

Name	SUISA
Branche	Dienstleistungen
Geschäftsstellen	3
Mitarbeitende	200+
Website	suisa.ch

Kunde seit	2013
Bezogene Produkte und Services	Business VPN, Business Voice IP-PBX, Managed PBX, Business Numbers, Business Housing
Key Account Manager	Nenad Stanojevic, nenad.stanojevic@upc.ch

**«An UPC Business schätzen wir die persönliche Betreuung, den raschen Support sowie den Vorteil, alles aus einer Hand in einem Managed Service zu beziehen.»** Hansruedi Jung, Head of System Technologies

## Ausgangslage

Die SUISA ist die Genossenschaft der Urheber und Verleger von Musik. Über 38 000 Komponisten, Textautoren und Musikverleger sind in der Genossenschaft organisiert. Sie zieht für ihre Mitglieder Urheberrechtsentschädigungen ein, wenn jemand in der Schweiz und in Liechtenstein ihre Musik öffentlich nutzt. Dank Verträgen mit über 100 Schwestergesellschaften in aller Welt nimmt sie die Rechte von insgesamt zwei Millionen Urhebern und Verlegern wahr. Die SUISA beschäftigt über 200 Mitarbeitende an den Standorten Zürich (Hauptsitz), Lausanne und Lugano.

2013 musste die technisch überholte Telefonie-Infrastruktur ersetzt werden. Neu wurde die Service-Zuständigkeit dem internen IT-Team übertragen. Da die Telefonie nicht zu dessen Kernaufgabe gehört, war es dem IT-Team wichtig, einen Partner zu finden, der die Telefonanlage als Managed Service anbietet. In Bezug auf die technischen Anforderungen war man sich einig, dass die neue Lösung auf VoIP basieren und das Telefonieren mit Tischgeräten und guter Sprachqualität weiterhin möglich sein soll. Auf dieser Grundlage wurden mehrere Offerten eingeholt. Anschliessend liess man sich die Lösungen bei verschiedenen Anbietern vorführen. Die Wahl fiel auf UPC Business, weil die Kundenbedürfnisse in der offerierten Lösung am besten umgesetzt wurden.

2018 richtete SUISA ein neues Call Center am Hauptsitz ein, das seit dem 1. Januar 2019 in Betrieb ist. Dafür wurde eine leistungsfähigere Telefonanlage benötigt.

## Lösung

UPC Business betreibt in ihrem Rechenzentrum in Otelfingen eine IP-Telefonanlage für alle SUISA-Standorte mit insgesamt 270 Telefongeräten. Die Anlage wird durch den Partner Burkhalter Net Works betreut. Alle Standorte inklusive Rechenzentrum sind über Business VPN verbunden. Der VPN Service wird ausschliesslich für Telefonie benutzt. Der Hauptsitz ist via Glasfaser mit 2 x 10 Mbit/s (Main und Backup) angebunden, Lausanne via SDSL mit 4 Mbit/s und Lugano via Glasfaser mit 2 Mbit/s. Der SIP-Trunk arbeitet mit 10 Mbit/s. Firmeninterne Anrufe sind kostenlos. Für externe Verbindungen wurde ein Flatrate-Tarif vereinbart. Business Numbers wird vom Call Center benötigt.

Die neue Telefonie-Infrastruktur wurde 2013 termingerecht in Betrieb genommen. Die Migration verlief reibungslos.

## Extrameilen

UPC Business gestaltet den Managed Service skalierbar. So konnte SUISA 2018 auf eine grössere IP-Telefonanlage migrieren, welche die Anforderungen des Call Centers besser erfüllt. Um die Telefoniekosten zu senken, schlug UPC Business einen Wechsel vom Minutentarif auf den Flatrate-Tarif vor.

Stand: Januar 2020