

Harmonisierung der Kommunika- tionslösung spart **Zeit** und Kosten

Neue ganzheitliche Kommunika-
tionslösung für die Gemeinnützige Gesell-
schaft für soziale Dienste

Effizienter und flexibler kommunizieren dank zukunftsweisender Mobilfunk- und Festnetzlösung aus einer Hand

Das Unternehmen

Die Gemeinnützige Gesellschaft für soziale Dienste (GGSD) mit Hauptsitz in Nürnberg ist Bildungsträger mit Angeboten in den Bereichen Pflege, Gesundheit und Soziales. Das Spektrum reicht von der beruflichen Erstausbildung über die Fort- und Weiterbildung bis zum Hochschulstudium. Als Tochtergesellschaft der DAA Stiftung Bildung und Beruf ist die GGSD seit mehr als 30 Jahren im bayerischen Bildungssystem aktiv. Sie ist nach Bildungsqualitätsmanagement (BQM) zertifiziert. Viele der Bildungsangebote sind durch die Arbeitsagentur förderbar (AZAV).

Gegenwärtig beschäftigt die GGSD über 450 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an dreizehn Standorten in Bayern und betreibt 40 staatlich anerkannte Berufsfachschulen, Fachschulen und Fachakademien. Über die beruflichen Ausbildungen hinaus betreibt die GGSD an neun Standorten zudem ein eigenes Seminar für Fort- und Weiterbildung (SFW). Die hier angebotenen Kurse erweitern die beruflichen Kompetenzen und eröffnen neue berufliche Perspektiven durch Vorbereitung auf die Übernahme von Funktionsstellen.

Außerdem bietet das SFW individuell zugeschnittene Inhouse-Schulungen, die an den GGSD-Standorten oder in den Einrichtungen durchgeführt werden. In Nürnberg und München ergänzen die GGSD-Studienzentren der Hamburger Fern-Hochschule das Bildungsangebot bis hin zum Studium.

Das Anforderungsprofil

Veraltete Telefonanlagen unterschiedlichster Hersteller und eine Vielzahl von Mobilfunkverträgen mit äußerst heterogenen Konditionen führten bei der Gemeinnützigen Gesellschaft für soziale Dienste zu hohen Kosten, verpassten Effizienzchancen und genervten Anwendern. Hinzu kam das bevorstehende Ende der Festnetz-Telefonie über ISDN.

2014 sah sich der Bildungsanbieter daher nach einem neuen Mobilfunkpartner, 2016 dann nach einem neuen Festnetzpartner um. Gewünscht waren jeweils ein zukunftsweisendes Gesamtkonzept, günstige und überschaubare Konditionen sowie eine einfach zu bedienende, standardisierte Infrastruktur. Trotz der erwarteten Standardisierung sollte der jeweilige Rahmenvertrag genügend Flexibilität für unterschiedliche Anwendergruppen bieten.

Unser passendes Angebot

- O₂ Free Business: flexibles Tarifangebot für Mobilfunk inklusive Flatrates für Telefonie, SMS und Surfen
- Digital Phone: virtuelle Telefonanlage aus der Cloud, gehostet in deutschen Rechenzentren, hohe Flexibilität, wenig Aufwand, geringe Kosten
- Zugang zu IP-Netz für Festnetztelefonie und Internet in Deutschland



Unsere Business-Lösung

Die Lebenserwartung in Deutschland steigt – und mit ihr der Bedarf an gut ausgebildeten Pflegekräften. Im Bereich der Bildung, Erziehung, Förderung und Betreuung von Kindern, Jugendlichen und jungen Erwachsenen herrscht in Folge des demographischen Wandels ebenfalls ein erheblicher Personalbedarf. In Bayern ist die Gemeinnützige Gesellschaft für soziale Dienste (GGSD) deshalb ein gefragter Partner für Aus-, Fort- und Weiterbildungen im Gesundheits- und Sozialwesen. Viele der Angebote sind durch die Arbeitsagentur förderbar, darunter die Ausbildungen zum Alten- und Heilerziehungspfleger oder Fach- und Führungsweiterbildungen für Pflegefachkräfte oder (heil-)pädagogische und therapeutische Berufe. Sieben Studiengänge bietet die GGSD darüber hinaus an und unterhält hierfür zwei Studienzentren der Hamburger Fern-Hochschule an den Standorten München und Nürnberg. Weit über 1000 Studierende haben diesen Weg bislang mit Erfolg beschritten.

Ihren Hauptsitz hat die GGSD in Nürnberg. Nach und nach kamen in den vergangenen 30 Jahren weitere Standorte in Bayern hinzu, sodass der Bildungsträger heute mehr als 450 Mitarbeiter an zwölf Standorten beschäftigt. Etwa ein Drittel von ihnen ist im Rahmen seiner Tätigkeit auf ein Mobiltelefon angewiesen – beispielsweise Lehrkräfte, die Ausbildungsteilnehmer während ihres Praktikums besuchen und kurzfristig Terminänderungen mitteilen möchten. Auch die Schulleitungen oder Personen mit besonderen Aufgaben – wie IT-Mitarbeiter Martin Tuschl – müssen unterwegs erreichbar sein, ihre Mails checken oder einen Hotspot für ihren Laptop einrichten können. „Wir haben im Prinzip zwei Anforderungsprofile bei unseren Mobilfunknutzern“, führt Martin Tuschl aus: „Die Wenigtelefonierer, die mal eben kurz Bescheid geben wollen, wenn sie sich bei einem Termin verspäten, und die Intensivnutzer, die ein Smartphone mit Datentarif und allem Drum und Dran brauchen.“

Status quo: Durcheinander im Mobilfunkbereich

Eigentlich ein klarer Fall, was die Anforderungsseite anging. Doch als Martin Tuschl Anfang 2014 seine Aufgabe im IT-Bereich der GGSD übernahm, hatte er es zunächst schwer, sich einen Überblick über die Mobilfunksituation zu verschaffen. „Vor meiner Zeit war der Bereich von einer Fremdfirma betreut worden – und die hatte Verträge mit allen möglichen Anbietern abgeschlossen. Keiner wusste Bescheid über die Konditionen, wann die Verträge auslaufen oder wer Ansprechpartner bei dem jeweiligen Anbieter ist“, schildert Tuschl die Situation. „Es herrschte wirklich Kraut und Rüben.“

Bemüht, den Bereich entsprechend den Anforderungsprofilen klar zu strukturieren, holte der IT-Fachmann Lösungsvorschläge verschiedener Mobilfunkanbieter ein. Schon nachdem die ersten Gespräche geführt waren, kristallisierte sich ein Favorit heraus: „O₂ war von allen der beste Anbieter. Der Vertriebsmann kam zu uns ins Haus, hat alles ganz genau erklärt, sprich Vertragsbedingungen, wie der Umstellungsprozess mit uns als Kunde ablaufen würde, welche Administrations-Tools wir nutzen können und dass wir bei O₂ einen eigenen Ansprechpartner haben würden“, berichtet Tuschl. Das klar strukturierte Konzept kam auch bei der GGSD-Geschäftsführung gut an. „Die Kommunikation von O₂ Business mit uns war von Anfang an offen und ehrlich – und auch die Preise haben gepasst. Es war gleich eine Vertrauensbasis da“, ergänzt der IT-Fachmann.

Zwei Anforderungen – zwei Tarife

Tarifseitig präsentierte O₂ zwei Alternativen, die passgenau auf die beiden Anforderungsprofile – Wenigtelefonierer und Intensivnutzer – zugeschnitten waren: Letztere

„Da wir durch unsere Mobilfunkverträge von O₂ wussten, wie gut der Support, die Kundenbetreuung und die Tarife bei O₂ Business sind, sind wir auch mit dem Festnetz zu diesem Anbieter gegangen – und sehr zufrieden.“



Martin Tuschl,
IT-Mitarbeiter
bei der GGSD

nutzen den Tarif O₂ Free Business M mit Highspeed-Datenvolumen (LTE Max) für schnelles mobiles Arbeiten inklusive Telefonie- und SMS-Flat in alle deutschen Netze. Die Wenigtelefonierer erhalten den günstigeren Tarif O₂ Business Pro für reine Telefonie, der sich jederzeit upgraden lässt, sollte ein Mitarbeiter in eine andere Kategorie wechseln wollen.

Wenige Wochen, nachdem der Rahmenvertrag abgeschlossen war, zog die GGSD ihre bestehenden Mobilfunkverträge – damals rund 50 Stück, heute sind es zirka 150 – zu O₂ Business um. Wichtigster Mehrwert seither sind die Zeit- und Kosteneinsparungen, die die GGSD durch die Harmonisierung der Vertragsbedingungen und den Wechsel zu O₂ Business verbuchen konnte. „Die Tarife sind unterm Strich um rund 20 Prozent günstiger als vorher“, schätzt Tuschl, und beim Vertragsmanagement gibt es deutliche Zeitgewinne: „Statt mir über ein Dutzend Verträge von fünf verschiedenen Anbietern Gedanken zu machen, weiß ich bei O₂ Business, woran ich bin.“

Über das Portal „Business Online Service“ von O₂ Business hat Tuschl stets den Überblick über die einzelnen Verträge und SIM-Karten. Er kann die Rechnungen einsehen, Einzelverbindungsnachweise prüfen und SIM-Karten sperren. „Wir haben jetzt eine übersichtliche und strukturierte Mobilfunkinfrastruktur mit einem sehr guten Support“, lobt Tuschl. „Egal ob ich neue SIM-Karten aktivieren möchte oder ein neues Smartphone brauche – ich schreibe unserem Ansprechpartner bei O₂ Business einfach eine Mail und der kümmert sich darum.“

Flexibilität und Ausfallsicherheit

Nachdem die eine Baustelle erledigt war, machte sich Tuschl an die nächste Aufgabe, die Neugestaltung des Festnetzanschlusses. Denn in der Nürnberger Zentrale und den zwölf Standorten waren die unterschiedlichsten Telefonanlagen im Einsatz, etliche von ihnen bereits seit über 20 Jahren. Die technologisch überholten Systeme wurden herstellerseitig kaum noch gewartet – und auch der hauseigenen IT-Abteilung bereiteten sie zunehmend Kopfzerbrechen: „Wenn Sie zehn Telefonanlagen von drei verschiedenen Herstellern im Haus haben, müssen Sie sich in jede neu hineindenken. Das kostet Zeit und Nerven“, führt Tuschl aus. Zudem waren sie zum Teil für die bevorstehende Umstellung auf die IP-Technologie nicht geeignet.

Erneut führte die GGSD mit mehreren Anbietern Gespräche. Dabei stand eine Anforderung ganz oben auf der Wunschliste, nämlich möglichst eine virtuelle Telefonanlage, die als softwarebasierte Lösung bezogen werden kann, ohne dass es einer eigenen Telefonanlage im Unternehmen bedarf. So sollte der interne Aufwand gesenkt werden. Erneut konnte sich O₂ Business mit seinem Lösungsangebot durchsetzen: Digital Phone, die virtuelle Telefonanlage von O₂ Business, entsprach den Wünschen der GGSD am ehesten: „Eine physikalische Telefonanlage muss man eigentlich alle zehn Jahre erneuern, das heißt man muss viel Geld in die Hand nehmen. Bei einer virtuellen Telefonanlage ist das nicht der Fall. Wir zahlen pro Anschluss eine bestimmte Gebühr, das



lässt sich wirtschaftlich besser darstellen – und wir haben auch hier eine Kostenreduktion von gut 20 Prozent“, lobt Tuschl. „Da wir durch unsere Mobilfunkverträge mit O₂ Business wussten, wie gut der Support, die Kundenbetreuung dort sind, sind wir auch mit dem Festnetz zu diesem Anbieter gegangen – und sehr zufrieden.“

2016 hat die GGSD angefangen, ihre Standorte sukzessive auf Digital Phone umzustellen. Seither bleibt dem IT-Mitarbeiter viel Arbeits- und Reisezeit erspart, denn wenn ein Standort einen zusätzlichen Telefonanschluss benötigt, muss Tuschl nicht mehr hinfahren und den Anschluss konfigurieren. Er richtet ihn einfach an seinem Computer per Weboberfläche ein.

Digital Phone wird in redundant ausgelegten Rechenzentren in Deutschland gehostet, funktioniert vollkommen ortsunabhängig – nur eine Internetverbindung ist erforderlich – und das Angebot ist flexibel skalierbar. Darüber hinaus bietet die Cloud-Lösung zahlreiche Funktionen, die den Mitarbeitern der GGSD das tägliche Arbeiten erleichtern: Dazu gehören zum Beispiel E-Faxe, die als E-Mail zugestellt werden, die Online-Verwaltung der Telefone, die Weiterleitung von Mailbox-Nachrichten als Audio-Anhang per E-Mail und vieles mehr. Zudem können Mitarbeiter auch unterwegs und zu Hause über ihre geschäftliche Festnetznummer telefonieren und bleiben einfach über das Internet erreichbar.

Die GGSD-Standorte, die bereits umgestellt sind, nutzen Tischtelefone von Yealink – Sekretariate und Schulleitungen das Modell T48S, Lehrkräfte das Modell T42S. Als Mobiltelefon wird von Panasonic das Modell KX-TGP600 und die Erweiterung KX-TPA60 benutzt. Auch in Sachen Bedienung bringt die Standardisierung Vorteile: Wenn Mitarbeiter an einen anderen Standort wechseln, kennen sie sich mit der Hardware gleich aus und müssen sich nicht umstellen. So vereinfachen Mobilfunk, Festnetz und virtuelle Telefonanlage aus einer Hand die Administration. Es sinken die Kosten. Für die Mitarbeiter ist die Nutzung an allen Standorten dieselbe und damit ein Plus fürs effiziente Arbeiten.





Kundennutzen

Die GGSD vereinheitlichte nacheinander die Mobilfunk- und Festnetzinfrastruktur ihrer zwölf Standorte. Die Kosten sanken im Vergleich zu vorher jeweils um bis zu 20 Prozent, während Flexibilität und Transparenz stiegen.

Weitere Vorteile:

- Zeitersparnis durch eine Online-Verwaltung der SIM-Karten und Verträge, gute Übersicht über alle Mobilfunkverträge
- Wirtschaftliche, gut zu kalkulierende IP-Festnetzlösung mit Digital Phone, keine Anschaffungs- und Festkosten
- Einbindung aller Standorte, Skalierbarkeit von 2 bis 249.000 Nebenstellen über webbasierte Benutzeroberfläche
- Moderne Funktionalitäten wie Telefonkonferenzen, Anrufverteilung, Weiterleitung von Mailbox-Nachrichten und andere
- Persönlicher Ansprechpartner, schnelle Rückmeldung, kompetenter Support

Überreicht durch:

Folgen Sie uns auf:

twitter.com/o2business

linkedin.com/company/telefonica-germany/

xing.com/net/o2business

telefonica.de/youtube