

AWO Kiel treibt Digitalisierung mit Mobilfunk von O₂ Business voran

O₂ Business sorgt für die Vernetzung sozialer
Einrichtungen mit der Welt

Auf einen Blick

Das Unternehmen

Die Arbeiterwohlfahrt (AWO) ist ein eigenständiger, anerkannter Spitzenverband der Freien Wohlfahrtspflege. Eine Besonderheit der AWO ist die Kombination aus Verein und Unternehmen. Die Mitglieder prägen und gestalten die AWO Kiel. Derzeit zählt der AWO Kreisverband Kiel circa 800 Mitglieder. Das Stadtjugendwerk Kiel ist der unabhängige Kinder- und Jugendverband der AWO Kiel, in dem sich junge Menschen zwischen 7 und 30 Jahren engagieren können.

In Kiel erbringt die AWO ihre sozialen Dienstleistungen in mehr als 30 Einrichtungen mit etwa 620 Mitarbeitenden. Seit mehr als 70 Jahren setzt sie sich in Kiel für die Interessen von Eltern, Kindern und Jugendlichen, älteren Menschen, sozial Benachteiligten und Hilfsbedürftigen ein und nimmt Einfluss auf die soziale Gestaltung der Stadt.

Das Anforderungsprofil

Auf Telefon und Internet kann und will auch in sozialen Einrichtungen niemand mehr verzichten. Das gilt für die Kindertagesstätte ebenso wie für die offene Jugendarbeit, die Beratung von Migrant:innen und die häusliche Pflege. Einrichtungen und Mitarbeitende müssen erreichbar sein, benötigen Internetzugang für die tägliche Arbeit. Für die vielfältigen Einrichtungen der AWO Kiel suchte der Verband einen Mobilfunkpartner, der nicht nur ein attraktives Angebot machen konnte, sondern auch als Partner für die Digitalisierung im Sozialbereich Kompetenzen mitbrachte.

Unsere Kompetenzen

- Branchenkompetenz und große Erfahrung im Sozialbereich
- Sehr gutes Mobilfunknetz
- Breites Tarifangebot für viele Nutzungsszenarien
- Zuverlässiger Service durch Key-Account-Management und Support-Hotline

Eingesetzte Produkte

- Mobilfunktarife O₂ Business Blue M und XL

Der Kundennutzen

Die AWO Kiel hat mit dem Angebot von O₂ Business Mobilfunk und Internetzugang auf eine transparente, wirtschaftliche Tarifbasis gestellt.

- Mitarbeitende werden entlastet, weil sie Diensthandys nutzen können.
- Gute Erreichbarkeit der Einrichtungen, gerade auch dort, wo es keine Festnetzverbindung oder technische Probleme bei anderer Vernetzung gibt
- Transparentes, zentrales Vertragsmanagement
- Schnelle und kompetente Hilfe, insbesondere durch den Expert Service

„Wenn ich beim Expert Service von O₂ Business anrufe, hänge ich nicht lange in einer Warteschleife, wie man das von anderen Anbietern kennt. Vielmehr bekomme ich zügig kompetente Hilfe. Das ist noch einfacher, als online selbst nach einer Hilfe zu suchen.“

Sebastian Engmann
Geschäftsführung AWO Kiel

Bessere Erreichbarkeit und Transparenz im Mobilfunk dank O₂ Business

Für Sebastian Engmann steht die Digitalisierung ganz oben auf der Agenda. Der Geschäftsführer der Arbeiterwohlfahrt Kiel will Verwaltung und konkrete Sozialarbeit des Verbandes auf eine moderne Basis stellen. „Gerade auch wir als Sozialverband müssen modern und effizient arbeiten. Deshalb will ich die Digitalisierung bei uns vorantreiben. Der Mobilfunk ist dafür eine wichtige Säule“, sagt er.

Die AWO Kiel ist eng verbunden mit der Stadt. „Schon vor 100 Jahren haben wir Strandfreizeiten für Jugendliche organisiert, von denen viele sonst kaum an die Ostsee gekommen wären – obwohl sie in Kiel lebten“, beschreibt Engmann eine der Wurzeln des Verbands in der schleswig-holsteinischen Landeshauptstadt. Heute ist der Sozialverband insbesondere für seine Angebote zur Kinderbetreuung bekannt. „Wir sind nach der Stadt der zweitgrößte Betreiber von Kitas“, sagt er nicht ohne Stolz. Doch schon lange macht die AWO Kiel Angebote für Menschen jeden Alters, in der Kinder- und Jugendbetreuung, mit Nachbarschaftstreffs bis hin zu Pflege und Hilfe für Seniorinnen und Senioren.

Ortsgebundene und mobile Einrichtungen

Neben ortsgebundenen Einrichtungen wie Kitas, Kinderhäusern und Nachbarschaftstreffs betreibt die AWO Kiel auch viele mobile Angebote. Sie berät und betreut Migrantinnen und Migranten in ihren Wohnheimen ebenso, wie der Pflegedienst hilfsbedürftige Menschen zu Hause unterstützt. Sogar ein sozialpädagogisches Fan-Projekt gehört zum Angebot der AWO – und das nicht erst, seit der Fußballverein Holstein Kiel in die Erste Bundesliga aufgestiegen ist.

So breit gefächert, wie das Angebot ist, so unterschiedlich sind die Anforderungen an die Vernetzung der einzelnen Einrichtungen. Mobilfunk darf heute nirgends fehlen. Der gehört auch im Sozialbereich zu den wichtigen Kommunikationskanälen. Doch über viele Jahre hat die AWO Kiel das Thema Mobilfunk eher so nebenbei laufen lassen. Es wurden nach Bedarf neue Mobilfunkverträge mit verschiedenen Anbietern und zu unterschiedlichen Tarifen abgeschlossen. In manchen Einrichtungen nutzten Mitarbeitende auch einfach ihre privaten Verträge, um

beruflich zu telefonieren oder um E-Mails zu schreiben und online zu gehen.

Bedarf ermittelt, Markt erkundet

Um mehr über die Nutzung des Mobilfunks zu erfahren, führte Engmann zunächst Gespräche mit Mitarbeitenden. Er wollte wissen, welche Anforderungen in den verschiedenen Einrichtungen und Jobs in Sachen Mobilfunk erfüllt werden müssen. Und er informierte sich auf dem Markt bei den unterschiedlichen Anbietern. Da kam eher zufällig ein Werbe-Mailing von O₂ Business ins Haus und stellte attraktive Angebote vor. Danach nahm Engmann zügig Kontakt auf und bekam kurzfristig einen Termin mit dem Key-Account-Management.

„Das Kernproblem bei uns lag in der unübersichtlichen Vertragslandschaft, die sich aufgebaut hatte. Unterschiedliche Konditionen, unterschiedliche Kosten, unterschiedliche Vertragslaufzeiten. Zum Teil nutzten Mitarbeitende Prepaid-SIM-Karten, die auf ihre Namen registriert waren. Das musste unbedingt einfacher und übersichtlicher werden“,

sagt Engmann. Genau hierfür machte O₂ Business ein praktisches wie attraktives Angebot: O₂ Business übernimmt die Kündigung der einzelnen Verträge. Und für eine Übergangszeit von bis zu sechs Monaten stellt das Unternehmen die neuen Verträge kostenfrei. So sollte eine Doppelbezahlung infolge von Überschneidungen der Laufzeiten von Altverträgen mit der Aufnahme der Geschäftsbeziehung zu O₂ Business vermieden werden.



Attraktive, passende Tarife

Außerdem macht O₂ Business das passende Mobilfunkangebot: Der Tarif O₂ Business Blue bietet nicht nur eine Allnet-Flat für Telefonie und SMS in alle deutschen Netze, sondern auch Highspeed-Datenvolumen im modernen und leistungsstarken LTE- und 5G-Netz von O₂ Business. Die AWO Kiel entschied sich für einen Rahmenvertrag mit O₂ Business, zu dem die beiden Tarife O₂ Business Blue M mit 5 Gigabyte und XL mit 120 Gigabyte Datenvolumen mit einer Datengeschwindigkeit von bis zu 300 MBit/s gebucht wurden.

„Für die meisten Mitarbeitenden reicht der Tarif O₂ Business Blue M. Aber einige sind viel unterwegs, nutzen Videokonferenzen.

Außerdem brauchen wir den Mobilfunk von O₂ Business in einigen Einrichtungen auch für den Internetzugang“, erklärt Engmann.

„In unseren stationären Angeboten können wir Mobilfunk als Absicherung zum Festnetz für den Internetzugang nutzen und auch mal

unseren Besucher:innen anbieten. Und in der mobilen Arbeit, etwa bei komplizierten Fragestellungen in der Beratung für Migrant:innen, brauchen sich unsere Mitarbeitenden keine Gedanken über den Datenverkehr zu machen.“

Dafür setzt die Arbeiterwohlfahrt Kiel zum Teil neue Hardware ein, die sie über Gutscheine von O₂ Business finanziert hat. So kommen jetzt beispielsweise auch neue iPads zum Einsatz, die mit Daten-SIM-Karten von O₂ Business ausgestattet sind und ganz unkompliziert für die Arbeit und zur Information genutzt werden können.

Keine Warteschleife, schnelle Unterstützung

Die Konsolidierung und Umstellung des Mobilfunks auf O₂ Business verlief reibungslos. „Wir haben in Kiel eine insgesamt gute Netzabdeckung, und der Austausch der SIM-Karten sowie die Zuteilung neuer Mobilfunknummern funktionierte sehr gut. Da hat

uns O₂ Business professionell unterstützt“, sagt Engmann. Der Verband nutzt jetzt einen einheitlichen Telefonnummernblock, wie es sonst bei einer Telefonanlage üblich ist. Das macht es für alle einfacher, den Anruf von Kolleg:innen zu erkennen. Bei Problemen in der Umstellung gab es schnell und einfach Hilfe. „Wenn ich beim Expert Service von O₂ Business anrufe, hänge ich nicht lange in einer Warteschleife, wie man das von anderen Anbietern kennt. Vielmehr bekomme ich zügig kompetente Hilfe. Das ist noch einfacher, als online selbst nach einer Hilfe zu suchen.“

So ist der Geschäftsführer sehr zufrieden mit der Wahl von O₂ Business als neuen, starken Mobilfunkpartner. Die Zusammenarbeit läuft so gut, dass er bereits über den nächsten Schritt für die Modernisierung der digitalen Infrastruktur der Arbeiterwohlfahrt nachdenkt. Er will Festnetz- und Glasfaseranbindung ebenfalls auf eine neue Basis stellen. Damit die AWO Kiel ihre mehr als 100-jährige Geschichte in der Stadt an der Ostsee erfolgreich weiterschreiben kann.



Alles aus einer Hand – von Anfang an

Gerne beraten wir Sie näher zu unseren Produkten und Services und helfen Ihnen, die für Sie passende Lösung zu finden.

Ihr:e Ansprechpartner:in

Telefónica Germany GmbH & Co. OHG, Business-Interessenten-Team
D 90345 Nürnberg, WEEE-Reg.-Nr. DE 10160685, o2business.de
E: business-interessenten@telefonica.com, T: 0800 33 999 33



Weitere Referenzen online unter: o2business.de/zufriedene-kunden



Besuchen Sie uns auch auf Social Media: o2business.de/socialmedia