



«Nous délivrons du sur-mesure»

Cornèr Banque SA a été la première banque suisse à proposer la carte VISA. Toujours avoir une longueur d'avance sur la concurrence est un but stratégique déclaré de l'institut tessinois. Le département IT y contribue de manière centrale en délivrant des solutions sur mesure. Interview de Giuseppe Borsella, codirecteur IT de Cornèr Banque SA.

M. Borsella, vous êtes à la Cornèr Banque depuis quinze ans comme responsable de la stratégie et des infrastructures IT. Quelle est l'importance de l'IT pour une banque comme Cornèr et en quoi a-t-elle évolué ces dernières années?

L'IT a toujours joué un rôle central chez Cornèr Banque: en 1966, nous avons été la première banque du Tessin à installer un mainframe, et nous continuons de considérer l'informatique comme un support fondamental à nos activités. Nous sommes une banque universelle, et malgré notre taille moyenne, la complexité de nos activités est comparable à celle d'une banque de grande taille. D'autant plus dans le secteur des cartes de crédit, qui représente une part importante de notre business: dans ce domaine, l'IT est absolument vitale. Si la banque peut continuer à fonctionner pendant une petite période de temps sans informatique, dans les cartes de crédit rien n'est possible sans une infrastructure IT 100% fonctionnelle.

Quels sont pour vous les principaux challenges de l'IT bancaire?

«**Nous avons une vision plus qualitative que quantitative de notre IT.**»

Notre mission est de garantir la compétitivité de l'institut dans son ensemble. Cela implique des challenges tant dans le contrôle des coûts et des risques que dans la capacité à réduire au minimum le «time to market» de chaque changement que la banque juge stratégique.

Il est en outre très important pour nous de rester maître de notre IT en interne. Nous employons plus de 100 personnes dans l'informatique. Le fait de disposer de collaborateurs qui connaissent aussi bien l'informatique que les métiers bancaires permet à notre IT d'apporter une réelle valeur ajoutée.

Vous n'adhérez donc pas à une certaine vision actuelle de l'IT en tant que «commodité» standard?

Portrait

Giuseppe Borsella (44 ans) est codirecteur du département IT de Cornèr Banque SA, où il est entré en 1991. Il est en charge de la stratégie, des infrastructures et de la sécurité de la banque tessinoise. En particulier, Giuseppe Borsella est responsable de la coordination du plan technologique-stratégique de la banque, qui est mis à jour tous les 18 mois. Ce plan couvre les aspects logiciels et matériels, tant au niveau du budget que des nouvelles tendances. Il permet de tracer l'évolution à moyen terme de l'informatique, des réseaux et de la téléphonie de Cornèr Banque. M. Borsella dirige en outre le département de sécurité IT, qui assure un lien entre les besoins technologiques et les exigences de sécurité.



Absolument pas! Notre challenge est de faire de l'IT un atout compétitif pour notre business bancaire. Nous faisons du sur-mesure. Nous ne voulons pas non plus perdre notre savoir-faire critique en externalisant notre informatique.

Qu'en est-il des coûts? Ne sont-ils pas plus élevés en interne?

Cela dépend. Bien sûr l'outsourcing permet de réaliser des synergies et des économies, mais il entraîne aussi des coûts importants. La décision d'adhérer à des solutions standard entraîne aussi le financement de fonctionnalités qui ne sont nécessairement intéressantes pour le business spécifique de la banque. Le manque de flexibilité peut également coûter cher et neutraliser des opportunités stratégiques importantes. Finalement, bien que les coûts soient un paramètre très important, nous avons une vision plus qualitative que quantitative de notre IT.

Qu'en est-il de l'aspect réseau: quelle est l'importance de la connectivité dans votre activité et quelles sont vos exigences dans ce domaine?

Le réseau est un élément fondamental pour notre business, tant bancaire que pour les cartes de crédit. Toute notre infrastructure IT est centralisée ici à Pregassona, en banlieue de Lugano: applications, serveurs, centres de calcul, etc. Tant notre siège au centre-ville de Lugano que nos différentes filiales au Tessin, à Lausanne et même à l'étranger, se connectent ici pour leurs besoins infor-

matiques. Nous avons installé un réseau de 11 paires de fibres optiques qui relient notre centre informatique à notre siège. Complètement redondant, ce réseau assure l'accès aux ressources IT, le trafic des données, ainsi qu'une réplication de nos systèmes critiques dans le cadre d'un plan de sauvegarde de type «disaster recovery».

Et Internet?

Nous faisons un usage intensif d'Internet. D'une part, nos filiales nationales et internationales sont reliées au centre informatique par réseau virtuel privé (VPN) sur Internet. D'autre part, nous fournissons nombre de services à nos clients par le biais d'Internet, que ce soit pour le online banking ou pour les cartes de crédit.

Justement, Cornèr Banque est surtout connue en dehors du Tessin comme première banque suisse à avoir proposé les cartes VISA puis MasterCard. Quelles exigences cette activité implique-t-elle au niveau IT et de réseau?

Outre la gestion informatique des transactions, la connectivité est ici aussi vitale: nous devons être reliés en permanence aux centres de VISA et MasterCard par connexion VPN.

Comment répondez-vous à ces exigences extrêmement élevées de disponibilité de vos connexions Internet?

Nous avons mis en place une connexion Internet basée sur le protocole BGP4: il s'agit d'une liaison redondante auprès de



deux opérateurs différents, un principal et un secondaire. En cas de problème, la connexion passe automatiquement sur le réseau de l'opérateur secondaire, assurant une disponibilité sans failles. Cela permet en outre d'assurer la continuité de la liaison lors de maintenances.

« Notre expérience avec cablecom est très positive: nous n'avons jamais eu de problème de réseau en cinq ans! »

Lorsque l'on pense à l'IT bancaire, on pense en premier lieu à la sécurité. Quelles mesures avez-vous prises pour sécuriser votre réseau?

La sécurité IT pour une banque comme la nôtre comprend deux aspects: la fiabilité et la garantie de confidentialité. Pour la fiabilité au niveau d'Internet, nous pouvons compter sur la robustesse de notre connexion BGP4. La fiabilité de notre WAN est quant à elle assurée par le réseau de 11 fibres optiques redondantes qui relie le centre IT à notre siège. Ce réseau sert également de connexion pour notre plan de maintien des activités et de reprise après sinistre (Business Continuity/Disaster Recovery). Cette connexion est donc vitale. Pour en augmenter la sécurité, nous avons opté pour un réseau de type «dark fiber»: l'opérateur nous met à disposition des fibres optiques sans aucun service de connectivité. Ce qui revient à dire que nous disposons d'un réseau optique totalement privé, que nous maîtrisons de bout en bout. C'est un gage de fiabilité accrue, tout en offrant un niveau de confidentialité optimal: pas même l'opérateur a accès à notre réseau.

Cornèr Banque SA

Cornèr Banque SA, banque suisse, privée et indépendante, a été fondée à Lugano en 1952, où sont implantés son siège et sa direction générale. Elle possède des succursales à Locarno et à Lausanne et des filiales à Milan, au Luxembourg, aux Bahamas et à Guernesey. Cornèr Banque est active dans le private banking, son principal secteur d'activité, mais elle offre également la gamme complète des services bancaires traditionnels. Les cartes de crédit sont un autre domaine d'activité très important. Dès 1975, Cornèr a été la première banque à émettre la carte VISA en Suisse, à laquelle s'est ajoutée dès 1998 la MasterCard.

La direction générale de la Cornèr Banque est assurée par les familles propriétaires de l'institut, et dont l'engagement en tant que banquiers et managers est l'un des principaux atouts de la banque. Cornèr emploie environ 800 personnes.

Infos: www.cornerbank.ch

Prestations de cablecom

Services	connect Internet (BGP4), Dark Fiber
Accès	HFC, SDSL et fibre optique
Débits	600 Kbit/s à 4 Mbit/s
Sites	4 (Lugano, Pregassona, Locarno, Lausanne)
Infos	Bruno Alluisetti, Head of Sales pour les régions Tessin et Romandie, bruno.alluisetti@cablecom.ch



Avec des exigences aussi pointues, comment sélectionnez-vous votre opérateur réseau?

Nous avons choisi cablecom comme l'un de nos opérateurs principaux pour nos réseaux de données, et cela depuis plusieurs années. En 2002, lorsque nous cherchions à installer notre WAN en fibres optiques, cablecom était le seul fournisseur en mesure de nous offrir un réseau «dark fiber». C'est très difficile à obtenir, car une telle offre n'est pas considérée comme un business important pour les opérateurs. D'emblée, cablecom a fait preuve d'une grande attention à nos besoins et d'une flexibilité élevée pour y répondre. Ce premier projet nous a démontré leur professionnalisme. Le service était optimal et dans le respect des délais. Une relation de confiance et de partenariat est née. Lors de nos projets suivants, cablecom a continué à nous proposer les offres les plus intéressantes par rapport à la concurrence. Pour le BGP4, cablecom est ainsi notre opérateur principal.

Quelle est votre expérience après cinq ans de partenariat avec cablecom?

Nous avons une expérience très positive. Aucun problème de réseau en cinq ans!

Quels aspects de votre partenariat avec cablecom appréciez-vous en particulier?

Cablecom a la même attitude envers nous que nous avons envers nos clients: nous ne sommes pas un numéro, nous bénéficions d'une relation privilégiée et de confiance. Bien entendu, les critères de coûts et de fiabilité sont également importants. Si nous continuons à collaborer avec cablecom c'est qu'ils sont également très compétitifs sur les prix et très fiables.

A propos des coûts: comment gardez-vous un équilibre entre technologie de

pointe et contrôle des dépenses, et quel retour sur investissement (ROI) attendez-vous de votre IT?

Nous cherchons à être à l'avant-garde technologique pour fournir des prestations innovantes à valeur ajoutée. Le ROI n'est pas toujours facile à calculer, mais nous considérons plus les bénéfices qualitatifs de l'IT qu'uniquement les aspects quantitatifs de coûts.

Comment les décisions stratégiques en matière technologique sont-elles prises?

Le fait que nous soyons une banque privée, gérée par nos deux actionnaires principaux, rend tous les processus de décision extrêmement rapides et réactifs. C'est pour cela que nous voulons garder notre informatique en interne. Et nous recherchons également des partenaires qui puissent être très réactifs.

Et en quoi le fait d'être basé au Tessin influe-t-il sur votre activité?

Il y a de très nombreuses banques au Tessin, mais très peu y ont comme nous leur siège. Cela nous confère une grande proximité sur le marché, mais nous sommes aussi coupés du reste de la Suisse et des centres de décision, notamment de nos partenaires technologiques. Il est important que leur succursale tessinoise ait la flexibilité et la réactivité nécessaires pour pouvoir répondre à nos besoins.

« Si nous continuons à collaborer avec cablecom c'est qu'ils sont également très compétitifs sur les prix et très fiables. »

Personnellement, comment voyez-vous le futur de l'IT et quelles nouvelles tendances vous paraissent les plus prometteuses?

Le futur est déjà en train d'arriver avec la convergence de la voix et des données. A terme, je pense que l'Internet servira de base à toutes les communications. En interne, notre téléphonie est déjà partiellement basée sur IP, et nous l'étudions pour le reste de nos communications. Mais les coûts et la fiabilité ne seront pas optimaux avant une année pour une utilisation professionnelle. A titre personnel, j'utilise déjà la voix sur IP chez moi. Je suis par ailleurs en faveur de l'open source et des standards ouverts. Dans la banque, nous utilisons de l'open source dans certains domaines, notamment Linux. Mais ce qui va le plus changer à l'avenir sera la géné-

ralisation de la virtualisation: des serveurs, de l'infrastructure, des logiciels, des postes de travail et peut-être même des ressources humaines. Mais en travaillant dans un secteur qui par définition offre des services, j'ai de la peine à m'imaginer que ce dernier point deviendra une réalité à moyen terme.

Monsieur Borsella, merci!

Interview: Grégoire Bailod, journaliste, Genève
Photos: Andrea Giovetto, Fotogiovetto Sagl, Lugano, et Frank Mentha, photographe freelance, Genève



Statement

Bruno Alluisetti
de cablecom est
Head of Sales pour
les régions Tessin
et Romandie.

Esprit «win-win»

M. Alluisetti, en quoi les projets réalisés pour Cornèr Banque sont-ils particuliers?

Cornèr Banque recherchait un niveau maximal de sécurité et de fiabilité pour son WAN de Lugano et ses accès Internet. Le réseau «dark fiber» et la connexion Internet BGP4 que nous leur avons livrés sont des projets très spécialisés, difficiles à obtenir d'un opérateur, d'autant plus au Tessin!

Peut-on parler de partenariat entre cablecom et Cornèr?

Oui, nous avons travaillé dans un réel esprit «win-win»: nous avons consenti des investissements importants de part et d'autre pour concrétiser ces projets. C'est ce qui nous vaut la confiance de Cornèr Banque aujourd'hui.

Quels constats tirez-vous de ce partenariat?

Il montre la capacité de cablecom d'offrir des solutions business globales et compétitives aux clients les plus exigeants, où qu'ils soient en Suisse.