

# Alpenpark Neuss steigert **Gäste-** zufriedenheit mit exzellentem Mobilfunkempfang

Freizeitspaß und Firmen-Events  
immer gut vernetzt



# Entspannt telefonieren und surfen im Freizeitpark

## Das Unternehmen

Der Alpenpark Neuss entstand 2001 mit der Eröffnung der ersten Skihalle Deutschlands. Rund um das Kernthema „Skifahren“ etablierten sich auf dem 150.000 Quadratmeter großen Gelände viele weitere Attraktionen. Alle Freizeiterlebnisse haben eines gemeinsam: Bewegung und Spaß. Durch die aktiven Freizeitangebote auch im Outdoor-Bereich wie dem Kletterpark, den Almgolf- und Fun-Fußball-Anlagen hat sich das Unternehmen immer mehr zum ganzjährig geöffneten Freizeitpark entwickelt. Das Unternehmen beschäftigt rund 150 feste Mitarbeiter.

## Das Anforderungsprofil

Der Alpenpark Neuss bietet seinen Gästen, darunter immer mehr Geschäftskunden, ein stark emotionales Erlebnis. Zu diesem gehört in der heutigen Zeit auch eine gute Mobilfunknetzabdeckung, sodass die Besucher ihre Erlebnisse teilen oder geschäftliche Aktivitäten durchführen können. Doch hier kämpfte der Alpenpark immer wieder mit technischen Problemen, wofür zwei Gründe verantwortlich waren: zum einen seine Lage in einem eher ländlichen Gebiet, zum anderen die extrem verwinkelte, teilweise aus Metall bestehende Gebäudestruktur der Skihalle. Im Jahr 2017 führte der Alpenpark eine Ausschreibung durch, um die Probleme in den Griff zu bekommen.

## Unser passendes Angebot

- Eines der modernsten Mobilfunknetze\* in Europa, sehr gute Netzabdeckung mit zukünftig rund 25.000 Basisstationen
- Lösungen zur Verbesserung der Mobilfunkversorgung durch Indoor-Repeater
- Geschäftskundentarife mit individuell anpassbarem LTE-Highspeed-Datenvolumen
- Telefonie- und SMS-Flatrates in alle deutschen Netze
- Sehr gutes Preis-Leistungs-Verhältnis und attraktive Smartphone-Angebote
- Betreuung durch persönlichen Account Manager, schnelle Reaktion auf Anforderungen

\* Im Zuge der Netzkonsolidierung hat Telefónica Germany nahezu alle Netzelemente (Basisstationen, NodeBs und eNodeBs) gegen die jeweils neueste, aktuell am Markt erhältliche Technik ausgetauscht.



# Unsere Business-Lösung

Skifahren, Klettern, Golfen und vieles mehr – der Alpenpark Neuss entführt seine Gäste in eine unvergessliche Berg- und Erlebniswelt voller mitreißender Aktivitäten für Groß und Klein, private Ausflügler und Geschäftskunden. Die Skihalle mit ihrer 300 Meter langen und bis zu 100 Meter breiten Pulverschneepiste lockt ganzjährig Skifahrer, Snowboarder und Rodler. Im Kletterpark mit seinen über 70 Stationen können Besucher verschiedene Schwierigkeitsgrade erkunden. Und die Almgolf-Anlagen des Freizeitparks locken mit einem 18-Loch-Master-Course und einem 12-Loch-Fun-Course. Einzigartige Partys und Events runden das Angebot ab, das jährlich bis zu eine Million Besucher anzieht.

Wer sich nach diesen Abenteuern stärken möchte, dem bietet der Alpenpark eine kulinarische Vielfalt aus traditioneller alpenländischer Küche, Burger-Variationen, Pizzen und Grillspezialitäten an. Auch für Übernachtungsgäste ist der Park mit 101 Zimmern, darunter 22 Baum-Chalets, im 4-Sterne-Superior-Hotel Fire & Ice gerüstet.

Neben Gruppenarrangements gibt es besondere Tagungsangebote für die wachsende Zahl an Geschäftskunden, auf die sich der Alpenpark Neuss in den vergangenen Jahren verstärkt fokussiert hat. Die Gäste sollen eine besondere Art von Tagungsmöglichkeit vorfinden, mit einer Kombination von Hotellerie, Gastronomie und Incentive. Zwölf Tagungsräume stehen für Firmenveranstaltungen bereit, die mit einem spannenden Rahmenprogramm im In- und Outdoor-Bereich kombiniert werden können.

## Privat- und Geschäftskunden erwarten Mobilfunk als Service

Der Alpenpark bietet seinen Gästen ein besonderes emotionales Erlebnis. Dazu gehört in der heutigen Zeit „eine fantastische Netzabdeckung“, wie Patryk Lamich, Bereichsleiter für Vertrieb, Marketing und IT sowie Mitglied der Geschäftsleitung des Alpenparks Neuss, ausführt: „Mobilfunk ist für uns essenziell. Unsere Geschäftskunden möchten während einer Tagung oder eines Incentives telefonieren oder E-Mails checken. Und die privaten Besucher teilen ihre Erlebnisse und Fotos schon während ihres Aufenthalts in den sozialen Medien.“ Nicht zuletzt die eigenen Mitarbeiter, die viel auf dem Gelände unterwegs sind, brauchen guten Mobilfunkempfang.

Doch genau hier kämpfte der Alpenpark bis Herbst 2017 immer wieder mit Problemen: Denn einerseits liegt das Gelände in einer eher ländlichen Region, in der die Netzabdeckung des damaligen Mobilfunkanbieters nicht immer gut war. Andererseits waren die Freizeitanlagen auf dem Areal schnell gewachsen und daher an manchen Stellen extrem verwinkelt gebaut; einige bestanden wiederum teilweise aus Metall – mit der Folge: „Wir hatten extrem viele Funklöcher auf dem Gelände. Alles Mögliche hatten wir schon versucht, auch schnurlose DECT-Telefone und Walkie-Talkies kamen zum Einsatz. Aber das war keine echte Lösung“, sagt Lamich.

## Preis und Betreuung überzeugen

Um die Probleme mit der Konnektivität in den Griff zu bekommen, führte der Alpenpark 2017 eine Ausschreibung mit mehreren Mobilfunkanbietern durch. Neben dem bestehenden Anbieter schrieb das Unternehmen auch O<sub>2</sub> Business an. „Wir kannten damals noch nicht die recht starke Geschäftskundeneinheit O<sub>2</sub> Business“, erzählt Lamich. O<sub>2</sub> Business unterbreitete den Neussern ein Angebot, das sie nicht ablehnen konnten: „O<sub>2</sub> Business hatte definitiv das beste Preis-Leistungs-Verhältnis und hat es mit seinem Angebot geschafft, den Wettbewerb auszustechen.“

„Das Netz von O<sub>2</sub> ist bei uns so gut, dass die meisten unserer Mitarbeiter fast ausschließlich über ihr Mobiltelefon telefonieren, ganz unabhängig davon, ob sie eines der rund 40 Diensthandys nutzen oder ihr privates Smartphone.“



**Patryk Lamich**  
Bereichsleitung Vertrieb,  
Marketing, IT,  
Mitglied der  
Geschäftsleitung,  
Alpenpark Neuss

Tarifseitig entschied sich der Alpenpark für den Geschäftskundentarif O<sub>2</sub> Free Business M, O<sub>2</sub> Business Flat Pro und O<sub>2</sub> on Business S. Mit den skalierbaren Tarifmodellen kann der Eventanbieter Mitarbeitern, die häufig unterwegs sind oder in Leitungsfunktionen stehen, ein passgenaues Highspeed-Datenvolumen zur Verfügung stellen. Obwohl Lamich selbst als Mitglied der Geschäftsführung des Alpenparks „endlich ein vernünftiges Datenvolumen“ hat, mit dem er „nicht ständig am Limit ist“, so haben sich die Mobilfunkkosten seit dem Wechsel zu O<sub>2</sub> Business keineswegs erhöht – im Gegenteil: „Wir zahlen heute rund 30 Prozent weniger als vorher“, so Lamich.

Neben der Preisfrage überzeugte O<sub>2</sub> Business auch in puncto Betreuung. O<sub>2</sub> Business hält auch zu kleinen und mittelständischen Geschäftskunden stets persönlichen Kontakt. Lamich dazu: „Beim Wettbewerber hatten wir eine extreme Fluktuation unserer Ansprechpartner. Jedes Mal mussten wir mit einer neuen Person ins Gespräch gehen, die dann nicht wusste, was der andere gemacht hatte. Das war alles in allem keine befriedigende Situation, daher haben wir uns entschlossen, komplett zu wechseln.“

### **Schwieriger Start, starke Lösung**

Um die Netzanbindung auch in den verwinkelten Gebäuden des Alpenparks zu verbessern, installierte O<sub>2</sub> Dutzende von Signal Boxen, sogenannte Signalverstärker, mit denen der Mobilfunkempfang in den Indoor-Bereichen verbessert wird. „Das Netz von O<sub>2</sub> ist bei uns so gut, dass die meisten unserer Mitarbeiter fast ausschließlich über ihr Mobiltelefon telefonieren, ganz unabhängig davon, ob sie eines der rund 40 Diensthandy nutzen oder ihr privates Smartphone“, so Lamich.

Eine clevere Lösung hat sich O<sub>2</sub> Business zudem überlegt, um die interne Erreichbarkeit der Mitarbeiter mit Handy zu vereinfachen. Die Mobilfunknummern wurden in die Festnetzanlage integriert, mit dem Vorteil, dass sie von der Zentrale aus nun einfach per Kurzwahl angerufen werden können. „Wer einen Mitarbeiter auf dessen Handy erreichen will, braucht nur noch eine Kurzwahl einzugeben und nicht die lange Mobilfunknummer einzutippen“, erläutert Lamich. Auf diese Weise wird die Mobilfunknutzung für alle noch komfortabler.





### **Kundennutzen**

Da O<sub>2</sub> sein LTE-Netz stetig ausbaut und die Antennenkapazität auch im Gebiet des Alpenpark verstärkt, kann der Eventspezialist seine Gästezufriedenheit im Hinblick auf Zugang zum mobilen Internet steigern.

### **Weitere Vorteile**

- Wirtschaftlich attraktive Mobilfunklösung, Kostenreduktion um rund 30 Prozent, ausreichend großes Datenvolumen
- Schnelle und zuverlässige Lösung bei Problemen
- Sehr gute Erreichbarkeit innerhalb und außerhalb von Gebäuden: Mitarbeiter mit Diensthandys telefonieren nur noch mobil, benötigen kein Festnetz mehr
- Integration der Diensthandys in die Telefonanlage, Mobilfunknummern per Kurzwahl erreichbar

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...)