

Nome	Orell Füssli Thalia AG
Settore	Libreria
Filiali	35
Collaboratori	700
Sito web	orellfüssli.ch

Cliente dal	2017
Prodotti e servizi	Internet, MPLS-VPN, Managed IP-PBX
Key Account Manager	André Meyes, andre.meyes@upc.ch

**«Apprezziamo molto la flessibilità e la collaborazione semplice, chiara e sincera con UPC Business. La nuova soluzione costa il 40% in meno e offre prestazioni decisamente migliori.»** Dominik Blunk, Responsabile IT, Orell Füssli Thalia AG

## Situazione di partenza

Orell Füssli Thalia AG è una joint venture di Orell Füssli Buchhandlungs AG e Thalia Bücher AG. Con le sue 35 filiali, la piattaforma online orellfüssli.ch e la nuova Delivros Orell Füssli AG, è la libreria leader di mercato in Svizzera.

La fusione, avvenuta nel 2013, ha costituito una sfida importante per la direzione IT. In particolare, in ambito di rete, erano attivi diversi fornitori e contratti, il che ha avuto un impatto negativo sull'assistenza e sulla struttura dei costi. A fine 2016, la direzione IT ha deciso di modernizzare e unificare il servizio Internet e la telefonia di rete fissa in tutte le filiali. Sono stati consultati due dei tre maggiori Corporate Network Carrier in Svizzera e all'inizio del 2017 ne sono stati testati i servizi in una filiale pilota. La soluzione proposta da UPC Business conteneva una connessione Internet altamente disponibile oltre a una MPLS-VPN per la telefonia IP e a telefoni DECT.

L'esperienza avuta con UPC Business e i risultati del progetto pilota svoltosi presso la filiale della stazione di Zurigo Stadelhofen hanno convinto maggiormente la direzione IT. I servizi sono stati attivati, entro i termini prestabiliti, a partire dall'autunno 2017.

## Soluzione

Il set up per Internet e la rete fissa sono oggi identici in tutte le filiali. I Thin Client locali sono collegati via Internet (IPsec) al centro di calcolo in Germania. 21 filiali sono collegate alla rete in fibra ottica e utilizzano un collegamento SDSL/VDSL. Per il servizio Internet è disponibile una larghezza di banda tra 18 e 100 Mbit/s. Questa disponibilità viene aumentata in tutte le filiali mediante un router supplementare per il backup con un collegamento di rete mobile (4G) (dove necessario, la ricezione è stata ottimizzata con ulteriori antenne esterne).

Affinché la qualità delle chiamate sia al top per la rete fissa, viene fornita in esclusiva per VoIP, una MPLS-VPN con una larghezza di banda di 2 Mbit/s. Il traffico voce di tutte le filiali viene gestito tramite una IP-PBX nel Data Center di UPC. Nelle filiali vengono utilizzati telefoni DECT. I numeri di telefono regionali sono stati trasferiti e integrati con un nuovo blocco di numeri 058. Dell'installazione, configurazione e manutenzione della telefonia si occupa Burkhalter Net Works, partner UPC Business di lunga data. Affinché il cliente abbia sempre il controllo totale dei costi, è stata accordata una tariffa flat valida per tutte le filiali.

## Investiamo più del dovuto

La configurazione dei telefoni DECT presso la filiale pilota della stazione di Zurigo-Stadelhofen, ha costituito un'enorme sfida a causa delle condizioni dell'edificio e ha richiesto molta flessibilità e talento di improvvisazione da parte del partner.

La larghezza di banda per Internet (rete aziendale) e la MPLS-VPN (rete fissa) è stata studiata su misura.

I cosiddetti pop up store (mobili con rotelle per la vendita di libri nei sottopassaggi delle stazioni) necessitano di una connessione Internet per le ricerche all'interno della banca dati e per la cassa. A tal fine sono stati forniti dei router preconfigurati con schede SIM.

Ultimo aggiornamento: settembre 2019