

Success Story – Bürgenstock Resort, lac des Quatre-Cantons

## Optimisation numérique et futurs défis à relever

**Le prestigieux établissement Bürgenstock Resort, situé à Obbürgen à 500 m au-dessus du lac des Quatre-Cantons, est considéré à juste titre comme l'une des meilleures adresses internationales des plus beaux hôtels de luxe. De nombreux superlatifs lui sont associés. À commencer par l'excellente renommée du service à la clientèle, l'offre exceptionnelle et surtout l'architecture grandiose particulièrement bien intégrée au cadre déjà magnifique du mont Bürgenberg. Et nous pourrions bien sûr lister encore bien d'autres atouts tellement la liste semble sans fin.**

**Le client au centre de toutes les attentions - l'effervescence de l'hôtel dissimulé en arrière plan.**

Afin d'offrir à chaque instant une expérience inoubliable au client, les procédures et processus en arrière-plan doivent bien sûr s'enchaîner à la perfection. La charge de travail administrative qu'il faut par exemple déployer pour garantir la fluidité d'un processus est insoupçonnée. Et ici, une nouvelle fois, l'établissement Bürgenstock Resort marque des points. Pour répondre à un tel niveau d'exigence, la direction a pris la décision d'introduire un système de gestion de contenu d'entreprise (ECM), la seule solution à la hauteur du défi de cet environnement premium.

Un projet a été lancé dans le but d'automatiser autant que possible les procédures de travail.

L'introduction d'un ECM semblait être l'unique option capable de répondre à un tel cahier des charges. Après une phase approfondie d'évaluation des besoins, le choix s'est porté sur la solution M-Files, l'un des leaders mondiaux dans le domaine des systèmes de gestion intelligente de l'information. Graphax AG, intégrateur, a été chargé de la maîtrise

d'œuvre du projet en vertu de son expertise pointue dans ce domaine de compétences.

**La clé de la réussite d'un projet de numérisation : une vision**

Grâce à l'approche stratégique et visionnaire de l'équipe de direction, les fonctionnalités de la nouvelle solution ont vite été identifiées et décrites. Elles se basaient sur les procédures déjà en place, avec l'objectif d'une migration vers le numérique.

Pour ne citer qu'un exemple, une grande attention a été portée à la numérisation d'un acte d'achat, depuis la formalisation de la demande initiale, les étapes d'approbation, la commande, jusqu'à la facturation finale. Les demandes d'achat, qui représentent un volume d'activité impressionnant au sein des équipes gérant une entreprise de la taille du Bürgenstock Resort, peuvent désormais être soumises, traitées, transmises et approuvées d'un simple clic.

Sous le leadership de Christoph Lorenz, Directeur Financier, une trentaine de flux de travail supplémentaires a été identifiée. Il est désormais possible de les gérer de manière standardisée et

efficace, avec une traçabilité totale, un contrôle a posteriori aisé, avec mise à disposition des contenus d'information requis. La valeur ajoutée obtenue est prodigieuse. La solution implémentée est l'outil idéal pour gérer de manière centralisée les demandes quotidiennes de plus de 800 employés, clients et fournisseurs.

### **Amélioration continue**

Avec les standards ambitieux que le complexe hôtelier Bürgenstock Resort s'est fixés, l'optimisation des processus est un travail sans fin. L'implémentation de nouveaux développements et la mise en œuvre des améliorations identifiées sont une obligation. Graphax SA est ici le partenaire incontournable pour la réussite de l'implémentation des prochaines décisions prises lors des comités de pilotage, afin que les employés puissent se dédier avant tout au client. Graphax SA garantit à tout moment une assistance dans les règles de l'art, y compris sur site.

### **Les nombreux avantages d'une numérisation bien pensée**

- Numérisation du processus de gestion des fournisseurs
- Flux de travail automatisés
- Dossiers électroniques du personnel
- Processus d'approbation définis
- Simplification de l'attribution des autorisations d'accès
- Impression limitée au strict minimum
- Stockage conforme aux directives RGPD, auditable.
- Recherche simplifiée de documents grâce au logiciel OCR Chronoscan intégré

- Gestion aisée des activités transversales à l'entreprise, fin des retards
- Flexibilité des affectations des employées
- Vision à 360 degrés des données, outil de contrôle

### **Un avenir serein**

Grâce à l'implémentation du système d'information intelligent M-Files, le complexe hôtelier de Bürgenstock Resort est en position de force. Il peut voir venir les nouvelles demandes du marché avec sérénité, mais il peut également les influencer de manière significative.

### **Bürgenstock Hotels & Resort, Lac des Quatre-Cantons**

Le Bürgenstock Resort, Lac des Quatre-Cantons, fait partie du « The Bürgenstock Selection », basé à Zug, en Suisse. Le complexe offre 383 chambres et suites réparties dans quatre hôtels : le Bürgenstock Hotel & Alpine Spa, le Palace Hotel & Conferences, le Waldhotel Health & Medical Excellence avec son centre de santé et de médecine, et enfin la Taverne 1879. Il comprend également 10 restaurants, bars et salons, 67 suites, un spa alpin de 10'000 m<sup>2</sup> et un large éventail d'activités de loisirs. La gamme du « The Bürgenstock Selection » comprend le Bürgenstock Resort Lake Lucerne, l'hôtel Schweizerhof Bern & Spa (99 chambres) et le Royal Savoy Hotel & Spa Lausanne (196 chambres). Le volume total des investissements du « The Bürgenstock Selection » s'élève à un milliard de francs suisses.

#### **Graphax SA**

Rue du Grand-Pré 4  
1007 Lausanne

058 551 19 19  
romandie@graphax.ch  
www.graphax.ch

Graphax SA, dont le siège social est situé à Dietikon, compte huit succursales en Suisse et emploie environ 190 personnes. Grâce à une large gamme de services et à notre équipe d'experts, nous comptons parmi les principaux fournisseurs de technologies innovantes dans les domaines de la gestion de contenu d'entreprise, des services informatiques, de la gestion de parc d'imprimantes et des solutions complètes pour le flux de documents numériques et papier sur le marché B2B.