

O₂ Business

can do

TOURISMUSGIGANT SPART 60 PROZENT SEINER MOBILFUNKKOSTEN

Die Telefonielösung für Center Parcs
machts möglich



SERVICE UND LEISTUNG SIND TOP



Das Unternehmen

Center Parcs Deutschland ist Teil der niederländischen Center Parcs Europe N.V., die zum Tourismuskonzern Groupe Pierre et Vacances Center Parcs gehört und Marktführer für nachhaltigen und familienfreundlichen Nahtourismus in Europa ist. Groupe Pierre et Vacances Center Parcs betreibt insgesamt 285 Ferienparks mit mehr als 45.000 Cottages und Appartements in Belgien, Deutschland, Frankreich und den Niederlanden. Mit mehr als 12.000 Mitarbeitenden erzielte das Unternehmen 2020 einen Jahresumsatz von knapp 500 Millionen Euro. Die deutsche Gesellschaft beschäftigt rund 1.000 Mitarbeitende.

Das Anforderungsprofil

Center Parcs möchte seinen Gästen einen unvergesslichen Urlaub bieten und setzt hierfür in den weitläufigen Parks auf durchgehende mobile Erreichbarkeit seiner Mitarbeiter sowie reibungslose, weitgehend digitalisierte Abläufe. Voraussetzung dafür sind ein leistungsfähiges Mobilfunknetz sowie wettbewerbsfähige Tarife.

Unser passendes Angebot

- Top-Netzperformance: Mobilfunknetz in Deutschland erzielt Note „sehr gut“ im renommierten Netztest der Fachzeitschrift connect
- Kontinuierliche Investitionen in den Netzausbau, Fokus auf schnelles 5G als Voraussetzung für immer mehr digitale Anwendungen
- Leistungsstarke Mobilfunktarife mit gutem Preis-Leistungs-Verhältnis
- Datenmengen angepasst an den individuellen Bedarf: von klein bis unbegrenzt – surfen mit 2 bis 500 MBit/s je nach Tarif
- Hohe Kunden- und Serviceorientierung, persönliche Ansprechpartner beim Expert Service

UNSERE BUSINESS-LÖSUNG

Seit mehr als fünf Jahrzehnten ist das Tourismusunternehmen Center Parcs bekannt für seine umweltfreundlichen und innovativen Urlaubs- und Freizeitkonzepte, mit denen es seinen Gästen die schönsten Reiseziele am Meer, in den Bergen, auf dem Land und im Herzen der Städte nahebringt. „Wir möchten einmalige Urlaubserlebnisse für unsere Gäste schaffen, die tolle Aktivitäten enthalten, an faszinierenden und umweltfreundlichen Orten stattfinden und für Urlauber aller Altersklassen geeignet sind“, fasst Human Resources Officer Stefanie Lipp das Selbstverständnis der Gruppe zusammen.

In Deutschland ist Center Parcs mit sechs Standorten vertreten. Die Ferienparks befinden sich in reizvoll-abwechslungsreicher Umgebung, zum Beispiel an der Nordseeküste, am Fuß der Alpen oder in malerischer Mittelgebirgslandschaft. In den weitläufigen Anlagen sind die geräumigen und komfortablen Ferienhäuser um den sogenannten Market Dome herum angeordnet, in dem sich Geschäfte, Restaurants und Dienstleistungen sowie das tropische Badeparadies Aqua Mundo befinden. Wer hier einen Urlaub bucht, bewohnt nicht nur ein schönes Ferienhaus, sondern erhält automatisch viele Extras dazu. Zusätzliche Aktivitäten wie eine Wellness-Massage oder ein Kletterkurs können vorab online oder auch während des Aufenthalts gebucht werden – die Angebote unterscheiden sich in den jeweiligen Parks. Dank der in den Parks vorhandenen mobilen, digitalen Infrastruktur sind die Buchungsdaten bei den jeweiligen Dienstleistern sofort verfügbar und können mit Hilfe eines digitalen Armbands direkt an Ort und Stelle genutzt werden. Auch für Beschwerden, Wünsche oder Anregungen der Gäste haben die Mitarbeitenden von Center Parcs jederzeit ein offenes Ohr. „Unser Ziel ist es, dass unsere Gäste von der An- bis zur Abreise einen sicheren und unbeschwerten Aufenthalt genießen können“, betont Lipp.

„Ich kann die Zusammenarbeit mit dem Expert Team von O₂ Business nur in den höchsten Tönen loben. Für alle Hürden, die sich bei so einem Wechsel auftun, haben wir immer eine schnelle und einvernehmliche Lösung gefunden.“



Stefanie Lipp, Human Resources Officer Germany und Deputy Data Protection Officer, Center Parcs Germany

Abläufe weitgehend digitalisiert

Damit alles wie am Schnürchen läuft, müssen Mitarbeiter und Dienstleister nahtlos zusammenarbeiten und über alles Wichtige auf dem Laufenden sein. In den weitläufigen Parks erfolgt die Kommunikation untereinander daher größtenteils per Mobiltelefon sowie zunehmend auch über digitale Apps, mit denen sich die internen Abläufe sehr effizient organisieren lassen. So arbeiten die Reinigungskräfte im Park Allgäu beispielsweise mit einem auf Webtechnologien basierenden Customer-Service-Portal, über das sich Anfragen strukturiert erfassen, klassifizieren, speichern und weiterverarbeiten lassen. Beispielsweise kann vermehrt dort gereinigt werden, wo es erforderlich ist (Cleaning-on-Demand). Per App wird

auch gleich der technische Dienst informiert, falls in einem Ferienhaus eine Lampe oder Ähnliches defekt ist, damit das Problem umgehend behoben wird. Zugriff auf das Portal hat auch das Team vom Check-in und ist sofort informiert, wenn ein Ferienhaus für die Anreise neuer Gäste vorbereitet ist. „Unsere Mitarbeiter haben alle notwendigen Daten auf ihrem Mobilgerät. Der Gast muss beim Ankommen noch nicht einmal aussteigen und die Rezeption suchen, sondern wird bei der Einfahrt in den Park persönlich vom Check-in-Mitarbeiter empfangen und zu seinem Ferienhaus geleitet“, erklärt Lipp das Prozedere. Ähnlich arbeiten auch andere Teams und Dienstleister zusammen.

UNSERE BUSINESS-LÖSUNG

Deutliche Kostensenkung

Damit in den weitläufigen Parkanlagen die mobile, digitale Kommunikation mit Gästen, Dienstleistern und Servicepersonal funktioniert, ist Center Parcs an allen Standorten auf ein sehr gutes Mobilfunknetz angewiesen. „Für uns ist die durchgehende, mobile Erreichbarkeit lebensnotwendig“, betont Lipp. „Unsere Mitarbeiter müssen zu jeder Zeit von jedem Punkt des Parks aus telefonieren und Daten via App senden können, egal wie abgelegen dieser Punkt auch sein mag“, so die HR-Mitarbeiterin.

Da Center Parcs darüber hinaus auch Wert auf bezahlbare, übersichtliche Tarife legt, die gegebenenfalls mit den eigenen, digitalen Anforderungen mitwachsen können, war man im Management der sechs deutschen Standorte auch nicht abgeneigt, als O₂ Business Anfang 2021 mit einem sehr attraktiven Tarifangebot aufwartete. „Obwohl wir mit unserem vorherigen Anbieter gar nicht unzufrieden waren, gab letztlich die Wirtschaftlichkeit den Ausschlag für den Wechsel zu O₂ Business“, berichtet Lipp. „Unterm Strich erzielten wir mit dem Tarifangebot von O₂ Business eine Senkung von rund 60 Prozent unserer bisherigen Mobilfunkkosten – und das bei gleicher, teilweise sogar mehr Leistung, denn bei den Unlimited-Verträgen sind nun auch unsere Auslandsgespräche mit den anderen Center Parcs-Standorten inkludiert.“

Reibungsloser Wechsel dank Expert Team

O₂ Business hat die Mitarbeitenden in den deutschen Anlagen von Center Parcs mit mehr als 300 SIM-Karten für ihre Smartphones und Tablets ausgestattet. Zum Einsatz kommen die Mobilfunktarife O₂ Business Unlimited Max, O₂ Business Blue S und Blue L. Damit sind das Management,

aber ganz besonders das Servicepersonal, der technische Dienst und die Angestellten der Gastronomie jederzeit in den sehr weitläufigen Arealen der Parks per Telefonie, E-Mail, SMS und Datenkommunikation erreichbar und können mit Geschwindigkeiten von bis zu 500 MBit/s im Highspeed-Datennetz von O₂ Business surfen. „Wir haben die jeweiligen Tarife nach dem Nutzungsverhalten unserer Mitarbeiter ausgewählt“, berichtet Stefanie Lipp. Management und Backoffice-Mitarbeiter, die viel mit den Kollegen im Ausland zu tun haben, nutzen den Tarif O₂ Business Unlimited mit unbegrenztem Datenvolumen und unlimitierten Auslandsgesprächen. Der Tarif O₂ Business Blue S mit 1 GB Datenvolumen von bis zu 2 MBit/s ist hingegen den Technikabteilungen vorbehalten, die kein großes Datenvolumen benötigen, da sie in den Parks meistens das WLAN nutzen können. Und die übrigen Mitarbeiter, die telefonisch und per Datenkommunikation erreichbar sein müssen, nutzen den Tarif O₂ Business Blue L mit 15 GB Datenvolumen von bis zu 225 MBit/s. Sämtliche Einzelverträge sind einem Rahmenvertrag mit gemeinsamer Laufzeit zugeordnet. Die Rechnungstellung erfolgt pro Standort, entsprechend sind die Einzelverträge auch sortiert. Die Portierung der bisherigen Rufnummern erfolgte im Frühjahr. Hierbei und bei allen anderen Fragen wurde Center Parcs tatkräftig von O₂ Business unterstützt. „Ich kann die Zusammenarbeit mit dem Expert Service von O₂ Business nur in den höchsten Tönen loben“, sagt Lipp. „Für alle Hürden, die sich bei so einem Wechsel auftun, haben wir immer eine schnelle und einvernehmliche Lösung gefunden.“ SIM-Karten verwalten, aktivieren und deaktivieren können berechnete Mitarbeiter einfach und unkompliziert über das Webportal O₂ Easy Access. Und das „Feeling“ in der Zusammenarbeit mit O₂ Business ist für Center Parcs ebenso sicher und unbeschwert wie das der Gäste in den Ferienparks. Es bleiben keine Wünsche offen.



UNSERE BUSINESS-LÖSUNG



Der Kundennutzen

Mit O₂ Business als Telekommunikationspartner kann Center Parcs in Deutschland seine Digitalisierungsstrategie weiterentwickeln und umsetzen. Dank des guten Preis-Leistungs-Verhältnisses konnte das Unternehmen durch den Wechsel zu O₂ Business seine Mobilfunkkosten deutlich senken – bei gleichem, zum Teil größerem Leistungsumfang als zuvor.

Weitere Vorteile

- Durchgehende mobile Erreichbarkeit der diensthabenden Manager sowie aller anderen Mitarbeiter in den weitläufigen Ferienparks
- Gute Kommunikation über das Mobilfunknetz mit Gästen, Dienstleistern und dem Servicepersonal
- Weitere Umsetzung der fortlaufenden Digitalisierungsstrategie, immer mehr interne Abläufe werden über Apps organisiert
- Exzellente Unterstützung beim Providerwechsel durch Expert Team und persönliche Ansprechpartnerin von O₂ Business
- Zuordnung von Verträgen und Rechnungen zu den sechs deutschen Standorten

Überreicht durch:

Folgen Sie uns auf:

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

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