



IP-Telefonie für KMU

Fliessender Wechsel auf All IP bei Aqua-Spa-Resorts

Weltweit wird die herkömmliche Festnetztelefonie auf das Internet-Protokoll (IP) umgestellt, so auch in der Schweiz. Die Aqua-Spa-Resorts AG wählte eine zukunftsfähige Lösung für die Vernetzung ihrer sieben Standorte und überlässt den Unterhalt der gesamten Kommunikationsinfrastruktur ihrer Servicepartnerin CKW Conex AG. Die Aqua-Spa-Resorts AG konzentriert sich auf das Kerngeschäft: wohltuende und entspannende Spa-Erlebnisse – die schon bei der Reservation am Telefon anfangen.

Mit der Zusammenführung von Telefon, Internet und TV auf die IP-Technologie wird die Basis für die weitere Digitalisierung unseres Wirtschaftsstandortes geschaffen. Ab Anfang 2018 werden die ersten Regionen in der Schweiz vollständig auf IP umgestellt. Höchste Zeit für KMU, falls noch nicht erfolgt, sich für die passende IP-basierte Kommunikations- und Netzwerklösung zu entscheiden.

Wechsel auf IP ohne Investitionen und ohne Technologierisiko

Auch im Zeitalter der Digitalisierung bleibt für die Aqua-Spa-Resorts AG, Betreiberin von schweizweit sechs Spa-Erlebniswelten, das Telefon ein wichtiger Servicebestandteil, insbesondere für Reservationen, Sonderwünsche oder Rückfragen. Erreichbarkeit und kurze Wartezeiten sind dafür entscheidend. Mit dem Wechsel auf die zukunftsorientierte IP-Telefonie konnte die Aqua-Spa-Resorts AG ihre bisher an sieben Standorten voneinander getrennten Telefonanlagen zusammenführen. Sie hat sich dabei für eine vollständige Auslagerung ihrer Kommunikationsinfrastruktur entschieden. Die Aqua-Spa-Resorts AG nutzt heute eine zentrale Telefonanlage (TVA) mit Endgeräten für die Sprach- und Datenkommunikation und bezahlt dafür eine fest budgetierte monatliche Servicegebühr. Sie profitiert mit dieser Lösung von umfassenden Leistungen: Die Kommunikations-

infrastruktur ist stets auf dem aktuellsten technischen Stand und flexibel erweiterbar, beispielsweise wenn neue Arbeitsplätze oder ein neuer Standort hinzukommen. Zudem kümmert sich heute nur noch die CKW Conex AG um alle Standorte. Dies reduziert die Komplexität und schafft mehr Transparenz. Anders als früher trägt der Kunde bei dieser Lösung kein Technologierisiko. Mit der monatlichen Gebühr «mietet» die Aqua-Spa-Resorts AG die Telefonie-Infrastruktur, während Swisscom diese wartet. Damit entfallen für das KMU neben den Investitionskosten auch die Amortisation der Anlage sowie die Erneuerung der Systeme.

Fliessende Kommunikation über alle Standorte hinweg

Dank der sorgfältigen Planung und Analyse hat die CKW Conex AG alle Standorte an einem Tag etappenweise auf IP umgestellt. Seit der Vernetzung gestaltet sich die interne Kommunikation und Zusammenarbeit effizienter. So erklärt Uwe Gulde, Leiter Technik und Badbetriebe bei Aqua-Spa-Resorts: «Ich bin viel unterwegs. Heute bin ich auch ausserhalb des Büros auf meinem Smartphone unter meiner Festnetznummer erreichbar. Ich kann zudem dank einer verschlüsselten Datenverbindung auf das Gebäudemanagement zugreifen und die Lüftung oder die Heizung der Anlagen von unterwegs steuern. So habe ich meinen Arbeitsplatz immer dabei.»

Bei Anruf Service

Dank der zentral gesteuerten Telefonanlage kann der Kunde seine Wünsche für alle Spa-Welten aufgeben. Ein speziell konfiguriertes Routingssystem steuert wichtige Basisinformationen wie Sprachwahl oder Öffnungszeiten. Dank einer Vorauswahl gelangt der Kunde schnell zum gewünschten Service. Anrufende buchen über eine Nummer direkt die gewünschte Massage, erwerben einen Gutschein oder lassen sich von einer Servicekraft persönlich beraten.



Gut zu wissen: Ab Anfang 2018 erfolgt regionenweise die vollständige Umstellung der Kundenanschlüsse auf IP in der ganzen Schweiz, damit dort der Rückbau der alten Netzinfrastruktur vorangetrieben werden kann. Mehr unter www.swisscom.ch/ip

Bei Fragen ist Ihr regionaler KMU Ansprechpartner im Raum Luzern gerne für Sie da:

Pascal Abplanalp
Swisscom (Schweiz) AG
058 223 62 93

AQUA-SPA-RESORTS AG

Mit dem Bau und Betrieb von sechs Spa-Welten in der Schweiz hat die Aqua-Spa-Resorts AG nachhaltige Erlebniswelten geschaffen, die zum Rückzug und zum Energietanken einladen. Das Unternehmen setzt zu 100 Prozent auf erneuerbare Energien. In den Resorts in Bern, Schönbühl, Samedan, Zürich, Rigi Kaltbad und Locarno sowie am Hauptsitz in Sursee sind rund 400 Mitarbeitende beschäftigt.

«Dank der Umstellung auf die IP-Technologie gewinnen wir Ressourcen, die unsere Mitarbeitenden vollständig in den Kundenservice investieren können.»



Christian Klein
CEO Aqua-Spa-Resorts AG
www.aqua-spa-resorts.ch