



Success Story – Hotel Schweizerhof Zürich

Noch besserer Kundenservice durch innovatives ECM in modernem Traditionshotel

Das Hotel Schweizerhof Zürich suchte eine einfache und ganzheitliche Lösung für das Management von Dokumenten und Prozessen. Die Wahl fiel auf M-Files und den M-Files-Partner Graphax, der die Umstellung vor Ort betreute und das Hotel als Integrationspartner unterstützte. Heute wird im Schweizerhof jedes Dokument in M-Files abgelegt und alle Abteilungen profitieren von einer enormen Erleichterung im täglichen Business durch intelligentes Informationsmanagement.

Kundenorientiertes Traditions Haus mit modernsten Ansprüchen

Der Schweizerhof Zürich begeistert seit mehr als 140 Jahren Besucher aus aller Welt. Das brandneue Traditionshaus mit dem Motto „Making People Happier“ liegt direkt gegenüber dem Hauptbahnhof Zürich und bietet den idealen Ausgangspunkt für Besuche der Limmatstadt.

Mit circa 30'000 Übernachtungen im Jahr und einer Vielzahl Events werden in dem historischen Gebäude unglaublich viele bürokratische Dokumente generiert. Jeder Übernachtungsgast oder Kunde im Bankettbereich bringt Verträge, Rechnungen und Dokumente mit sich, die bisher alle ausgedruckt und abheftet werden mussten. Diese Ablage der Dokumente benötigte nicht nur enorm viel Platz, es dauerte auch sehr lange, die richtigen Unterlagen zu finden und oft war der manuelle Zugriff mühsam und schwierig. Ein schneller und unkomplizierter Austausch zwischen verschiedenen Abteilungen war so meist nicht möglich.

Dass die Mitarbeiter nicht von überall aus auf alle Unterlagen zugreifen konnten, behinderte die schnelle

und zuverlässige Auskunft für die Kunden und beeinträchtigte das Hotel somit in der Umsetzung seines Hauptanliegens: bestem Kundenservice.

„Um den grossen administrativen Umfang bewältigen zu können, haben wir uns für das Informationsmanagementsystem M-Files entschieden. Meiner Meinung nach das innovativste und benutzerfreundlichste System auf dem Markt zurzeit.“

Andreas Stöckli, General Manager des Hotels Schweizerhof Zürich

Intelligentes Informationsmanagement schafft Transparenz und Effizienz

Mit M-Files können nun Verträge, Rechnungen und alle anderen Dokumente und Unterlagen zusammen abgelegt werden. Wurden sie früher in Papierform in verschiedenen Ordnern für die unterschiedlichen Zwecke abgeheftet, stehen sie nun zentral und digital zur Verfügung. Das spart nicht nur bei der Ablage enorm Zeit, sondern auch bei der Verarbeitung. Alle Informationen und Unterlagen zu einem Kun-

den können nun mit einem Klick aufgerufen werden. Zusätzlich werden die Dokumente nun nach einem einheitlichen Schema klassifiziert und einheitlich verwaltet. Sie sind für jeden berechtigten Mitarbeiter sofort auffindbar, was natürlich auch die übergreifende Zusammenarbeit der verschiedenen Abteilungen erleichtert. Die Mitarbeiter an der Rezeption und in der Reservierung finden alle benötigten Unterlagen extrem schnell und sind so gegenüber den Kunden jederzeit auskunftsfähig. Weiterhin entfallen die Ablage und Archivierung in Papierform. Das spart den Mitarbeitern nicht nur enorm viel Zeit, sondern schafft auch räumlich viel mehr Platz für andere Dinge.

Auch neue Mitarbeiter profitieren von dem neuen System: Sie finden alle gesuchten Informationen sehr schnell und können sich gut und rasch selbst einfinden. Das verkürzt die Einweisung neuer Kolleginnen und Kollegen durch die bestehenden Mitarbeiter.

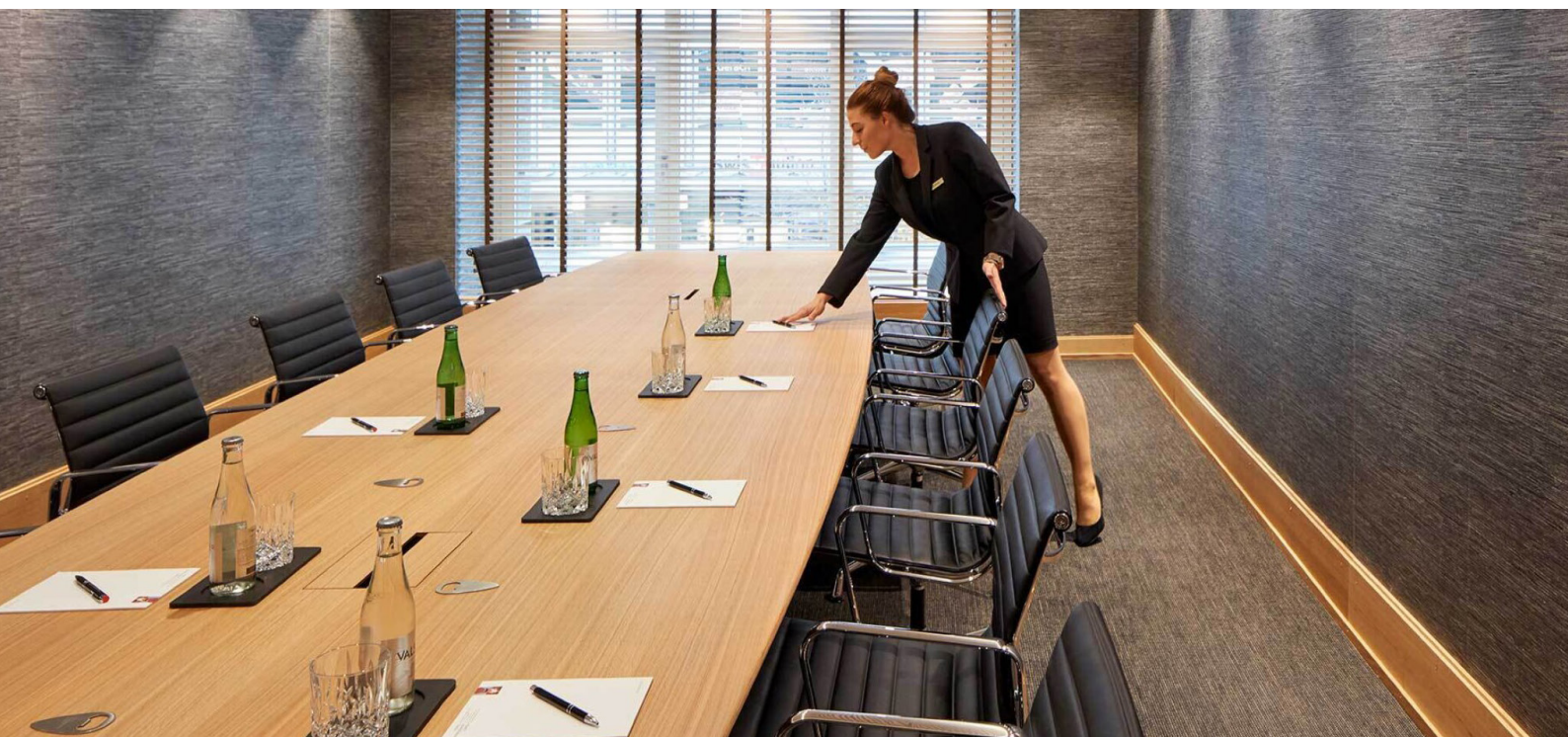
“Durch die Einführung von M-Files haben wir jetzt im täglichen Business eine enorme Arbeitserleichterung. Wir haben alle Unterlagen nun zusammen an einem Ort und jederzeit und von überall digital auf Knopfdruck verfügbar.”

Jessica Heeren, Leitung Bankett im Hotel Schweizerhof Zürich

Mit einer Investition von rund 40'000 Franken hat das Vier-Sterne-Haus nun so gut wie alle Prozesse digitalisiert. Nur die Prozesse in der Küche sind ganz bewusst nicht digitalisiert.

Graphax überzeugt als Partner

Der langjährige M-Files-Partner Graphax ist auf einfache und skalierbare IT-Strukturen für Hotels spezialisiert. In dem Projekt mit dem Schweizerhof Zürich fungierte Graphax als Integrationspartner und beriet den Kunden auch in Fragen der Prozessgestaltung und organisatorischen Einführung. General Manager Andreas Stöckli legte dabei in Zusammenarbeit mit Graphax das grosse umfassende Digitalisierungsziel fest. Für den Erfolg des Projekts war die Umsetzung und Aufklärung der Mitarbeiter entscheidend. Das Gesamtprojekt wurde zunächst in kleine Teile aufgeteilt, um das Hotel Stück für Stück der Digitalisierung näher zu bringen und die Mitarbeiter dabei nicht zu überfordern. Sie sollten im Digitalisierungsprozess mitgenommen werden und wurden dazu erst über die Vorteile und die Sinnhaftigkeit der Umstellung aufgeklärt und dann bei der Implementierung Schritt für Schritt begleitet. So konnte M-Files eine ganzheitliche Lösung für das gesamte Haus werden und jeder Einzelne konnte seine Vorteile aus dem Projekt ziehen. „Wir sind davon überzeugt, mit M-Files die richtige Lösung



gefunden zu haben“, berichtet Andreas Stöckli, General Manager beim Hotel Schweizerhof Zürich. „Die Integration mit Graphax ist hervorragend gelaufen, die Beratung war auf Augenhöhe und die Erreichbarkeit, wenn wir ein Problem hatten, stets sichergestellt.“

Digitalisiert für die Zukunft

Mit der Integration von M-Files hat das Hotel Schweizerhof Zürich nahezu alle Prozesse digitalisiert und geht so mit der Zeit. Hauptanliegen für die Digitalisierung war es, in allen Bereichen von überall aus schnell auf alle Dokumente zugreifen zu können und nicht mehr lange nach Unterlagen suchen zu müssen. Dieses Ziel hat der Schweizerhof Zürich gemeinsam mit

M-Files und Graphax Schritt für Schritt erreicht. Der Schweizerhof kann seinen Kunden jetzt einen noch besseren Kundenservice bieten und seine Mitarbeiter spüren eine deutliche Erleichterung im täglichen Arbeitsalltag.

“Wir sind davon überzeugt, mit M-Files die richtige Lösung gefunden zu haben. Die Integration mit Graphax ist hervorragend gelaufen, die Beratung war auf Augenhöhe und die Erreichbarkeit, wenn wir ein Problem hatten, stets sichergestellt.“

Andreas Stöckli, General Manager des Hotels Schweizerhof Zürich

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.