

Virtual PBX als webbasierter Service aus der Cloud
beim Hotellerie- und Gastronomiebetreiber APART AG.

Effizient, zeitgemäss, skalierbar und kostenattraktiv

Die Gemeinde Rotkreuz ist als idealer Ausgangsort für Ausflüge in die Zentralschweiz bekannt. Zwischen Zug und Luzern gelegen, zieht sie Besucher aus aller Welt an. Die APART AG betreibt dort vier Unternehmen der Hotellerie und Gastronomie: das Business- und Designhotel HOTEL APART mit seinem Restaurant PERRON NORD, das Hotel Bauernhof sowie die im gleichen Gebäude untergebrachte Weinbar WypUR. Nach dem Redesign des Stammhauses im Sommer 2022 steht im Winter 2023 die Eröffnung eines weiteren Hotels im neuen Stadtquartier Chäsismatt auf den Plan. Alle Betriebe liegen in kurzer Gehdistanz zueinander und werden von Direktor Marvin Kinsley geleitet. Insgesamt umsorgen derzeit rund 36 hochqualifizierte und engagierte Mitarbeitende ihre Gäste in einem ebenso modernen wie gemütlichen Ambiente. Für kulinarische Highlights sorgt das Restaurant PERRON NORD, in dem regionale Küche, aus frischen Zutaten zubereitet, serviert wird.

Miteinander weiter erfolgreich agieren

Digitale Kommunikation ist ein Muss für wirtschaftlichen Erfolg. Auch in der Hotellerie und Gastronomie. Schliesslich möchte niemand Reservationen verlieren, selbst wenn er sich während der Servicezeiten in erster Linie auf die Betreuung seiner Gäste konzentriert. Telefon-Service über Voice-Over-IP verschafft Betreibern jene Flexibilität, mit der sie beide Ziele

perfekt miteinander verbinden können. Eine virtuelle PBX-Telefonanlage, die in einer privaten Cloud betrieben wird und als Software auf Standardhardware implementiert ist, gestaltet den Informationsfluss in Teams so einfach wie möglich. Unabhängig von welchem Endgerät und auf welchen Kanälen – mit Audio-, Video- und Textfunktionen oder Instant Messaging.



HOTEL APART
ROTKREUZ

KUNDE	APART AG, Rotkreuz
BRANCHE	Hotellerie und Gastronomie
LÖSUNG	Internet-Telefonanlage als Vermittlungseinrichtung zwischen mehreren Neben- stellen, Endgeräten und Kommunikationskanälen



PHILIPP
LORENTSEN
Rooms Division
Manager,
HOTEL APART



„Dank dieser neuen und modernen PBX Anlage haben wir wesentlich weniger Technik im Haus, die betreut werden muss, und der Call Flow konnte deutlich optimiert werden.“

Genau dieser Call Flow war dem stellvertretenden Direktor und Rooms Division Manager Philipp Lorentsen wichtig, als er den Startschuss für eine neue Anlage in den Betrieben der APART AG gab: „Wir wollten das sehr in die Jahre gekommene System bewusst durch eine digitale Lösung ersetzen. Für mehr Effizienz an sämtlichen Standorten. Angepasst an deren unterschiedlichen Öffnungszeiten.“

Um den unterschiedlichen Anforderungen der User gerecht zu werden, sollte die eingesetzte Technologie eine Nutzung mit stationärer VoIP-Hardware, Headsets, mobilen Yealink-Geräten, Webclients und 3CX-Apps für Smartphones ermöglichen. „Ausserhalb der Frontdesk-Betriebszeiten etwa wollten wir so in jedem Fall sicherstellen, dass wir für unsere Gäste erreichbar bleiben. Durch nahtlose und zeitgesteuerte Weiterleitung – auch ins Home



Office, an externe Dienstleister wie den Sicherheitsdienst oder Ansagen“, so Lorentsen. Das Thema „Nachhaltigkeit“ war ein weiteres Entscheidungskriterium. „Da wir die neue virtuelle PBX-Anlage auf unserem eigenen und bereits vorhandenen Server betreiben, sparen wir im Unterschied zum alten analogen Standard jede Menge Energie und Platz und können die Anlage zudem ohne grossen Aufwand und Lizenzkosten für weitere Betriebe skalieren.“ Dass sich die Notfalltelefone auf den Etagen integrieren lassen sowie Garage und Seiteneingang des HOTEL APART per Telefonanlage öffnen lassen, stand ebenfalls auf der To-do-Liste.

Vorstellungen perfekt in die Tat umgesetzt

Um künftig höchste Flexibilität, Mobilität und Transparenz bei optimierten Kosten zu nutzen, wandte sich die APART AG an Interscale – einem ausgewiesenen Spezialisten für virtuelle PBX-Anlagen auf Basis von Voice over IP. Der IT-Dienstleister kennt die Angebote am lokalen Markt sowie die verfügbaren Technologien und ist in der Lage, passende Lösungen für Unternehmen ab 10 bis 500 Mitarbeiter aufzuzeigen. „Mit Interscale nutzen wir die Möglichkeit einer unabhängigen Expertise und sichern uns alle daraus entstehenden Vorteile“, beschreibt Philipp Lorentsen die seit September 2022 bestehende Partnerschaft. Dank 3CX profitiert die APART AG von einem Kommunikationssystem, das betriebsintern auf einer virtuellen Linux VM gehostet wird. Die Lösung ist vollständig kompatibel mit gängigen IP-Telefonen und Dect-Hardware-Geräten sowie den skalierbaren SIP-Trunks von Quickline. Für eine stabile Internet-Leitung sorgt die WWZ Energie AG. Ohne dass zusätzliche Kosten anfallen, können nun beliebig viele Nebenstellen eingerichtet werden. Unter hohen Sicherheitsstandards und völlig unabhängig von externen Datacenter-Betreibern.

Standortunabhängige und hybride Nutzung

Die nativen Apps für Smartphones und Webclients mit ebenso moderner wie übersichtlicher Oberfläche haben wesentlich zur schnellen Akzeptanz in der täglichen Praxis beigetragen. Von den ersten Planungen bis zum Rollout vergingen lediglich drei Monate. Die User aller Häuser waren nach kurzer Schulung mit den App-Funktionalitäten vertraut, sodass Virtual PBX heute aus dem Alltag nicht mehr wegzudenken ist.

Allen Herausforderungen souverän gewachsen

Geht heute ein Anruf unter der zentralen Nummer im APART Hotel ein, wird er schon per Ansage selektiert und automatisch sowie zeitbasiert der richtigen Kontaktperson zugewiesen – unabhängig davon, ob es um eine Zimmerreservierung oder einen Platz im Restaurant bzw. Bistro geht. Auch die Mitarbeitende mit Managementaufgaben im Home Office sind in den Call Flow eingebunden und können das Netz völlig standortunabhängig nutzen. „Theoretisch könnte ich mich über die App von einer einsamen Insel aus um die Geschicke in Rotkreuz kümmern“, scherzt Philipp Lorentsen. Viel wichtiger ist ihm jedoch, dass Gäste gerade in Notfällen direkt zum Sicherheitsdienst durchgestellt werden. „Interscale wurde uns von unserem IT-Partner empfohlen und hat generalistisch die komplette Regie über das Projekt übernommen. Denn uns war es wichtig, einen festen regionalen Ansprechpartner zu haben. So sind wir auch auf der sicheren Seite, sollte einmal unvorhersehbare Probleme geben und erst recht, wenn wir zur Jahreswende unser Netz erneut erweitern.“ Besser kann man eine Win-Win-Situation nicht umschreiben.

WWZ

QUICKLINE

3CX

interscale

Connecting Business

INTERSCALE AG
Gubelstrasse 12, CH-6300 Zug
Telefon: +41 41 511 21 90
E-Mail: info@interscale.ch