

## SUCCESS STORY

### **Augenarztpraxis Therwil AG Installiert durch Supsign AG**



AUGENARZT  
PRAXIS  
THERWIL

Die Augenarztpraxis Therwil ist der regionale und praxisnahe Ansprechpartner für Augenprobleme jeglicher Art. Wir bieten Behandlungen und Beratungen in folgenden Gebieten an: Fehlsichtigkeit, Brillen- und Kontaktlinsenkorrektur, Beratung für operative Eingriffe zur Fehlsichtigkeitskorrektur, Durchführung von Laserkorrekturen, Implantation von korrigierenden, präventiven Massnahmen, weiterführende Behandlung usw.

### **Seit wann telefonieren Sie bei der Augenarztpraxis Therwil mit peoplefone als Provider?**

Wir telefonieren seit Anfang 2024 mit peoplefone als Provider. Der Launch war eigentlich bereits für Dezember 2023 geplant, wurde schliesslich aber auf den Januar verschoben, da nicht zeitsensitiv.

### **Welche Telefonielösung war bei Ihnen vorher im Einsatz?**

Vorher haben wir mit einem anderen Anbieter telefoniert. Deren Service war jedoch seit längerer Zeit nicht mehr befriedigend für uns. Es gab immer wieder Probleme mit dem Telefonbeantworter, oftmals Unterbrüche und auch der Support war nicht immer zu 100% auf der Höhe.

### **In der Regel wird peoplefone von einem Installationspartner empfohlen, bei Ihnen war es umgekehrt. Wie sind Sie auf das Angebot von peoplefone gestossen?**

Unser externer IT-Fachspezialist von PCI Systems hatte uns peoplefone als VoIP-Provider empfohlen. Nachdem wir uns definitiv für deren Angebot entschieden hatten, legte uns PCI Systems die Firma Supsign AG als Installationspartner nahe. Das war die ideale Lösung für uns – einerseits, weil peoplefone und Supsign AG bereits seit einiger Zeit zusammenarbeiten, und andererseits, weil Letztere in Münchenstein zuhause sind und wir somit in den Genuss von lokalem IT-Support kommen.

### **Welche Aspekte haben den Ausschlag gegeben für die Wahl der virtuellen Telefonanlage 3CX?**

Auch 3CX wurde uns empfohlen, und zwar von Alain Bühler von Supsign AG, der unser Ansprechpartner für Telefonie ist. Dank seines ausgezeichneten Supports vom ersten Tag an erkannte er rasch, dass die virtuelle Telefonanlage von 3CX die ideale Lösung für die Telefoniebedürfnisse unserer Augenarztpraxis ist.

**Was sind für Sie die wichtigsten Vorteile dieser Telefonielösung?**

Egal wo ich bin, kann ich mich bei 3CX einloggen und die Daten bearbeiten. Als alleinige Verantwortliche für die Telefonie ist das für mich ein grosser Vorteil und befreit mich von einem fixen Telefonapparat. Alle unsere Mitarbeitenden haben eine 3CX-App auf dem Telefon, was uns jederzeit erlaubt, klar zwischen privater und geschäftlicher Telefonie zu unterscheiden. Wenn wir nicht am Arbeiten sind, können wir die Sprachnachrichtfunktion aktivieren und bleiben informiert, ohne direkt gestört zu werden.

**Bei der Umstellung ist die gute Vorbereitung durch die Installationsfirma zentral. Wie haben Sie die Zusammenarbeit mit dem neuen Partner Supsign AG erlebt?**

Die Zusammenarbeit mit Supsign AG war von Beginn weg fantastisch und auf einem deutlich höheren Niveau als vorher. Anfangs mussten wir etwas pröbeln, wie viele Apparate wir benötigen. Im Endeffekt ersetzten wir alle Telefonapparate in der Praxis mit neuen Modellen. Auch die Schulung durch Alain Bühler von Supsign AG war sehr gut, was meine anschliessende Schulung der Mitarbeiterschaft wesentlich erleichterte. Mit peoplefone selbst hatte ich sehr wenig zu tun, so dass wir den Support bis jetzt noch nie in Anspruch nehmen mussten.

**In Ihrer Praxis spielt Fax zum Versand von Dokumenten immer noch eine gewisse Rolle. Hat dies die Wahl der Telefonielösung beeinflusst?**

Fax ist für mich sekundär und braucht es nur, weil gewisse Apotheken und kleinere Praxen immer noch damit arbeiten. Supsign AG hatte das Faxgerät innert kürzester Zeit zum Laufen gebracht. Voraussichtlich wird es aber bald verschwinden und von niemandem vermisst werden.

**Haben Sie und Ihre Mitarbeitenden spezielle Bedürfnisse an die Telefonie?**

Nein. Wir brauchen unsere Telefone und Hauptlinie vor allem für den Patientenkontakt. Die zweite Linie ist ausschliesslich für Ärzte und Zulieferer vorgesehen, für den Fall, dass die Hauptnummer überlastet ist oder nicht funktioniert.

**Würden Sie peoplefone und Supsign AG weiterempfehlen?**

Absolut und ohne mit der Wimper zu zucken. Der Support von Supsign ist wirklich perfekt, da stets in der Nähe und sehr gut erreichbar. Auch wenn unser Ansprechpartner Alain Bühler mal beschäftigt ist, kennen seine Kollegen unser Setup und können für ihn einspringen.

*Interview geführt mit Ines Fichera, medizinische Praxisassistentin und Praxisdisponentin bei der Augenarztpraxis Therwil AG*