Wiener Feinbäckerei Heberer GmbH

KEINE KLEINEN BRÖTCHEN

Wenn an Flughäfen und Bahnhöfen täglich Hunderte Reisende eine Filiale der Wiener Feinbäckerei Heberer auf einen Snack, ein Stück Süßes oder eine Kaffeespezialität ansteuern, sind leistungsstarke Kassensysteme sowie eine effiziente IT- und Telefonieinfrastruktur gefragt. Bei der Wahl seiner Sprach- und Datenkommunikation ließ sich der Backkonzern deshalb von der consense gmbh beraten.

Mit rund 280 Standorten in ganz Deutschland gehört die Wiener Feinbäckerei Heberer zu einem der führenden Filialisten in der deutschen Bäckereibranche. Und das 1891 gegründete Traditionsunternehmen setzt weiter auf Wachstum und Expansion. Die Daten- und Sprachkommunikation innerhalb des Unternehmens muss da mithalten können. Bislang nutzte der Branchenriese zahlreiche unterschiedliche Mobilfunk- und Festnetzverträge zweier verschiedener Anbieter. Allein aus Kostengründen war das nicht länger tragbar. „Viele unserer Beschäftigten arbeiten im Außendienst. Die Kosten bei Telefonaten von Festnetz zu Mobilfunk waren enorm“, erklärt Georg Raab, als Teamleiter EDV verantwortlich für die Telefonie- und IT-Struktur bei der Heberer GmbH.

TELEKOM DEUTSCHLAND UND DIE WIENER FEINBÄCKEREI HEBERER GMBH

Die Aufgabe: Die Wiener Feinbäckerei Heberer suchte nach einer kombinierten Sprach- und Datenlösung, die ihre rund 280 Filialen effizient und leistungsstark verbindet, gleichzeitig aber Potenzial zur weiteren Expansion lässt.

Die Lösung: Das Bäckereiunternehmen setzte bei der Vereinheitlichung seiner Sprach- und Datenkommunikation auf die Dienste der consense gmbh. Der Branchenspezialist empfahl nach einer umfangreichen Analyse des Telefonieverhaltens der Heberer-Mitarbeiter den Telekom Tarif Business Call Advance in Verbindung mit der gemanagten MPLS-Lösung IntraSelect.

Die Vorteile: Neben Kosteneffizienz und einem Angebot aus einer Hand profitiert Die Wiener Feinbäckerei Heberer von mehr Flexibilität, Leistungsfähigkeit und Ausfallsicherheit. Die consense gmbh übernahm die Analyse und Beratung, begleitet bei der Umsetzung und steht dem Unternehmen auch künftig bei Fragen zur Verfügung.

Um aus der großen Auswahl an Tarifen, Anbietern und Verträgen das für ihre Bedürfnisse optimale Angebot herauszufiltern, setzte die Wiener Feinbäckerei Heberer auf die Expertise der consense gmbh. Das mittelständische Unternehmen ist auf die Beratung und Vermittlung von IT und Telekommunikation spezialisiert. „Wir analysieren die ITK-Situation unserer Kunden und geben ganzheitliche Handlungsempfehlungen, wie Strukturen optimiert werden können“, beschreibt Martin Wittig, Vertriebsleiter consense gmbh. „Dabei hört unsere Arbeit nach der erfolgreichen Umsetzung eines Projekts nicht auf: Wir begleiten unsere Kunden langjährig.“ Oft agiert der Telekom Partner dabei gleichermaßen als Übersetzer „Deutsch-ITK/ITK-Deutsch“. „Gerade kleinere Unternehmen haben oft weder die Kapazität noch das Know-how, um sich in die komplexe IT-Welt einzuarbeiten“, so Wittig. „Unser Part ist es deshalb auch, die technischen Begriffe verständlich zu übermitteln. Wir fungieren als Sprachrohr zwischen Anbieter und Kunde.“

KASSENSYSTEME ZUR DATENÜBERMITTLUNG

Die Zusammenarbeit mit der Wiener Feinbäckerei Heberer begann mit einer umfassenden Istanalyse. „Wir haben Festnetz- und Mobilfunkdaten des Kunden in unser selbst entwickeltes Tool gespeist und daraus sein Telefonieverhalten ausgewertet“, erläutert Wittig. Anschließend wurden Angebote dreier verschiedener Carrier vorgelegt; das Bäckereiunternehmen entschied sich für den Tarif Business Call Advance und die gemanagte MPLS-Lösung IntraSelect der Telekom. „Ausschlaggebend war neben dem Kostenaspekt vor allem die Leistungsfähigkeit des Angebots“, sagt Georg Raab. Denn die Kassensysteme des Backkonzerns laufen über den Festnetzanschluss. Das heißt, darüber findet der komplette Datenaustausch zwischen den Filialen und der Zentrale in Mühlheim am Main statt: Artikel, Preise, Bestelldaten, Anbindung an die Logistik. „Verfügbarkeit und Ausfallsicherheit haben oberste Priorität.“ Und was die Expansionspläne der Heberer GmbH betrifft: Neue Filialen können in der einheitlichen Sprach- und IT-Struktur einfach angebunden werden.

LANGFRISTIGE RUNDUMBETREUUNG

Insgesamt zwei Jahre dauerte die komplette Umstellung auf die neuen Telekom Verträge, da Fristen und Laufzeiten des alten Anbieters einzuhalten waren. „consense begleitete den gesamten Prozess. Neben der Beratung und Analyse hatten die bei consense Verantwortlichen auch alle Termine und Abläufe im Blick und standen uns durchweg zur Verfügung“, zeigt sich Georg Raab mit der Zusammenarbeit rundum zufrieden. „Wir mussten uns um nichts kümmern und haben darüber hinaus künftig einen kompetenten Ansprechpartner für unsere ITK-Themen.“

TELEKOM DEUTSCHLAND UND CONSENSE GMBH

Die consense gmbh mit Sitz in Frankfurt am Main hat sich auf die Beratung und Vermittlung von IT und Telekommunikation spezialisiert. Der Qualitätsdienstleister mit rund 50 Beschäftigten arbeitet branchenübergreifend und bietet seinen Kunden einen Rundumservice inklusive Analyse, Beratung und Umsetzung eines Projekts sowie Betreuung nach Installation. Die consense gmbh ist seit 2006 Festnetzpartner der Telekom.

KONTAKT:

www.telekom.de/branchen-loesungen
Mail: it-partner@telekom.de

HERAUSGEBER:

Telekom Deutschland GmbH
Geschäftskunden
Landgrabenweg 151
53227 Bonn

ERLEBEN, WAS VERBINDET.