



innovaphone Case Study

Le Martigny Boutique-Hôtel, Suisse



« Pour répondre exactement aux exigences et à celles de nos clients, nous avons besoin d'une solution téléphonique simple, structurée et évolutive pour les années à venir, et c'est le cas du système innovaphone PBX. »

Mathias Munoz, Général manager du Martigny Boutique-Hôtel

Le Martigny Boutique-Hôtel

Le Martigny Boutique-Hôtel bénéficie d'une situation exceptionnelle au carrefour entre la Suisse, la France et l'Italie. Créé en 2015 par la Fondation Valaisanne en faveur des personnes handicapées mentales (FOVAHM), l'hôtel emploie 40 personnes ayant une déficience intellectuelle. Ce projet d'inclusion unique en Suisse, qui favorise l'intégration par le travail, est une grande réussite et a été très bien accueilli par la clientèle. L'hôtel-restaurant de 52 chambres offre le cadre idéal pour les banquets et les séminaires.

Un cahier des charges précis avait été établi, afin de répondre aux exigences très spécifiques à ce type de concept : la future solution de communication devait être facile à utiliser et en mesure d'accompagner la croissance. Interrogé sur le choix de la solution, Mathias Munoz, Général manager du Martigny Boutique-Hôtel répond : « Notre hôtel emploie 40 personnes en situation de handicap pour un effectif global de 70 personnes. C'est un concept d'insertion unique en Suisse. Pour répondre exactement aux exigences

et à celles de nos clients, nous avons besoin d'une solution téléphonique simple, structurée et évolutive pour les années à venir, et c'est le cas du système innovaphone PBX. » Le cahier des charges intégrait non seulement la téléphonie pour l'hôtel, le restaurant et la salle de séminaires mais aussi l'affichage digital, la domotique et la sonorisation.

Des téléphones IP innovaphone spécialement configurés équiper toutes les chambres

Les 52 chambres de l'hôtel construit en 2015 ont été équipées de téléphones VoIP innovaphone IP111. Un standard innovaphone PBX virtualisé sur VMware permet d'exploiter ces téléphones IP multifonctions aux larges écrans couleur. « L'intégrateur en charge de l'hébergement et de l'installation de la solution innovaphone a développé spécialement à notre intention, une interface qui nous permet de choisir



Téléphonie IP by innovaphone Des clients et des employés satisfaits



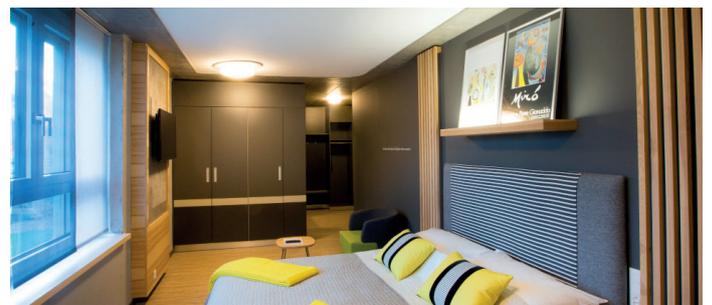
« L'intégrateur en charge de l'hébergement et de l'installation de la solution innovaphone a développé spécialement à notre intention, une interface qui nous permet de choisir un numéro de chambre, d'indiquer la date d'arrivée et de départ pour filtrer les appels et nous permettre de facturer le prix des communications. »

Mathias Munoz, Général manager du Martigny Boutique-Hôtel

un numéro de chambre, d'indiquer la date d'arrivée et de départ pour filtrer les appels et nous permettre de facturer le prix des communications. » explique Mathias Munoz. Les chambres ne peuvent pas s'appeler entre elles, mais seulement la réception ou le service des chambres et tous les téléphones peuvent appeler en externe. « Afin de ne pas troubler le sommeil de nos clients, les écrans lumineux des téléphones ont fait l'objet d'une configuration spéciale de mise en veille, afin de les éteindre pendant la nuit. » poursuit-il.

Manager et employés satisfaits de la nouvelle solution de téléphonie

L'équipe de direction de l'hôtel est très satisfaite de la nouvelle solution et utilise des téléphones IP innovaphone IP222 remarquables par leur design et leur technologie innovante. Les employés de l'hôtel apprécient surtout leurs nombreuses fonctionnalités : avec un annuaire interne accueillant jusqu'à 500 entrées, l'affichage de l'historique des appels jusqu'à 200 contacts, les annonces personnalisées, l'affichage des messages en attente, le renvoi



d'appel, le transfert des appels avec ou sans consultation, la mise en attente avec musique d'attente et bien plus encore, ils facilitent le travail et optimisent les processus.

« La seule offre qui répondait à nos besoins en tant qu'hôtelier était le système innovaphone PBX, hébergé par notre intégrateur et partenaire innovaphone de longue date. Cette société a été à l'écoute de nos besoins et la confiance mutuelle s'est instaurée. La qualité et la disponibilité des services est extrêmement bonne et les résultats ont été à la hauteur de nos attentes. » ajoute Mathias Munoz pour conclure.