

## SUCCESS STORY

**Suisse-Nurse GmbH**  
Installiert durch IT-HelpPoint GmbH



Suisse Nurse ist einer der führenden Personaldienstleister im Schweizer Gesundheitswesen und wurde im Jahr 2022 gegründet. Die beiden Gründer und Geschäftsführer, Günter Zierenberg und Björn Ruthardt, sind in ihrem Fachbereich ausgewiesene Experten. Sie verstehen es, den Kundinnen und Kunden mit ihrer langjährigen fachlichen Expertise und Erfahrung massgeschneiderte und lösungsorientierte Ansätze im Bereich von Temporäreinsätzen zu präsentieren.

### **Wie lange telefonieren Sie bei Suisse Nurse bereits mit peoplefone als Provider?**

Wir telefonieren seit ca. drei Monaten mit peoplefone Direct Routing für Microsoft Teams.

### **Was waren die wichtigsten Gründe für den Wechsel zu peoplefone?**

Wir arbeiten seit einer Weile eng mit der Firma IT-HelpPoint GmbH zusammen und wollten eine interne und externe Kommunikationslösung über Microsoft Teams. Grundsätzlich benötigten wir eine zentrale Telefonnummer, damit wir einen gebündelten Kanal haben, um adäquat auf alle Anfragen – von Mitarbeitenden und Kunden – reagieren zu können. Zudem hatten wir zuvor formal keine funktionierende Telefonzentrale. Es musste also eine komplett neue aufgebaut werden und eine «neue» Service-Nummer generiert werden.

### **Was sind Ihrer Meinung nach die Vorteile dieser neuen Lösung?**

Die neue Lösung ist maximal effizient und die Infrastruktur funktioniert reibungslos. Das Ganze ist sehr übersichtlich, Anrufe können problemlos gehalten und weitergeleitet werden.

### **Wie ist die Umstellung abgelaufen?**

Probleme im Aufbau und der Umstellung gab es keine, ganz im Gegenteil: Der Austausch zwischen Suisse Nurse, IT-HelpPoint GmbH und peoplefone war grandios und unfassbar schnell. Letzteres traf insbesondere auch auf die Kontaktaufnahme zu. Daraus entstand sogar eine Art Freundschaft mit Andreas Walther von IT-HelpPoint GmbH.

### **Gab es spezielle Herausforderungen?**

Wir mussten die nicht-existierende Telefonzentrale von Grund auf einrichten und in Betrieb nehmen sowie eine Service-Nummer damit verknüpfen. Eine rund um die Uhr einwandfrei funktionierende Service-Nummer ist in unserem Unternehmen zentral, sowohl für unsere Kunden als auch für unsere Mitarbeitenden. Bei der vorherigen Lösung konnten Anrufe nicht oder nur schwerlich weitergeleitet werden. Eine weitere Herausforderung bestand deshalb darin, unsere Mitarbeitenden nachhaltig in der Bedienung der Service-Nummer und Microsoft Teams zu schulen.

**Ein wichtiger Aspekt war die gute Vorbereitung durch die Installationsfirma IT-Help-Point GmbH, namentlich Andreas Walther. Wie haben Sie die Zusammenarbeit mit ihm und seinem Team erlebt?**

Die Zusammenarbeit mit Andreas und seinem Team war sehr positiv und fachkompetent. Der grosse Wissensstand seitens IT-HelpPoint GmbH war sehr erfreulich, zudem stehen sie rund um die Uhr für ihre Kundinnen und Kunden zur Verfügung. Ehrlich gesagt habe ich noch nie eine so kompetente IT-Firma gesehen. Ihr Produkt «Work!Point», das wir ausgewählt haben, ist perfekt auf uns zugeschnitten: Wir bekamen modernste Geräte, diverse Telefonnummern und alles wurde automatisch generiert. Seither haben wir nichts mehr am Hut damit und können bei Problemen einfach ein Ticket eröffnen.

**Die Mitarbeitenden von Suisse Nurse sind viel unterwegs – hat dies die Wahl der Telefonielösung beeinflusst?**

Ja, sicherlich. Wir brauchten eine Telefonzentrale, bei der alle Mitarbeitenden stets erreichbar sind. Microsoft Teams ist die perfekte Lösung dafür.

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

Dass alles so bleibt, wie es ist. Die Preise sind sehr fair und transparent. Der Service, den man dafür bekommt, ist unschlagbar. Auch die Nähe und der Kontakt zum Kunden sowie die rasche Problemlösung sind lobenswert.

**Hand aufs Herz: Was würden Sie sich von peoplefone und IT-HelpPoint GmbH noch wünschen?**

Dass alles so bleibt, wie es ist. Die Preise sind sehr fair und transparent. Der Service, den man dafür bekommt, ist unschlagbar. Auch die Nähe und der Kontakt zum Kunden sowie die rasche Problemlösung sind lobenswert.

**Würden Sie die beiden Firmen weiterempfehlen?**

Ja, ohne zu zögern. Einer anderen Firma haben wir schon davon erzählt – sie haben sich das gerne gemerkt.

*Interview geführt mit Günter Zierenberg, CEO / Co-Founder bei Suisse-Nurse GmbH*