

# TESTIMONIANZA CLIENTE



Nome	SUISA
Settore	Servizi
Sedi	3
Collaboratori	200+
Sito web	suisa.ch

Cliente dal	2013
Prodotti e servizi	Business VPN, Business Voice IP-PBX, Managed PBX, Business Numbers, Business Housing
Key Account Manager	Nenad Stanojevic, nenad.stanojevic@upc.ch

**«Nella collaborazione con UPC Business apprezziamo in particolare l'assistenza personale, i tempi di supporto rapidi e il vantaggio di avere tutto in un'unica soluzione nell'ambito del Managed Service.»** Hansruedi Jung, Head of System Technologies

## Situazione di partenza

La SUISA è la cooperativa degli autori ed editori di musica. Oltre 38 000 compositori, parolieri ed editori musicali aderiscono alla società cooperativa. La SUISA riscuote per conto loro le indennità sui diritti d'autore quando qualcuno utilizza pubblicamente la loro musica in Svizzera e nel Liechtenstein. Grazie ai contratti con oltre 100 società consorelle in tutto il mondo, amministra i diritti di due milioni di aventi diritto in totale. A Zurigo (sede centrale), Losanna e Lugano lavorano circa 200 persone per la SUISA.

Nel 2013, è stato necessario sostituire l'infrastruttura di telefonia che dal punto di vista tecnico risultava ormai obsoleta. La responsabilità del servizio è stata trasferita al team informatico interno. Poiché la telefonia non rientra nelle sue competenze principali, è stato importante trovare un partner che offrisse la gestione dell'impianto telefonico come Managed Service. Per quanto riguarda i requisiti tecnici, è stato concordato che la soluzione deve basarsi anche in futuro su VoIP, sulla telefonia con dispositivi da tavolo e su una buona qualità vocale. Sulla base di questi requisiti sono state richieste diverse offerte. In una seconda fase i vari fornitori hanno presentato all'azienda le loro soluzioni. La scelta è ricaduta su UPC Business, che ha sbaragliato la concorrenza offrendo una soluzione allineata alle esigenze del cliente.

Nel 2018, SUISA ha istituito presso la sua sede principale un nuovo call center operativo dal 1° gennaio 2019. Questo ha richiesto l'installazione di un impianto telefonico ancora più potente.

## Soluzione

UPC Business gestisce un sistema telefonico IP nel suo data center di Otelfingen per tutte le sedi SUISA con un totale di 270 apparecchi telefonici. L'impianto è gestito dal partner Burkhalter Net Works. Tutte le sedi, incluso il data center, sono connesse tramite Business VPN. Il servizio VPN è utilizzato esclusivamente per la telefonia. La sede centrale è collegata tramite fibra ottica con 2 x 10 Mbit/s (main e backup), Losanna via SDSL con 4 Mbit/s e Lugano tramite fibra ottica con 2 Mbit/s. Il SIP Trunk lavora con 10 Mbit/s. Le chiamate interne sono gratuite. Mentre per i collegamenti esterni è stata concordata una tariffa flat. I numeri aziendali sono necessari per il call center. La nuova infrastruttura di telefonia è stata realizzata nel 2013 nei termini previsti. La migrazione è avvenuta senza intoppi.

## Investiamo più del dovuto

UPC Business rende scalabile il Managed Service. Pertanto, nel 2018 SUISA è stata migrata a un impianto telefonico IP più grande che soddisfa meglio i requisiti posti dal call center. Per ridurre i costi della telefonia, UPC Business ha proposto di passare dalla tariffa al minuto alla tariffa flat.

Ultimo aggiornamento: gennaio 2019