

# O<sub>2</sub> Business

## TRANSPARENZ UND GUTER SERVICE MACHEN DEN UNTERSCHIED

Dataport setzt bei Festnetz, Mobilfunk und  
IoT-Leistung auf Dienstleistung von  
Telefónica Deutschland



dataport

EINE *Telefonica* MARKE

Einfach mehr unternehmen.

# GUTE ERREICHBARKEIT DER VERWALTUNGEN



Niederlassung Altenholz (Schleswig-Holstein) von Dataport

## Das Anforderungsprofil

Als öffentliches Unternehmen ist Dataport verpflichtet, den Einkauf von Telekommunikationsleistungen regelmäßig auszuschreiben. Dabei geht es um Festnetz- wie Mobilfunkversorgung für die öffentliche Verwaltung ebenso wie um IoT-Services für vielfältige Anwendungen, zum Beispiel Umweltsensoren und Ladesäulen für Elektrofahrzeuge. Im preissensiblen öffentlichen Dienst spielen die Kosten eine große Rolle. Doch auch Zuverlässigkeit, Transparenz und Kundenservice sind für den IT-Dienstleister ebenfalls von hoher Bedeutung – denn ohne Telekommunikationsservices können die Kunden der Dataport nicht arbeiten.

## Das Unternehmen

Die Basis der digitalen Souveränität sind sichere IT-Infrastrukturen und -Services, denn täglich vertrauen Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen dem Staat und der Verwaltung sensible Daten an. Als Full-Service-Provider für Informationstechnik der öffentlichen Verwaltung steht Dataport für IT-Sicherheit ohne Kompromisse. Das Unternehmen gestaltet den digitalen Wandel der Gesellschaft gemeinsam mit Ländern und Kommunen. Es entwickelt innovative IT-Services, die Verwaltungsprozesse für Behörden sowie Bürgerinnen und Bürger einfach machen.

Träger von Dataport sind die Länder Bremen, Hamburg, Mecklenburg-Vorpommern, Niedersachsen, Sachsen-Anhalt, Schleswig-Holstein sowie der kommunale „IT-Verbund Schleswig-Holstein“. Rund 3500 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter arbeiten für die Anstalt öffentlichen Rechts und erwirtschaftet im Jahr 2019 einen Umsatz von 750 Millionen Euro.

## Unser passendes Angebot

- Umfassendes Festnetz- und Mobilfunkangebot auch für sehr große Kunden
- Gut ausgebaute Fest- und Mobilfunknetze
- Kundenorientierter Service sowohl im kaufmännischen wie im technischen Bereich
- Mit festen Ansprechpartnern im Service und in der Kundenbetreuung
- Hohe IoT-Kompetenz mit Komplettangebot aus Industrie-SIM-Karte, Mobilfunktarif und einfach skalierbarer IoT-Plattform für die Administration und Analyse der Konnektivität

# UNSERE BUSINESS-LÖSUNG

Als Full-Service-Provider für die öffentliche Verwaltung erbringt Dataport nicht nur IT-Services, sondern sorgt auch dafür, dass die Telefone in Landesbetrieben, Dienststellen, Behörden und auch bei den Mitarbeitern unterwegs funktionieren. Die Kunden der Anstalt öffentlichen Rechts sind sehr preissensibel: Es handelt sich hierbei um öffentliche Verwaltungen und Unternehmen der Trägerkörperschaften von Dataport, der Länder Bremen, Hamburg, Mecklenburg-Vorpommern, Niedersachsen, Sachsen-Anhalt, Schleswig-Holstein sowie des kommunalen „IT-Verbunds Schleswig-Holstein“.

Der Wettbewerb der Telekommunikationsanbieter beim Ringen um eine Ausschreibung ist verständlicherweise groß. Im Frühjahr 2020 ging es unter anderem um die Telekommunikationsleistung für 100.000 Festnetzanschlüsse in Hamburg und 20.000 in Bremen sowie um 20.000 Mobilfunkverträge für die öffentliche Verwaltung der beiden größten deutschen Hansestädte. Ein echter Großauftrag, an dem jedes leistungsstarke Unternehmen interessiert ist. „Natürlich kam es bei der Ausschreibung auf den Preis an, aber auch der Service spielte eine besondere Rolle“, sagt denn auch Gerd Voß, Leiter Servicekoordination Voice bei der Dataport. Gerade auch bei der Servicequalität konnte O<sub>2</sub> Business punkten und mit seinem Gesamtpaket überzeugen. Zum wiederholten Mal. „Wir müssen solch große Vergaben alle zwei bis vier Jahr neu ausschreiben. Seit 1998 sind wir Kunde, seit 2012 arbeiten wir durchgängig mit O<sub>2</sub> Business zusammen, weil sie sich mit dem besten Angebot durchgesetzt haben. Immer wieder aufs Neue sind wir begeistert von ihrer Servicequalität“, lobt der Manager.

„Bei O<sub>2</sub> Business haben wir einen echten Partner mit hoher Kundenorientierung für Festnetz, Mobilfunk und IoT. Wir bekommen nicht nur ausfallsicher Zugang zu stabilen Fest- und Mobilfunknetzen zu attraktiven Konditionen. Vielmehr bekommen wir auch Top-Service, der für hohe Transparenz sorgt und Anfragen schnell löst. Deshalb bekommt O<sub>2</sub> Business von uns die Note 1 mit Sternchen.“

**Gerd Voß**

Produktverantwortlicher Providerleistungen bei Dataport



## Transparenz im Service

Dataport organisiert für Hamburg und Bremen die komplette Telefonieleistung: Vom Hausmeister bis zum regierenden Bürgermeister, vom Bauhof über das Bürgeramt bis zur Senatsverwaltung – alle verlassen sich darauf, dass Dataport technisch und wirtschaftlich für die bestmögliche Telefonverbindung sorgt. Kommt es zu Störungen, landen die Meldungen und Hilfeanfragen bei den Mitarbeitern von Dataport. Klar, dass die sich wegen der guten Erfahrung aus den vergangenen Jahren darüber freuen, weiterhin O<sub>2</sub> Business als wichtigsten Ansprechpartner für Telefonieleistung zu haben.

„Unsere Service-Mitarbeiter sind gut geschult und sehr kompetent. Deshalb können sie unseren Kunden bei Telefonproblemen schnell helfen. Wenn sie Supportanfragen zur Übergabe ans öffentliche Netz, also an O<sub>2</sub> Business haben, dann geht es immer um echt knackige Probleme“, sagt Voß. „Und genau dann bekommen wir hochkompetente Unterstützung, die zügig für die Problemlösung sorgt. O<sub>2</sub> Business zeigt immer maximal Transparenz, so-

dass wir stets wissen, wie die Problembehebung läuft und wann alles wieder in Ordnung ist.“

## Zentralisierte Netze

Die Behördennetze von Hamburg und Bremen sind an zwei Standorten zentralisiert. Sie sind über vier Zugangspunkte von O<sub>2</sub> Business ans öffentliche Telefonnetz angebunden. „Damit können wir das Telefonieren der Verwaltung auch sicherstellen, wenn beispielsweise bei Bauarbeiten ein Bagger aus Versehen ein Kabel durchtrennt“, erklärt Voß. Doch nicht nur auf Ausfallsicherheit kommt es an, sondern auch auf den Schutz gegen Abhör- und Manipulationsversuche. Gerade bei der Umstellung auf den mittlerweile gültigen Standard des Next Generation Networks (NGN) in der Telekommunikation, auf Vermittlung und Übertragung per Internet Protocol (IP) wurde hierauf besonderes Augenmerk gelegt. „Das ist alles schon ziemlich aufwendig, so hochgesichert, wie wir es brauchen“, sagt Voß.

# UNSERE BUSINESS-LÖSUNG

## Krisensicher

Dass die Services von O<sub>2</sub> Business auch unter hoher Last die Anforderungen erfüllen und zuverlässig sowie leistungsfähig bleiben, hat sich in der Hochphase der Corona-Pandemie erwiesen. „In dieser Zeit hat sich die Verkehrsdichte verdoppelt, und auch beim Abflauen der Pandemie lag die Netzlast 75 bis 80 Prozent über dem sonst üblichen Durchschnitt. Trotzdem kam es nicht zu Problemen und Ausfällen. Unsere Kunden blieben erreichbar und konnten telefonieren. Gerade in Krisenzeiten wie einer Pandemie ist das unerlässlich“, betont Voß.

Dreh- und Angelpunkt für die hohe Servicequalität von O<sub>2</sub> Business ist nach Meinung von Voß der konkrete Ansprechpartner: „Wir haben bei O<sub>2</sub> Business einen Service-Manager, der sich fast schon rührig um unsere Anliegen kümmert. Er ist ein echter Kümmerer und verfolgt die Probleme vom Anfang bis zum Schluss, bis sie gelöst sind. Deshalb kann ich nur sagen: Bei O<sub>2</sub> Business bekommen wir einen Service, der außergewöhnlich gut ist. Er bekommt von uns die Note 1 mit Sternchen.“

## Gutes Mobilfunknetz

Sehr zufrieden ist Dataport auch mit der Mobilfunkleistung, die das Unternehmen für seine Kunden Hamburg und Bremen ebenfalls bei O<sub>2</sub> Business einkauft. „Das Mobilfunknetz von O<sub>2</sub> ist in unseren Tätigkeitsgebieten gut und dicht. Da gibt es keinen Grund zu klagen“, sagt Voß. Dass O<sub>2</sub> Business bei den 20.000 Mobilfunkverträgen für die beiden Hansestädte auch die Multicard-Option bietet, macht es für die Mitarbeiter leicht, ein Zweitgerät wie ein Tablet oder Notebook per Mobilfunk zu vernetzen, ohne dass deshalb der Administrationsaufwand spürbar steigt.

## Partner für das Internet der Dinge

Nach der guten Erfahrung mit Festnetz- und Mobilfunkversorgung lag es nahe, auch für Services im Internet der Dinge auf denselben Telekommunikationspartner zu setzen. „Mit dem nationalen Roaming, das Telefónica mit der Global SIM für IoT-Anwendungen bietet, liegt das Unternehmen für uns ganz vorne“, ist Voß überzeugt. Damit ermöglicht Telefónica die Vernetzung von Geräten über jedes verfügbare Mobilfunknetz. Dataport kann so für seine Kunden sicherstellen, dass beispielsweise Umweltsensoren und Messstellen für den Gewässerschutz sowie Ladesäulen für die Elektromobilität stets mit den zugehörigen Servern und Analysetools kommunizieren können.

## Mandantenfähige Kite Plattform

„Meine Kollegen sind auch ganz begeistert von der Telefónica IoT-Plattform. Da hat sich jemand viele Gedanken gemacht, wie man so etwas gut und leistungsfähig aufsetzt“, lobt Voß. Über die sogenannte Kite Plattform können Kunden ihre IoT-Konnektivität nicht nur managen und analysieren, sondern auch per API (Application Programming Interface, Programmierschnittstelle) an andere Software oder an Cloud-System wie die von Amazon, Google und Microsoft übergeben.

„Für uns ist es dabei besonders vorteilhaft, dass die Telefónica Kite Plattform mandantenfähig ist. Wir können also unseren Kunden, beispielsweise den Umweltämtern und Energieversorgern, die Konnektivität zur Verfügung stellen. Die Mitarbeiter dort können direkt per Web oder API auf alle Funktionen zugreifen, die sie für ihre Arbeit benötigen – und wir als Dienstleister behalten dabei immer den Überblick über Funktion und Konnektivität.“ Ein entscheidender Vorteil bei skalierbaren Anwendungen im IoT Bereich. Dataport hat bereits gut 3000 entsprechende SIM-Karten in Betrieb.

## Flexibilität bei eSIM

Als äußerst flexibel erwies sich Telefónica insbesondere bei der Inbetriebnahme der neuesten Generation von Mobilfunkkarten, die eSIM. Sie werden nicht mehr physisch vom Anwender in das Kommunikationsmodul von Smartphone oder IoT-Gerät gesteckt, sondern als Software aktiviert und verwaltet. „Telefónica ist uns gerade auch bei dieser neuen Technologie, die neue Anforderung an Administration und Betrieb stellt, entgegengekommen und hat sich auf unsere Abläufe eingestellt. Das ist gute Kundenorientierung“, sagt Voß. „So haben wir Mobilfunk und IoT-Konnektivität immer gut im Griff, ganz gleich, ob es sich um eine klassische SIM-Karte oder eine eSIM handelt.“

Gerd Voß ist damit rundum zufrieden, wie seine bisher härteste Ausschreibung gelaufen und entschieden worden ist. Dabei steht für ihn nicht die persönliche Präferenz oder die der Dataport-Kollegen im Vordergrund, sondern die Zufriedenheit der Dataport-Kunden, also der Hansestädte Hamburg und Bremen. Denn dort muss die Verwaltung funktionieren, sie muss für die Bürger erreichbar sein, auch im Krisenfall. Und das zu wirtschaftlich vernünftigen Konditionen. Mit seinem guten Service leistet O<sub>2</sub> Business genau das.

# UNSERE BUSINESS-LÖSUNG



Niederlassung Hamburg von Dataport

## Kundennutzen

Dataport kann seinen Kunden in Hamburg und Bremen zuverlässige und stabile Telekommunikationsservices anbieten, die sich durch hohe Kundenorientierung von O<sub>2</sub> Business auszeichnen.

## Weitere Vorteile

- Zuverlässige Telekommunikation per Festnetz und Mobilfunk für die öffentliche Verwaltung in Hamburg und Bremen
- Hervorragender Kundenservice
- Durchgängige, schnelle und kompetente Unterstützung bei Support-Anfragen
- Kundenorientierte Prozesse zur Aktivierung von IoT-Verbindungen
- Mandantenfähige Administration von IoT-Anwendungen
- 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...)