



Transparenz und guter Service machen den Unterschied

Dataport setzt bei Festnetz, Mobilfunk und IoT-Leistung auf Dienstleistungen von Telefónica Deutschland

O₂ Business
can do

Gute Erreichbarkeit der Verwaltungen



Das Unternehmen

Die Basis der digitalen Souveränität sind sichere IT-Infrastrukturen und -Services, denn täglich vertrauen Bürger:innen sowie Unternehmen dem Staat und der Verwaltung sensible Daten an. Als Full-Service-Provider für Informationstechnik der öffentlichen Verwaltung steht Dataport für IT-Sicherheit ohne Kompromisse. Das Unternehmen gestaltet den digitalen Wandel der Gesellschaft gemeinsam mit Ländern und Kommunen. Es entwickelt innovative IT-Services, die Verwaltungsprozesse für Behörden sowie Bürger:innen einfach machen.

Träger von Dataport sind die Länder Bremen, Hamburg, Mecklenburg-Vorpommern, Niedersachsen, Sachsen-Anhalt, Schleswig-Holstein sowie der kommunale „IT-Verbund Schleswig-Holstein“. Rund 3500 Mitarbeiter:innen arbeiten für die Anstalt des öffentlichen Rechts und erwirtschafteten im Jahr 2019 einen Umsatz von 750 Millionen Euro.

Das Anforderungsprofil

Als öffentliches Unternehmen ist Dataport verpflichtet, den Einkauf von Telekommunikationsleistungen regelmäßig auszuschreiben. Dabei geht es um Festnetz- und Mobilfunkversorgung für die öffentliche Verwaltung ebenso wie um IoT-Services für vielfältige Anwendungen, zum Beispiel Umweltsensoren und Ladesäulen für Elektrofahrzeuge. Im preissensiblen öffentlichen Dienst spielen die Kosten eine große Rolle. Doch auch Zuverlässigkeit, Transparenz und Kundenservice sind für den IT-Dienstleister ebenfalls von hoher Bedeutung – denn ohne Telekommunikations-services können die Kunden von Dataport nicht arbeiten.

Unser passendes Angebot

- Umfassendes Festnetz- und Mobilfunkangebot auch für sehr große Kunden
- Gut ausgebaute Fest- und Mobilfunknetze
- Kundenorientierter Service sowohl im kaufmännischen wie auch im technischen Bereich
- Feste Ansprechpartner:innen
- Hohe IoT-Kompetenz mit Komplettangebot aus Industrie-SIM-Karte, Mobilfunktarif und einfach skalierbarer IoT-Plattform für die Administration und Analyse der Konnektivität

Unsere Business-Lösung

Als Full-Service-Provider für die öffentliche Verwaltung erbringt Dataport nicht nur IT-Services, sondern sorgt auch dafür, dass die Telefone in Landesbetrieben, Dienststellen, Behörden und auch bei den Mitarbeiter:innen unterwegs nicht stillstehen. Die Kunden der Anstalt des öffentlichen Rechts sind sehr preissensibel: Es handelt sich hierbei um Unternehmen der Trägerkörperschaften von Dataport und öffentliche Verwaltungen der Länder Bremen, Hamburg, Mecklenburg-Vorpommern, Niedersachsen, Sachsen-Anhalt, Schleswig-Holstein sowie den kommunalen „IT-Verbunds Schleswig-Holstein“.



Bei O₂ Business haben wir einen echten Partner mit hoher Kundenorientierung für Festnetz, Mobilfunk und IoT. Wir bekommen nicht nur ausfallsicher Zugang zu stabilen Fest- und Mobilfunknetzen zu attraktiven Konditionen. Vielmehr bekommen wir auch Top-Service, der für hohe Transparenz sorgt und Anfragen schnell löst. Deshalb bekommt O₂ Business von uns die Note 1 mit Sternchen.

Gerd Voß

Produktverantwortlicher Providerleistungen bei Dataport

Der Wettbewerb der Telekommunikationsanbieter beim Ringen um eine Ausschreibung ist verständlicherweise groß. Im Frühjahr 2020 ging es unter anderem um die Telekommunikationsleistung für 100.000 Festnetzanschlüsse in Hamburg und 20.000 in Bremen sowie um 20.000 Mobilfunkverträge für die öffentliche Verwaltung der beiden größten deutschen Hansestädte. Ein echter Großauftrag, an dem jedes leistungsstarke Unternehmen interessiert ist. „Natürlich kam es bei der Ausschreibung auf den Preis an, aber auch der Service spielte eine besondere Rolle“, sagt auch Gerd Voß, Leiter Servicekoordination Voice bei Dataport. Gerade auch bei der Servicequalität konnte O₂ Business punkten und mit seinem Gesamtpaket überzeugen. Zum wiederholten Mal. „Wir müssen solch große Verträge regelmäßig, spätestens nach vier Jahren, neu ausschreiben. Seit 1998 sind wir Kunde, seit 2012 arbeiten wir durchgängig mit O₂ Business zusammen, weil sie sich in aufeinanderfolgenden Vergaben mit dem besten Angebot durchgesetzt haben. Immer wieder aufs Neue sind wir begeistert von deren Servicequalität“, lobt der Manager.

Transparenz im Service

Dataport organisiert für Hamburg und Bremen die komplette Telefonieleistung: Von dem/der Hausmeister:in bis zum regierenden Bürgermeister, vom Bauhof über das Bürgeramt bis zur Senatsverwaltung – alle verlassen sich darauf, dass Dataport technisch und wirtschaftlich für die bestmögliche Telefonverbindung sorgt. Kommt es zu Störungen, landen die Meldungen und Hilfeanfragen bei den Mitarbeiter:innen von Dataport. Klar, dass diese sich wegen der guten Erfahrung aus den vergangenen Jahren darüber freuen, weiterhin O₂ Business als wichtigsten Ansprechpartner für Telefonieleistung zu haben.

„Unsere Service-Mitarbeiter:innen sind gut geschult und sehr kompetent. Deshalb können sie unseren Kunden bei Telefonproblemen schnell helfen. Wenn sie Supportanfragen zur Übergabe ans öffentliche Netz, also an O₂ Business, haben, dann geht es immer um echt knackige Probleme“, sagt Voß. „Und genau dann bekommen wir hochkompetente Unterstützung, die zügig für die Problemlösung sorgt. O₂ Business zeigt immer maximale Transparenz, sodass wir stets wissen, wie die Problembehebung läuft und wann alles wieder in Ordnung ist.“

Zentralisierte Netze

Die Behördennetze von Hamburg und Bremen sind an zwei Standorten zentralisiert. Sie sind über vier Zugangspunkte von O₂ Business ans öffentliche Telefonnetz angebunden. „Damit können wir das Telefonieren der Verwaltung auch sicherstellen, wenn beispielsweise bei Bauarbeiten ein Bagger aus Versehen ein Kabel durchtrennt“, erklärt Voß. Doch nicht nur auf Ausfallsicherheit kommt es an, sondern auch auf den Schutz gegen Abhör- und Manipulationsversuche. Gerade bei der Umstellung auf den mittlerweile gültigen Standard des Next Generation Network (NGN) in der Telekommunikation, auf Vermittlung und Übertragung per Internet Protocol (IP) wurde hierauf besonderes Augenmerk gelegt. „Das ist alles schon ziemlich aufwendig, so hoch gesichert, wie wir es brauchen“, sagt Voß.

Unsere Business-Lösung

Krisensicher

Dass die Services von O₂ Business auch unter hoher Last die Anforderungen erfüllen und zuverlässig sowie leistungsfähig bleiben, hat sich in der Hochphase der Corona-Pandemie erwiesen. „In dieser Zeit hat sich die Verkehrsdichte verdoppelt, und auch beim Abflauen der Pandemie lag die Netzlast 75 bis 80 Prozent über dem sonst üblichen Durchschnitt. Trotzdem kam es nicht zu Problemen und Ausfällen. Unsere Kunden blieben erreichbar und konnten telefonieren. Gerade in Krisenzeiten wie einer Pandemie ist das unerlässlich“, betont Voß.

Dreh- und Angelpunkt für die hohe Servicequalität von O₂ Business ist nach Meinung von Voß der konkrete Ansprechpartner: „Wir haben bei O₂ Business einen Service-Manager, der sich fast schon rühlig um unsere Anliegen kümmert. Er ist ein echter Kümmerer und verfolgt die Probleme vom Anfang bis zum Schluss, bis sie gelöst sind. Deshalb kann ich nur sagen: Bei O₂ Business bekommen wir einen Service, der außergewöhnlich gut ist. Er bekommt von uns die Note 1 mit Sternchen.“

Gutes Mobilfunknetz

Sehr zufrieden ist Dataport auch mit der Mobilfunkleistung, die das Unternehmen für seine Kunden Hamburg und Bremen ebenfalls bei O₂ Business einkauft. „Das Mobilfunknetz von O₂ ist in unseren Tätigkeitsgebieten gut und dicht. Da gibt es keinen Grund zu klagen“, sagt Voß. Dass O₂ Business bei den 20.000 Mobilfunkverträgen für die beiden Hansestädte auch die Multicard-Option bietet, macht es für die Mitarbeiter:innen leicht, ein Zweitgerät wie ein Tablet oder Notebook per Mobilfunk zu vernetzen, ohne dass deshalb der Administrationsaufwand spürbar steigt.

Partner für das Internet der Dinge

Nach der guten Erfahrung mit Festnetz- und Mobilfunkversorgung lag es nahe, auch für Services im Internet der Dinge auf denselben Telekommunikationspartner zu setzen. „Mit dem nationalen Roaming, das Telefónica mit der Global SIM für IoT-Anwendungen bietet, liegt das Unternehmen für uns ganz vorne“, ist Voß überzeugt. Damit ermöglicht Telefónica die Vernetzung von Geräten über jedes verfügbare Mobilfunknetz. Dataport kann so für seine Kunden sicherstellen, dass beispielsweise Umweltsensoren und Messstellen für den Gewässerschutz sowie Ladesäulen für die Elektromobilität stets mit den zugehörigen Servern und Analysetools kommunizieren können.

Mandantenfähige Kite Plattform

„Meine Kolleg:innen sind auch ganz begeistert von der Telefónica IoT-Plattform. Da hat sich jemand viele Gedanken gemacht, wie man so etwas gut und leistungsfähig aufsetzt“, lobt Voß. Über die sogenannte Kite Plattform können Kunden ihre IoT-Konnektivität nicht nur managen und analysieren, sondern auch per API an andere Software oder an Cloud-Systeme wie die von Amazon, Google und Microsoft übergeben.

„Für uns ist es dabei besonders vorteilhaft, dass die Telefónica Kite Plattform mandantenfähig ist. Wir können also unseren Kunden, beispielsweise den Umweltämtern und Energieversorgern, die Konnektivität zur Verfügung stellen. Die Mitarbeiter:innen dort können direkt per Web oder API auf alle Funktionen zugreifen, die sie für ihre Arbeit benötigen – und wir als Dienstleister behalten dabei immer den Überblick über Funktion und Konnektivität.“ Ein entscheidender Vorteil bei skalierbaren Anwendungen im IoT-Bereich. Dataport hat bereits gut 3000 entsprechende SIM-Karten in Betrieb.

Flexibilität bei eSIM

Als äußerst flexibel erwies sich Telefónica insbesondere bei der Inbetriebnahme der neuesten Generation von Mobilfunkkarten, der eSIM. Sie werden nicht mehr physisch von den Anwender:innen in das Kommunikationsmodul von Smartphone oder IoT-Gerät gesteckt, sondern als Software aktiviert und verwaltet. „Telefónica ist uns gerade auch bei dieser neuen Technologie, die neue Anforderungen an Administration und Betrieb stellt, entgegengekommen und hat sich auf unsere Abläufe eingestellt. Das ist gute Kundenorientierung“, sagt Voß. „So haben wir Mobilfunk und IoT-Konnektivität immer gut im Griff, ganz gleich, ob es sich um eine klassische SIM-Karte oder eine eSIM handelt.“

Gerd Voß ist rundum zufrieden damit, wie seine bisher härteste Ausschreibung gelaufen und entschieden worden ist. Dabei steht für ihn nicht die persönliche Präferenz oder die der Dataport-Kolleg:innen im Vordergrund, sondern die Zufriedenheit der Dataport-Kunden, also der Hansestädte Hamburg und Bremen. Denn dort muss die Verwaltung funktionieren, sie muss für die Bürger:innen erreichbar sein, auch im Krisenfall. Und das zu wirtschaftlich vernünftigen Konditionen. Mit seinem guten Service leistet O₂ Business genau das.

Unsere Business-Lösung



Der Kundennutzen

Dataport kann seinen Kunden in Hamburg und Bremen zuverlässige und stabile Telekommunikationservices anbieten, die sich durch hohe Kundenorientierung von O₂ Business auszeichnen.

Weitere Vorteile

- Zuverlässige Telekommunikation per Festnetz und Mobilfunk für die öffentliche Verwaltung in Hamburg und Bremen
- Hervorragender Kundenservice
- Durchgängige, schnelle und kompetente Unterstützung bei Support-Anfragen
- Kundenorientierte Prozesse zur Aktivierung von IoT-Verbindungen
- Mandantenfähige Administration von IoT-Anwendungen
- Sehr gutes Preis-Leistungs-Verhältnis

Überreicht durch:

Folgen Sie uns auf:

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