

**MATRATZEN  
CONCORD**



soft

343<sup>cm</sup>

soft



Wissenschaftlich bewiesen  
Schneller, tiefer und länger schlafen!

Be atmungsaktiver  
antibakterieller  
Schulterstützung

# Alles aus einer Hand

Kompletter Anbieterwechsel für bestmögliche  
Standardisierung der Telekommunikationsinfrastruktur  
und deutliche Kostenreduzierung

**O<sub>2</sub> Business**  
can do

# Mehr Daten, schnelleres Internet, kompetenter Service

## Auf einen Blick

Bei der Matratzen Concord GmbH in Köln führte eine außergewöhnlich hohe Telefonrechnung dazu, dass das Unternehmen sämtliche Telekommunikationsverträge auf den Prüfstand stellte, ein neues Gesamtangebot von mehreren Anbietern einholte – und in der Folge einen kompletten Anbieterwechsel zu O<sub>2</sub> Business vollzog. Der Wunsch nach Vereinheitlichung und Standardisierung der Telekommunikationsinfrastruktur kam dabei ebenso zum Tragen wie das Bedürfnis nach einem kleinen,

festen Serviceteam von Kontaktpersonen für alle Leistungen und Verträge. Hilfreich war die Erkenntnis, dass „alles aus einer Hand“ das größte Potenzial für eine massive Kostenreduzierung birgt. Ausreichend Highspeed-Datenvolumen für die mobilen Mitarbeiter:innen, schnelle Internet- und Festnetzanbindung aller Filialen, virtuelle Telefonanlagen für das Callcenter und eine schnelle Glasfaserleitung für die Zentrale machen das bekannte Handelsunternehmen zukunftsfähig.

## Das Unternehmen

Matratzen Concord ist Europas größter Spezialist für guten Schlaf. Seit mehr als 36 Jahren berät das Unternehmen seine Kundschaft individuell und kompetent in puncto Matratzen und Schlafsysteme. Der Fachdiscounter gehört zum asiatischen Finanzinvestor Magical Honour Limited und ist im Bundesgebiet vor allem wegen seiner hohen Anzahl an Filialen bekannt. In Deutschland, Österreich und der Schweiz betreibt das Handelsunternehmen mehr als 600 Filialen, in Deutschland sind es aktuell 485 Standorte. Darüber hinaus ist das Produktangebot über einen Onlineshop beziehbar. Das Unternehmen beschäftigt mehr als 1500 Mitarbeitende.

## Das Anforderungsprofil

Was Mobilfunk, Festnetz und Internet betrifft, so möchte Matratzen Concord alles aus einer Hand – und zwar zu einem sehr guten Preis-Leistungs-Verhältnis. Der Fachdiscounter erkennt für sich darin die beste Möglichkeit, die eigenen Kosten signifikant zu reduzieren. Daher sucht Matratzen Concord einen Partner, der die ganze Welt der Kommunikation anbietet, sich auch bei virtuellen Telefonanlagen sehr gut auskennt und darüber hinaus in puncto Service einen zuverlässigen Job macht. Ziel ist die bestmögliche Homogenisierung und Standardisierung der unternehmensweiten Kommunikationsinfrastruktur – sowohl in der Zentrale (Mobilfunk, Telefonzentrale, Internet) als auch im großen Filialnetz in Deutschland (Festnetztelefonie, Internet).

## Der Kundennutzen

Die Komplettlösung für Telekommunikation und Internet aus einer Hand führt zu einer Vereinheitlichung der Verträge und der Standardisierung der Telekommunikationsinfrastruktur von Matratzen Concord.

## Unsere Kompetenz

- Ganzheitliche, digitale Telekommunikationskonzepte und -lösungen
- Breites Portfolio, alle Produkte und Lösungen aus einer Hand
- Gutes Preis-Leistungs-Verhältnis durch Vertragsbündelung
- Hohe Serviceorientierung, das Business des Kunden steht im Mittelpunkt
- Langjährige Erfahrung mit kleinen und größeren Filialnetzen; sowohl Bedürfnisse der Zentrale als auch Bedürfnisse der kleinen Filialen werden berücksichtigt
- Persönliche Kontaktperson, kompetenter Expert Service

## Die Lösung

- O<sub>2</sub> Business Blue
- O<sub>2</sub> my Office
- O<sub>2</sub> Business Digital Phone
- O<sub>2</sub> Business All-IP Voice

## Weitere Vorteile

- Effiziente und zuverlässige Kommunikation (telefonisch und per Daten)
- Massive Kostenersparnis, da alle Telekommunikationsleistungen gebündelt aus einer Hand bezogen werden
- Mehr Datenvolumen bei günstigen Preisen im Mobilfunk
- Höhere Geschwindigkeit der Internetanschlüsse der Stores
- Festes Team von Kontaktpersonen bei Störungen für alle Leitungen und Verträge

# Unsere Business-Lösung

Ein Drittel des Lebens verbringt der Mensch im Bett und sucht dort vor allem eins: guten, erholsamen Schlaf. Weil das nicht automatisch zum Selbstläufer wird, ist die Nachfrage nach flauschig weichen, mittelfesten oder angenehm harten, festen Matratzen und den dazugehörenden Produkten konstant hoch. Matratzen sind ein Milliardenmarkt, auch in Deutschland – wobei die Käuferschaft wie in vielen anderen Branchen Produktrecherchen und Einkäufe mehr und mehr ins Internet verlagert und auch dort eine gute Beratung und einen zuvorkommenden Service erwartet.

Als Fachdiscounter für Matratzen und Schlafsysteme geht die Kölner Matratzen Concord GmbH seit Jahren beide Wege: Sie setzt sowohl auf den Verkauf in stationären Filialen, in denen die Kundschaft die Möglichkeit zum Probeliegen sowie eine persönliche Beratung vorfindet, als auch auf den Onlineverkauf. Hier bietet das Unternehmen übersichtliche Informationen, einen telefonisch erreichbaren Kundenservice sowie die Möglichkeit, über die Website einen Beratungstermin in der nächstgelegenen Filiale zu vereinbaren. Der Fachdiscounter bietet nicht nur Fremdprodukte an, sondern stellt auch selbst Matratzen und Schlafsysteme her, die er unter Eigenmarken wie Concord, Concord Select und Concord Premium vertreibt.



Ich bin vollstens zufrieden mit der Kompetenz des Expert Service und den Kolleginnen und Kollegen von O<sub>2</sub> Business.

**Swen Pelzer**  
Leiter Digital Services, Matratzen Concord GmbH

## Angebote vergleichen, Komplettlösung favorisieren

Der digitale Wandel treibt die Branche an. Die Kommunikation über das Internet, auch über das mobile, gewinnt für die Mitarbeiter:innen von Matratzen Concord an Bedeutung. Ortsunabhängig. Nicht nur im Unternehmen, sondern auch zum Beispiel im Homeoffice unter der zentralen Firmennummer erreichbar sein zu können – auch diese Entwicklung liegt im Trend der Zeit. Insbesondere die Mitarbeiter:innen des Callcenters sind auf eine moderne, leistungsfähige und flexible Telefonanlage angewiesen. Gleichzeitig jedoch dürfen die Filialen ihre traditionelle Käuferschaft nicht vernachlässigen: Telefon und Fax sind für sie nach wie vor wichtige Kommunikationswege.

Modernisierungen sind manchmal nur schrittweise möglich und führen bisweilen zu ganz neuen Überlegungen, wie Swen Pelzer, Leiter Digital Services bei Matratzen Concord, berichtet: „Als wir für das Callcenter in der Zentrale NFON Cloud-Telefonie einführen wollten und zur Verifizierung unserer zentralen Anschlussnummer eine Rechnung einreichten, sagte man uns, eine so hohe monatliche Telefonrechnung habe man noch nie gesehen und wir sollten doch prüfen, ob wir nicht ein besseres Angebot bekommen könnten.“ Um eine Vergleichbarkeit zu gewährleisten, fragte der Bereichsleiter bei allen drei großen Telekommunikationsanbietern in Deutschland an.

Die Anforderungen an die Anbieter waren klar formuliert: „Internet und Festnetz sollten mit der Technik in den Filialen weiter funktionieren, doch wir wollten auch die bestmögliche Homogenisierung der Tarife und damit eine Standardisierung der Infrastruktur erreichen“, sagt Pelzer. Bis dahin gab es in den Filialen unterschiedliche Anschlüsse, Geschwindigkeiten und Tarifverträge, und auch die Mobilfunkverträge in der Zentrale waren sehr heterogen. Unterm Strich war das ein nicht zu unterschätzender Kostentreiber. „Wir wollten definitiv eine Lösung aus einer Hand, da wir uns in der Bündelung aller Verträge und den technischen Synergien das größte Potenzial für eine signifikante Kostenreduktion versprochen haben“, ergänzt Pelzer.

# Unsere Business-Lösung

## Bestes Preis-Leistungs-Verhältnis und eine schöne Überraschung

Im direkten Vergleich der Anbieter machte O<sub>2</sub> Business das Rennen. Der Telekommunikationsanbieter trat mit seinem Gesamtpaket aus Mobilfunk, Festnetz, virtueller Telefonanlage und schnellem Internet mit dem besten Preis-Leistungs-Verhältnis auf. „Das Tüpfelchen auf dem ‚i‘ war aber, dass wir mit unserem persönlichen Ansprechpartner bei O<sub>2</sub> Business jemanden hatten, mit dem wir schon vor etwa zehn Jahren zu tun hatten. Das war eine schöne Überraschung, und so war schnell eine vertrauensvolle Gesprächsebene erreicht“, ergänzt Pelzer.

Bis September 2024 setzen die Vertragspartner die einzelnen Bestandteile des Vertrags sukzessive um. Komplett umgestellt sind bereits 125 Mobilfunkverträge, die nun unter dem Tarif O<sub>2</sub> Business Blue L vereinheitlicht sind. In der Verwaltung und im Außendienst telefonieren mobile Mitarbeiter:innen nun ohne zusätzliche Kosten in alle deutschen Netze und surfen, je nach verfügbarem Netz, sogar mit bis zu 300 Megabit pro Sekunde auch per 5G. Das inkludierte Datenvolumen liegt mit 15 Gigabyte pro Monat erheblich höher als vorher und ermöglicht die regelmäßige Nutzung von E-Mail und mobilem Internet sowie die gelegentliche Teilnahme an Videokonferenzen.

In den 485 Filialen führt Matratzen Concord derzeit O<sub>2</sub> my Office ein, den Komplett-Anschluss für schnelles DSL und Telefonie, bei dem die Filialmitarbeitenden über bis zu zwei parallele Leitungen telefonieren können. Auch hier ist die Geschwindigkeit des Internetanschlusses mit bis zu 250 Megabit pro Sekunde für den Download und bis 40 Megabit pro Sekunde für den Upload deutlich schneller als zuvor. Die Router in den Filialen sind über eine Site-to-Site-VPN-Verbindung mit der Zentrale verbunden, so dass das Digital-Services-Team von Swen Pelzer die Konfiguration der Router von Köln aus zentral und einheitlich vornehmen kann.



## Virtuelle Telefonanlage von O<sub>2</sub> Business

Was die ursprünglich geplante virtuelle Telefonanlage für das Callcenter in Köln angeht, so hat sich das Unternehmen ebenfalls für die Lösung von O<sub>2</sub> Business entschieden: O<sub>2</sub> Business Digital Phone ist eine ausgereifte Cloud-Lösung, die in deutschen Rechenzentren gehostet wird und technisch immer auf dem neuesten Stand ist. Die Lösung ist variabel, was die Zahl der Nebenstellen angeht, bietet eine Telefon-Flat ins deutsche Mobilfunk- und Festnetz, und Nutzer können über das Internet von überall mit ihrer persönlichen Rufnummer aus telefonieren – ideal, was die Integration von Mitarbeitenden im Homeoffice betrifft. Bis September 2024 ist zudem die Einführung von O<sub>2</sub> Business All-IP Voice als Anbindung des Callcenters in der Unternehmenszentrale geplant.

Ein kompletter Anbieterwechsel dauert seine Zeit und setzt eine gut funktionierende, partnerschaftliche Zusammenarbeit voraus. Diese läuft bei Matratzen Concord und O<sub>2</sub> Business hauptsächlich über den Expert Service von O<sub>2</sub> Business, mit dem wöchentliche Status-Calls durchgeführt werden. Auch Bestellungen kann Swen Pelzer über seine dortigen Ansprechpersonen platzieren. „Ich bin vollstens zufrieden mit der Kompetenz des Expert Service und den Kolleginnen und Kollegen von O<sub>2</sub> Business“, so der Leiter Digital Services bei Matratzen Concord, der dank dieser Zusammenarbeit nachts auf jeden Fall gut schlafen kann. Und so hohe Telefonrechnungen wie früher bereiten ihm keine Alpträume mehr.

### Überreicht durch:

### Folgen Sie uns auf:

- [o2business.de/linkedin](https://www.o2business.de/linkedin)
- [o2business.de/facebook](https://www.o2business.de/facebook)
- [o2business.de/instagram](https://www.o2business.de/instagram)
- [o2business.de/twitter](https://www.o2business.de/twitter)
- [o2business.de/youtube](https://www.o2business.de/youtube)