

Mit SYNO.care zum Rundum- sorglos-Paket bei der Telefonie

Eine Telekommunikationslösung für das
Diakonische Werk Pfalz, realisiert mit
SYNO.care der SYNO Consulting Group





Mobilfunk

Eine Telekommunikationslösung für das Diakonische Werk Pfalz

Der Kunde:

Die Diakonie ist der soziale Dienst der evangelischen Kirche, die in Landeskirchen organisiert ist. Das Diakonische Werk Pfalz ist Teil der Evangelischen Kirche der Pfalz. Als „Anwältin der Schwachen“ übernimmt die Diakonie Verantwortung im Gemeinwesen und ergreift Partei für diejenigen, die am Rande der Gesellschaft stehen und keine Lobby haben. Zusammen mit anderen Akteuren vor Ort knüpft sie ein unterstützendes Netz sozialer Arbeit, damit alle Menschen eigenverantwortlich und selbstbestimmt am Leben teilhaben können. Als Spitzenverband der Freien Wohlfahrtspflege vertritt das Diakonische Werk Pfalz die Interessen der ihm angeschlossenen Einrichtungen und Mitglieder im Gebiet der Evangelischen Kirche der Pfalz. Es berät rund 12.000 beruflich Beschäftigte und 10.000 Ehrenamtliche in organisatorischen, konzeptionellen, juristischen und finanziellen Fragen. Gemeinsam mit den anderen Wohlfahrtsverbänden sowie öffentlichen Trägern sichert die Diakonie die soziale Grundversorgung. Die rund 500 Beschäftigten des Diakonischen Werks Pfalz arbeiten vor Ort in Beratungszentren, die in den zwölf Häusern der Diakonie und in der zentralen Geschäftsstelle in Speyer zusammengefasst sind.

Das Anforderungsprofil:

Immer mehr Mitarbeitende des Diakonischen Werks Pfalz telefonieren mittlerweile mobil. Die Zahl der Mobilfunkverträge wuchs im vergangenen Jahrzehnt von einem guten Dutzend auf mehr als 100. Hinzu kommen mehr als 1.000 Einzelverträge, die bei Sozialstationen angesiedelt sind. Das Diakonische Werk Pfalz möchte seinen Verwaltungsaufwand bezüglich der Einzelverträge minimieren und wünscht sich für seine Mitarbeitenden und die Sozialstationen einfache, transparente, kostengünstige und dennoch flexible Tarife. Daher suchte die kirchliche Organisation nach einem Servicepartner, der sie bei der Gestaltung eines entsprechenden Rahmenvertrags aktiv unterstützt. Zusätzlich benötigt das Diakonische Werk Pfalz im Rahmen der ISDN-Abschaltung durch die Deutsche Telekom eine neue Festnetzlösung, mit der die bestehende Telefonanlage weiterverwendet werden kann, und das zu transparenten Kosten und fairen Preisen.

Unser passendes Angebot:

- Mehr als 150 spezialisierte Geschäftskundenbetreuer und renommierte Vertriebspartner wie die SYNO Consulting Group AG mit Hauptsitz in Hamburg und bundesweiten Niederlassungen
- Passgenaue Partnerlösungen wie SYNO.care, das Beratungs- und Betreuungskonzept von SYNO Consulting für Einrichtungen aus Kirche, Diakonie und Caritas
- Mobil- und Festnetzdienste unter dem Dach der Kernmarke O₂ Business
- Mobilfunktarif O₂ Free Business für Nutzer, die nach dem Verbrauch des Highspeed-Datenvolumens weitersurfen wollen, mit Flatrates für Telefonie, SMS und Surfen
- Eines der modernsten Netze in Europa; deutschlandweit eine nahezu 100-prozentige Abdeckung mit GSM und eine zirka 90-prozentige Netzabdeckung mit UMTS
- Flexibles Festnetzangebot O₂ All-IP für die Weiternutzung der eigenen ISDN- oder IP-Anlage
- Sichere zukunftsfähige Festnetzlösung für Telefonie und Internet

Unsere Telefonie-Lösung

Krankheit, Armut, Alter, Behinderung, soziale Benachteiligung, Arbeitslosigkeit, Sucht und vieles mehr: Wenn Menschen in Not geraten, nicht mehr selbstbestimmt am gesellschaftlichen Leben teilhaben können oder einfach nicht mehr weiterwissen, sind es oft kirchliche Organisationen und Vereine, die helfend eingreifen. Sie beraten, begleiten, unterstützen und fangen Hilfesuchende auf. Die soziale Arbeit geschieht gemeindenah, in den Sozial- und Lebensberatungsstellen der Diakonie, in kirchlich-sozialen Cafés und Netzwerken, in Kindertagesstätten und Altenheimen, durch Krankenpflegevereine oder diakonische Projekte wie Tafeln, Kleiderkammern und Sozialfonds. Zigtausende christlich gesinnte Menschen sind in den Landeskirchen ehrenamtlich und hauptamtlich diakonisch tätig. Der Diakonie als dem sozialen Dienst der evangelischen Kirche kommt in diesem Feld eine zentrale Rolle zu. Die Diakonischen Werke betreiben in ihrer jeweiligen Region eigene Beratungszentren und vertreten die Interessen der angeschlossenen Einrichtungen und Mitglieder. In der Pfalz, der Region im südlichen Rheinland-Pfalz, sind das rund 12.000 beruflich Beschäftigte und 10.000 Ehrenamtliche. Hier fungiert das Diakonische Werk der Evangelischen Kirche der Pfalz als Spitzenverband der Freien Wohlfahrtspflege. Das Diakonische Werk Pfalz unterhält eine zentrale Geschäftsstelle in Speyer, zwölf sogenannte „Häuser der Diakonie“ sowie mehrere kleinere Büros. Mit rund 500 Mitarbeitenden gehört es zu den großen Arbeitgebern in der Region.

Die Beschäftigten des Diakonischen Werks Pfalz sind bei ihrer Tätigkeit oft im Außendienst unterwegs und daher telefonisch nur mobil erreichbar. Zudem wurden im Zuge der Flüchtlingshilfe Außenstellen bei den Aufnahmeeinrichtungen für Asylsuchende (AfA) eingerichtet, in denen die Mitarbeiter ebenfalls nur per Mobiltelefon erreichbar sind. In den vergangenen Jahren wuchs die Zahl der Mobilfunkverträge, die das Diakonische Werk Pfalz mit O₂ abschloss, stetig an – von einem guten Dutzend im Jahr 2002 auf heute über 110. Auch die angeschlossenen Sozialstationen, die sich bei ihrer technischen Infrastruktur an den Empfehlungen der Diakonie orientieren, verzeichneten einen großen Zuwachs auf mittlerweile knapp 1.000 O₂-Verträge.

Mit dem Budget haushalten

Die gute Geschäftsbeziehung mit O₂ begann bereits vor 15 Jahren, als Rainer Geiger die IT-Leitung beim Diakonischen Werk Pfalz übernahm: „Ich war schon damals von O₂ sehr angetan. Bei meinem eigenen Handyvertrag hatte ich durch die Genion-Option eine Festnetznummer für zuhause. Dadurch konnte ich meine privaten Telefonkosten deutlich reduzieren. Und weil ich als IT-Verantwortlicher des Diakonischen Werks Pfalz natürlich auch mit meinem Budget haushalten muss, habe ich unsere damaligen zwölf Mobilfunkverträge auf O₂ umgestellt.“ Um den Verwaltungsaufwand hinsichtlich der heute mehr als 110 Einzelverträge zu minimieren und eine Vereinheitlichung der Tarife, Mobilfunkgeräte und -nummern zu erreichen, sah sich die kirchliche Organisation vor einigen Jahren nach einem Servicepartner um, der sie bei der Gestaltung eines Rahmenvertrages mit O₂ aktiv unterstützen würde. Das Diakonische Werk Pfalz wünschte sich für seine Mitarbeitenden und die Sozialstationen nicht nur günstige Konditionen und ein gutes Preis-Leistungs-Verhältnis, sondern vor allem einen „Partner, der unsere Anforderungen als diakonische Einrichtung versteht und uns höchstmöglich entlastet“, resümiert Rainer Geiger.

„SYNO betreut uns zuverlässig in den Bereichen Mobilfunk und Festnetz. Die Betreuung erfolgt kontinuierlich und kompetent. Die SYNO-Mitarbeiter sind gut erreichbar und immer zur Stelle, wenn es Fragen gibt. Die Beratung war transparent – und dank SYNO.care und Telefónica in Deutschland kann die Diakonie Pfalz ihre Telekommunikation sehr wirtschaftlich und mit geringem Aufwand realisieren. Ich bin wirklich zufrieden mit den Leistungen der SYNO.“



Rainer Geiger,
IT-Leiter,
Diakonisches Werk Pfalz, Speyer

Rainer Geiger erläutert weiter: „Als IT-Verantwortlicher des Diakonischen Werks Pfalz ist mein Aufgabenbereich und der meines Referats äußerst anspruchsvoll und umfangreich. Zeitliche und personelle Ressourcen sind immer knapp. Darum war das für uns ausschlaggebende Kriterium ein überzeugendes Servicekonzept.“ Das Wunschscenario waren unkomplizierte und schnelle Kommunikationswege sowie idealerweise ein persönlicher Kontakt, der sich um die Anliegen des Diakonischen Werks Pfalz kümmert. Dabei sollte sichergestellt sein, dass nicht nur das Diakonische Werk, sondern alle angeschlossenen Einrichtungen bestmöglich bedient werden.

Betreuungspaket für kirchliche und soziale Einrichtungen

Fündig wurde das Diakonische Werk bei der SYNO Consulting Group AG. Als Partner der Wirtschaftsgesellschaft der Kirchen in Deutschland mbH (WGKD) berät das Unternehmen kirchliche Organisationen bundesweit bei allen Fragen zu Produkten und Rahmenkonditionen rund um Telefonie. Mit SYNO.care hat das Unternehmen ein umfassendes Betreuungspaket als Serviceangebot für kirchliche und soziale Einrichtungen geschnürt.

SYNO unterstützte das Diakonische Werk Pfalz dabei, einen Rahmenvertrag mit O₂ Business abzuschließen. Dieser sorgt für einfache und transparente Tarifstrukturen, presst das Diakonische Werk jedoch nicht in ein starres Korsett, sondern bietet flexible Konditionen. So enthält der Vertrag mehrere Tarifoptionen, unter denen die vielen Nutzer im Diakonischen Werk und in den Sozialstationen wählen können – von der SMS-Flat für den LTE-USB-Stick im Serverraum, das regelmäßig eine Zustandsmeldung schickt, über die kostengünstige telefonische Erreichbarkeit per Handy-Flatrate bis zur Telefonie- und Daten-Flatrate für Mitarbeitende, die häufig im mobilen Internet unterwegs sind.

IT-Leiter Geiger ist mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis von O₂ Business sehr zufrieden: „Kein anderer Anbieter war zu einem vernünftigen Preis in der Lage, mir eine Flatrate ins Festnetz und in alle Mobilfunknetze anzubieten. Da viele unserer Mitglieder nur noch mobil telefonieren, brauche ich eine solche Flatrate, sonst explodieren mir die Kosten. Mit dem Rahmenvertrag von O₂ Business konnten wir unsere Kosten über Jahre hinweg minimieren.“ Der Rahmenvertrag ist bei der Wirtschaftsgesellschaft der Kirchen in Deutschland hinterlegt. Ihm können sich alle Träger anschließen. Etliche andere Diakonien haben sich schon daran orientiert.

Das intelligente Festnetz

Seit der guten Erfahrung rund um den Rahmenvertrag betreut SYNO das Diakonische Werk Pfalz und die angeschlossenen Sozialeinrichtungen verlässlich weiter. Das Beratungshaus erledigt auf Zuruf von Rainer Geiger vieles, was beim Diakonischen Werk in Sachen Telefonie anfällt – von der Inbetriebnahme neuer Handys über die Bestellung einer Multicard bis zur Organisation eines neuen Telefonnummernblocks.

Jüngst zog Rainer Geiger SYNO auch beim Thema Festnetz zurate. Die Diakonie Pfalz benötigte eine neue Lösung, da die Deutsche Telekom ihren bisherigen Vertrag im Zuge der Abschaltung von ISDN gekündigt hatte. Ein neuer Vertragsabschluss mit der Telekom hätte zur Folge gehabt, dass das Diakonische Werk Pfalz in eine neue Telefonanlage hätte investieren müssen. Doch dazu war Rainer Geiger zum aktuellen Zeitpunkt nicht bereit.

SYNO präsentierte dem IT-Verantwortlichen die Festnetzlösung O₂ All-IP von O₂ Business. Dabei handelt es sich um eine sichere und zukunftsfähige Festnetzlösung für Telefonie und Internet, die nach dem Baukastenprinzip funktioniert und modular an den eigenen Bedarf angepasst werden kann. Mit O₂ All-IP kann das Diakonische Werk Pfalz seine ISDN-Anlage weiter nutzen und zu einem späteren Zeitpunkt entscheiden, ob es auf moderne IP-Telefonie wechseln oder die Telefoniefunktionen als Cloud-Service beziehen möchte. Mit dieser unkomplizierten, schnellen Lösung durch seinen Servicepartner ist Rainer Geiger sehr zufrieden: „SYNO betreut uns zuverlässig in den Bereichen Mobilfunk und Festnetz. Die Betreuung erfolgt kontinuierlich und kompetent. Die SYNO-Mitarbeiter sind gut erreichbar und immer zur Stelle, wenn es Fragen gibt. Die Beratung war transparent – und dank SYNO.care und Telefónica in Deutschland kann die Diakonie Pfalz ihre Telekommunikation sehr wirtschaftlich und mit geringem Aufwand realisieren“, lobt der IT-Verantwortliche.



Kundennutzen

Das Diakonische Werk der Evangelischen Kirche der Pfalz realisiert gemeinsam mit der Wirtschaftsgesellschaft der Kirchen in Deutschland mbH und SYNO einen Telekommunikations-Rahmenvertrag für sich und die angeschlossenen Sozialstationen, der verschiedene, passgenaue Tarife für Mobilfunk und Festnetz von O₂ Business beinhaltet.

Durch die Zusammenarbeit mit der WGKD stehen diese Konditionen sämtlichen Einrichtungen aus Kirche, Diakonie und Caritas zur Verfügung und werden aktiv und kontinuierlich optimiert.

- Einfache und transparente Tarifstrukturen, trotzdem kein festes Tarifkorsett, sondern eine hohe Flexibilität für unterschiedliche Anforderungen
- Rahmenvertrag mit günstigen Konditionen und sehr gutem Preis-Leistungs-Verhältnis für kirchliche Organisationen, deutliche Kostensenkung
- Erstklassiger Service durch das SYNO.care-Konzept mit zuverlässiger Erreichbarkeit der persönlichen Ansprechpartner, deutliche Reduzierung des Verwaltungsaufwands
- Kundenbetreuung und Service mit hohem Verständnis für die Anforderungen von kirchlichen und diakonischen Einrichtungen und Organisationen
- Mobilfunk: sehr gute Erreichbarkeit der Mitarbeitenden, Highspeed-Datenvolumen
- Organisationseigener Nummernblock beim Mobilfunk
- Festnetzlösung, die eine Nutzung der bestehenden ISDN-Anlage weiterhin ermöglicht

In Zusammenarbeit mit der Wirtschaftsgesellschaft der Kirchen in Deutschland mbH



Überreicht durch:

Telefónica Deutschland Holding AG notiert an der Frankfurter Wertpapierbörse im Prime Standard (TecDax). Das Unternehmen ist mit seiner Gesellschaft Telefónica Germany GmbH & Co. OHG operativ im Privat- und Geschäftskundenbereich tätig. Mit der Kernmarke O₂ sowie diversen Zweit- und Partnermarken vertreibt das Unternehmen Post- und Prepaid-Mobilfunkprodukte sowie innovative mobile Datendienste auf Basis modernster Mobilfunktechnologien wie LTE. Darüber hinaus stellt es als integrierter Kommunikationsanbieter im Festnetzbereich auch Telefonie- und Highspeed-Internet-Produkte für Privatkunden sowie innovative IP-Telefonie- und Vernetzungslösungen für Geschäftskunden zur Verfügung. Mit insgesamt 52,9 Millionen Kundenanschlüssen (Stand: 30.09.2017) gehört das Unternehmen zu den drei führenden integrierten Telekommunikationsanbietern bundesweit. Allein in der Mobilfunksparte betreut Telefónica Deutschland 48,4 Millionen Anschlüsse und ist damit in Deutschland Marktführer. Im Geschäftsjahr 2016 erzielte das Unternehmen einen Umsatz von 7,50 Milliarden Euro. Telefónica Deutschland ist Teil des spanischen Telekommunikationskonzerns Telefónica S.A. mit Hauptsitz in Madrid. Die Telefónica Gruppe zählt mit einer Präsenz in 21 Ländern und einer Kundenbasis von rund 345 Millionen Anschlüssen zu den größten Telekommunikationsgesellschaften der Welt.