

Name	TUI Suisse Ltd
Branche	Touristik
Geschäftsstellen	62
Mitarbeitende	ca. 500
Website	tui-suisse.com / tui.ch

Kunde seit	2006
Bezogene Produkte und Services	Business VPN, Managed LAN/WLAN, Business Internet, GigaClass Services, Virtual PBX, IP-PBX
Strategic Account Manager	Peter Horvath, peter.horvath@upc.ch

**«UPC Business ist für uns ein langjähriger und zuverlässiger Partner. Wir schätzen die unkomplizierte und direkte Zusammenarbeit und die Bereitschaft, das gute Preis-Leistungs-Verhältnis auch bei gestiegenen Anforderungen durch den Einsatz innovativer Lösungen zu wahren.»** Marc Poledniczek, Director IT Management

## Ausgangslage

Die TUI Suisse Ltd ist eine hundertprozentige Tochtergesellschaft der TUI Group, des weltweit führenden Touristikonzerns mit Sitz in Hannover. Neben der Kernmarke TUI gehört die Marke airtours zum Unternehmen. Exklusiv in der Schweiz vertreibt TUI Suisse Hotelmarken wie Robinson oder TUI BLUE sowie die Studien- und Erlebnisreisen der Marken Gebeco, Dr. Tigges und goXplore. Der Vertrieb läuft über 62 eigene Reisebüros, 450 Partnerbüros und das Online-Portal tui.ch.

Seit 2006 vernetzt UPC Business alle TUI-Standorte in der Schweiz. Die Zusammenarbeit wurde auch fortgesetzt, als das Unternehmen 2012 die Verantwortung für den Betrieb der Kommunikationsinfrastruktur an einen internationalen IT-Outsourcing-Anbieter auslagerte. Das Outsourcing brachte jedoch nicht den erhofften Mehrwert, und so beschloss das IT-Management 2017, ein umfassendes Lösungspaket bestehend aus WAN, Internet, Voice, Managed LAN/WLAN und PBX-Anbindung auszuschreiben. Neben UPC Business durften zwei weitere grosse Anbieter offerieren.

Beim für den Kunden wichtigen Preis-Leistungs-Verhältnis waren zwei Angebote führend, darunter das von UPC Business. Ausschlaggebend für den Zuschlag an UPC Business waren die konstant positiven Erfahrungen in der bisherigen Zusammenarbeit. Die Services wurden im ersten Semester 2018 in Betrieb genommen.

## Lösung

Die SDSL-Anschlüsse des bestehenden WAN-Service wurden aus Kostengründen durch den UPC BACS Service, basierend auf VDSL-Anschlüssen, ersetzt. Die Bandbreiten für Business VPN betragen in den Filialen 50/5 Mbit/s und in den beiden Rechenzentren in Zürich je 300/300 Mbit/s (eines befindet sich im Hauptsitz, das andere extern bei EveryWare). Diese sind via GigaClass Services (1 Gbit/s) miteinander verbunden.

Im externen Rechenzentrum befindet sich eine IP-Telefonanlage mit 400 Kanälen, die per SIP-Trunk mit der Telefonieplattform von UPC Business verbunden ist. Das Firmennetz

wird auch für Telefonie verwendet. Quality of Service (QoS) sorgt für beste Sprachqualität. Der komplexe VoIP-Service ist in das ICT-System des Konzerns integriert und wird vom Kunden selbst betrieben. Gespräche innerhalb des Schweizer Firmennetzes sind kostenlos, für ausgehende externe Verbindungen wird ein Minutentarif verrechnet.

In den Filialen benutzen die Mitarbeitenden Thin Clients mit Citrix-Technologie für den Zugriff auf das Rechenzentrum der Konzernzentrale in Hannover sowie Tablets für die Beratung. Die lokalen Netze der Filialen werden von UPC Business managed und sind teilweise mit Wireless Access Points (WLAN) ausgestattet.

Der primäre Internet-Service wird konzernseitig in Hannover zur Verfügung gestellt und über den internationalen Backbone verbreitet. Zusätzlich stellt UPC Business einen dedizierten Internet-Service in der Schweiz zur Verfügung.

Mit dieser Lösung konnte TUI Suisse das Preis-Leistungs-Verhältnis der Netzwerkdienste markant verbessern und die IT-Operationen in der Schweiz optimal mit dem IT-System des Konzerns verzahnen.

## Extrameilen

Die Migration von Business VPN auf die BACS-Plattform war für UPC Business in dieser Grössenordnung eine Premiere. Der Betrieb des Service musste vom Produktmanagement neu konzipiert werden. Im Projekt war dies die prägende Herausforderung, wovon der Kunde jedoch nichts merkte.

Die TUI Group plante konzernweit den Umstieg auf eine moderne VoIP-Plattform, die aber in der Terminplanung erst später zur Verfügung stand. Damit die einzelnen Filialen dennoch von Anfang an vom VoIP-Service profitieren konnten, stellte UPC Business temporär Virtual PBX über HFC- oder VDSL-Anschlüsse zur Verfügung.

Stand: Dezember 2019