

La téléphonie IP pour les PME

# Le point de rencontre entre tradition et téléphonie moderne

---

L'hôtel-restaurant Hirschen de Langnau jouit d'une grande notoriété. Néanmoins, l'hôtelier Urs Weyermann ne mise pas seulement sur la tradition, à l'image des murs chargés d'histoire, mais l'associe à une technique moderne, comme la téléphonie IP. Tout le monde en profite, aussi bien l'hôtelier et son équipe que les clients.



*Dans l'atmosphère traditionnelle du «Hirschen», Urs Weyermann mise sur la technique moderne telle que la téléphonie IP.*

Lors d'une belle journée propice aux excursions, la terrasse du restaurant de l'Hôtel Hirschen à Langnau est toujours bien remplies. Abrité dans une ferme typique de l'Emmental, cet établissement jouit d'une grande notoriété. Néanmoins, l'hôtelier Urs Weyermann ne mise pas seulement sur la tradition. En marge de ses 16 chambres, l'hôtel dispose également de nombreuses salles pour accueillir des fêtes ainsi que des conférences. «Nous comptons non seulement sur notre clientèle régulière, mais aussi sur les clients du milieu des affaires», explique Urs Weyermann. «Nous devons leur proposer une infrastructure moderne comprenant un rétroprojecteur, un accès WIFI et d'autres services.» Il va de soi que l'accès internet doit fonctionner de manière à la fois rapide et fiable.

### Une technique moderne au sein de la tradition

L'hôtel ainsi que le restaurant sont de style traditionnels, mais derrière les vieux murs chargés d'histoire se cache une technique des plus modernes. Les clients remarquent avant tout que les chambres ont été rénovées et que tout le bâtiment dispose d'un accès WIFI gratuit. La solution de communication intégrée, par contre, est moins visible. Elle relie la trentaine de téléphones de l'hôtel et du restaurant entre eux, mais aussi avec le monde extérieur; en Suisse, cette solution fait même l'objet d'un forfait. Ce dernier comprend également une connexion internet fiable.

L'évolution de la téléphonie est également visible au «Hirschen». «Il y a 25 ans, nous disposions encore d'une cabine téléphonique», se souvient Urs Weyermann en repensant à ses débuts. De nos jours, le WIFI est plus important. Et une chambre d'hôtel sans téléphone, c'est impensable. Mais, à l'en croire, il n'y a pas que les clients étrangers qui utilisent cette infrastructure. «En cas d'urgence, il faut pouvoir joindre rapidement les secours depuis sa chambre», explique-t-il.

### L'accessibilité est essentielle

Par l'intermédiaire de Smart Business Connect, l'hôtel Hirschen dispose depuis peu d'une téléphonie IP moderne, autrement dit d'une téléphonie par Internet. «Nous étions de toute façon obligés de remplacer l'installation existante», explique l'hôtelier. Et vu qu'il devait également rénover le système de détection d'incendie, tous ces travaux tombaient à point nommé. Désormais, les détecteurs d'incendie sont évidemment en mesure d'avertir directement les pompiers via l'installation téléphonique, une fonction qui, souhaitons-le, ne sera jamais d'aucune utilité.

La téléphonie joue également un rôle essentiel au quotidien. Le lundi, jour de repos de la plupart des restaurateurs, le restaurant est fermé, mais l'hôtel reste ouvert. «Le lundi, nous recevons entre trois et cinq demandes de chambres pour le soir même par téléphone», explique Urs Weyermann. Pour les questions et les demandes particulières, le téléphone reste plus efficace que les e-mails. Malgré tout, la réception ne doit pas être ouverte en permanence. En effet, grâce à la nouvelle installation téléphonique, il est facile de transférer le numéro central de l'hôtel vers un autre téléphone ou vers le téléphone portable d'Urs Weyermann. Il est vrai que ceci était déjà possible dans le temps. Mais chaque transfert d'appel était facturé en sus et l'écran affichait uniquement le numéro de l'hôtel, mais pas celui de l'appelant. De nos jours, Urs Weyermann voit qui a appelé l'hôtel et peut rappeler avec son smartphone, où qu'il se trouve.



*L'établissement «Hirschen» à Langnau im Emmental est à la fois un restaurant, un hôtel et une salle de banquets et de séminaires, en plus d'être une destination très prisée.*

### Des services, même le week-end

La solution de communication offre également des possibilités que l'hôtelier peut utiliser seulement en cas de nécessité: «Nous pouvons par exemple proposer des téléconférences ou associer directement la facture de téléphone à celle de l'hôtel.» Rien ne s'oppose donc à des mesures de modernisation supplémentaires.

Urs Weyermann n'a pas à s'occuper du fonctionnement de la centrale téléphonique. Au lieu de l'acheter, il utilise une installation téléphonique moderne dans le cadre d'un modèle de service appelé solution Full Service à prix mensuel fixe et sans investissement initial. Le forfait inclut également la maintenance, et l'installation est ainsi toujours à jour. En cas de problème, un simple appel suffit pour faire venir un technicien, même le week-end. «Les problèmes surviennent généralement le vendredi soir», souligne Urs Weyermann avec un sourire entendu. «Dans le temps, je me demandais si je devais attendre jusqu'au lundi ou si j'étais prêt à payer un supplément pour le week-end.»

Aujourd'hui, il lui reste ainsi plus de temps pour se consacrer à son hobby. Dans sa cave à vin, vieille de plusieurs siècles, sous le restaurant, il stocke 5000 bouteilles de vins, dont quelques rares qui vaudraient à elles seules le détour par l'Emmental.

## Une solution de communication

Avec Smart Business Connect, vous utilisez la téléphonie, Internet et des services qui reposent sur une technologie IP moderne. Grâce à la solution Full Service ou à l'installation téléphonique virtuelle depuis le cloud de Swisscom, nul besoin d'investir dans une coûteuse installation téléphonique.

[www.swisscom.ch/smart-business-connect](http://www.swisscom.ch/smart-business-connect)