

# «cablecom est actuellement le meilleur choix pour nous»

Le groupe d'assurances sur la vie Swiss Life a transféré récemment son WAN suisse sur le réseau de cablecom. Plus de 70 sites étaient concernés. BUSINESS FACTS a interrogé les responsables du projet de Swiss Life, Dieter Riklin et Thomas Grünert, sur les tenants et aboutissants de cette migration.

## M. Riklin, Swiss Life a transféré dernièrement son WAN et son raccordement Internet chez cablecom. Avez-vous pris facilement cette décision?

*Riklin:* Oui et non! Oui, car nous sommes convaincus d'avoir fait le bon choix. Non, parce que la migration d'un WAN présente toujours un risque, nous avons déjà eu des expériences malheureuses.

## L'historique et les antécédents d'une migration sont en général éclairants. Quels sont les vôtres?

*Riklin:* Notre histoire a débuté comme la plupart des histoires de migration: la technique «frame relay» n'a un jour plus suffi à couvrir nos besoins informatiques – débits limités, délais de propagation trop longs, cherté. Nous avons donc cherché une alternative d'avenir et l'avons trouvée chez Commcare. Comme chacun sait, Commcare ayant mal évalué le rythme de la libéralisation en cours, la firme a dû se retirer du marché en 2001. Il nous fallut alors prendre rapidement une décision.

## Qui avez-vous alors choisi?

*Riklin:* 2001 n'était pas propice à s'engager dans de nouvelles expériences. La crise des cybersociétés – les «dotcoms» – atteignait son apogée et l'offre des opérateurs appropriés était relativement uniforme. Aucune véritable alternative ne se présentait à l'horizon. Nous avons donc dû faire machine arrière.

## Pas de gaieté de cœur sans doute...

*Grünert:* Ce n'était pas à proprement parler la joie, la situation nous paraissait très critique. Nous étions pressés par le temps, car nous craignions que l'exploitation du réseau de Commcare ne s'interrompe d'un jour à l'autre. Dans cette situation, nous avons dû à nouveau opter pour une solution asymétrique avec un contrat de trois ans.

## Portrait



Dieter Riklin est chez Swiss Life depuis 1988. Il est chef de projet dans le domaine des télécommunications pour les services d'opérateurs externes ainsi qu'en

ce qui concerne la définition de standards pour l'infrastructure informatique de base (câblage) et leur fourniture à tous les bâtiments d'exploitation de la société.



Thomas Grünert est chez Swiss Life depuis 2001 en tant que spécialiste en réseaux au sein de l'équipe WAN. Il est responsable de

l'exploitation et du développement des réseaux VPN ainsi que de l'infrastructure de sécurité.

## Une durée suffisante pour préparer la prochaine migration...

*Riklin:* Rétrospectivement, on peut l'affirmer. Quelques mois avant la fin du contrat, nous avons adressé un appel d'offres aux trois principaux opérateurs de Suisse. Un critère important de cette sélection était la couverture du réseau.

## Comment avez-vous mené votre évaluation?

*Riklin:* Selon un processus à plusieurs niveaux, réalisé avec le service des achats de Swiss Life. Nous avons documenté chaque niveau de manière transparente et donné à tous les soumissionnaires des chances d'améliorer leurs offres. Il s'est avéré que cablecom s'est

pliée avec le plus de souplesse à nos exigences. Son infrastructure technique et ses garanties étendues de service nous ont également convaincus – des débits symétriques garantis jusqu'à 1000 Mbit/s sur une plate-forme IP-MPLS, en prime à des prix raisonnables, cette offre nous convenait parfaitement. En outre, cablecom s'était imposée entre-temps sur le marché suisse en tant qu'opérateur de réseaux d'entreprise. C'est ainsi que nous avons pu présenter sereinement au début de l'année notre nouveau plan de migration à la direction concernée du groupe.

« Nous avons constaté des temps de réponse jusqu'à 40% plus rapides. »

## M. Grünert, pourquoi la migration s'imposait-elle?

*Grünert:* Swiss Life exploite en Suisse plus de 70 sites, siège principal et sociétés du groupe inclus. Ces sites sont répartis sur tout le territoire et accèdent tous par une connexion WAN à notre centre informatique de Zurich, qui héberge environ 600 applications. Notre principe de fonctionnement à architecture client/serveur présuppose que les réseaux d'accès WAN et le réseau fédérateur de l'opérateur possèdent non seulement les débits de transmission symétriques nécessaires, mais offrent aussi des temps de propagation aller-retour les plus courts possibles. Si quelqu'un travaille à Genève sur une présentation PowerPoint et enregistre le fichier toutes les trois minutes, il n'est pas contraint d'attendre une éternité le feed-back du serveur. A cet égard, cablecom nous a étonnés. Par rapport à la solution asymétrique existante, nous avons constaté des temps de réponse jusqu'à 40% plus rapides.

## Et la troisième migration est ainsi passée à l'ordre du jour.

*Riklin:* Notre demande a tout de suite convaincu la direction informatique. Moi-même, j'étais un peu étonné. Mais les arguments étaient concluants. Nos précédentes expériences en migration nous ont servis finalement.

## Vous êtes à présent des experts en migration...

*Riklin:* Je l'avoue... en toute modestie. Nous sommes en mesure de changer de plateforme à tout instant. Ceci nous rend indépendants des fournisseurs.

## Comment la migration s'est-elle déroulée et quelles expériences avez-vous faites avec l'équipe de cablecom?

*Grünert:* Après le feu vert du management, nous avons transféré, en avril dernier, trois sites dans le cadre d'un essai pilote. Nous avions prévu trois semaines pour nous familiariser avec le service de cablecom et recueillir nos premières expériences. La suite de la planification prévoyait un déploiement de l'est à l'ouest du pays jusqu'au 15 juin. Près de l'échéance, une certaine fébrilité est apparue et des travaux de construction ont entraîné des retards. Le 30 juin, exactement à la fin du contrat, tout était sous toit. cablecom avait tout mis en œuvre pour respecter les délais. Sur le plan technique, nous n'avons eu aucun problème.

*Riklin:* La collaboration avec les membres de l'équipe est très agréable. Nous avons une



Sites suisses du groupe Swiss Life raccordés au réseau de cablecom.

culture similaire. Les collaborateurs de cablecom sont simples et directs, flexibles et novateurs. Ils tiennent compte de nos souhaits et font preuve de diligence. Un exemple: après les inondations de cet été, tous les équipements étaient sous l'eau à Lucerne. cablecom a réparé immédiatement les dégâts, dès le retrait de l'eau.

## En tant que société d'assurances, Swiss Life est sans doute très exigeante en matière de sécurité. Comment sécurisez-vous votre trafic de données?

*Grünert:* La sécurité est primordiale pour Swiss Life. Selon nos principes, nous devons utiliser nos propres passerelles de cryptage, configurées et gérées par nos spécialistes. Ceci est la garantie que toutes les informations sont transportées sous forme codée sur des réseaux de tiers.

## Quels sont les principaux avantages de la solution WAN actuelle de cablecom?

*Riklin:* Nous sommes en mesure de relever les futurs défis qui nous attendent. Il est à prévoir que les besoins en largeurs de bande vont continuer d'augmenter. Cela ne pose aucun problème avec la fibre optique, mais comme la plupart de nos sites sont connectés uniquement par du cuivre, nous devons avoir l'assurance de pouvoir étendre nos capacités aussi sur ce type de ligne de manière souple et à des prix raisonnables. cablecom nous a assuré être techniquement prêt. De plus, cablecom nous a affirmé sa volonté de nous faire profiter des futurs progrès techniques. Cette perspective fut un signal important.

*Grünert:* Ce partenariat signifie aussi que notre fournisseur se comporte de façon proactive à l'égard de ses clients et leur soumet des offres attrayantes. La technique évolue avec dynamisme et nous attendons donc un suivi tout aussi dynamique de la part de nos partenaires technologiques. Nos expériences avec cablecom sont encourageantes aussi de ce point de vue.

**Monsieur Riklin, Monsieur Grünert, merci!**

**Interview:** Guido Biland, Alphatext.com, Zurich  
**Photos:** Gerhard Krischker, photographe, Zurich



# SwissLife

L'histoire de Swiss Life Holding, dont le siège est à Zurich, remonte à la création en 1857 de la Société suisse d'Assurances générales sur la vie humaine. Sur le marché domestique suisse, ce groupe d'assurance-vie est le leader. Le groupe Swiss Life gère des sociétés multinationales à travers un réseau de partenaires dans plus de 40 pays. Avec la Banca del Gottardo, Swiss Life est également active dans le secteur bancaire.

Le groupe emploie quelque 10 000 personnes, s'occupe de gestion de fortune pour un montant de plus de 200 milliards de francs et a réalisé au premier semestre 2005 un résultat d'exploitation de 541 millions de francs.

Son secteur d'activité IT Operations & Technology emploie environ 180 collaborateurs.

**Infos:** [www.swisslife.ch](http://www.swisslife.ch)

### Prestations de cablecom

<b>Services</b>	<b>connect LAN et connect Internet</b>
<b>Débits</b>	<b>connect LAN:</b> 2 à 4 Mbit/s garantis (SDSL), 5 à 50 Mbit/s garantis (fibre optique) <b>connect Internet:</b> jusqu'à 20 Mbit/s (fibre optique)
<b>SLA</b>	Gold (grands sites) et Silver (autres sites)
<b>Sites</b>	72
<b>Infos</b>	Olav Frei, Head of Account Management, tél. 044 277 92 27, <a href="mailto:olav.frei@cablecom.ch">olav.frei@cablecom.ch</a>

# «Nos besoins ont été compris»



**Andreas Kunst**, responsable informatique de Livit SA:  
«Je peux parfaitement envisager un partenariat à très long terme avec cablecom.»

**Monsieur Kunst, comment une société ayant onze sites, 330 collaborateurs et 115 000 objets de location à gérer conçoit-elle une architecture informatique moderne? Quelles ressources désigneriez-vous comme étant les «joyaux de la couronne» de votre informatique?**

Nos clients, tant internes qu'externes, demandent à une architecture informatique d'être très flexible tout en offrant une extrême disponibilité et stabilité. Pour cette raison, il y a quatre ans, nous avons remplacé notre infrastructure décentralisée par une architecture SBC (Server Based Computing) sous Citrix Metaframe. Depuis cette année, nous disposons d'un centre de calcul de secours, assurant la continuité de nos processus essentiels même en cas de sinistre. Indépendamment des moyens techniques nécessaires au fonctionnement optimal de notre informatique, notre principale ressource reste notre équipe chevronnée et expérimentée.

**Les exigences informatiques du secteur immobilier sont-elles particulières?**

Pour les collaborateurs de Livit, il est indispensable d'être proches des biens à gérer. En tant qu'entreprise active au niveau national, nous avons des agences dans toutes les régions de Suisse. Notre rôle est de fournir aux utilisateurs des applications informatiques aussi performantes que possible, quel que soit le site.

Dans le cadre du projet Swiss Life, cablecom a également soumis une offre à la société de gérance immobilière Livit SA (Livit appartient à 100% à Swiss Life depuis 1999). Andreas Kunst, responsable informatique, explique les raisons ayant incité Livit à passer à un réseau WAN.

En outre, en tant que société fiduciaire, il nous incombe de satisfaire aux prescriptions professionnelles et légales de notre branche. Nos applications informatiques et l'infrastructure sur laquelle ces dernières reposent nous y aident grandement.

**Quelles caractéristiques une plate-forme WAN doit-elle présenter en termes de performance, de sécurité et de rentabilité pour répondre aux exigences de Livit?**

Un critère essentiel lors de l'évaluation de notre futur opérateur WAN fut la disponibilité du réseau de données, qui devait être élevée. A ce stade, quand les opérateurs se différencient à peine en matière de performance et de sécurité, les aspects économiques prennent d'autant plus d'importance.

**Qu'est-ce qui vous a incité à vous tourner vers un nouvel opérateur?**

Nous concluons nos contrats avec les opérateurs en règle générale sur une durée de plusieurs années. A leur échéance, nous examinons si les prestations et les prix sont toujours conformes au marché. Cette analyse approfondie nous a amenés cette fois à changer d'opérateur.

**Eu égard à votre situation, quelle est la supériorité de cablecom sur d'autres opérateurs?**

Dès le début de la phase d'évaluation et jusqu'à aujourd'hui, nous nous sommes sentis très bien encadrés par les collaborateurs de cablecom. Ils ont compris nos besoins et les ont traduits, dans le respect des délais, en solutions spécifiques. La disponibilité et le débit du réseau de données correspondent parfaitement à nos grandes attentes.

La connexion à notre centre de calcul de secours exigeait une ligne de données de

Real Estate Management

## Prestations de cablecom

<b>Services</b>	<b>connect LAN, connect internet, CWDM</b>
<b>Débits</b>	<b>connect LAN:</b> entre 512 Kbit/s et 10 Mbit/s (SDSL) <b>connect Internet:</b> 2 Mbit/s (fibre optique) CWDM: 2,5 Gbit/s (entre les centres de calcul à Zurich)
<b>Sites</b>	11
<b>Infos</b>	Andreas Thöni Account Manager Tél. 044 277 90 35 andreas.thoeni@cablecom.ch

très grande largeur de bande. Malgré la nécessité de certains aménagements, cablecom nous a fait une offre pour cette ligne à un prix sans concurrence.

**Pouvez-vous imaginer que ce partenariat technologique demeure encore attrayant dans dix ans pour Livit?**

Comme par le passé, nous continuerons d'examiner à l'avenir régulièrement nos partenariats avec nos fournisseurs technologiques afin de déterminer si leurs offres sont conformes au marché. Je n'ai pas le moindre doute en ce qui concerne la capacité et la volonté de cablecom de s'adapter en permanence à l'évolution des conditions du marché. Je peux donc parfaitement envisager un partenariat à très long terme avec cablecom.

**Monsieur Kunst, merci!**

**Interview: Guido Biland**