

SUCCESS STORY

Suisse-Nurse GmbH
Installé par IT-HelpPoint GmbH



Suisse Nurse est l'un des principaux prestataires de services en ressources humaines dans le secteur de la santé en Suisse et a été fondé en 2022. Les deux fondateurs et directeurs, Günter Zierenberg et Björn Ruthardt, sont des experts reconnus dans leur domaine. Grâce à leur longue expertise professionnelle et à leur expérience, ils savent présenter aux clients des approches sur mesure et orientées vers les solutions dans le domaine des missions temporaires.

Depuis combien de temps téléphonez-vous chez Suisse Nurse avec peoplefone comme fournisseur d'accès ?

Nous téléphonons depuis environ trois mois avec peoplefone Direct Routing pour Microsoft Teams.

Quelles ont été les principales raisons du passage à peoplefone ?

Nous travaillons depuis un certain temps en étroite collaboration avec la société IT-HelpPoint GmbH et nous voulions une solution de communication interne et externe via Microsoft Teams. Fondamentalement, nous avons besoin d'un numéro de téléphone central afin de disposer d'un canal regroupé pour pouvoir réagir de manière adéquate à toutes les demandes - des collaborateurs et des clients. De plus, nous n'avions pas formellement de centrale téléphonique fonctionnelle auparavant. Il a donc fallu en créer un tout nouveau et générer un "nouveau" numéro de service.

Quels sont, selon vous, les avantages de cette nouvelle solution ?

La nouvelle solution est d'une efficacité maximale et l'infrastructure fonctionne sans problème. L'ensemble est très clair, les appels peuvent être mis en attente et transférés sans problème.

Comment s'est déroulée la transition ?

Il n'y a eu aucun problème lors de la mise en place et de la conversion, bien au contraire : l'échange entre Suisse Nurse, IT-HelpPoint GmbH et peoplefone a été grandiose et incroyablement rapide. Ce dernier point était particulièrement vrai pour la prise de contact. Il en est même résulté une sorte d'amitié avec Andreas Walther de IT-HelpPoint GmbH.

Y a-t-il eu des défis particuliers ?

Nous avons dû mettre en place et faire fonctionner le central téléphonique inexistant à partir de zéro et y associer un numéro de service. Un numéro de service fonctionnant parfaitement 24 heures sur 24 est essentiel dans notre entreprise, tant pour nos clients que pour nos collaborateurs. Avec la solution précédente, les appels ne pouvaient pas être transférés ou seulement difficilement. Un autre défi consistait donc à former durablement nos collaborateurs à l'utilisation du numéro de service et de Microsoft Teams.

Un aspect important a été la bonne préparation par l'entreprise d'installation IT-Help-Point GmbH, notamment Andreas Walther. Comment avez-vous vécu la collaboration avec lui et son équipe ?

La collaboration avec Andreas et son équipe a été très positive et compétente. Le grand niveau de connaissances de la part d'IT-HelpPoint GmbH était très réjouissant, de plus ils sont à la disposition de leurs clients 24 heures sur 24. Honnêtement, je n'ai jamais vu une entreprise informatique aussi compétente. Leur produit "Work!Point", que nous avons choisi, est parfaitement adapté à nos besoins : Nous avons reçu des appareils ultramodernes, divers numéros de téléphone et tout a été généré automatiquement. Depuis, nous n'avons plus rien à faire et pouvons simplement ouvrir un ticket en cas de problème.

Les collaborateurs de Suisse Nurse sont souvent en déplacement - cela a-t-il influencé le choix de la solution de téléphonie ?

Oui, certainement. Nous avons besoin d'une centrale téléphonique où tous les collaborateurs sont toujours joignables. Microsoft Teams est la solution parfaite pour cela.

Avez-vous, vous et vos collaborateurs, d'autres besoins spécifiques en matière de téléphonie ?

Que tout reste en l'état. Les prix sont très justes et transparents. Le service que l'on reçoit en échange est imbattable. La proximité et le contact avec le client ainsi que la résolution rapide des problèmes sont également dignes d'éloges.

La main sur le cœur : que souhaiteriez-vous encore de peoplefone et IT-HelpPoint GmbH ?

Que tout reste en l'état. Les prix sont très justes et transparents. Le service que l'on reçoit en échange est imbattable. La proximité et le contact avec le client ainsi que la résolution rapide des problèmes sont également dignes d'éloges.

Recommanderiez-vous ces deux entreprises ?

Oui, sans hésiter. Nous en avons déjà parlé à une autre entreprise - ils l'ont volontiers noté.

Interview réalisée avec Günter Zierenberg, CEO / Co-Founder chez Suisse-Nurse GmbH