

Success Story – Hôtel Schweizerhof Bern & Spa

Tradition et innovation - une digitalisation ingénieuse et idéalement positionnée

Le luxueux établissement 5 étoiles Schweizerhof Bern & Spa accueille des clients du monde entier depuis 1859 et offre un séjour inoubliable au cœur de la capitale suisse. L'hôtel dispose de 99 chambres et suites. Il met à disposition six magnifiques salles aux équipements modernes pour les événements, les réunions d'affaires et les célébrations. Et, en plus d'une brasserie iconique récompensée par 14 points Gault Millau, il dispose d'un spa premium d'une superficie de plus de 500 m².

Il n'est pas surprenant qu'un hôtel doté d'une telle infrastructure doive effectuer un formidable travail en coulisses afin d'assurer tous les services attendus de ses 5 étoiles.

L'établissement Schweizerhof Bern a rapidement identifié les opportunités offertes par la digitalisation des procédures récurrentes. Sous la direction d'Abbas Abdelrahman, responsable informatique de l'hôtel, et avec la maîtrise d'oeuvre de Graphax, intégrateur, divers flux de travail ont été repensés et automatisés.

M. Abdelrahman, pouvez-vous nous révéler les éléments mis en oeuvre, et la plus-value qui en a été retirée ?

Nous avons fait le choix d'implémenter un système d'information intelligent. Dans notre cas, il s'agissait des solutions M-Files et Chronoscan, qui nous permettent d'automatiser entièrement tous les flux de travail internes. Les données sont depuis importées de manière totalement indépendante

via diverses interfaces externes. Elles sont ensuite stockées dans les règles de l'art. Ce type d'archivage numérique est une nouveauté qui offre une forte valeur ajoutée.

Quels sont exactement les avantages pour votre établissement ?

La manipulation des données est maintenant beaucoup plus facile, avec notamment :

- Un stockage très efficace des données,
- Un tri des dossiers du personnel,
- Une numérisation directe vers M-Files, soit la disparition des étapes intermédiaires,
- Des flux de travail prédéfinis pour la validation de certains processus et documents selon les groupes de personnes,
- Une réduction considérable du nombre de documents à imprimer, ce qui offre un impact direct positif pour l'environnement,
- Les données sont stockées dans le respect des directives RGPD, et sont auditable,

- Le volume de documents papier est restreint au minimum, ce qui réduit la charge de travail de chacun, les besoins en espace de stockage et donc les coûts,
- La sécurité des données est garantie à tout moment,
- Toutes les modifications apportées aux documents et aux données peuvent être tracées en toute transparence et, si nécessaire, annulées,
- Tous les logiciels périphériques peuvent être intégrés. Dans notre cas, nous avons mis en place des interfaces avec le programme de traitement des salaires et avec l'application des Ressources Humaines.
- Cela simplifie ensuite les échanges avec les employés, comme par exemple pour l'approbation des demandes de congés, etc.
- La recherche simplifiée des documents numériques,
- Un accès délocalisé est possible, comme par exemple depuis le domicile,
- La possibilité de regrouper ou d'indexer des documents par série ou par projet.

Comment les employés perçoivent-ils cette étape de numérisation ? Comment ont-ils géré ce projet ?

Bien sûr, il y a eu un certain scepticisme initial. Les employés ont eu besoin de comprendre et de réaliser la nécessité de ce changement. Finalement, plus les avantages du changement ont été évidents et plus les employés se

sont familiarisés avec le nouveau système, plus l'acceptation a été grande.

Combien de temps a duré cette implémentation ?

La préparation et la mise en œuvre de toutes les actions décrites dans le cahier des charges ont pris plus d'un an. En parallèle, des optimisations ont été apportées régulièrement pour répondre aux exigences de la vie professionnelle qui évoluent aussi constamment.

Comment fonctionne la coopération avec Graphax, partenaire d'intégration ?

Un grand respect pour tout le support reçu de cette équipe. Ils trouvent toujours simplement une solution. L'équipe comprend nos besoins et peut donc ensuite mettre en œuvre les réponses de A à Z. Ce que j'apprécie le plus dans notre collaboration avec Graphax, c'est le contact humain et la facilité de communication.

Merci beaucoup pour cette interview,
M. Abdelrahman.

Hôtel Schweizerhof Bern & Spa
Bahnhofplatz 11
3001 Bern
www.schweizerhofbern.com
+41 31 326 80 80

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.