



Abacus Success Stories

echo relie Microsoft Teams à l'univers Abacus

Dans cette interview, Beno Wüthrich, membre de la direction, et Sonja Koreli, conseillère à la clientèle et gestionnaire technique, chez Schwizer Haustechnik AG, évoquent leurs expériences avec echo. echo complète les appels entrants via Microsoft Teams avec des informations issues du logiciel de gestion Abacus et d'autres sources de données.

Depuis combien de temps utilisez-vous le logiciel de gestion Abacus et avec quelles applications travaillez-vous ?

Beno Wüthrich : Nous sommes clients d'AbaBat depuis la première heure et traitons divers processus via Abacus depuis 2017. Le SAV d'Abacus est un programme central pour nos tâches quotidiennes.

Depuis peu, vous utilisez également echo pour Microsoft Teams en tant que client pilote. Racontez-nous comment cela s'est passé ?

BW : Notre partenaire Abacus Business Solutions AG sait que nous travaillons beaucoup avec les produits Microsoft et nous a demandé si nous étions intéressés par ce projet pilote. Avec Sonja, nous avons dans un premier temps testé l'application.

Quel rôle avez-vous joué dans ce projet pilote ?

BW : Nous avons toujours été en contact direct avec Abacus et Snapbean, les développeurs d'echo. Nous avons pu transmettre directement notre feedback et nos expériences, et nos inputs ont été mis en œuvre très rapidement. La collaboration a été vraiment très agréable et simple.

Qu'est-ce que l'application echo et comment fonctionne-t-elle exactement ?

BW : echo relie notre Microsoft Teams au logiciel de gestion Abacus et au moteur de recherche search.ch. Les données d'Abacus et de search.ch s'affichent ainsi directement dans Microsoft Teams. Par exemple, nous voyons le nom de la personne qui nous téléphone, ainsi que son adresse et son e-mail. En un coup d'œil, nous savons d'où proviennent les données.

En quoi l'application est-elle utile dans votre travail quotidien ?

Sonja Koreli : Si la personne qui téléphone est déjà enregistrée dans la base des clients du logiciel Abacus, echo nous aide beaucoup. Le numéro de téléphone est comparé avec les données disponibles dans Abacus. Le nom et l'adresse de cette personne s'affichent directement. Ainsi, parallèlement à l'appel, je peux déjà passer dans la base des projets Abacus et commencer à saisir l'ordre d'intervention. Mon but est de terminer la saisie de l'ordre d'intervention et de l'envoyer avant que le client ne mette fin à l'appel.

Comment se déroulait un appel téléphonique classique sans écho ?

SK : Avant, je devais laisser la personne parler avant de pouvoir demander de quelle adresse il s'agissait, ou alors je cherchais la bonne adresse sur Google pendant l'appel, à partir du numéro de téléphone. Ensuite seulement, je pouvais ouvrir la base des projets et saisir l'ordre d'intervention. Aujourd'hui, j'ai généralement fini de saisir l'ordre d'intervention avant même que la personne ne puisse dire où elle habite. C'est définitivement un grand avantage. Les personnes qui m'appellent sont agréablement surprises de voir que je sais déjà de quel objet il s'agit.

Comment fonctionne le passage dans le logiciel Abacus ?

SK : Les données de la personne qui téléphone s'affichent dans Microsoft Teams en même temps que la source des données. Le bouton "Ouvrir dans Abacus" apparaît si les données proviennent d'Abacus. En un clic, j'accède au dossier du client dans le logiciel Abacus.

Quelles sont les autres fonctionnalités de l'application ?

SK : Non seulement l'adresse du client est affichée, mais aussi les rendez-vous convenus, s'il y en a. Le système compare donc l'adresse ou le numéro de téléphone avec les informations de Microsoft Outlook. Mais comme la plupart du temps, ce n'est pas moi qui ai des rendez-vous avec les clients, mais nos techniciens de service, je n'ai pas besoin de cette fonction. Mais théoriquement, c'est possible.

«Aujourd'hui, j'ai généralement fini de saisir l'ordre d'intervention avant même que la personne ne puisse dire où elle habite.»

Comment l'application echo vous aide-t-elle à gérer vos données ?

SK : Bien entendu, l'application fonctionne uniquement si nos données sont gérées dans le logiciel Abacus. Je vérifie donc directement par téléphone si les données affichées sont toujours actuelles. Si une donnée doit être modifiée, je passe dans Abacus et je corrige immédiatement.

À quelles entreprises recommandez-vous echo ?

BW : De mon point de vue, toute entreprise qui utilise Microsoft Teams pour la téléphonie et qui gère une base des clients dans Abacus devrait miser sur echo.

De quelle fonction supplémentaire souhaiteriez-vous disposer ?

BW : Pour moi, les fonctions les plus importantes sont déjà couvertes. Je vois d'un coup d'œil le nom, l'adresse complète ainsi que l'adresse e-mail si elle est disponible et je peux rapidement passer dans le logiciel Abacus. C'est vers cette simplicité que l'application doit se baser à l'avenir.



Les quelque 65 collaborateurs de Schwizer Haustechnik AG assurent la planification et la réalisation complètes de projets dans les domaines du sanitaire, du chauffage, de la ventilation, de la salle de bain et de l'intérieur. L'entreprise familiale, dont le siège social se trouve à Gossau, existe depuis 88 ans et est également présente à Saint-Gall et à Rickenbach.



À propos de Beno Wüthrich

Beno Wüthrich est membre de la direction de Schwizer Haustechnik AG depuis deux ans et demi. Il se charge notamment de faire évoluer l'entreprise vers le numérique.



À propos de Sonja Koreli

Avec plus de 12'000 appels téléphoniques par an, Sonja Koreli détient le record du plus grand nombre d'appels dans l'entreprise. Elle travaille depuis douze ans comme conseillère à la clientèle et est le pilier de notre service après-vente.

