

Success Story



Schweizerisches Rotes Kreuz 

Firma
Schweizerisches Rotes Kreuz

Branche
Humanitäre Organisation

Anzahl Standorte
9

Kunde seit
2006

Services im Einsatz
- Connect Internet
- Connect LAN

Account Manager
Roberto Taibo
Name Account Manager
Tel. 043 343 65 77
michael.buettler@upc-cablecom.ch

Erstpublikation
BUSINESSFACTS 1/2010

«Ein wahrer Gewinn für den Kunden»

Das Schweizerische Rote Kreuz ist die wichtigste humanitäre Organisation der Schweiz. Seine föderalistische Vereinsstruktur stellt das ICT-Management vor besondere Herausforderungen. Die Geschäftsstelle SRK in Bern hat für die Rotkreuzkantonalverbände und nahestehende Organisationen ein attraktives Angebot kreiert. Im Verbund mit den Services von upc cablecom ist das Angebot «ein wahrer Business Enabler», sagt Benno Stucki, Leiter ICT Services.

Herr Stucki, wie ist Ihr Team in die SRK-Organisation eingebettet, und welchen Auftrag hat es?

Als Fachabteilung sind wir dem Departement Finanzen/Personal/Dienste innerhalb der Geschäftsstelle angegliedert. Wir agieren als «Cost Center», das heisst, unsere operativen Abteilungen kaufen unsere Dienstleistungen zu einem internen Verrechnungspreis ein. Unser Auftrag lautet: Bereitstellen von qualitativ hochstehenden ICT-Services mit optimaler Performance und Verfügbarkeit.

Wer sind Ihre Kunden?

Wir erbringen unsere Dienstleistungen primär für unsere Kunden der Geschäftsstelle und für das Sekretariat der Kantonalverbände SRK an den Standorten Bern und Wabern. Dank konsequenter Zentralisierung unserer Services auf einer Citrix-Terminalserver-Plattform können wir unsere Dienstleistungen zudem allen schweizerischen Rotkreuzorganisationen im ASP-Modell zur Verfügung stellen. Heute bedienen wir diverse Kantonalverbände wie zum Beispiel Bern, Aargau, Luzern, Basel-Landschaft, St. Gallen und Zug. Einige haben ihre gesamte IT an uns ausgelagert, andere nutzen nur gewisse Applikationen. Aufgrund der föderalistischen Organisation sind die Kantonalverbände autonom und frei in der Wahl ihrer Dienstleistungspartner. Es freut uns, dass weitere Kantonalverbände signalisiert haben, künftig ebenfalls gewisse Dienstleistungen von uns zu beziehen.

Rettungsorganisationen und Institutionen des SRK sowie weitere nahestehende Organisationen sind ebenfalls berechtigt, IT-Dienstleistungen von uns zu beziehen. Gegenwärtig nut-



upc cablecom
business

Zur Person



Benno Stucki, 47, arbeitet seit seiner Ausbildung zum Kaufmann in der Informatik. Seine beinahe 30-jährige IT-Berufserfahrung führte ihn anfänglich in die Software-Entwicklung, später in die Analyse und die Projektleitung. Betriebswirtschaftliches Wissen eignete er sich an einer Kader- und Managementschule an. Sein Informatikwissen erlangte er an einer Wirtschaftsinformatikschule und in zahlreichen IT-Fachkursen. Zu seinen Arbeitgebern zählten ein Elektronikkonzern, eine Grossbank, ein Grossmarkt und die Bundesverwaltung. 1995 wechselte er zur zentralen Geschäftsstelle des SRK, wo er die Leitung der ICT-Services übernahm.

Stucki lebt mit seiner Frau und seinen beiden Kindern im Emmental. Der lizenzierte Privatpilot bevorzugt heute das Steuern von Modellhelikoptern und geniesst die Freizeit in der Natur.

„Das Netzwerk ist absolut matchentscheidend. Als Basisservice muss es zu 100 Prozent zuverlässig und leistungsfähig sein.“

zen zum Beispiel auch die Direktion Blutspendedienst SRK, die Stiftungen Blutstammzellen und Swisstransplant sowie die Schweizerische Flüchtlingshilfe unsere ICT-Servicepalette.

Welche Services bieten Sie Ihren Kunden an?

Unser Angebot beginnt bei der Office-Palette und führt über ein mit Spezialmodulen angereichertes ERP-System bis zur komplexen CRM-Lösung. Weiter unterhalten wir seit einigen Jahren ein modernes VoIP-Telefoniesystem, das voll in die MS-Office- und die Business-Applikationen integriert ist. Grundsätzlich zählen die Kommunikationssysteme wie Mail und Telefon zu unseren wichtigsten Instrumenten.

Ein weiterer Bereich sind Spezialanwendungen im Gesundheitswesen, die wir gewissen Partnerorganisationen zur Verfügung stellen. Abschliessend seien unzählige Webseiten genannt, die von unseren Webmastern gepflegt und gehostet werden. Einige dieser Webseiten verfügen über komplexe Schnittstellen zu unseren ERP-Systemen.

Welche Argumente führen Sie für Ihr Angebot ins Feld?

Die strategische Relevanz der IT ist auch den Verantwortlichen kleinerer Kantonalverbände bewusst, und manch ein Geschäftsführer musste erfahren, dass der Ausfall eines IT-Systems den operativen Betrieb stundenlang lahmlegen kann. Die Frage stellt sich: Lohnt es sich für einen Betrieb mit fünf bis zehn Mitarbeitenden, eigene redundante oder auf Clustersystemen basierende Systeme zu betreiben? Nur schon der Unterhalt eines eigenen Mailservers mit professionellem Schutz gegen Spam und Viren ist in kleineren Betrieben ein fragwürdiger Luxus. Kosten und Nutzen stehen in keiner Relation. Konsequentes Outsourcing soll unseren Kunden helfen, sich wieder voll und ganz ihren Kernaufgaben zuwenden zu können.

Welche Services werden derzeit am meisten geschätzt? Wohin geht der Trend?

Da kommen mir spontan unsere beiden Kernapplikationen ERP und CRM in den Sinn. Unser ERP-System wurde mit SRK-spezifischen Modulen ergänzt. Diese Spezialmodule umfassen Dienstleistungen, die von unseren Kantonalverbänden erbracht werden, so zum Beispiel den SRK-Fahrdienst, das SRK-Notrufsystem für ältere und betagte Menschen, den Entlastungs- und Betreuungsdienst für kranke Menschen und Kinder und das SRK-Kurswesen mit einer umfangreichen Kursadministration.

Unser CRM-System unterstützt unsere Marketingspezialisten bei der Pflege unserer grossen Spenderdatenbank, die mehrere Millionen Adressen umfasst. Unsere Fundraising-Spezialisten nutzen diese Daten und Adressen für zielgerichtete Spendenaktionen.

Die Kantonalverbände überlegen sich nun ernsthaft, auch sogenannte Commodity-Applikationen wie Mail und Office einzukaufen. Da unsere ERP- und CRM-Systeme stark mit der Office-Palette interagieren, hat der nutzende Kantonalverband die Office-Programme per se als Schnittstellenapplikation zur Verfügung. So gesehen ist es sinnlos, die komplette Office-Palette nochmals auf dem lokalen PC zu installieren und dort pflegen zu müssen.



Mitarbeitende des SRK aktuell im Einsatz in Haiti. Foto: SRK

Welche besonderen Vorteile bieten Sie Ihren Kunden?

Unsere Services und jene von upc cablecom sind ein wahrer Gewinn für den Kunden. Was gibt es Schöneres für einen Geschäftsführer eines Kantonalverbandes, als sich darauf verlassen zu können, dass sich ein professionelles Team rund um die Uhr um seine IT-Umgebung kümmert? Er hat nur noch einen Ansprechpartner - unseren zentralen Service Desk. Im Betrieb arbeiten Server- und Netzwerktechniker, die unsere redundanten Systeme in zwei geografisch getrennten Lokationen in Schwung halten. Abgerundet wird der Full Service mit ausgewiesenen IT-Projektleitern und Software-Entwicklern, die neue Kundenwünsche und Bedürfnisse bedarfsgerecht, rasch und kostengünstig umzusetzen verstehen.

Schweizerisches Rotes Kreuz

Das Schweizerische Rote Kreuz SRK ist die wichtigste humanitäre Organisation der Schweiz mit fast 50'000 Freiwilligen und 500'000 Mitgliedern. Als vom Bund anerkannte, einzige nationale Rotkreuzgesellschaft ist das SRK Teil der weltweiten Rotkreuzbewegung. Die Geschäftsstelle in Bern erbringt professionelle und bedürfnisgerechte Leistungen im Inland in den Geschäftsfeldern Gesundheit und Integration und im Ausland in den Bereichen Katastrophenhilfe, Wiederaufbau und Entwicklungszusammenarbeit. Die Geschäftsstelle ist zudem Kompetenzzentrum und Dienstleistungserbringerin für die gesamte SRK-Gruppe mit Kantonalverbänden, Rettungsorganisationen und Institutionen. Die Abteilung ICT Services ist in der Geschäftsstelle in Bern angesiedelt.

Infos: www.redcross.ch



Einer der sieben Rotkreuz-Grundsätze ist die Universalität: «Die humanitäre Pflicht ist weltumfassend.»
Foto: Lars Büchi, SRK

Wie grosszügig werden Ihre Budgetforderungen behandelt?

Unser Budget ist verhältnismässig klein. Meine Abteilung unterstützt mit zehn Informatikern und einem Lehrling rund 600 User. Unsere Kunden erwarten moderne Hilfsmittel und zuverlässige, performante ICT-Systeme. Wir bemühen uns deshalb, die Server- und Netzwerkinfrastrukturen konsequent zu erneuern. Als Non-Profit-Organisation sind wir in der glücklichen Lage, von vielen Lieferanten und Herstellern Sonderkonditionen zu erhalten. Die Einsparungen können für humanitäre Projekte eingesetzt werden.

Externe Dienstleistungen kaufen wir nur sehr situativ ein und achten stets darauf, dass ein optimaler Wissenstransfer stattfinden kann. Wir streben eine hohe Autonomie des Eigenbetriebs an, denn nur so können wir günstig produzieren.

Welche Anforderungen stellt Ihr IT-Konzept an die interne und externe Datenkommunikation?

Unsere Services stellen wir über eine performante Citrix-Terminalserver-Farm, die in zwei getrennten Rechenzentren stationiert ist, zur Verfügung. Auf der Kundenseite befindet sich dementsprechend wenig, nämlich nur ein PC mit Citrix-Client. Der Datenverbindung vom Kunden zum Rechenzentrum kommt grösste Bedeutung zu, denn ohne stabiles und leistungsfähiges Netzwerk gerät jeder von uns angebotene Service ins Kreuzfeuer der Kritik. Langsame Antwortzeiten oder lästige «Gummibandeffekte» beim Tastaturschreiben akzeptieren unsere Kunden nicht. Das Netzwerk ist absolut matchentscheidend. Als Basisservice muss es zu 100 Prozent zuverlässig und leistungsfähig sein.

Das SRK arbeitet seit acht Jahren mit upc cablecom zusammen.

Welche Vorteile bringt Ihnen diese Partnerschaft?

Sie bringt uns zwei Vorteile: erstens qualitativ hochstehende WAN-Services und zweitens Services, die für uns bezahlbar sind.

Welche Erfahrungen haben Sie mit upc cablecom gemacht?

Wenn ich mich zurückbesinne, haben wir durchwegs gute Erfahrungen gemacht. Die Mitarbeitenden sind sehr angenehm, haben ein offenes Ohr für die Kundenbedürfnisse und wollen einem nicht Stangenware andrehen. Was mir persönlich immer wieder imponiert, ist die Innovationskraft dieser Firma. Speziell beeindruckt war ich von der Lösungsfindung für das Projekt der Glasfasererschliessung unserer beiden Rechenzentren, die ungefähr fünf

„**Unsere fein aufeinander abgestimmten ICT-Services in Kombination mit den zuverlässigen Kommunikationsdiensten von upc cablecom business sind für uns wahre Business Enablers.**“

Kilometer auseinander liegen. Hier hat uns upc cablecom eine Lösung geboten, welche die Mitbewerber qualitativ und preislich nicht hätten besser machen können. Zu guter Letzt: Wenn mal etwas nicht ganz rund gelaufen ist, wird das bei upc cablecom erkannt, mit dem Kunden besprochen und zur Zufriedenheit aller Beteiligten rasch und unbürokratisch gelöst.

Wie unterstützen Sie Ihre Kunden bei der Wahl der optimalen Kommunikationslösung?

Unsere Kunden haben die Wahl des Terminalserver-Zugriffs via Internet oder via den MPLS-Backbone von upc cablecom. Kleinere Kantonalverbände entscheiden sich anfangs oft für kostengünstige Verbindungen von anderen Providern. Wenn «Best Effort» plötzlich nicht mehr reicht und die garantierte Bandbreite und Verfügbarkeit in den Vordergrund treten, wird der Kunde über den upc cablecom Backbone mit unseren Rechenzentren verbunden.

Welche Unterstützung erhalten Sie dabei von upc cablecom?

upc cablecom unterstützt uns bei der Beratung beim Kunden vor Ort und in der Projektierung, der Erstellung und der Inbetriebnahme der neuen Datenverbindung. Auch im Aftersales werden wir tatkräftig von upc cablecom unterstützt.

Was versprechen Sie sich von der Zusammenarbeit mit upc cablecom mit Blick auf die künftigen Bedürfnisse und Anforderungen der zentralen Geschäftsstelle?

Unsere fein aufeinander abgestimmten ICT-Services in Kombination mit den zuverlässigen Kommunikationsdiensten von upc cablecom business sind für uns wahre Business Enablers. Auch das Schweizerische Rote Kreuz bewegt sich nicht in einem geschützten Markt, sondern muss sich neben vielen anderen Hilfswerken tagtäglich behaupten. Nur mittels kontinuierlicher Kosten-Nutzen-Optimierung sind wir gegenüber unseren Spendern, Gönnern und Projektpartnern glaubwürdig, und nur so behalten wir uns für die Zukunft den Status eines rundum zuverlässigen Dienstleisters zugunsten benachteiligter und hilfsbedürftiger Menschen im In- und Ausland.

Wir sind froh, mit upc cablecom einen zuverlässigen Partner zu haben, und schätzen es, mit diesem Lieferanten auf einer schon fast kameradschaftlichen Basis arbeiten zu dürfen. Hoffen wir, dass dies noch lange so währt!

Herr Stucki, besten Dank für das Gespräch.

Interview: Guido Biland, alphatext.com
Foto: Daniel Hager, Fotograf, Zürich

Your ambition. Our commitment.

Tel. 0800 888 310 | upc-cablecom.biz

Corporate Network • Internet • Phone • TV



upc cablecom
business