

TÉMOIGNAGE CLIENT



Nom	SUISA
Branche	Services
Filiales	3
Employés	200+
Site Internet	suisa.ch

Client depuis	2013
Produits et services	Business VPN, Business Voice IP-PBX, Managed PBX, Business Numbers, Business Housing
Key Account Manager	Nenad Stanojevic, nenad.stanojevic@upc.ch

« Nous apprécions particulièrement le service et le suivi personnalisé qu'offre UPC Business, l'assistance rapide et le fait de disposer d'un Managed Service pour tous nos produits chez un seul opérateur. »

Hansruedi Jung, Responsable des technologies système

Situation de départ

SUISA est la coopérative des auteurs et éditeurs de musique. Plus de 38 000 compositeurs, paroliers et éditeurs de musique y sont affiliés. SUISA perçoit pour eux des redevances de droits d'auteur lorsque de la musique est utilisée en public en Suisse et au Liechtenstein. Grâce à des contrats avec plus de 100 sociétés-sœurs dans le monde entier, SUISA représente un répertoire de 2 millions d'auteurs et d'éditeurs. SUISA emploie plus de 200 collaborateurs sur ses sites de Zurich (siège), Lausanne et Lugano.

En 2013, son installation téléphonique dépassée a dû être remplacée. La responsabilité du service a été transmise à l'équipe informatique interne. Étant donné que la téléphonie n'appartient pas à son domaine de spécialité, l'équipe informatique a jugé important de trouver un partenaire qui propose une installation téléphonique en tant que Managed Service. En ce qui concerne les exigences techniques, il était clair que la nouvelle solution devait se baser sur le VoIP, et qu'il devait toujours être possible de téléphoner avec des appareils fixes et une bonne qualité vocale. Sur cette base, plusieurs offres ont été demandées. Finalement, plusieurs solutions ont été présentées par différents fournisseurs. Le choix s'est porté sur UPC Business, car la solution proposée répondait le mieux aux besoins du client.

En 2018, SUISA a mis en place un nouveau call center au siège qui est en service depuis le 1^{er} janvier 2019. Pour cela, une installation téléphonique plus performante a été nécessaire.

Solution

UPC Business exploite dans son centre de calcul d'Otelfingen une installation téléphonique IP pour tous les sites SUISA avec un total de 270 appareils téléphoniques. L'installation est gérée par le partenaire Burkhalter Net Works. Tous les sites et le centre de calcul sont connectés par Business VPN. Le service VPN est uniquement utilisé pour la téléphonie. Le siège est connecté via la fibre optique avec 2 x 10 Mbit/s (principale et backup), le site de Lausanne est connecté par SDSL avec 4 Mbit/s et celui de Lugano par la fibre optique avec 2 Mbit/s. Le SIP trunk fonctionne avec 10 Mbit/s. Les appels internes sont gratuits. Pour les communications externes, un tarif forfaitaire a été convenu. Des numéros Business sont utilisés par le call center.

La nouvelle infrastructure de téléphonie a été mise en service à la date prévue en 2013. La migration s'est très bien passée.

UPC Business se surpasse

UPC Business gère le Managed Service de manière évolutive. Ainsi, SUISA a pu migrer vers une installation téléphonique IP plus grande, qui répondait mieux aux exigences du call center. Afin de diminuer les coûts de la téléphonie, UPC Business a proposé de passer d'un tarif à la minute à un tarif forfaitaire.

État: janvier 2020