



Quand téléphonie rime avec Microsoft Teams

Avec le serveur d'appels innovaphone et Microsoft Teams, T&N crée une plateforme UCC performante pour le Zurich Development Center.



Heinz Baumann

Key Account Manager T&N AG

Au centre de congrès Zurich Development Center (ZDC), le bien-être et la sécurité des clients sont une priorité absolue. T&N crée pour le ZDC une plateforme qui combine toutes les fonctionnalités de communication et de collaboration, et répond en même temps aux exigences spécifiques de l'hôtellerie. Le personnel peut ainsi servir les clients encore plus efficacement et bénéficier lui-même de processus plus efficaces.

Le Zurich Development Center est perché sur les collines de la ville de Zurich. Ce campus de 12200 m² est le centre de congrès du groupe Zurich Insurance. Il comprend six bâtiments principaux nichés dans un vaste parc. Le complexe hôtelier et événementiel est situé sur le site de la clinique Bircher-Benner, fondée en 1903, et combine aujourd'hui les chalets suisses traditionnels originels avec une technologie de pointe.

Une plateforme UCC pour l'hôtellerie

Lorsque le ZDC a eu besoin de remplacer son système de téléphonie, la situation était claire: la solution «traditionnelle» devait être remplacée par une plateforme de communications et de collaboration unifiées (UCC). Avec UCC, des services importants tels que la téléphonie, les visioconférences, le partage de bureau ou la messagerie instantanée sont réunis sur une seule interface utilisateur. Le regroupement des canaux améliore la communication et débouche sur des processus commerciaux plus efficaces.

Au ZDC, Microsoft Teams était déjà utilisé pour la collaboration. Mais en matière de communication, MS Teams ne répond pas à toutes les exigences d'une solution moderne pour l'hôtellerie et le back-office, comme la connexion au logiciel de l'hôtel et l'intégration de l'évacuation des chambres. La solution consiste à intégrer une plateforme de communication appropriée à MS Teams pour ainsi bénéficier des avantages des deux systèmes.

La garantie d'une intervention rapide

Urs Fischer, Head of Multimedia Technology, et Anton Horath, ingénieur système chez ZDC, ont décidé de mettre en œuvre ce projet avec T&N. «Nous collaborons avec T&N depuis de nombreuses années. La coopération fonctionne très bien», confirme-t-il. La proximité géographique, 15 minutes en voiture entre le siège de T&N et le ZDC, a également joué en faveur de T&N en tant que partenaire. «En cas de problème technique, nous voulons avoir un technicien sur place rapidement», explique Urs Fischer.

T&N marie innovation et fiabilité. J'ai beaucoup apprécié la mise en œuvre efficace du projet et le bon dialogue avec toutes les parties prenantes.



Urs Fischer

Head of Multimedia Technology,
Zurich Development Center

Fusionner deux mondes

Si le choix de la solution de communication s'est porté sur innovaphone, c'est notamment parce que ce système permet de résoudre l'intégration de MS Teams de manière très élégante. L'intégration de MS Teams est basée sur la solution de routage direct utilisant un Session Border Controller. Cela permet d'utiliser MS Teams comme plateforme principale sans devoir se priver des avantages d'un système de télécommunication moderne. La connexion au logiciel de l'hôtel et l'intégration de l'évacuation des chambres sont assurées. Les employés de bureau passent des appels depuis MS Teams en utilisant leur propre numéro de téléphone et sont joignables entre eux via le numéro interne de l'entreprise.

La sécurité des clients avant tout

Dans l'éventualité d'une évacuation des chambres, il est indispensable d'avoir une solution de communication stable et fiable. En cas d'incendie, tous les clients doivent être alertés rapidement. À cet effet, la centrale domotique a été connectée à innovaphone. L'alarme incendie déclenche ainsi un appel automatique vers tous les téléphones des chambres et vers le personnel de service de ZDC. Cela fonctionne sans serveur d'alarme séparé. T&N a veillé à ce que l'évacuation des chambres continue à fonctionner sans interruption dans les 86 chambres de l'hôtel tout au long du changement de système. Le système a été

conçu avec une redondance et garantit ainsi une disponibilité très élevée.

L'étape suivante a consisté à connecter le système innovaphone au logiciel de l'hôtel. L'un des avantages est que le personnel de la réception voit la durée des appels et les frais à facturer directement dans l'application de l'hôtel lors du check-out. Les fonctions importantes comme le transfert d'appels sont exécutées par simple glisser-déposer sur l'écran.

La recette du succès: le dialogue

À l'achèvement du projet, Urs Fischer se montre très satisfait: «Le nouveau système a fonctionné parfaitement en l'espace d'une journée». Pour lui, les réunions de coordination hebdomadaires avec toute l'équipe du projet ont été l'un des facteurs de réussite du projet. Urs Fischer en est convaincu: «Cela nous a permis d'identifier très tôt les difficultés qui se présentaient».

L'échange constant avec les clients caractérise la philosophie de T&N. En effet, chez T&N, on est convaincu que le dialogue avec les clients et les partenaires est un facteur déterminant pour la réussite de la collaboration.

Prestations de T&N

- Conseil, conception et gestion du projet
- Implémentation et configuration de la solution de communications unifiées innovaphone
- Intégration MS Teams et application vocale
- Installation et configuration des nouveaux téléphones de bureau et de conférence
- Installation et configuration de la plateforme VM redondante pour la solution UCC
- Formation du personnel
- Maintenance du système et assistance technique après l'achèvement du projet

Avantages pour le ZDC

- Softphones pour le personnel au lieu de téléphones de bureau
- Intégration complète dans l'environnement de l'hôtel (application de l'hôtel et évacuation)
- Davantage de confort pour le personnel de l'accueil grâce à un logiciel de commutation téléphonique intuitif
- Protection contre les défaillances grâce à la redondance du système dans un environnement virtuel
- Un serveur d'alarme supplémentaire n'est pas nécessaire du fait de la connexion directe à la centrale domotique