

## SUCCESS STORY

**Blum & Grob Rechtsanwälte AG**  
Installé par Teleinformatik Services AG

**Blum & Grob**  
RECHTSANWÄLTE

Blum&Grob est un cabinet d'avocats d'affaires suisse basé à Zurich. L'équipe se compose d'une cinquantaine de collaborateurs et de spécialistes dans différents domaines du droit des affaires.

### **Blum&Grob téléphone avec peoplefone depuis mars 2023. Pourquoi avez-vous cherché une nouvelle solution téléphonique ?**

Nous avions auparavant une installation téléphonique on premise qui avait atteint sa fin de vie. Une évolution n'aurait pas eu de sens et aurait été trop coûteuse. En cherchant une nouvelle solution, nous sommes rapidement tombés sur 3CX ou MS Teams.

### **Pourquoi avez-vous opté pour la solution "peoplefone 3CX HOSTED" ?**

Chez nous, toutes les applications sont déjà dans le cloud, ce qui est loin d'être évident pour un cabinet d'avocats. C'était donc une étape logique de miser sur une solution basée sur le cloud également pour la téléphonie. Dans le cadre de la transition, nous avons en outre opté pour les numéros de téléphone peoplefone, afin d'avoir un seul interlocuteur.

### **Quelles ont été les principales raisons du passage à peoplefone et au partenaire d'installation Teleinformatik ?**

Le respect du secret professionnel et du secret des affaires est absolument essentiel pour notre travail. Par conséquent, nous cherchions un partenaire qui puisse garantir une sauvegarde des données à 100% en Suisse - comme peoplefone. En outre, nous avons demandé des références sur peoplefone dans l'environnement que nous connaissions. De plus, notre support informatique Exxo travaille depuis des années avec succès avec peoplefone et la téléinformatique. En fin de compte, les coûts ont également joué un rôle.

### **Outre la sécurité des données, y avait-il d'autres exigences particulières ?**

Certains de nos clients travaillent encore avec le fax, c'est pourquoi l'intégration du fax était importante pour nous. De plus, la téléphonie a été reliée à notre système CRM afin de simplifier le routage des appels. Ainsi, nos collaborateurs à la réception peuvent transmettre les appels directement à la personne compétente au sein du cabinet. Lorsque plusieurs appels arrivent souvent en même temps, il est essentiel que le routage fonctionne de manière simple et efficace.

### **Comment avez-vous vécu le changement, vous et vos collaborateurs ?**

La transition s'est en principe déroulée sans problème. Dans notre cabinet, nous avons une structure d'utilisateurs très diversifiée : il y a d'une part les collègues qui ont des affinités avec l'informatique et d'autre part les personnes qui ont besoin de plus de soutien lors de tels changements. Certains ont par exemple eu du mal à passer du téléphone de bureau avec combiné à la solution virtuelle en combinaison avec le casque. Nous sommes reconnaissants d'avoir eu à nos côtés un chef de projet, Steven Rey de Teleinformatik, qui a accompagné le changement et la formation avec une patience d'ange. (rires)

**Quel est votre degré de satisfaction avec la nouvelle solution 3CX ?**

Au cours des deux ou trois premières semaines, nous avons dû faire appel à l'assistance à plusieurs reprises, surtout parce que les processus n'étaient plus familiers ou que ce qui avait été expliqué et démontré avait été oublié. (rires) Le système en lui-même est stable et la qualité vocale est bonne. Ces deux aspects sont essentiels pour nous.

**Quels sont, selon vous, les principaux avantages de la solution ?**

Grâce à l'application pour téléphone portable, nos collaborateurs peuvent désormais téléphoner via leur numéro professionnel, quel que soit le lieu où ils se trouvent. Cela va de pair avec la mise en œuvre d'un numéro unique, ce qui est important pour nous dans notre présentation extérieure. La mise en œuvre du cloud nous rend à bien des égards plus indépendants du site.

**Une bonne préparation par l'entreprise d'installation est essentielle pour de telles transformations. Comment avez-vous vécu la collaboration avec Teleinformatik ?**

Tout s'est déroulé de manière efficace, rapide et efficace. Steven Rey a travaillé de manière très expéditive, a toujours réagi rapidement à nos demandes et, comme nous l'avons dit, a fait preuve de la patience nécessaire. Heureusement, nous n'avons jamais eu à nous préoccuper d'une solution de secours pour la direction du projet.

**Qu'auriez-vous souhaité de plus de la part de peoplefone et de Teleinformatik ?**

Tout d'abord, je tiens à souligner qu'ils ont tout mis en œuvre comme nous les avons briefés. Nous aurions peut-être souhaité que les personnes compétentes attirent encore plus activement notre attention sur différentes possibilités - dans l'esprit du principe "know your customer". Beaucoup de choses étaient réactives, mais nous avions aussi une fenêtre d'opportunité très étroite. C'est toutefois se plaindre à un niveau élevé. (rires)

**Recommanderiez-vous ces deux entreprises ?**

Oui, il n'y a pas de raison que ce ne soit pas le cas. La collaboration avec peoplefone est bonne et simple, ils ont été jusqu'à présent un partenaire fiable pour nous. La mise en œuvre par Teleinformatik était également très efficace et correcte, en termes d'effort et de performance. Et 3CX est un produit commercialisable qui jouit d'une grande reconnaissance.

*Entretien avec Oliver Achermann, COO et Head Business Development chez Blum & Grob  
Rechtsanwälte AG*