



«Nos clients d'affaires bénéficient d'une infrastructure moderne, avec beamer et WiFi ultrarapide.»

Urs Weyermann,
Gérant de l'hôtel et restaurant Hirschen, Langnau

Hôtel Hirschen: Smart Business Connect

Téléphonie ultramoderne au cœur de la tradition.

A l'hôtel et restaurant Hirschen à Langnau, Urs Weyermann mise certes sur la tradition, mais aussi sur la technologie la plus moderne. La solution d'avenir IP Smart Business Connect profite autant aux clients qu'aux employés de l'établissement.

Le défi:

des attentes élevées en matière d'infrastructure

A Langnau, l'auberge Hirschen occupe une ferme typique de l'Emmental et jouit d'une excellente réputation. Pas moins de seize chambres ainsi que de nombreux salons équipés pour des festivités ou des conférences sont à la disposition des hôtes. «Nous accordons une grande importance à nos habitués, mais aussi à nos clients d'affaires», explique Urs Weyermann. «Nous leur offrons une infrastructure moderne comprenant beamer, WiFi et d'autres atouts technologiques.» Bien sûr, l'accès Internet doit fonctionner de manière irréprochable. La téléphonie joue également un rôle central pour l'établissement: bien que tout le bâtiment soit desservi par une connexion sans fil, un téléphone fixe dans chaque chambre est essentiel en cas d'urgence.

La solution:

un central téléphonique moderne sous forme de service

L'ancien central téléphonique du «Hirschen» avait fait son temps et méritait d'être remplacé. Smart Business Connect s'est révélé être la solution idéale pour répondre à des besoins aussi nombreux que complexes. L'hôtel dispose désormais d'une téléphonie moderne basée

sur la technologie IP. Le central gère la trentaine de téléphones de l'hôtel et du restaurant, et un forfait couvre tous les appels en Suisse. Cerise sur le gâteau, le personnel n'a pas besoin de s'occuper du central: l'installation téléphonique ultramoderne fonctionne dans le cadre d'un modèle de service appelé Full Service Solution. Le service s'adapte en souplesse aux besoins de l'établissement en échange d'un forfait mensuel, sans nécessiter de coûteux investissements. Comme le service comprend aussi la maintenance, la solution téléphonique est toujours à la pointe du progrès.

Le résultat:

un service optimal grâce à un système fiable et novateur

Grâce à la nouvelle solution, les collaborateurs de l'auberge Hirschen bénéficient de processus simplifiés et ses clients d'un service optimal. Les appels entrants peuvent être transférés de manière ciblée: si la réception ne peut pas répondre, l'appel est dévié sur un autre combiné ou le portable d'Urs Weyermann. En cas de dérangement, un technicien vient dépanner le système sur un simple coup de fil, même le week-end. «Il est bien connu que les pannes se déclarent généralement le vendredi soir», ajoute Weyermann avec un sourire en coin. «Par le passé, soit j'attendais jusqu'au lundi, soit je payais un supplément pour le week-end.»

Plus d'informations sous

www.swisscom.ch/smartbusinessconnect

