

## Success Story – Bürgenstock Resort Lake Lucerne

### Digital fit und gut aufgestellt für die Zukunft

**Das Bürgenstock Resort in Obbürgen 500 m über dem Vierwaldstättersee zählt zu Recht zur internationalen Topadresse unter den Luxus-Hotels in der Branche. Zahlreiche Superlative sind mit diesem Namen verbunden. Angefangen vom exzellenten Service rund um den Gast, dem herausragendem Angebot und nicht abschliessend der besonders eindrücklichen Architektur, eingebettet in die ohnehin wunderschöne Umgebung des Bürgenbergs. Es gibt selbstverständlich noch sehr viel mehr positive Attribute herauszustellen, die Liste erscheint schier endlos.**

#### Den Gast im Fokus – emsiges Treiben im Hintergrund

Um dem Gast stets ein unvergessliches Erlebnis bieten zu können, müssen die Abläufe und Prozesse im Hintergrund natürlich perfekt funktionieren. Allein der administrative Aufwand, den es braucht, um einen reibungslosen Ablauf gewährleisten zu können, ist immens. Und hier punktet das Bürgenstock Resort erneut. Um der anspruchsvollen Aufgabe gerecht zu werden, hat sich das Management für die Einführung eines Enterprise Content Managementsystems (ECM) entschieden, der einzig sinnvollen Lösung in dieser Anforderungsumgebung.

Es wurde ein Projekt gestartet, um möglichst viele Arbeitsabläufe automatisieren zu können.

Die Einführung eines intelligenten Enterprise Content Management Systems (ECM) schien hierfür die einzige Lösung. Nach einer ausführlichen Phase der Evaluierung hat man sich für das System von M-Files entschieden, einem der weltweiten Marktführer im Bereich der intelligenten Informationsmanagementsysteme. Die Graphax AG wurde aufgrund der grossen

Erfahrung in diesem Bereich als Integrator mit der Umsetzung beauftragt.

#### Erfolgreiche Digitalisierung braucht eine Vision

Dank der strategischen und visionären Herangehensweise des Managements vom Bürgenstock war schnell klar, was das System zukünftig leisten sollte, waren die Prozesse doch bereits in Verwendung und mussten somit digital abgebildet werden.

So wurde, um nur ein Beispiel zu nennen, sehr viel Wert auf die digitale Abbildung des Prozesses für einen Einkaufsantrag inklusive Antrag, Bewilligungsschritte, Abgrenzung und Fakturierung gelegt. Die Anträge, die im Bürgenstock Resort aufgrund der Grösse des Unternehmens eine beeindruckende Menge darstellen, können nun einfach „per Knopfdruck“ beantragt, bearbeitet, weitergeleitet und genehmigt werden.

Unter der Federführung von Christoph Lorenz, Director of Finance wurden an die 30 weitere Workflows abgebildet, die es nun ermöglichen, die anfallenden Arbeiten standardisiert, effizient, nachvollziehbar, reversionssicher und im geforderten Informationsgehalt zu erledigen. Der gewonnene Mehrwert ist enorm

und man ist bestens aufgestellt um den täglichen Anforderungen der über 800 Mitarbeiter, Gäste und der Lieferanten zentral zu bearbeiten.

### **Immer besser werden**

Mit dem hohen Anspruch, den das Bürgenstock Resort an sich hat, hört eine Optimierung der Prozesse nie auf. Es gilt immer wieder Weiterentwicklungen durchzuführen und Verbesserungen umzusetzen. Die Graphax AG ist hier der richtige Partner, um im aktiven Austausch die nächsten Schritte zu gehen, damit sich die Mitarbeiter vor allem um eines kümmern können: Den Gast. Der effektive Support, bei Bedarf natürlich auch vor Ort, ist durch die Graphax AG jederzeit gewährleistet.

### **Viele Vorteile durch intelligente Digitalisierung**

- Digitaler Kreditoren-Prozess
- Automatisierte Workflows
- Elektronische Personaldossiers
- Definierte Freigabe-Prozesse
- Einfachste Vergabe der Zugriffsberechtigungen
- Kaum noch physische Drucke
- GDPR-konforme Ablage, revisionssicher
- Einfachste Dokumentensuche dank integrierter OCR Software Chronoscan
- Abteilungübergreifendes Arbeiten möglich, keine Verzögerungen
- Mitarbeiter können flexibler eingesetzt werden
- 360-Grad-Sicht auf die Daten, Steuerungstool

### **Positiv in die Zukunft**

Durch die Einführung des intelligenten Informationssystems von M-Files ist das Bürgenstock Resort ganz sicher sehr gut aufgestellt und kann den zukünftigen Anforderungen des Marktes nicht nur gelassen entgegensehen, sondern sie sogar massgeblich beeinflussen.

### **Bürgenstock Hotels & Resort Lake Lucerne**

Das Bürgenstock Resort Lake Lucerne ist Teil von The Bürgenstock Selection mit Sitz in Zug, Schweiz. Das Resort umfasst 383 Zimmer und Suiten in vier Hotels: das Bürgenstock Hotel & Alpine Spa, das Palace Hotel & Conferences, das Waldhotel Health & Medical Excellence mit einem Health & Medical Center und die Taverne 1879. Zum Resort gehören auch zehn Restaurants, Bars und Lounges, 67 Residence Suiten, ein 10 000 m<sup>2</sup> grosser Alpine Spa und ein breites Angebot an Freizeitaktivitäten. Das Portfolio von The Bürgenstock Selection besteht aus dem Bürgenstock Resort Lake Lucerne, dem Hotel Schweizerhof Bern & Spa (99 Zimmer) und dem Royal Savoy Hotel & Spa Lausanne (196 Zimmer). Das gesamte Investitionsvolumen von The Bürgenstock Selection beträgt eine Milliarde Franken.

#### **Graphax AG**

Riedstrasse 10  
8953 Dietikon

058 551 11 11  
info@graphax.ch  
www.graphax.ch

Graphax AG mit Hauptsitz in Dietikon bei Zürich und acht Filialen in der Deutsch- und Westschweiz beschäftigt rund 190 Mitarbeiter. Aufgrund des breiten Leistungsspektrums gehört die Firma zu den führenden Anbietern für innovative Technologien in den Bereichen Enterprise Content Management, IT Services, Printerpark-Bewirtschaftung und Komplettlösungen für den digitalen sowie papiergebundenen Dokumentenworkflow im B2B-Umfeld in der Schweiz.