

Hôtel Seedamm Plaza

Système de télécommunication et solution UCC

Lieu

Seedammstrasse 3
8808 Pfäffikon SZ

Maître d'ouvrage

Hotel Seedamm AG
Seedammstrasse 3
8808 Pfäffikon SZ

Temps de réalisation

01.01.2018 –
31.12.2020



Type de construction

Hôtels, restaurants

Contenu de la livraison

Systèmes de téléphonie

Télématique

Situation initiale

À l'origine, l'Hôtel SEEDAMM PLAZA était

conçu comme centre de formation Swisscom et, en tant qu'objet de référence, techniquement bien équipé par rapport aux standards de l'époque.

Le câblage dans l'espace évènementiel et de séminaires (construction séparée de l'hôtel) était particulièrement convaincant.

Cependant, plus personne n'exige de raccordement analogique ou ISDN dans les chambres.

Il en est de même de l'installation téléphonique âgée de 20 ans : celle-ci ne correspondait plus aux exigences techniques.

Il serait impossible de trouver des pièces de rechange en cas de panne et une mise à jour du système ne serait pas judicieuse d'un point de vue

économique. En outre, à la suite d'un problème technique, les coûts des appels téléphoniques externes

n'avaient pas pu être saisis et facturés.

Dans l'ensemble donc, ceci n'offre pas les meilleures conditions pour satisfaire aux exigences croissantes des clients et collaborateurs en matière de communication.

Solution

Le complexe hôtelier et celui de séminaires forment, d'un point de vue structurel, deux bâtiments séparés pourvus d'un câblage et d'une technique d'installation différents. Après une analyse des besoins approfondie, la solution suivante a été présentée au client :

raccorder deux Unify OpenScape Business X8 par le biais d'un réseau IP. La solution sur mesure offre à l'hôtel, en plus de la technologie VOIP, de nombreuses fonctionnalités UC utiles.

Le système Front Office présent a été conservé et relié à la nouvelle infrastructure de communication via le système de gestion d'hôtel Hospix issu de MSI Solutions. Ainsi, une transition en continu a pu être réalisée sans avoir recours à une formation intensive des collaborateurs. Finalement, la totalité de l'hôtel a été équipée de terminaux IP OpenStage performants. À la suite de ces investissements, une toute

nouvelle dimension dans la communication moderne a pu être atteinte.

Profits

Ceux sont les clients qui profitent en premier lieu de la solution d'avenir UC du SEEDAMM PLAZA.

Ils ont accès de manière rapide et simple dans tout le complexe hôtelier à un accès Internet puissant et parfaitement sûr, et téléphonent sur des terminaux IP de pointe offrant une qualité vocale optimale. Les collaborateurs également peuvent désormais travailler plus efficacement et offrir un meilleur service.

Lors d'appels internes, le nom du client par exemple est affiché sur l'écran, ce qui permet de lui adresser la parole de manière plus personnelle.

Les frais de téléphone peuvent de nouveau être saisis et facturés, les droits d'accès à Internet et

au téléphone être clarifiés lors de l'arrivée et du départ du client.
L'intégration Outlook avec la solution UC Suite permet un traçage toujours clair de toute la liste d'appels et de contacts.
En outre, l'application mobile « myPortal to go » permet aux collaborateurs d'avoir toujours accès aux fonctions et applications essentielles, même en déplacement.