



innovaphone Case Study Martigny Boutique-Hotel, Suiza



„Para poder dar respuesta a todas las necesidades específicas de nuestros empleados y clientes, necesitábamos una solución de telefonía sencilla, estructurada y escalable - y la centralita innovaphone cumple punto por punto con todo ello.“

Mathias Munoz, director general del Hotel Martigny

Martigny Boutique-Hôtel

El Hotel Boutique Le Martigny cuenta con una ubicación excepcional, en el triángulo fronterizo conformado por Suiza, Francia e Italia. El hotel, fundado en 2015 por la "Valaisanne Foundation for The Mentally Disabled (FOVAHM)", emplea a 40 personas con discapacidad intelectual. Se trata de un proyecto único en Suiza, que promueve la integración a través del trabajo y que ha demostrado un gran éxito y una muy buena acogida por parte de los clientes. El hotel, con 53 habitaciones y un restaurante, ofrece el marco ideal para celebraciones y conferencias.

Con el fin de poder elegir una solución que cumpliera con todos los requisitos específicos de este proyecto de inclusión social, se elaboró un listado muy preciso de especificaciones: la futura solución de comunicaciones debería ser fácil de usar y de ir creciendo al mismo ritmo que la empresa. El director general del Hotel Martigny, Mathias Munoz, explica: „Nuestro hotel emplea a 40 personas con discapacidad, sobre un total de 70 empleados. Se trata de un concepto de integración único en Suiza. Para poder dar respuesta a todas las necesidades específicas de nues-

tros empleados y clientes, necesitábamos una solución de telefonía sencilla, estructurada y escalable - y la centralita innovaphone cumple punto por punto con todo ello“. Las especificaciones incluían no sólo la telefonía para el hotel, el restaurante y las salas de conferencias, sino también las pantallas digitales, la tecnología del edificio y el sistema de altavoces.

Todas las estancias equipadas con teléfonos IP innovaphone con una configuración especial

Las habitaciones de hotel, construidas en 2015, se encuentran equipadas con teléfonos IP innovaphone IP111. Los teléfonos IP multifuncionales con gran pantalla a color se manejan a través de una innovadora centralita telefónica que funciona en un entorno VMware. „El integrador de sistemas responsable de la instalación del sistema innovaphone y del alojamiento ha desarrollado una interfaz específica para nuestro hotel, que nos permite filtrar el número de habitación, la llegada y salida del huésped y las



Telefonía IP innovaphone Clientes y empleados satisfechos



„El integrador de sistemas responsable de la instalación de la PBX innovaphone y del alojamiento ha desarrollado una interfaz específica para nuestro hotel, que nos permite filtrar el número de habitación, la llegada y salida del huésped y las llamadas realizadas durante este tiempo y emitir la factura correspondiente a este servicio.“

Mathias Munoz, director general del Hotel Martigny

llamadas realizadas durante este tiempo y emitir la factura correspondiente a este servicio”, explica Mathias Munoz. No es posible hacer llamadas entre las habitaciones del hotel, pero sí es posible hacer llamadas a la recepción y al servicio de habitaciones, así como llamadas al exterior. „Para no perturbar el sueño de nuestros huéspedes con la iluminación de las pantallas de los teléfonos, estos están programados para cambiar a un modo standby especial durante la noche”, continúa.

La dirección del hotel y los empleados: muy satisfechos con la nueva solución de comunicaciones

El equipo de dirección del hotel, que utiliza teléfonos innovaphone IP222 pertenecientes a la línea de diseño, se declaran muy satisfechos con la nueva solución. Por su parte, el resto de la plantilla del hotel, aprecia especialmente las numerosas funcionalidades de la nueva solución de comunicaciones, como, por ejemplo, el directorio interno (con capacidad para hasta 500 entradas), el historial de llamadas (que puede incluir hasta 200 llamadas), los mensajes de anuncio personalizados, los desvíos de



llamadas, el traspaso de llamadas con y sin consulta o la música en espera, entre otras funcionalidades. Esto optimiza los procesos y facilita las tareas cotidianas.

“Como establecimiento hotelero, la única oferta que satisficiera nuestras necesidades específicas era la de la PBX innovaphone, ofrecida en modalidad hosting por nuestro integrador de confianza y Partner innovaphone. Ellos han respondido a todas nuestras exigencias, permitiendo que se generase un clima de confianza mutua. La calidad y disponibilidad del servicio son extremadamente elevados y todas nuestras expectativas se han visto cumplidas con creces”, resume Mathias Munoz. .