



Erfolgsgeschichte

Ein hochmodernes Telefonesystem
für das legendäre Traditionshaus



BADRUTT'S PALACE
ST. MORITZ SWITZERLAND

Die Herausforderung:

1000 Anschlüsse und kilometerlange historische Leitungen

120 Gästezimmer, 37 Suiten, bis zu 520 Mitarbeitende, ein Service auf allerhöchstem Niveau: Das Badrutt's Palace Hotel gilt als Wahrzeichen von St. Moritz. Das Nobelhotel begeistert Königsfamilien ebenso wie andere prominente Gäste und Geniesser aus aller Welt. Sie alle sollten ihre hohen Erwartungen auch beim Telefonieren erfüllt bekommen, befand der General Manager Yves Gardiol. Die bestehende Lösung erachtete er als nicht mehr zeitgemäss. «Wir suchten ein zuverlässiges System und einen Partner mit umfassendem Know-how», beschreibt Stefan Zimmermann, Head of IT, die Ausgangslage. «Denn immerhin betreiben wir rund 1000 Anschlüsse in einem sehr weitläufigen Gebäude mit historisch gewachsener Infrastruktur.»

Die Lösung:

Stabile Basis mit nützlichen Zusatzfunktionen

Swisscom stellte sich rasch als die richtige Partnerin für das komplexe Modernisierungsprojekt heraus. Sie präsentierte eine Lösung auf der Basis des Kommunikationssystems OpenScape 4000 von Unify. Es versorgt das gesamte Haus mit Digitaltelefonie. Eine flächendeckende DECT-Installation ermöglicht das kabellose Telefonieren. An zwei Call Center-Arbeitsplätzen werden die Anrufe entgegengenommen und am PC verwaltet. Besonders praktisch ist die Concierge-Funktion: Sie zeigt automatisch die Namen und Zimmernummern der Gäste an. Darüber hinaus ist ersichtlich, ob ein Mitarbeitender gerade frei hat oder z.B. an einem Meeting ist. Zudem ist OpenScape an das Front Office-System angebunden: Dies vereinfacht das Ein- und Auschecken der Gäste sowie die Abrechnung der Gesprächsgebühren erheblich.

Das Resultat:

Zufriedenheit auf allen Seiten

Wie bewährt sich die neue Lösung im Alltag? Stefan Zimmermann: «Unsere Gäste schätzen die schlanken, modernen Zimmergeräte mit ihren mehrsprachigen Menüs sehr. Die Mitarbeitenden wiederum loben die vielen nützlichen Funktionen, mit denen sie Zeit sparen können. Und das Management ist zufrieden, weil wir Prozesse verbessern konnten: Die Gespräche werden schneller angenommen, Messages können einfach und rasch aufgenommen und Auswertungen einfach erstellt werden. Es sind viele Details, die unsere Gäste und Mitarbeitenden zufrieden machen!»

Das Badrutt's Palace in St. Moritz zählt zu den renommiertesten Hotels der Welt. Beste Qualität ist auch beim Telefonieren gefragt: Swisscom überzeugt mit einer modernen Lösung.

«Swisscom hat für jedes Problem einen Fachmann. Die Zusammenarbeit ist sehr, sehr angenehm.»
Stefan Zimmermann, Head of IT Badrutt's Palace

Über Unify

Unify ist die Atos-Marke für Kommunikations- und Kollaborationslösungen. Als Herzstück des Atos Digital Workplace-Portfolios ermöglicht die Unify Technologie Organisationen jeder Größenordnung, ihre Zusammenarbeit neu zu gestalten und eine vernetztere und produktivere Belegschaft zu bilden, welche die Team Performance, das individuelle Engagement und die Geschäftseffizienz dramatisch verbessern kann.

Unify Produkte stehen für eine lange Tradition innovativer, zuverlässiger und flexibler Technologie. Ihr preisgekröntes intuitives Anwendererlebnis kann auf praktisch jedem Gerät und in jeder beliebigen Cloud- oder On-Premise-Umgebung bereitgestellt werden. In Verbindung mit den sicheren digitalen Plattformen, Branchenlösungen und Transformationservices von Atos setzen sie den globalen Maßstab für eine umfassende und zuverlässige Kollaborationserfahrung, die Teams zu außergewöhnlichen Leistungen befähigt.

unify.com



Bereitgestellt durch Ihren Unify Partner



Master OpenScape Enterprise
Master OpenScape 4000
Master OpenScape Business
Master OpenScape Contact Center
Authorized Circuit

Swisscom (Schweiz) AG
Alte Tiefenastrasse 6
3050 Bern Schweiz
www.swisscom.ch/enterprise



Die in diesem Dokument enthaltenen Informationen beinhalten im Wesentlichen allgemeine Beschreibungen oder Leistungseigenschaften, die in der Praxis nicht unbedingt wie beschrieben gelten oder die sich infolge von Produktentwicklungen ändern können. Eine Verpflichtung zu den genannten Eigenschaften gilt nur dann, wenn dies ausdrücklich vertraglich vereinbart wurde. Verfügbarkeit und technische Spezifikationen können ohne Vorankündigung geändert werden.

OpenScape, OpenStage und HiPath sind eingetragene Warenzeichen von Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG. Alle weiteren Unternehmens-, Marken-, Produkt- und Servicebezeichnungen sind Warenzeichen oder eingetragene Warenzeichen der jeweiligen Eigentümer.

Copyright © Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG, 2018. Alle Rechte vorbehalten.