Server des ABZ ab und recherchieren bei Bedarf im Internet.

Seine ersten Mobilfunkverträge hatte das ABZ vor rund zehn Jahren bei E-Plus abgeschlossen und durchweg gute Erfahrungen gemacht. Vor allem die Betreuung durch einen persönlichen Berater bewertete die Geschäftsleitung so positiv, dass sie nach dem Zusammenschluss von E-Plus mit Telefónica keinen Anbieterwechsel in Betracht zog. „Die neuen Tarife waren durchaus attraktiv“, erinnert sich Grundmann, „und außerdem konnten wir sowohl unsere alten Rufnummern als auch unseren vertrauten Kundenbetreuer behalten.“

Gute Erreichbarkeit zum fairen Preis

Der persönliche Ansprechpartner bei O₂ Business informiert die Geschäftsleitung zum Beispiel immer zuverlässig über Neuerungen in der Tarifstruktur und erklärt, wie die Kunden diese zu ihrem Vorteil nutzen können. „Momentan migriert er unsere bestehenden Verträge mit dem Tarif O₂ Business Basic XL sukzessive zu O₂ Free Business S“, nennt Grundmann als aktuelles Beispiel. Der Vorteil: Den Mitarbeitern steht damit das doppelte Datenvolumen zur Verfügung. „Der mobile Internetzugang ist für unsere Arbeit enorm wichtig. Deshalb ist es toll, dass wir jetzt auch mit LTE-Geschwindigkeit surfen können mit zwei Mal so viel Inklusivvolumen“, findet der Prokurist. Innerhalb des monatlichen Freivolumens können die Mitarbeiter die Daten künftig mit bis zu 225 Mbit/s aus dem Internet empfangen. Sollten die bei O₂ Free Business S enthaltenen 2 GB einmal nicht ausreichen, dann können sie ohne Mehrkosten mit immer noch 1000 Kbit/s weitersurfen.

UNSERE BUSINESS-LÖSUNG

Damit die Anwender auch wirklich von den neuen technischen Möglichkeiten profitieren können, baut Telefónica sein LTE-Netz weiter aus: Im April hat der Netzbetreiber stündlich eine neue LTE-Station in Betrieb genommen. „Es gab ein paar Jahre, in denen ich viele Klagen über Funklöcher gehört habe“, erzählt Grundmann, „aber die sind mittlerweile verstummt, denn O₂ Business hat viel getan und die Netzabdeckung in Berlin ist eigentlich durchgehend gut.“

Zwei Standorte – eine Telefonanlage

Angesichts der großen Zufriedenheit war es konsequent, dass ABZ sowohl den Festnetz- als auch den DSL-Anschluss zu O₂ Business verlegt hat. „Wir haben mit den Mobilfunk-Services und vor allem mit der Kundenbetreuung in den vergangenen Jahren sehr gute Erfahrungen gemacht“, sagt Grundmann. „Das hat bei uns den Wunsch geweckt, die gesamte Telekommunikationsinfrastruktur von O₂ Business zu beziehen.“ Seit Anfang 2019 telefonieren und surfen die Mitarbeiter in den beiden Büros in Neukölln und Lichtenberg sowie die Bewohner der drei Wohngruppen über schnelle O₂ All-IP Anschlüsse.

„Vom ersten Tag an hat alles reibungsfrei funktioniert – und es ist preislich sogar günstiger als bei unserem vorherigen Anbieter“, lobt Grundmann. Der gute Verlauf der Umstellung und die tatkräftige Unterstützung seines Kundenbetreuers hat die Geschäftsführung des Fachpflegediensts dazu ermutigt, die alte ISDN-Anlage gegen Digital Phone von O₂ Business zu tauschen. Es handelt sich

dabei um eine virtuelle Telefonanlage, die ausfallsicher redundant in deutschen Rechenzentren gehostet wird und auf deren Funktionen die Nutzer per Internet zugreifen. Mit dieser Lösung spart ABZ erstens die hohen Anschaffungskosten für eine neue, moderne Telefonanlage und zweitens den Aufwand für die Wartung der Hardware. „Digital Phone von O₂ Business vereint alle unsere Festnetzanschlüsse“, beschreibt Grundmann einen weiteren Vorteil. „Und ganz egal, wo wir in Deutschland ein Büro haben oder womöglich neu eröffnen: Sämtliche Funktionen unserer virtuellen Anlage stehen uns überall zur Verfügung.“ Das gilt auch für die Wohngemeinschaften, die künftig ohne Installationsaufwand in die Telekommunikationsinfrastruktur von ABZ integriert werden können.

Kundennutzen

Das ABZ Ambulante Betreuungszentrum ist für seine Klienten sowohl im Festnetz als auch mobil zuverlässig erreichbar. Zudem unterstützt der persönliche Ansprechpartner den Fachpflegedienst bei technischen und administrativen Problemen.

Weitere Vorteile

- Geringer Verwaltungsaufwand, da das ABZ alle Telekommunikationsdienste aus einer Hand bezieht
- Inklusiv-Datenvolumen mit LTE-Geschwindigkeit gewähren Mitarbeitern schnellen Zugriff auf wichtige Daten und sorgen für Kostentransparenz
- Sehr gutes Preis-Leistungs-Verhältnis

Überreicht durch:

Folgen Sie uns auf:

-  [o2business.de/twitter](https://twitter.com/o2business.de)
-  [o2business.de/linkedin](https://www.linkedin.com/company/o2business.de)
-  [o2business.de/xing](https://www.xing.com/profile/o2business.de)
-  [o2business.de/youtube](https://www.youtube.com/channel/UC...)