

Telefonia IP per PMI

# Dove la tradizione incontra la telefonia moderna

---

L'hotel Hirschen di Langnau e il suo ristorante sono molto conosciuti. All'interno di queste antiche mura, tuttavia, l'albergatore Urs Weyermann non punta solo sulla tradizione, ma la abbina a una tecnologia decisamente moderna, come ad esempio la telefonia IP. A beneficiarne sono il padrone della struttura, il suo team e tutti gli ospiti.



*Nell'atmosfera tradizionale dell'«Hirschen», Urs Weyermann ha scelto di puntare sulla tecnologia moderna come la telefonia IP.*

È una bella giornata, l'ideale per una gita, e la terrazza del ristorante dell'hotel Hirschen di Langnau è piena di avventori. L'albergo, allestito all'interno di un classico casale della regione dell'Emmental, è piuttosto conosciuto. Tuttavia Urs Weyermann, l'albergatore o – se preferite – il padrone di casa, non punta solo sulla tradizione. L'hotel, infatti, non dispone solamente di 16 camere, ma anche di numerose sale per feste e conferenze. «Abbiamo deciso di puntare sui nostri clienti abituali e anche sugli uomini d'affari», racconta Weyermann. A quest'ultimi dobbiamo essere in grado di offrire un'infrastruttura moderna con tanto di proiettore, WLAN e servizi di questo genere. Il fatto che l'accesso internet debba funzionare nella maniera più rapida e affidabile possibile, è praticamente scontato.

### Tecnologia moderna in vecchie mura

Lo stile dell'hotel e del ristorante è decisamente improntato alla tradizione, eppure dentro queste antiche mura si cela una tecnologia moderna. Gli ospiti della struttura notano soprattutto che le camere sono state ristrutturate di recente e che in tutta la struttura è presente il WLAN gratuito. Meno evidente è invece la soluzione di comunicazione che sta dietro a tutto ciò e che collega i circa 30 telefoni dell'hotel e del ristorante tra di loro e con il mondo esterno, avvalendosi perfino di una flat rate per la Svizzera. Un collegamento a internet affidabile completa l'intero pacchetto.

Lo sviluppo del settore della telefonia è evidente anche all'interno dell'«Hirschen». «25 anni fa dovevamo offrire ai nostri clienti una cabina telefonica», afferma Weyermann, ricordando i suoi esordi nel settore. Oggi è più importante il WLAN, ma è comunque impensabile concepire un hotel privo di telefoni nelle camere. Secondo Weyermann non sono solo gli ospiti stranieri a utilizzare questa infrastruttura. «In caso di emergenza, deve essere possibile chiamare velocemente i servizi di pronto intervento direttamente dalla camera», spiega Weyermann.

### La reperibilità è cruciale

Grazie a Smart Business Connect, l'hotel Hirschen dispone da poco di un moderno sistema di telefonia IP, ossia telefonia tramite internet. «Dovevamo sostituire comunque l'impianto precedente», afferma Weyermann. Dal momento che contemporaneamente era necessario rinnovare anche l'allarme antincendio, l'occasione era veramente propizia. Ora i segnalatori anticendio possono inoltrare un allarme direttamente ai vigili del fuoco tramite l'impianto telefonico (funzione che si spera di non dover utilizzare mai).

Ma la telefonia riveste un ruolo importante anche nella vita di tutti i giorni. Di lunedì il ristorante è chiuso, il classico giorno di riposo. Ciononostante, l'hotel rimane aperto. «Ogni lunedì riceviamo telefonicamente dalle tre alle cinque richieste di pernottamento per la sera stessa», spiega Weyermann. Soprattutto in caso di domande o di richieste particolari, il telefono si dimostra più efficiente dell'e-mail. Nonostante questo non c'è la necessità che qualcuno sia sempre di servizio alla reception. Sì, perché grazie al nuovo impianto telefonico il numero principale dell'hotel può essere deviato in tutta semplicità su un altro telefono o sul cellulare di Urs Weyermann. A dire il vero, si poteva usufruire di questo sistema anche prima, ma ogni deviazione di chiamata generava dei costi supplementari e sul display veniva visualizzato solo il numero dell'hotel e non quello della persona che stava chiamando. Oggi il signor Weyermann vede il numero di chi ha chiamato in hotel e può richiamarlo ovunque si trovi grazie allo smartphone.



L'«Hirschen» di Langnau nell'Emmental è un ristorante, un hotel, un luogo ideale per seminari e banchetti e anche una destinazione molto apprezzata.

### Servizi anche nel fine settimana

Questa soluzione di comunicazione offre opportunità che Weyermann vuole utilizzare in base all'occorrenza: «Potremmo offrire anche chiamate in conferenza, oppure abbinare direttamente la fattura telefonica a quella dell'hotel». Nulla impedisce di realizzare queste fasi di modernizzazione.

Weyermann non si deve occupare personalmente del funzionamento della centrale. Invece di acquistarne una, sfrutta un moderno impianto telefonico nell'ambito di un modello di servizi, una cosiddetta Full Service Solution, a prezzo fisso mensile e senza costi di investimento iniziali. Nei servizi è compresa anche la manutenzione; in questo modo l'impianto è sempre aggiornato. In caso di problemi basta una chiamata e un tecnico se ne occupa, anche durante il fine settimana. «Spesso i problemi sorgono il venerdì sera», afferma Weyermann sorridendo. «Prima dovevo scegliere se aspettare fino a lunedì o accollarmi i costi di un supplemento per il lavoro svolto durante il fine settimana».

Oggi invece ha a disposizione più tempo da dedicare al suo hobby. Nella cantina pluriscolare situata sotto al ristorante vengono conservate circa 5'000 bottiglie vino, tra le quali ci sono alcune deliziose rarità: varrebbe proprio la pena fare un salto nella regione dell'Emmental solo per degustarle.

### Soluzione di comunicazione flessibile

Con Smart Business Connect approfittate di telefonia, internet e diversi servizi basati sulla moderna tecnologia IP. Con Full Service Solution o l'impianto telefonico virtuale del cloud Swisscom non è necessario effettuare investimenti nell'impianto telefonico.

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