



Abacus Success Stories

echo verbindet Microsoft Teams mit dem Abacus Universum

Im Interview sprechen Beno Wüthrich, Mitglied der Geschäftsleitung, und Sonja Koreli, Kundenberaterin und technische Sachbearbeiterin, von der Schwizer Haustechnik AG über ihre Erfahrungen mit echo. echo reichert eingehende Anrufe über Microsoft Teams mit Informationen aus der Abacus Business Software und weiteren Datenquellen an.

Wie lange setzen Sie bereits auf die Abacus Business Software und welche Applikationen haben Sie im Einsatz?

Beno Wüthrich: Wir sind AbaBau-Kunde seit der ersten Stunde und wickeln seit 2017 diverse Prozesse über Abacus ab. Das Servicemanagement ist dabei sehr zentral.

Seit kurzem nutzen Sie als Pilotkunde auch echo für Microsoft Teams. Wie kam es dazu?

BW: Unser Vertriebspartner Abacus Business Solutions AG wusste, dass wir viel mit den Microsoft Produkten arbeiten und hat uns angefragt, ob wir an diesem Pilotprojekt interessiert sind. Wir haben die App dann in einem ersten Schritt mit Sonja getestet.

Welche Rolle spielten Sie in diesem Pilotprojekt?

BW: Wir standen stets im direkten Austausch mit Abacus und Snapbean, den Entwicklern von echo. Wir konnten unser Feedback und unsere Erfahrungen direkt weitergeben und unsere Inputs wurden sehr schnell umgesetzt. Die Zusammenarbeit war wirklich sehr angenehm und unkompliziert.

Was ist echo und wie funktioniert die App genau?

BW: echo verbindet unser Microsoft Teams mit Abacus und der Suchmaschine search.ch. So werden vorhandene Daten aus dem Abacus und search.ch direkt im Microsoft Teams angezeigt. Zum Beispiel der Name des Anrufers, die Adresse und E-Mail-Adresse. Zudem sehe ich auf einen Blick, woher die Daten stammen.

Wie hilft die App bei der täglichen Arbeit?

Sonja Koreli: Wenn der Anrufer oder die Anruferin bereits im Kundenstamm von Abacus erfasst ist, hilft uns echo sehr. Die Telefonnummer wird mit den Kundendaten im Abacus abgeglichen und es wird direkt angezeigt, wer anruft und um welche Adresse es sich handelt. So kann ich parallel zum Anruf bereits in den Projektstamm wechseln und mit der Erfassung des Serviceauftrags beginnen. Mein Anspruch ist es, den fertigen Serviceauftrag zu versenden, bevor der Kunde den Anruf beendet.

Wie lief ein klassisches Telefongespräch ohne echo ab?

SK: Früher musste ich die Person erst ausreden lassen, bis ich überhaupt nachfragen konnte, um welche Adresse es sich handelt, oder ich habe parallel anhand der Telefonnummer nach der richtigen Adresse gegoogelt. Erst dann konnte ich in den Projektstamm wechseln und den Auftrag erfassen. Heute habe ich den Auftrag meistens schon erfasst, bevor die Person überhaupt sagen kann, wo sie wohnt. Das ist definitiv ein grosser Vorteil. Die Anrufer sind positiv überrascht, dass ich schon weiss, um welches Objekt es sich handelt.

Wie funktioniert der Absprung in die Abacus Software?

SK: Die Daten des Anrufers oder der Anruferin wird in Microsoft Teams zusammen mit der Datenquelle angezeigt. Stammen die Daten aus dem Abacus, erscheint der Button «in Abacus öffnen». Mit einem Klick gelange ich zum entsprechenden Kundendossier im Abacus.

Welche weiteren Funktionen bietet die Anwendung?

SK: Es wird nicht nur die Adresse des Anrufers angezeigt, sondern auch vereinbarte Termine, falls vorhanden. Es gleicht also die Adresse oder Telefonnummer mit den Informationen aus dem Microsoft Outlook ab. Da ich aber meistens nicht selbst die Termine mit den Kunden habe, sondern unsere Servicetechniker, benötige ich diese Funktion nicht. Theoretisch wäre es aber möglich.

«Heute habe ich den Auftrag meistens schon erfasst, bevor die Person überhaupt sagen kann, wo sie wohnt.»

Wie unterstützt Sie echo bei der Datenpflege?

SK: Die App funktioniert natürlich nur so gut, wie unsere Daten im Abacus gepflegt sind. Ich mache also direkt telefonisch den Check, ob die angezeigten Daten noch aktuell sind. Wenn etwas bereinigt werden muss, springe ich ins Abacus ab und passe es sofort an.

Welchen Unternehmen empfehlen Sie echo?

BW: Aus meiner Sicht sollte jedes Unternehmen, das Microsoft Teams für die Telefonie nutzt und einen Kundenstamm im Abacus führt, auf echo setzen.

Welche Funktion in Bezug wünschen Sie sich noch?

BW: Für mich sind die wichtigsten Funktionen abgedeckt. Ich sehe auf einen Blick den Namen, die Adresse mit Hausnummer sowie falls vorhanden die E-Mail-Adresse und kann schnell ins Abacus abspringen. Auf diese Einfachheit soll die App auch in Zukunft ausgerichtet sein.



Die rund 65 Mitarbeitenden der Schwizer Haustechnik AG sorgen für eine ganzheitliche Planung und Realisierung von Projekten in den Bereichen Sanitär, Heizung, Lüftung, Bad und Innenraum. Das Familienunternehmen mit Hauptsitz in Gossau besteht seit 88 Jahren und ist zudem an den Standorten St. Gallen und Rickenbach vertreten.



Über Beno Wüthrich

Beno Wüthrich ist seit zweieinhalb Jahren Mitglied der Geschäftsleitung der Schwizer Haustechnik AG. Er treibt unter anderem die Digitalisierung im Unternehmen voran.



Über Sonja Koreli

Mit über 12'000 Telefonate pro Jahr führt Sonja Koreli die Rangliste der meisten Telefonate im Unternehmen an. Sie ist seit zwölf Jahren als Kundenberaterin tätig und Dreh- und Angelpunkt der Serviceabteilung.

