

# O<sub>2</sub> Business

can do

## MIT DIREKTEM DRAHT ZUM ANSPRECHPARTNER

Expert Service für den  
hagebau Gebrüder Ott Baustoffe



Eine **Telefónica** Marke  
•••

# IM FOKUS STEHT DER ZUVERLÄSSIGE UND PERSÖNLICHE KUNDENSERVICE



## Das Unternehmen

Die hagebau Gebrüder Ott Baustoffe GmbH mit Standorten in Kirchheim und Nürtingen ist ein Baustoffhandel und Gesellschafter des hagebau-Verbunds mit mehr als 1.600 Standorten in sieben Ländern. Das Unternehmen bietet eine große Sortimentsvielfalt, die mehr als 160.000 Artikel umfasst. Dank eines gut sortierten Lagers sind alle gängigen Produkte sofort verfügbar. Die Firma legt großen Wert auf umfassenden Service: Ein Team aus Fachberaterinnen und -beratern hilft Kundinnen und Kunden nicht nur dabei, am Standort die richtigen Baustoffe und Bausysteme für individuelle Vorhaben zu finden, sondern der Außendienst berät auch vor Ort. Zudem verfügt jeder hagebau-Standort über einen eigenen Lkw-Fuhrpark, um sicherzustellen, dass Ware zuverlässig und termingerecht auf die Baustelle kommt.

## Das Anforderungsprofil

hagebau Ott wünschte sich von seinem Mobilfunkanbieter einen persönlichen Ansprechpartner, der nicht nur gut erreichbar ist, sondern das Unternehmen kennt und nicht bei jeder Anfrage neu über besondere Anforderungen und frühere Anfragen informiert werden muss. Die Kosten standen nicht im Fokus, gehörten aber zum Anforderungsprofil. Es sollte ein moderner und flexibler Tarif mit gutem Preis-Leistungs-Verhältnis sowie guter Netzabdeckung überzeugen.

## Unser passendes Angebot

- Leistungsstarkes Mobilfunknetz
- Mobilfunktarife mit Flatrates und unbegrenztem Datenvolumen
- Persönlicher und kompetenter Ansprechpartner
- Schneller und zuverlässiger Support durch gut geschultes Service-Team

# UNSERE BUSINESS-LÖSUNG

An den beiden Standorten der hagebau Gebrüder Ott Baustoffe GmbH geht es von Montag bis Samstag oft sehr turbulent zu. Kundinnen und Kunden wissen zu schätzen, dass sie hier bei allen Fragen – vom Keller bis zum Dach – umfassend beraten werden und sich dank vieler Technikausstellungen anschauen können, wie aktuelle Systemaufbauten mit modernen Baustoffen realisiert werden.

„Kommen Sie mit Ihren Wünschen und Ideen. Wir hören Ihnen zu. Wir sind im wahrsten Sinne des Wortes ein Baustoff-Fachzentrum“, schreibt die Firma auf ihrer Website und nimmt diesen Anspruch auch ernst. Der Service für den Kunden steht im Vordergrund und umfasst viele Ansatzpunkte. So beraten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nicht nur an den beiden Verkaufsstandorten, vielmehr fährt der Außendienst auch direkt zum Kunden vor Ort auf die Baustelle. Ebenso ist das Team von hagebau Ott beispielsweise beim Verladen sperriger Ware behilflich; das Unternehmen vermietet Werkzeuge, stellt Hintergrundinformationen zum Download bereit und vermittelt zuverlässige Handwerker.

„Ich erreiche meine Ansprechpartnerin beim Expert Service von O<sub>2</sub> Business schnell und zuverlässig. Ich fühle mich gut betreut. Die Umstellung seitens O<sub>2</sub> Business hat gut geklappt und mit dem Netz bin ich auch zufrieden.“



**Gerd Micko**, Assistent der Geschäftsleitung  
hagebau Gebrüder Ott Baustoffe GmbH

## Gutes Mobilfunknetz für guten Kundenservice

Ein umfassender und auf die Kunden abgestimmter Service kann allerdings nur mit einer reibungslosen Kommunikation funktionieren. Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind deshalb mit modernen Mobiltelefonen ausgestattet, mit denen sie auf der Verkaufsfläche, im Lager, im Büro oder unterwegs mit Monteuren und anderen Kunden für sämtliche Anfragen erreichbar sind. Da ist es wichtig, dass sich jeder auf die Verbindung in einem guten Mobilfunknetz verlassen kann. Das war in der Vergangenheit jedoch nicht immer der Fall. Das Unternehmen hatte häufig Schwierigkeiten mit dem Mobilfunknetz seines alten Mobilfunkdienstleisters. Zwar bekam der damalige Anbieter das Problem weitgehend in

den Griff, die Schwierigkeiten offenbarten jedoch eine weitere Schwierigkeit: „Wir hatten keinen direkten Ansprechpartner, und unser Kontakt war nie erreichbar“, fasst Gerd Micko, Assistent der Geschäftsführung von hagebau Ott, die Situation zusammen. Er ärgerte sich, dass bei dringenden Rückfragen niemand bei dem Mobilfunkanbieter greifbar war. „Viele Dinge wurden auch nicht bearbeitet, selbst wenn ich diese schriftlich eingereicht hatte. Das geht einfach nicht“, sagt er. hagebau Ott bietet seinen Kunden besseren Service – und erwartet den auch von seinen Lieferanten und Dienstleistern.

# UNSERE BUSINESS-LÖSUNG

## Ein persönlicher Ansprechpartner muss erreichbar sein

Doch dann bekam Micko ein Angebot von O<sub>2</sub> Business auf den Tisch, das ihn schnell überzeugte: Hier waren zum einen die direkten Mobilfunkkonditionen besser. Zum anderen bietet O<sub>2</sub> Business seinen Kunden mit dem Expert Service einen Kundenservice mit festem persönlichem Ansprechpartner. Diese individuelle Service-Leistung gehört zu den Geschäftskundentarifen ohne Mehrkosten dazu, unabhängig von Kundengröße oder Umsatz. Die Kontaktperson steht den Unternehmen ab dem Zeitpunkt der Tarifierfrage über die komplette Vertragslaufzeit bei O<sub>2</sub> Business zur Seite. Statt automatisierter Hotline, Warteschleifen oder langsamem E-Mail-Support ist der Expert Service Mitarbeiter stets per Mail oder Telefon greifbar. „Das hat auch wirklich super funktioniert“, freut sich Micko. „Unsere Ansprechpartnerin war immer sofort am Telefon.“ Ein weiterer Vorteil sei, dass die Mitarbeiterin im Expert Service die Historie der Vertragsbeziehung zwischen hagebau Ott und O<sub>2</sub> Business kennt und den Bedarf ohne große Erklärung versteht. „Unsere Ansprechpartnerin ist im Thema und ich muss ihr nicht alles noch einmal erzählen“, lobt Micko. Im stressigen Arbeitsalltag ist das ein klarer Zeitvorteil, denn alle Anfragen werden schnell und unkompliziert beantwortet.

Auch wenn der persönliche Ansprechpartner der ausschlaggebende Punkt für hagebau Ott war, den Telekommunikationsanbieter zu wechseln, spielten die Tarifkonditionen auch eine Rolle: „Wir haben nun einen aktuelleren und moderneren Tarif, durch den wir die Kosten etwas senken konnten“, ergänzt Micko. Ausgewählt hatte er für die beiden Standorte in Kirchheim und Nürtingen mit den insgesamt 55 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern jeweils den Tarif O<sub>2</sub> Free Unlimited Max. Mit diesem haben die Anwenderinnen und Anwender innerhalb Deutschlands unbegrenzt Datenvolumen. Allnet Flat für Telefon und SMS-Nachrichten in alle deutschen Netze sind inklusive. Den Tarif gibt es in drei Varianten, die

sich in der maximalen Surfgeschwindigkeit unterscheiden: Im Basic-Tarif beträgt die Schnelligkeit bis zu 2 MBit/s und im Smart-Tarif bis zu 10 MBit/s. In der Max-Variante, für die sich hagebau Ott entschied, ist man mit bis zu 500 MBit/s im Datenverkehr unterwegs. Dieses unbegrenzte Highspeed-Volumen ermöglicht es Anwendern zudem, mobil Videogespräche und -konferenzen durchzuführen. Auch Bilder können beispielsweise von einer Baustelle unproblematisch und sehr schnell übertragen werden. Micko sieht einen weiteren Vorteil: „Wenn wir zwei Karten pro Vertrag nutzen, also eine für das Smartphone und die andere für das Tablet, gibt es vom Datenvolumen her keine Probleme.“

## Reibungsloser Wechsel

Positiv für hagebau Ott war zudem: Der Aufwand für die Umstellung der Tarife war überschaubar. „Die Arbeiten im Hintergrund – also alles, was ich gemacht habe, wie beispielsweise die Portierung der Nummern und SIM-Karten –, das ging ganz gut. Zeitintensiver erwiesen sich lediglich der physische Tausch der SIM-Karten und die Übergabe der neuen Smartphone-Hardware mit den Übergabeprotokollen“, erinnert sich Micko. Die bis dato eingesetzte Hardware war teilweise schon veraltet, sodass hagebau Ott mit dem Vertragswechsel auch gleich neue Smartphones bei O<sub>2</sub> Business bestellte. „Bei uns waren noch Handys im Einsatz, die keinen Internetzugang hatten und mit denen man nur telefonieren konnte“, erklärt Micko. Die wurden nun durch neue Smartphones ersetzt, darunter iPhones und robustere Baustellen-Smartphones für Mitarbeitende, die mit Monteuren unterwegs sind. Die Umstellung hat sich für Gerd Micko voll und ganz rentiert: „Ich erreiche meine Ansprechpartnerin beim Expert Service von O<sub>2</sub> Business schnell und zuverlässig. Ich fühle mich gut betreut. Die Umstellung seitens O<sub>2</sub> Business hat gut geklappt und mit dem Netz bin ich auch zufrieden“, resümiert er.



# UNSERE BUSINESS-LÖSUNG



## Der Kundennutzen

Mit dem Wechsel zu O<sub>2</sub> Business steht hagebau Ott der Expert Service mit einer festen persönlichen Service-Ansprechpartnerin für alle Fragen zur Seite. So können Probleme stets schnell und zuverlässig geklärt und behoben werden, ohne dass man vorher langatmige Erklärungen abgeben muss.

## Weitere Vorteile

- Gute Erreichbarkeit der Mitarbeiter sowohl unterwegs als auch auf den großen Grundstücken mit Lager, Ausstellung, Geschäft und Verwaltung
- Flatrates für Telefonie, SMS und Datenübertragung zu festen Kosten
- Moderne Smartphones für die Mitarbeiter
- Hohe Zufriedenheit mit dem Service-Level des O<sub>2</sub> Business Expert Service

Überreicht durch:

Folgen Sie uns auf:

 [o2business.de/twitter](https://twitter.com/o2business.de)

 [o2business.de/linkedin](https://www.linkedin.com/company/o2business.de)