

# Altersgerecht wohnen und telefonieren

Eine Telefonielösung für die FAW gGmbH





## Mobilfunk

# Mit O<sub>2</sub> DSL Professional Telefonkosten im Griff

## Das Unternehmen

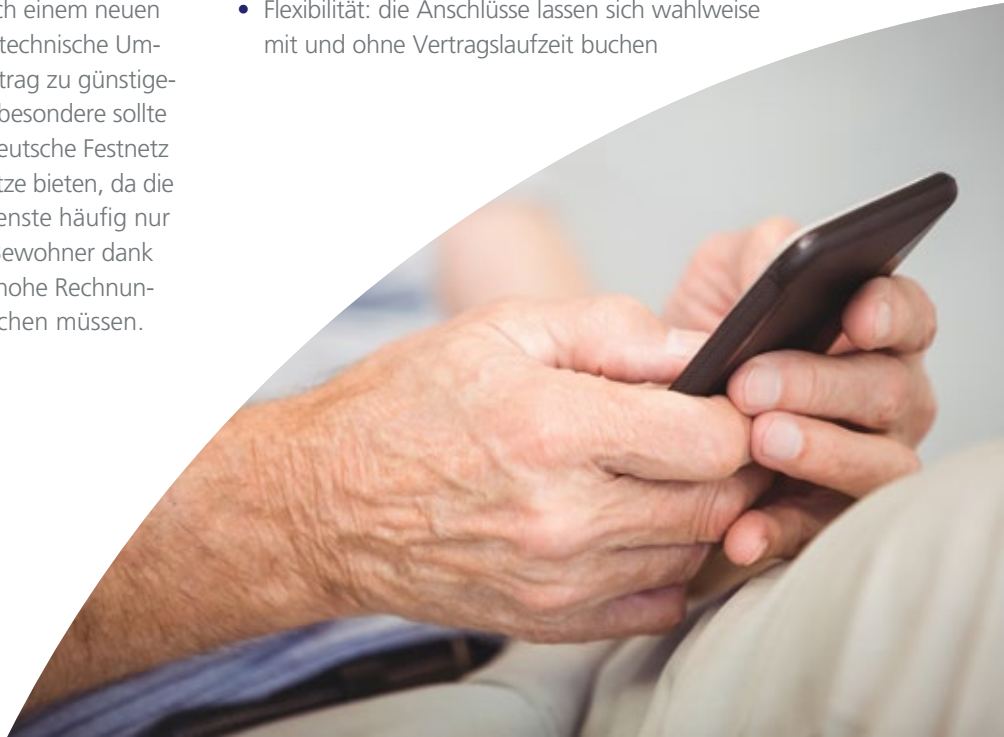
Die Gesellschaft zur Förderung altersgerechten Wohnens gGmbH (FAW gGmbH) fördert in Berlin und Sachsen-Anhalt altersgerechtes Wohnen und bietet dazu mehr als 150 ambulant betreute Wohngemeinschaften für Menschen mit Demenz an. Die gemeinnützige Gesellschaft übernimmt unter anderem Verwaltungsaufgaben, ähnlich einer Hausverwaltung: Sie mietet geeignete Wohnungen an, überprüft diese vorab auf ihre Eignung und verhandelt im Vorfeld mit dem Vermieter über eventuell erforderliche Um- und Einbauten. Dann vermietet sie die einzelnen Zimmer nach dem Prinzip einer Wohngemeinschaft (WG). Miet- und Pflegevertrag sind strikt getrennt. Je nach Größe der Wohnung bietet eine Gemeinschaft Platz für drei bis zwölf Bewohner. Zu den Leistungen der FAW gGmbH gehören auch Organisation und Abrechnung von Strom, Kabelfernsehen, Müllentsorgung sowie des Telefon- und Internetanschlusses.

## Das Anforderungsprofil

Telefonie und Internet spielen im Leben der von Demenz oder anderen Alterserkrankungen betroffenen Menschen eine große Rolle: Sie ermöglichen es, den Kontakt zu Freunden und Angehörigen solange wie möglich aufrecht zu erhalten und den WG-Alltag leichter zu organisieren. Nahezu alle der 150 „Demenz-WGs“ der FAW verfügen über einen Telefonanschluss mit einer Flatrate in alle Fest- und Mobilfunknetze sowie integriertem Datenvolumen. Im Zuge der technischen Umstellung der Telefontechnik von ISDN auf das Internet Protocol (IP) sah sich die FAW mit hohen Installationskosten und neuen, teuren Endgeräten konfrontiert. Dies nahm die gemeinnützige Gesellschaft zum Anlass, sich nach einem neuen Festnetzprovider umzusehen, der die technische Umstellung und einen neuen Rahmenvertrag zu günstigeren Konditionen anbieten konnte. Insbesondere sollte der Vertrag neben einer Flatrate ins deutsche Festnetz auch eine Flatrate in alle Mobilfunknetze bieten, da die Mitarbeiter der ambulanten Pflegedienste häufig nur mobil zu erreichen sind und sich die Bewohner dank Flatrates keine Gedanken mehr über hohe Rechnungen und eventuelle Kostenfallen machen müssen.

## Unser passendes Angebot

- O<sub>2</sub> DSL Professional: Internet und Telefonie in einem Anschluss, zukunftsfähige IP-Telefonie
- Allnet-Flat: Vom Festnetz kostenlos ins deutsche Festnetz und alle deutschen Mobilfunknetze telefonieren
- Schneller, leistungsfähiger DSL-Anschluss mit variabler Bandbreite bis zu 100 MBit/s
- Betreuung durch den Expert-Service: ein fester Ansprechpartner, der den Kunden kennt
- Premium-Service: 8-Stunden-Express-Service für schnelle Hilfe im Fall einer Störung, individuelle Betreuung durch 24/7-Geschäftskundenservice, telefonischer Installations-Support
- Flexibilität: die Anschlüsse lassen sich wahlweise mit und ohne Vertragslaufzeit buchen



# Unsere Business-Lösung

In Berlin und anderen Regionen Deutschlands hat sich seit einigen Jahren die Wohnform der ambulant betreuten Wohngemeinschaft für Menschen mit Demenz etabliert. In der alternativen Wohnform finden die Betroffenen ein Umfeld, das ihnen ein weitgehend normales Leben in vertrauter Umgebung ermöglicht und in der das Recht auf Würde und Selbstbestimmung selbstverständlich ist. Die Wohnform kommt damit auch den Wünschen vieler Angehöriger entgegen.

Ambulant betreute WGs stellen eine Alternative zur herkömmlichen Versorgung Pflegebedürftiger und insbesondere von Demenz betroffener Menschen dar. Die Wohngemeinschaften sind keine Pflegeheime oder stationäre Einrichtungen. Die Bewohner mieten ein Zimmer in einer gemeinsam genutzten Wohnung, in der ambulante Pflegedienste mit der Betreuung und Pflege beauftragt werden. Sie teilen sich die Verantwortung mit den Angehörigen und rechtlichen Betreuern.

Zu den Organisationen, die ambulant betreute Wohngemeinschaften anbieten, zählt die FAW gGmbH. Das gemeinnützige Unternehmen begleitet in Berlin und Sachsen-Anhalt 150 „Demenz-WGs“ mit rund 1050 Zimmern und übernimmt eine Reihe von Verwalterleistungen, darunter Organisation und Abrechnung von Strom, Kabelfernsehen, Müllentsorgung sowie eines Hausanschlusses für Telefon und DSL.

## Telefon und Internet: Bindeglied zu Freunden und Bekannten

Das Gemeinschaftstelefon spielt im Leben der WG-Bewohner eine wichtige Rolle: Mit ihm können sie den Kontakt zu Freunden und Angehörigen solange wie möglich aufrechterhalten; weiter entfernt lebende Verwandte können sich regelmäßig nach ihren Angehörigen erkundigen. Der WG-Alltag lässt sich leichter organisieren, wenn ein Telefon vor Ort ist – und auch die ambulanten Pflegedienste profitieren vom DSL-Anschluss mit WLAN-Zugang in den Demenz-WGs, denn sie können dort mobil auf Medikamenteninformationen und Dienstpläne zugreifen oder sich intern mit ihren Kolleginnen und Kollegen über Messenger-Dienste abstimmen. Um den WG-Alltag in Zukunft mit digitalen Lösungen vereinfachen und weiter professionalisieren zu können, ist eine stabile und sichere Konnektivität unentbehrlich.

Als die Deutsche Telekom Mitte 2016 die Umstellung der Telefontechnik auf das Voice-over IP ankündigte, sah sich die FAW – und mit ihr die WG-Bewohner – mit einem Mal mit hohen Kosten konfrontiert: „Da waren zum einen die Technikerkosten, die für die Umstellung anfallen sollten. Zudem sagte man uns, dass wir in den WGs neue Endgeräte bräuchten. Die hätten wir zwar mieten können, aber über die Jahre gesehen, wäre das teurer gekommen als die Anschaffung der Geräte“, berichtet Toni Reimann, Prokurist bei der FAW.

Hinzu kam, dass die gemeinnützige GmbH ohnehin seit längerem mit der Kundenbetreuung des bisherigen Anbieters unzufrieden war. Den Wechsel hatte man jedoch wegen des damit verbundenen Aufwands verschoben. „Wir hatten bei unserem Telekommunikationsanbieter zwar einen Ansprechpartner im Geschäftskundenbereich, der war aber nie wirklich für uns da. Wir haben uns dort einfach nicht gut aufgehoben gefühlt“, berichtet Reimann. Mit der Umstellung auf IP kam der äußere Zwang, etwas zu verändern, in Form von höheren Kosten dazu, und die FAW sah sich nach Alternativen um.

„Wir sind mit O<sub>2</sub> DSL Professional sehr zufrieden. Zum einen konnten wir unsere Kosten für Telefonie und Internet erheblich senken, zum anderen werden wir sehr gut von unserem zentralen Ansprechpartner betreut, der uns kennt und sehr fix unsere Belange umsetzt.“



**Toni Reimann,**  
Prokurist, FAW gGmbH

Aus Kostengründen hatte eine FAW-Wohngemeinschaft bereits einen bestehenden Festnetzvertrag gekündigt und einen neuen Vertrag mit O<sub>2</sub> Business abgeschlossen. „Die Wohngemeinschaft hatte seit längerem beim Altvertrag mit den hohen Kosten für Anrufe ins Mobilfunknetz gehadert. Ihr neuer O<sub>2</sub>-Vertrag bietet eine Flatrate in alle Mobilfunknetze, so dass sie nun deutlich günstiger fährt“, ergänzt Reimann. „Dieses positive Beispiel war für uns Grund genug, mit O<sub>2</sub> Kontakt aufzunehmen“.

### **Rahmenvertrag für alle Anschlüsse an verschiedenen Standorten**

Telefónica in Deutschland bietet mit O<sub>2</sub> DSL Professional eine sichere und zukunftsfähige Festnetzlösung für Telefonie und Internet. Sie beinhaltet Telefonie-Flatrates in alle deutschen Fest- und Mobilfunknetze und eine Flatrate fürs Internet.

„Unser Hauptaugenmerk lag darauf, die einmaligen und die laufenden Kosten für die WG-Bewohner im Griff zu haben und die Gemeinschaftstelefone so einfach wie möglich beibehalten zu können“, schildert Reimann die Anforderungen.

Im Sommer 2016 schloss die FAW einen Rahmenvertrag für alle 150 WG-Anschlüsse ab. Nach der Umstellung können die WGs mit einem festen monatlichen Grundbetrag ohne weitere Zusatzkosten in alle deutschen Netze telefonieren. Inbegriffen ist neben einem 8-Stunden-Express-Service für schnelle Hilfe im Fall einer Störung ein telefonischen Installations-Support sowie die individuelle Betreuung durch den Expertservice mit einem festen Ansprechpartner. Hinzu kommt ein Internetanschluss mit einer Geschwindigkeit von bis zu 8 Megabit pro Sekunde. Die Einrichtungsgebühr für den Anschluss wurde den WGs über die ersten Telefonrechnungen gutgeschrieben. Nur den Fall, dass ein Techniker den Anschluss und die DSL-Modems in den WGs installiert, fielen Installationskosten an.

Die Umstellung der 150 WG-Anschlüsse erfolgt sukzessive – abhängig von der restlichen Vertragslaufzeit und der Umstellungsplanung seitens der Telekom. Dabei übernimmt O<sub>2</sub> Business als Service für Geschäftskunden die komplette Abwicklung: „Wir haben dem O<sub>2</sub>-Kundenberater in einem Rutsch alle Altverträge und Festnetznummern zukommen lassen. Die Mitarbeiter dort haben die Kommunikation mit der Telekom übernommen. O<sub>2</sub> hat uns dann die Terminplanung für das nächste halbe Jahr mitgeteilt – und wir konnten die WGs entsprechend darauf vorbereiten“, berichtet Reimann.

Die ersten Anschlüsse wurden bereits im August 2016 umgestellt, die meisten folgten im Laufe des Jahres 2017. 2018 gab es noch einige Nachzügler. Von O<sub>2</sub> beauftragte Techniker richteten die neuen Anschlüsse in den WGs ein und installierten die DSL-Router. Ihre bisherigen Telefone können die Bewohner weiterverwenden. „Natürlich gab es den ein oder anderen Fall, in denen der neue Anschluss nicht sofort funktioniert hat, aber wir haben dann den Expertservice von O<sub>2</sub> angerufen und dort hat man sich sofort darum gekümmert“, bemerkt Reimann.





## Kosten für Hausanschlüsse im Griff

Mit dem Festnetzangebot O<sub>2</sub> DSL Professional konnte FAW einen mittleren fünfstelligen Betrag bei der Umstellung der WG-Telefone auf das Internetprotokoll einsparen. Zudem kann FAW mit dem Rahmenvertrag die laufenden Telefonkosten der WGs senken, „in einigen Fällen sogar um bis zu 45 Prozent“, so Reimann. Insbesondere die Flatrate ins deutsche Fest- und alle deutschen Mobilfunknetze sorgt für eine Kostenreduktion, denn von den WG-Anschlüssen aus werden häufig Anrufe in Handynetze getätigt. „Viele Mitarbeiter der ambulanten Pflegedienste sind am besten mobil zu erreichen. Dadurch entstanden vorher hohe Kosten, die nun mit der O<sub>2</sub>-Flatrate wegfallen“, erläutert Reimann.

Was das Kunden-Dienstleister-Verhältnis angeht, so zeigt sich Toni Reimann sehr entspannt. Die FAW hat dank dem Expertservice einen festen Ansprechpartner im Geschäftskundenservice von O<sub>2</sub> Business. Sollte der im Urlaub oder aus anderen Gründen verhindert sein, gibt es ein Geschäftskundenteam, das die Vertretung übernimmt.

„Wir sind mit O<sub>2</sub> DSL Professional sehr zufrieden. Zum einen konnten wir unsere Kosten für Telefonie und Internet erheblich senken, zum anderen werden wir sehr gut von unserem zentralen Ansprechpartner betreut, der uns kennt und sehr fix unsere Belange umsetzt. Summa summarum kann man sagen: Es läuft!“, sagt Reimann.





### **Kundennutzen**

Mit O<sub>2</sub> DSL Professional sparte die FAW einen mittleren fünfstelligen Betrag bei der Umstellung der Anschlüsse auf neue zukunftsfähige Voice-over-IP-Telefon- und Internetanschlüsse. Zudem konnte sie mit den neuen Tarifen von O<sub>2</sub> Business die laufenden Telefonkosten der WGs senken, in einigen Fällen um bis zu 45 Prozent.

### **Weitere Vorteile:**

- Einfache und kostengünstige Organisation des WG-Alltags durch IP-Festnetztelefonie mit flexibel anpassbaren Internetbandbreiten (derzeit O<sub>2</sub> DSL Professional S mit 8 Mbit/s)
- Sukzessive Umstellung der WG-Anschlüsse, abhängig von der Restlaufzeit der bestehenden Anschlüsse
- Engagierte und proaktive Betreuung, schnelle Reaktion, persönliche Ansprache
- Individueller Rahmenvertrag für alle Anschlüsse, dadurch Kontrolle und Transparenz über Kosten
- Kompetenter Ansprechpartner in allen Belangen
- Schnelle Unterstützung bei Störung



FAW gGmbH • Bülowstraße 71-72 • 10783 Berlin  
Telefon: 030 4404-4308 • mail@faw.de

Überreicht durch: