

SUCCESS STORY

Blum & Grob Rechtsanwälte AG
Installiert durch Teleinformatik Services AG

Blum & Grob
RECHTSANWÄLTE

Blum&Grob ist eine Schweizer Wirtschaftskanzlei mit Sitz in Zürich. Das Team besteht aus rund 50 Mitarbeitenden und Spezialistinnen und Spezialisten für unterschiedliche Gebiete des Wirtschaftsrechts.

Blum & Grob telefoniert seit März 2023 mit peoplefone. Warum haben Sie eine neue Telefonlösung gesucht?

Wir hatten zuvor eine on premise Telefonanlage, die ihr end of life erreicht hatte. Eine Weiterentwicklung hätte keinen Sinn gemacht und wäre zu teuer geworden. Auf der Suche nach einer neuen Lösung sind wir schnell bei 3CX oder MS Teams gelandet.

Warum haben Sie sich für die Lösung «peoplefone 3CX HOSTED» entschieden?

Bei uns sind bereits sämtliche Applikationen in der Cloud, was für eine Anwaltskanzlei längst keine Selbstverständlichkeit ist. Deshalb war es ein logischer Schritt, auch in der Telefonie auf eine cloudbasierte Lösung zu setzen. Im Rahmen der Umstellung haben wir zudem auf die peoplefone-Telefonnummern gewechselt, damit wir alles aus einer Hand haben.

Was waren die wichtigsten Gründe für den Wechsel zu peoplefone und zum Installationspartner Teleinformatik?

Die Wahrung des Anwalts- und Berufsgeheimnisses ist für unsere Arbeit absolut zentral. Folglich suchten wir einen Partner, der eine hundertprozentige Datensicherung in der Schweiz gewährleisten kann – so wie peoplefone. Darüber hinaus haben wir Referenzen über peoplefone im uns bekannten Umfeld eingeholt. Und auch unser IT-Supporter Exxo arbeitet schon seit Jahren erfolgreich mit peoplefone und Teleinformatik zusammen. Letztlich haben auch die Kosten eine Rolle gespielt.

Gab es neben der Datensicherheit weitere spezielle Anforderungen?

Einige unserer Klientinnen und Klienten arbeiten noch mit Fax, daher war eine Fax-Integration wichtig für uns. Zudem wurde die Telefonie an unser CRM-System angebunden, um das Anruf-Routing zu vereinfachen. So können unsere Mitarbeitenden am Empfang die Anrufe direkt an die zuständige Person innerhalb der Kanzlei weiterleiten. Bei häufig mehreren gleichzeitig eingehenden Anrufen ist es zentral, dass die Weiterleitung einfach und effizient funktioniert.

Wie haben Sie und Ihre Mitarbeitenden die Umstellung erlebt?

Der Übergang verlief grundsätzlich reibungslos. Wir haben in unserer Kanzlei eine sehr durchmischte Anwenderstruktur: Da sind einerseits die IT-affinen Kolleginnen und Kollegen und andererseits Personen, die bei solchen Umstellungen mehr Support benötigen. Manche hatten zum Beispiel Mühe mit dem Wechsel vom Tischtelefon mit Hörer zur virtuellen Lösung in Kombination mit dem Headset. Wir sind dankbar, hatten wir mit Steven Rey von Teleinformatik einen Projektleiter an der Seite, der die Umstellung und Schulung mit einer Engelsgeduld begleitet hat. (lacht)

Wie zufrieden sind Sie mit der neuen 3CX-Lösung?

In den ersten zwei, drei Wochen mussten wir den Support einige Male in Anspruch nehmen, vor allem auch, weil Prozesse nicht mehr geläufig waren, oder aber Erklärtes und Aufgezeigtes vergessen wurde. (lacht) Das System an sich läuft stabil und die Sprachqualität ist gut. Beides ist wesentlich für uns.

Was sind Ihrer Meinung nach die wichtigsten Vorteile der Lösung?

Dank der Handy-App können unsere Mitarbeitenden jetzt ortsunabhängig über die Geschäftsnummer telefonieren. Damit einher geht die One-Nummer-Umsetzung, die für uns in der Aussendarstellung wichtig ist. Die Cloud-Umsetzung macht uns in vielerlei Beziehung Standort-unabhängiger.

Eine gute Vorbereitung durch die Installationsfirma ist zentral bei solchen Umstellungen. Wie haben Sie die Zusammenarbeit mit Teleinformatik erlebt?

Es ging alles effizient, zügig und schlank über die Bühne. Und Steven Rey arbeitete sehr speditiv, reagierte immer schnell auf unsere Anliegen und brachte – wie erwähnt – die nötige Geduld mit. Glücklicherweise mussten wir uns nie mit einer Backup-Lösung für die Projektleitung beschäftigen.

Was hätten Sie sich von peoplefone und Teleinformatik noch gewünscht?

Zunächst einmal möchte ich betonen, dass sie alles so umgesetzt haben, wie wir sie gebrieft hatten. Vielleicht hätten wir uns gewünscht, dass die Zuständigen uns noch aktiver auf verschiedene Möglichkeiten aufmerksam gemacht hätten – im Sinne des «know your customer»-Prinzips. Vieles war reaktiv, aber wir hatten auch ein enges Zeitfenster. Das ist allerdings Jammern auf hohem Niveau. (lacht)

Würden Sie die beiden Firmen weiterempfehlen?

Ja, es gibt keinen Grund, warum nicht. Die Zusammenarbeit mit peoplefone ist gut und unkompliziert, sie sind bisher ein verlässlicher Partner für uns. Auch die Umsetzung durch Teleinformatik war sehr effizient und stimmte, was Aufwand und Leistung angeht. Und 3CX ist ein marktfähiges Produkt, das hohe Anerkennung genießt.

Interview geführt mit Oliver Achermann, COO und Head Business Development bei Blum & Grob Rechtsanwälte AG