



## Success Story - Hôtel Schweizerhof, Zurich

# Un service client encore meilleur grâce à l'implémentation d'une solution ECM innovante

L'hôtel Schweizerhof de Zurich était à la recherche d'une solution simple et globale pour la gestion des documents et des processus. Le choix s'est porté sur M-Files et son partenaire, Graphax. Celui-ci a géré la maîtrise d'œuvre et a soutenu l'hôtel avec un rôle d'intégrateur. Aujourd'hui, tous les documents de l'établissement Schweizerhof sont stockés dans M-Files sous leur forme numérique et tous les départements bénéficient d'une simplification considérable de leurs activités quotidiennes grâce à une gestion intelligente de l'information.

Maison traditionnelle orientée client, aux standards les plus exigeants

Depuis plus de 140 ans, l'hôtel Schweizerhof Zürich fait le bonheur des visiteurs du monde entier. Cet établissement traditionnel flambant neuf, dont la devise est "Rendre les gens plus heureux", est situé juste en face de la gare Centrale de Zurich et constitue le point de départ idéal pour une visite de la ville le long du Limmat.

Avec environ 30'000 nuitées par an et une multitude d'événements, l'activité de cet hôtel historique génère une quantité incroyable de documents administratifs. Chaque client des différents secteurs de l'établissement, comme celui des séminaires et banquets, apporte avec lui des contrats, des factures et des documents qui, auparavant, devaient tous être imprimés et classés. Non seulement cet archivage prenait une place conséquente, mais il fallait ensuite beaucoup de temps et d'énergie pour retrouver les bons documents. L'accès manuel était souvent fastidieux et difficile. Un partage d'information rapide et simple entre différents départements

n'était généralement même pas possible.

L'impossibilité pour le personnel d'accéder rapidement à n'importe quels documents, où

*"Afin de pouvoir gérer l'important volume administratif, nous avons décidé d'utiliser le système de gestion de l'information M-Files. À mon avis, c'est le système le plus innovant et le plus convivial disponible actuellement sur le marché."*

Andreas Stöckli, directeur général de l'hôtel Schweizerhof de Zurich

qu'ils se trouvent, a finalement empêché les clients d'obtenir des informations rapides et fiables. Ce qui, in fine, a nui à l'hôtel et à la réalisation de son principal objectif : offrir le meilleur service possible à la clientèle.

La gestion intelligente de l'information crée la transparence et l'efficacité

Avec M-Files, les contrats, les factures ou tout autre document et enregistrement peuvent désormais

être stockés ensemble sous forme numérique. Alors qu'ils étaient auparavant classés sous format papier dans divers dossiers à usages différents, ils sont désormais numérisés et centralisés. Cela permet non seulement de gagner énormément de temps dans la prise en charge du document, mais également d'en accélérer le traitement. Toutes les informations et tous les documents concernant un client sont désormais accessibles en un seul clic. En outre, les documents sont désormais classés selon un schéma décidé en amont, et gérés de manière uniforme. Ils peuvent être trouvés immédiatement par tout employé autorisé, ce qui, bien entendu, facilite également la collaboration entre les départements. Le personnel à la réception de l'hôtel ou au service des réservations accède ainsi à tous les documents requis extrêmement rapidement. Il est finalement en mesure de fournir les informations demandées par les clients, à tout moment. En outre, le classement et l'archivage

*"L'introduction de M-Files a grandement facilité notre activité quotidienne. Nous avons maintenant tous les dossiers réunis en un seul endroit et disponibles d'un clic sous leur forme numérique, à tout moment et en tout lieu."*

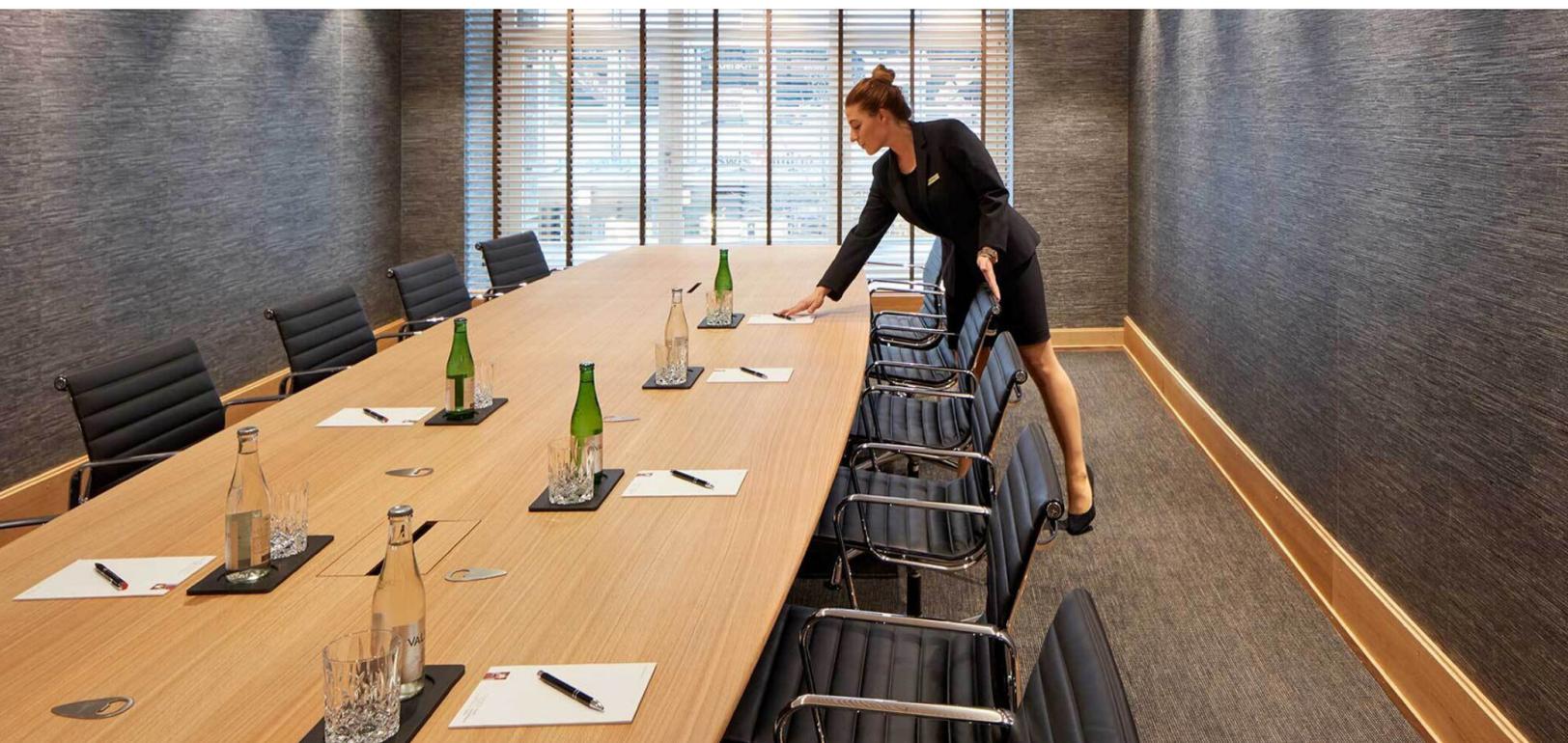
Jessica Heeren, chef du service des banquets à l'Hôtel Schweizerhof Zurich

sous forme papier ne sont plus nécessaires. Cela permet non seulement aux employés de gagner énormément de temps, mais aussi de libérer beaucoup d'espace alors disponibles pour d'autres activités.

Les nouveaux employés bénéficient également des avantages de ce nouveau système : ils y trouvent très rapidement les informations recherchées. Ils pourront les y retrouver rapidement et facilement. La formation des nouveaux collègues par les employés existants est de ce fait raccourcie. Grâce à un investissement d'environ 40'000 francs suisses, l'hôtel quatre étoiles a désormais numérisé la quasi-totalité de ses processus. Seuls ceux de la cuisine ne l'ont délibérément pas été.

Graphax, partenaire convaincant

Graphax, partenaire de longue date de M-Files, est spécialisé dans les structures informatiques simples et évolutives pour les hôtels. Dans ce projet mené avec l'hôtel Schweizerhof de Zurich, Graphax a joué le rôle de partenaire d'intégration et a également conseillé le client sur la conception des processus et la gestion du projet au niveau de l'organisation. Le directeur général Andreas Stöckli, en collaboration avec Graphax, a défini



le grand objectif de cette numérisation globale. La mise en œuvre et la formation du personnel étaient essentielles à la réussite du projet. Le projet global a d'abord été divisé sous-projets afin, d'une part, de guider l'hôtel vers la numérisation, étape par étape, et d'autre part, de ne pas surcharger les employés dans cette phase projet. Il s'agissait de les accueillir dans le processus de numérisation et de les informer dans un premier temps sur les avantages et le sens du changement, avant de les accompagner pas à pas dans sa mise en œuvre. Cela a permis à M-Files de devenir une solution globale pour l'ensemble de l'entreprise, et chaque individu a pu récolter les bénéfices du projet. "Nous sommes convaincus d'avoir trouvé la bonne solution avec M-Files", rapporte Andreas

Stöckli, Directeur Général de l'Hôtel Schweizerhof Zürich. "L'intégration avec Graphax s'est déroulée avec brio, les conseils se sont échangés les yeux dans les yeux et l'accessibilité au support en cas de problème a toujours été assurée."

#### Numérisé pour préparer l'avenir

Avec l'intégration de M-Files, l'Hôtel Schweizerhof Zürich a numérisé presque tous les processus et avance ainsi avec son temps. Le principal objectif de cette numérisation était de pouvoir accéder rapidement à chaque document, depuis n'importe où, quel qu'en soit le domaine, et de ne plus perdre de temps lors de ces recherches. En collaboration avec M-Files et Graphax, le Schweizerhof de Zurich a atteint cet objectif, étape par étape. L'hôtel Schweizerhof peut désormais offrir d'un côté un service encore meilleur à ses clients, et de l'autre un allègement du travail quotidien de ses employés.

*"Nous sommes convaincus d'avoir trouvé la bonne solution avec M-Files. L'intégration avec Graphax a été excellente, les conseils ont été directs et l'accès au support en cas de problème a toujours été assuré."*

Andreas Stöckli, directeur général de l'hôtel Schweizerhof de Zurich

#### **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.