

# O<sub>2</sub> Business

## SO KOMFORTABEL WIE EIN LIEFERSERVICE

Digital Phone für die eismann  
Tiefkühl-Heimservice GmbH



**eismann**  
FOOD EXPLORER COMPANY

EINE *Telefonica* MARKE

Einfach mehr unternehmen.

# DAS UNTERNEHMEN



## Seit mehr als 40 Jahren beliefert eismann Haushalte in Deutschland und Europa mit Eis, Torten und hochwertiger Tiefkühlkost.

Kompetente Beratung, ein zuvorkommender Service und höchste Qualität sind das Erfolgsrezept des Unternehmens, das bereits viele Veränderungen erlebt hat. Aus der ehemaligen Genossenschaftsorganisation ist zuerst eine GmbH und später ein internationales Unternehmen geworden. Rechnet man die selbstständigen Handelsvertreter dazu, sind aktuell 1.400 Menschen für eismann tätig.

Kunden schätzen neben den hochwertigen Produkten und dem Komfort der Lieferung vor allem die Beratung und den direkten Kontakt zu ihrem Handelsvertreter. Auf Wunsch bringen die Fahrer die Ware bis ins Tiefkühlfach. Es besteht eine sehr persönliche Kundenbeziehung und viele Kunden tauschen sich gerne über Rezepte und eigene Produkterfahrungen mit „ihrem Fahrer“ aus. Zusätzlich zum klassischen Lieferdienst sind Artikel von eismann seit einigen Jahren auch in Supermärkten sowie im eigenen Online-Shop erhältlich. Hier umfasst das Angebot mehr als 700 Tiefkühlspezialitäten, 150 davon bekommen Kunden ausschließlich bei eismann. Dieses Engagement führte dazu, dass die eismann Tiefkühl-Heimservice GmbH 2019 von „Top Service Deutschland“ bereits zum siebten Mal für ihre Kundenorientierung ausgezeichnet wurde.

Neben der Qualitätssicherung beschäftigt sich eismann, wie viele andere Unternehmen, aktuell mit der Herausforderung der Digitalisierung. Darüber hinaus gilt es, die richtige Strategie zu finden, um drei Vertriebswege aus klassischem Heimdienst, Onlinegeschäft und Stationärhandel sinnvoll zu verbinden.

# DAS ANFORDERUNGSPROFIL

Die bisherige Kommunikationslösung von eismann basierte auf der PMX-Technologie, die jedoch seit der ISDN-Abschaltung nicht mehr zur Verfügung steht. Mit dem Umstieg auf IP-Telefonie wären ein Software-Update für die physische Telefonanlage sowie ein umfangreiches Invest in neue Hardware-Komponenten notwendig gewesen. Also forschte man nach Alternativen. Dabei war der ausschlaggebende Faktor für O<sub>2</sub> Business die Kombination aus zufriedenstellender Qualität und attraktivem Preis. Zudem war die VoIP-Telefonie bereits im Markt etabliert. Heute wird die virtuelle Telefonanlage von eismann in 80 Niederlassungen in Deutschland, Österreich und den

Niederlanden eingesetzt. Genauso wie in der Zentrale in Mettmann bei Düsseldorf. Dabei befindet sich keine Telefonanlage im Unternehmen, sondern diese wird allein über die Cloud bereitgestellt. Alles, was die Mitarbeiter brauchen, um darauf zuzugreifen, ist ein Internetanschluss. Während die Mitarbeiter der Niederlassungen oft mit Kunden sprechen, nutzen Mitarbeiter der Zentrale das Telefon überwiegend zur internen Kommunikation bzw. zur Abstimmung mit Lieferanten. Höchste Zuverlässigkeit steht in beiden Fällen ganz oben auf der Anforderungsliste. Denn eine funktionierende Telefonanlage hat hier direkten Einfluss auf das Geschäftsergebnis.

## DER SERVICE

Bereits seit drei Jahren nutzt eismann Digital Phone und den dazu gehörenden Service von O<sub>2</sub> Business. Das Besondere dabei: Über die gesamte Vertragsdauer ist das Betreuungsteam sehr konstant geblieben. Diese Beständigkeit führte dazu, dass die Ansprechpartner im Lauf der Zeit ein umfassendes Verständnis für das Unternehmen

und seine Anforderungen entwickeln konnten. So ist es für die Betreuer deutlich einfacher, schnelle und kompetente Hilfe zu leisten. Ein Vorteil, den man bei eismann sehr schätzt, denn so haben alle Mitarbeiter die Gewissheit, dass sie überall in Europa reibungslos telefonieren können.



# UNSER PASSENDES ANGEBOT

Digital Phone von O<sub>2</sub> Business erleichtert die Geschäftsaktivitäten der Kollegen, unabhängig davon, ob die Kollegen gerade in der Zentrale, in der Filiale oder in ganz Europa unterwegs sind. Diese orts- und geräteunabhängige Kommunikation macht die gesamte Zusammenarbeit einfacher und effizienter.

Ein weiterer Vorteil der neuen Telefonanlage: Digital Phone lässt sich unmittelbar an die Veränderungen im Unternehmen anpassen. Doch weder in der Zentrale noch in den Niederlassungen ist dafür der Support durch einen externen Telefondienstleister nötig. Denn das Handling ist deutlich einfacher als das einer klassischen Telefonanlage: Hier funktioniert alles per plug and play. Wird ein Gerät mit der Netzwerksteckdose verbunden, funktioniert es ohne langwierige Konfiguration sofort wieder. Das ist besonders bei Umzügen innerhalb der Firma angenehm und die werden in einem dynamischen Unternehmen immer häufiger.

Selbst für die einfache Namensänderung eines Mitarbeiters war früher ein Ticket beim externen Dienstleister nötig. Heute kann die interne IT diese Änderungen mit wenigen Klicks auf einer Web-Oberfläche selbst vornehmen, was Kosteneinsparungen und eine schnellere Umsetzungsgeschwindigkeit bedeutet.

Die Mitarbeiter nutzen Digital Phone von O<sub>2</sub> Business sowohl mit dem Laptop als auch per Handy. Dabei wird die virtuelle Telefonanlage jedoch hauptsächlich für klassische Telefonie eingesetzt. Ein weiterer Bonus sind virtuelle Konferenzräume, die äußerst einfach von allen genutzt werden können und gleichzeitig eine hohe Sprachqualität bieten. Nur so sind effiziente Meetings möglich.

Eine weitere Funktion, die den Geschäftsalltag erleichtert, ist z. B. die Besetztlampe: Schon bevor eine Nummer gewählt wird, sieht der Anrufer, ob die Leitung seines Gesprächspartners frei ist. Das war mit der vorherigen Anlage nicht möglich. Dazu erweitern kostenlose Software-Updates regelmäßig den Funktionsumfang der Telefonanlage.

„Wir blicken entspannt nach vorne – mit Digital Phone von O<sub>2</sub> Business sind wir auf zukünftige Anforderungen vorbereitet.“

**Oliver Freitag,**  
IT-Leiter bei der eismann Tiefkühl-Heimservice GmbH





# ZUVERLÄSSIGE BUSINESS LÖSUNG

## Reibungslose Kommunikation und hohe Flexibilität überall





Für eismann sind Stabilität und Flexibilität einer Kommunikationslösung besonders wichtig. Hinzu kommt die Reduzierung der Anzahl externer Dienstleister und eine hohe Zukunftssicherheit. „Mit Digital Phone von O<sub>2</sub> Business haben wir jetzt eine moderne Anlage, die alles kann, was irgendjemand einmal nutzen will. Das macht mein Leben leichter, denn ich muss mir keine Sorgen machen, dass ich irgendwas nicht erfüllen kann“, verrät Oliver Freitag, IT-Leiter bei eismann. Um alle Optionen abzudecken, nutzt das Unternehmen den Tarif O<sub>2</sub> Business. Sämtliche Mitarbeiter sind so immer unter einer einheitlichen Festnetznummer erreichbar und das unabhängig davon, ob sie sich am Arbeitsplatz, im Homeoffice oder unterwegs befinden. Weiterhin können die Kollegen mehrere Endgeräte gleichzeitig nutzen (Tischtelefon im Büro, Headset/Desktop App auf

dem Laptop im Homeoffice, Mobile App auf dem Smartphone für unterwegs). Eine nationale Mobil- und Festnetz-Flatrate erleichtert die Abrechnung und spart gleichzeitig Telefonkosten. Doch auch in puncto Sicherheit kann Digital Phone überzeugen: Mehrfach redundante Rechenzentren in Deutschland, ein Datenschutz nach deutschen Verordnungen sowie TÜV und ISO-zertifizierte Partner sorgen dafür, dass alle Gespräche und Kundendaten effizient vor Missbrauch geschützt sind.

Durch dieses Gesamtpaket bietet Digital Phone von O<sub>2</sub> Business viel Komfort in der Zusammenarbeit, hohe Zuverlässigkeit und eine transparente Kostenstruktur. Kurz alles, was die eismann Tiefkühl-Heimservice GmbH von einer modernen Telefonanlage erwartet.

### 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...)