



STADTREINIGUNG.HAMBURG



O<sub>2</sub> Business  
can do

## Teamwork für eine schönere Stadt

Die Mobilfunklösung für die  
Stadtreinigung Hamburg

Eine Telefónica Marke

# Bestmögliche Abdeckung dank nationalem Roaming

## Das Unternehmen

Die **Stadtreinigung Hamburg (SRH)** ist Hamburgs größter und führender Dienstleister für Recycling, Abfallwirtschaft und Stadtsauberkeit. Mit umfangreichen Reinigungsleistungen sorgt das Unternehmen für ein gepflegtes Erscheinungsbild der Hansestadt, gewährleistet die geregelte Entsorgung privater, öffentlicher und gewerblicher Abfälle und fördert die Abfallvermeidung sowie die Abfallverwertung. Darüber hinaus versorgt die **SRH** ihre Kundschaft, zu denen neben den rund 1,85 Millionen Bürger:innen Hamburgs auch etwa 100.000 Gewerbebetriebe sowie öffentliche Auftraggeber zählen, mit umweltfreundlicher Energie. 2021 erwirtschaftete das Unternehmen einen Umsatz von 474 Millionen Euro und beschäftigte fast 4000 Mitarbeitende. Mit ihren Verwaltungs- und Betriebseinheiten ist die **SRH** an 30 Standorten in der Stadt präsent.

## Das Anforderungsprofil

Die Kommunikation via Mobilfunk ist für die Mitarbeitenden der Stadtreinigung Hamburg eine wichtige Säule, damit sie das flächendeckende Dienstleistungsangebot schnell und effizient im Sinne der Hamburger Bürger:innen durchführen können. Mobilfunk wird zum Beispiel überall dort eingesetzt, wo sich Mitarbeitende untereinander koordinieren, wo Leistungen via App abzurechnen sind oder um die Telemetriedaten der Winterdienstfahrzeuge ans Backend-System zu senden. Neben einer guten, flächendeckenden Netzqualität wünschte sich die SRH auch einen flexibel anpassbaren Business-Tarif mit viel Datenvolumen. Da die SRH als Anstalt des öffentlichen Rechts (AöR) dem Allgemeinwohl verpflichtet ist, spielt letztlich ein sehr gutes Preis-Leistungs-Verhältnis eine wesentliche Rolle.

## Der Kundennutzen

Dank des guten Preis-Leistungs-Verhältnisses von O<sub>2</sub> Business kann die Stadtreinigung Hamburg die ihr zur Verfügung stehenden öffentlichen Mittel im Bereich Mobilfunk wirtschaftlich gut einsetzen.

## Unser passendes Angebot

- Passgenaue Business-Tarife mit großem Highspeed-Datenvolumen
- Leistungsstarkes, flächendeckendes LTE-Netz, massiver Ausbau des 5G-Netzes mit den Frequenzen 3,5, 3,6 und 7 GHz, eigenständiges 5G-Kernnetz
- Starke Orientierung an den Bedürfnissen der Kundenunternehmen
- Sehr viel Erfahrung mit öffentlichen Auftraggebern, mehrere Referenzkunden
- Professionelles Transition-Management
- SIM-Karten-Verwaltung einfach per Online-Portal
- Sehr gutes Preis-Leistungs-Verhältnis

## Die Lösung

- Mobilfunktarife O<sub>2</sub> Business Blue S, M, L, XL

## Weitere Vorteile

- Flächendeckende Konnektivität der Mitarbeitenden über das gesamte Stadtgebiet, die zunehmend in die internen Abläufe integriert wird
- Mobile Nutzung von Apps für diverse Dienstleistungen wie WasteWatcher+ und Sperrmüllabholung

- Übermittlung von Telemetriedaten, unter anderem von Winterdienstfahrzeugen an Backend-Systeme
- Einfacher Wechsel zu O<sub>2</sub> Business dank des professionellen Transition-Management O<sub>2</sub> Business Switch
- Gute Zusammenarbeit mit O<sub>2</sub> Business, rasche Lösungsfindung im Zuge der Umstellung

## Auf einen Blick

Was die fast 4000 Mitarbeitenden der **Stadtreinigung Hamburg (SRH)** tagtäglich leisten, kommt der Lebensqualität der Menschen in der Hansestadt zugute: Das Erscheinungsbild der Stadt ist sauber, die Abfallsammlung gut strukturiert und die rohstofforientierte Abfallbehandlung trägt unter anderem auch zu einer preisstabilen Energieerzeugung bei. Mobilfunk gilt als wichtige Säule für die Mitarbeitenden, damit sie sich untereinander koordinieren und so schnell und wirksam auf die Anliegen von Bürger:innen reagieren können. Da die **SRH** als Anstalt des öffentlichen Rechts dem Vergaberecht unterliegt, wird der Mobilfunk alle vier Jahre neu ausgeschrieben. O<sub>2</sub> Business erhielt den Zuschlag, da der Telekommunikationsanbieter nicht nur alle technischen und tarifbezogenen Anforderungen erfüllte, sondern auch das kostengünstigste Angebot abgab. Schon während der Umstellung der Tarifverträge zeigte sich, dass die SRH mit O<sub>2</sub> Business einen verlässlichen Partner gewonnen hat, der auf die Bedürfnisse seiner Kundschaft eingeht.

# Unsere Business-Lösung

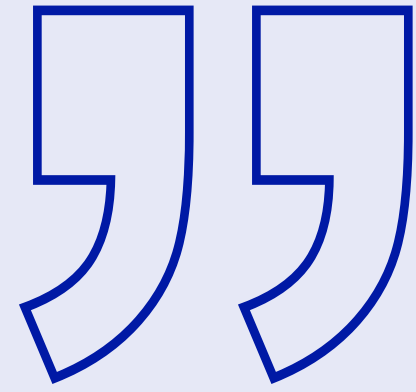
„Wir sind da, wenn man uns braucht!“ – dieser Satz beschreibt treffend, wie die Mitarbeitenden der **Stadtreinigung Hamburg (SRH)** wahrgenommen werden: Fast überall sieht man Frauen und Männer in Orange, die sich um die Sauberkeit in den 104 Stadtteilen kümmern, den Müll abholen, in Sachen Recycling beraten oder – wie unlängst im Rahmen eines Pilotprojekts geschehen – falsch abgestellte oder umgefallene E-Scooter und E-Bikes verkehrsgerecht umstellen. Jeder einzelne Beitrag der fast 4000 Mitarbeitenden kommt der Lebensqualität der Menschen in der zweitgrößten Stadt Deutschlands zugute – in Form eines hohen Maßes an Stadtsauberkeit und strukturierten Verhältnissen in der Abfallsammlung und einer Abfallbehandlung sowie hochwertiger preisstabiler Energieerzeugung.

## **Straffe Abläufe, schneller Kommunikationsfluss**

Insbesondere die operativ-betrieblichen Aufgabenfelder der Abfalllogistik und Reinigung sind systemrelevantes Herzstück der **SRH** – und hier spielt Mobilfunk eine wichtige Rolle: „Wir haben aktuell rund 1200 Mobilfunkgeräte im Einsatz, die unseren Geschäftszweck direkt unterstützen“, sagt Stefan Malcherrek, Leiter Infrastruktur bei der Stadtreinigung Hamburg. Hinzu kommt nochmal die gleiche Menge an Smartphones und Tablets, die die Kommunikation vereinfachen, für straffe Abläufe sorgen und ein hohes Maß an Serviceorientierung ermöglichen.

In der Praxis sieht das beispielsweise so aus: Können Mülltonnen nicht abgeholt werden, wird dies in einer App vor Ort dokumentiert. Diese Information steht dann der Privatkundenhotline zur Verfügung, um zum Beispiel Nachfragen der betroffenen Kund:innen diesbezüglich umgehend beantworten zu können. Über die App WasteWatcher+ können SRH-Mitarbeitende, die in Parks und auf Spielplätzen unterwegs sind, größere oder kleinere Müllaufkommen melden, die dann rasch von den zuständigen Kolleg:innen entfernt werden. Per Mobilfunk werden zudem die Telemetriedaten der Fahrzeuge für den Winterdienst direkt an die zentralen Server übertragen, wo sie ausgewertet werden können.





O<sub>2</sub> Business ist sehr flexibel, wenn es darum geht, unsere Bedürfnisse wahrzunehmen und darauf einzugehen. Wir fühlen uns insgesamt gut betreut.

**Stefan Malcherrek**  
Leiter Infrastruktur, Stadtreinigung Hamburg

# Unsere Business-Lösung

## Öffentliche Ausschreibung

2022 hat der zentrale Einkauf der Stadtreinigung Hamburg den Bereich Mobilfunk neu ausgeschrieben. „Als Anstalt des öffentlichen Rechts (AöR) unterliegen wir den Auflagen des Vergaberechts. Das heißt, wir sind verpflichtet, den Wettbewerb zu fördern und eine wirtschaftliche und sparsame Verwendung der Gebührengelder zu gewährleisten“, führt Malcherrek aus und ergänzt.

Das Angebot von O<sub>2</sub> Business erfüllte alle technischen und tarifbezogenen Kriterien, die in der Ausschreibung als zwingend notwendig erachtet wurden. Schließlich gab der beste Preis den Ausschlag für das Angebot von O<sub>2</sub> Business mit seinem Geschäftskundentarif O<sub>2</sub> Business Blue (S, M, L und XL): Bereits in der günstigen S-Variante ist das Datenvolumen so dimensioniert, dass es den Anforderungen von mehr als drei Vierteln der Mitarbeitenden genügt.

## O<sub>2</sub> Business Projektteam begleitet durch die Umstellung

Die Umstellung der Mobilfunkverträge und die Ausgabe der SIM-Karten an die Mitarbeitenden erfolgte in mehreren Schritten. O<sub>2</sub> Business führte dabei mit seinem Service O<sub>2</sub> Business Switch durch die Umstellung. Dabei übernimmt O<sub>2</sub> Business in enger Absprache mit den Verantwortlichen beim Kundenunternehmen nicht nur die Verteilung der SIM-Karten an die Mitarbeitenden, sondern auch den Kommunikations-, Registrierungs- und Umstellungsprozess und begleitet so alle Beteiligten vom Projekt-Kick-off über das Informationsmanagement und die Logistik bis hin zur Administration. Neben den Office-Mitarbeitenden und den Kolleg:innen in den

Kundenhotlines kamen nach und nach auch die Mitarbeitenden der Abfall- und Reinigungskolonnen und die Teams der Winterdienstfahrzeuge an die Reihe. Während der gesamten Projektlaufzeit wurde die **SRH** aktiv von einem professionellen Transition-Management-Projektteam von O<sub>2</sub> Business unterstützt, das den SRH-Mitarbeitenden im Bereich Infrastruktur jederzeit mit Rat und Tat zur Verfügung steht.

Wie bei jeder Umstellung gab es auch bei der **SRH** hier und da Probleme. „Die Netzqualität ist insgesamt gut, aber wir haben einzelne Kolleg:innen, die im Vergleich zum bisherigen Provider nun an anderen Orten feststellen, dass der Empfang nicht funktioniert“, nennt Malcherrek ein Beispiel. Und auch hier unterstützt das Projektteam von O<sub>2</sub> Business bei der Lösungsfindung. „O<sub>2</sub> Business ist sehr flexibel, wenn es darum geht, unsere Bedürfnisse wahrzunehmen und darauf einzugehen. Die Kolleg:innen dort setzen alles daran, guten Service zu bieten. Wir fühlen uns insgesamt gut von O<sub>2</sub> Business betreut“, so der Leiter Infrastruktur bei der **SRH**.

## Alles aus einer Hand – von Anfang an.

Gerne beraten wir Sie näher zu unseren Produkten und Services und helfen Ihnen, die für Sie passende Lösung zu finden.



Online unter: [o2online.de/business/telefonica-ihr-partner/zufriedene-kunden](https://o2online.de/business/telefonica-ihr-partner/zufriedene-kunden)

PARTOS-Infos unter: [PARTOS/Marketing/Referenzen](#)

**Ihr:e Ansprechpartner:in**

Telefónica Germany GmbH & Co. OHG · Kundenbetreuung ·  
D 90345 Nürnberg · WEEE-Reg.-Nr. DE 10160685 · [o2business.de](https://o2business.de) ·  
E: [business-interessenten@telefonica.com](mailto:business-interessenten@telefonica.com) · T: 0800 33 999 33

