

# Banque cantonale SZKB: utilisateurs satisfaits, clients satisfaits

**En migrant vers une nouvelle plateforme système, la «Schwyzer Kantonalbank» a également mis en place dans son réseau longues distances un nouveau système de cryptage des données et notamment accru ses capacités. Pour la plus grande joie des utilisateurs, mais aussi des clients.**

Un des plus grands projets réalisés ces dernières années dans le domaine du développement d'entreprise/de la logistique a été la migration de FIS-VRX, logiciel bancaire reposant sur une plateforme privée NCR-VRX, vers FIS-2000\*, basé sur la plateforme ouverte Unix. Ce projet, logiquement baptisé «FIS-2000», a occupé jusqu'à fin 2002 environ 50 collaborateurs pour un total de 6'000 jours ou 30 années de travail individuel. FIS-2000 est maintenant presque terminé: d'ici à la fin de l'année, toutes les applications informatiques importantes doivent fonctionner avec le nouveau logiciel bancaire à structure modulaire, Finnova.

## **A exigences croissantes, ressources croissantes**

Cependant, la modernisation de l'environnement informatique ne s'est pas limitée à la migration de la plateforme ERP. Pius Bürgler, Directeur des systèmes informatiques, SZKB: «Nous avons enregistré une augmentation massive des besoins réseau et ce au sein de notre propre groupe, mais également au niveau des clients et des fournisseurs. Il nous fallait sans cesse plus de largeur de bande et de disponibilité.» En effet, avant l'introduction du nouveau logiciel bancaire, nous étions déjà de plus en plus à la limite de nos capacités en matière de bande passante. Les lignes louées - soumises à des limites purement physiques - ne nous fournissaient pas plus de 2 Mbit/s. Il en résultait de longs temps de réponse, des collaborateurs énervés et des clients mécontents au guichet. Pour sortir de cette situation insatisfaisante, a vu le jour un nouveau projet, intitulé «NET02», qui poursuivait les objectifs suivants:

\* Entre-temps, FIS-2000 a été rebaptisé Finnova.

Pour plus d'informations, voir [www.finnova.ch](http://www.finnova.ch)

- Temps de réaction plus rapides grâce au développement d'un réseau primaire performant
- Sécurité d'exploitation maximale grâce au développement d'un réseau de sauvegarde supplémentaire
- Protection des données garantie grâce à l'encryptage du flux de données transitant du centre informatique aux succursales

Dans le cadre de ce projet, les offres de différents carriers ont été étudiées. Pius Bürgler comptait plus particulièrement retirer d'un partenariat avec un nouveau Carrier réseau les avantages suivants pour la SZKB:

- Des temps de réponse plus brefs permettant de servir les clients encore plus rapidement et efficacement.
- En cas de dysfonctionnement du réseau, la banque peut compter sur la compétence et l'intervention immédiate du Carrier.
- Grâce aux flexibles possibilités d'extension, la banque peut réagir à temps face à la croissance des données.

C'est à cablecom qu'a été attribuée l'exploitation du réseau primaire. Pourquoi? Bürgler: «Cablecom était très intéressante par rapport à ses concurrents pour tout ce qui touchait aux coûts uniques et récurrents. L'utilisation flexible de la largeur de bande répondait très bien à notre besoin en matière de temps de

transfert réduits des données.»

Les «succursales A» (jusqu'à 35 collaborateurs) sont aujourd'hui raccordées à cablecom topnet avec une largeur de bande garantie de 6 Mbit/s, les «succursales B» (3-5 collaborateurs) avec 3 Mbit/s et les «succursales C» (2-3 collaborateurs) avec 2 Mbit/s. Dans la pratique, les succursales peuvent utiliser des largeurs de bande allant jusqu'à 20 Mbit/s. 70% des succursales et les deux centres informatiques sont raccordés par des lignes en fibre optique, le reste avec du SDSL. Pour des raisons de sécurité, l'exploitation du réseau de sauvegarde a été confiée à un autre carrier.

La SZKB et cablecom ont convenu de confier à cablecom la gestion du réseau primaire jusqu'au raccordement domestique, routeur y compris.

«La collaboration avec l'équipe de cablecom a été très efficace et peut être pleinement qualifiée de très satisfaisante.»

Pius Bürgler, Directeur des systèmes informatiques, SZKB

## **Dans l'ensemble, la satisfaction est grande**

La migration du réseau longues distances s'est déroulée dans les délais prévus



Avec son département systèmes informatiques, il a modernisé l'informatique de la SZKB: **Pius Bürgler.**

# «La communication est extrêmement importante»

et sans problème. Rétrospectivement, Bürgler estime que «la collaboration avec l'équipe de cablecom a été très efficace et peut être pleinement qualifiée de très satisfaisante. Les compétences sociales et spécialisées ont été très appréciées par tous et ont fortement contribué à la réussite du projet dans les délais.»

Dans l'ensemble, la satisfaction est grande au sein de la SZKB: L'extension des capacités réseau a permis de réduire nettement les temps de réponse, ce qui, à son tour, a eu un effet positif au niveau de la satisfaction des utilisateurs et des clients. L'exploitation des réseaux primaires et de sauvegarde incombe maintenant pleinement aux partenaires réseau participants. De plus, les solutions choisies ont fortement contribué à l'optimisation des structures de coûts.

A propos de coûts: la règle disant qu'une baisse des coûts n'est pas forcément synonyme d'une baisse de la qualité s'applique tout particulièrement dans ce cas, ce qu'explique Alphons Lindauer, Directeur du département IT/Organisation: «Plus nous réussissons à limiter nos coûts et plus nos chances sur le marché croissent. Toutefois, dans notre domaine, il est en principe hors de question de faire des économies au détriment de la qualité.»

## Schwyzer Kantonalbank

Fondée en 1890, la Schwyzer Kantonalbank (SZKB) dispose aujourd'hui de 28 succursales et, avec ses 450 employés, compte parmi les plus grands employeurs du canton de Schwyz. En sa qualité de banque universelle, elle s'occupe d'opérations avec des clients privés, de crédit et d'investissement (S&P-Rating: AA+).

Son bilan s'élève à environ CHF 8,5 milliards, tendance à la hausse.

Autres infos: [www.szkb.ch](http://www.szkb.ch)

### Prestations de cablecom:

- topnet Private IP: connexion redondante des deux centres informatiques de Schwyz (100 Mbit/s); connexion des succursales de la banque (2-20 Mbit/s)
- topnet Global IP: connexion Internet redondante (2x8 Mbit/s); Managed BGP-4 Routing Service

Autres infos: Sven Guyer, Senior Presales/Project Manager, cablecom business solutions, Tél. 01 277 90 15, [sven.guyer@cablecom.ch](mailto:sven.guyer@cablecom.ch)

**Chez cablecom, c'est Sven Guyer qui était responsable du projet. «Business Facts» l'a interrogé sur ses expériences dans le cadre du projet.**

**Monsieur Guyer, selon vous, quels ont été les temps forts de ce projet?**

D'une part, le fait que nous ayons pu étendre notre Backbone dans le canton de Schwyz en si peu de temps et nous charger dans les délais de la gestion de tous les sites de la SZKB. L'élaboration d'un nouveau concept de raccordement pour les deux centres informatiques, que nous utiliserons comme standard dorénavant, a constitué un autre temps fort.

**Qu'est-ce qui était typique dans ce cas, dans la situation de départ du client, qu'est-ce qui était spécial?**

La nécessité d'une plus grande largeur de bande était typique. Par contre, le fait de présenter un « Managed BGP-4 Routing Service » avantageux pour le client lors de la phase de préparation et de le réaliser effectivement tel quel par la suite a constitué une originalité.

**Chez cablecom, qui a participé au projet?**

Jürg Padrutt, qui était mon plus important interlocuteur interne, s'est chargé des lignes en fibre optique. L'équipe Access a configuré les terminaux. L'équipe ICRS s'est occupée de la configuration du Managed BGP-4 Routing Service. Sans compter bien sûr tous ceux qui ont creusé pour nous, épissé et tiré les lignes optiques.

**Quelle importance revêt pour vous la communication dans un tel projet?**

Dans un projet de cette taille, il est important d'avoir régulièrement des réunions internes afin que tous les collaborateurs impliqués disposent des mêmes informations. Une communication ouverte nécessite de s'identifier avec le projet et bien sûr aussi de s'engager. Naturellement, nous avons également communiqué ouvertement avec le client afin qu'il soit toujours informé de l'avancement actuel du projet

même lorsque tout ne se passait pas très bien. Ce n'est qu'ainsi que l'on peut créer une base de confiance indispensable à un partenariat à long terme.

**De toute évidence, il y a eu aussi des problèmes ...**

Nous avons rencontré des problèmes avec le raccordement optique d'un site. Nous ne voyions pas bien comment raccorder le bâtiment dans les temps. C'est pour cette raison qu'il est vital d'avoir une communication ouverte avec le client. Le traitement des problèmes est plus constructif dans un climat de partenariat. Dans ce cas, le raccordement a quand même pu être réalisé et mis en service à temps.

**Selon vous, quels facteurs ont permis le succès du projet dans toutes ses phases?**

La simplicité de la collaboration entre les équipes impliquées des deux côtés, la forte motivation des collaborateurs et l'exceptionnel été que nous avons eu ...



Sven Guyer, Senior Presales/Project Manager, cablecom business solutions