



# BUSINESS FACTS



« D'un transporteur de données novateur, nous attendons des offres transparentes, des services flexibles et des conseils créatifs. »

Rolf Künzler, membre de la direction de  
LGT Financial Services SA, Vaduz

## Attentes satisfaites

Pourquoi le groupe international LGT mise-t-il sur cablecom business pour le transport des données? Interview avec Rolf Künzler, directeur technique et informatique de LGT Financial Services SA, fournisseur de services informatiques aux différentes sociétés de cette entreprise financière de la Famille Princièrè du Liechtenstein, riche de traditions. **Page 2**

## WAN performant pour données sensibles

Le deuxième rapport sectoriel de «Business Facts» se concentre sur la santé. L'hôpital de Davos, l'hôpital régional de Rorschach (St-Gall) et le réseau hospitalier «Spitalverbund AR» dévoilent leurs stratégies en matière de réseaux WAN. **Page 4**

## SAN – stratégie idéale de sauvegarde des données

La diffusion de réseaux de stockage était jusqu'ici entravée par des facteurs technico-économiques. Walter Bichsel, responsable de l'ingénierie des réseaux chez cablecom, nous explique ce qui a changé. **Page 6**

## 0800 820 540 – solutions sur appel

Cablecom business exploite son propre service clientèle, 24 h sur 24. Beat Jutzi est responsable de l'équipe Customer Care & Support. «Business Facts» a voulu en connaître les rouages. **Page 8**



Marco Quinter

# Editorial

## L'innovation, voie royale de la réussite économique

Chère lectrice, cher lecteur,

«Seul le changement est constant» – cette maxime connue est parfaitement adaptée à notre époque marquée par des cycles d'innovation accélérés, une mise en réseau globale en temps réel et un dynamisme économique souvent essoufflé.

Des changements soutenus ont lieu aussi dans notre pays. S'ils ne sont pas aussi spectaculaires qu'ailleurs, nos processus n'en demeurent pas moins efficaces, comme l'atteste la cinquième enquête sur l'innovation dans l'économie suisse menée par le Secrétariat d'Etat à l'économie en association avec le Centre de recherches conjoncturelles de l'EPFZ (KOF). Le résultat: en matière d'innovation, la Suisse conserve la tête en Europe. Sans surprise, dans le secteur tertiaire la palme revient à l'informatique/recherche et développement (source: communiqué du Seco du 29 avril 2004).

Les entreprises contactent souvent cablecom business en raison de mutations. Il s'agit par exemple de changements technologiques motivés par la nécessité d'assimiler une absorption ou une fusion d'entreprises, de changements dus à des coopérations, à la modernisation d'infrastructures ou à l'extension de capacités. Un facteur déterminant dans le succès de ces processus, c'est l'intelligence. Lorsqu'une société recherche un partenaire technologique en vue d'une réorientation cruciale et s'adresse à cablecom business, nous en sommes honorés et, d'une certaine façon, fiers. Nous mettons bien sûr tout en œuvre pour être à la hauteur de cette confiance et aider efficacement nos clients à relever leurs défis.

Notre gratitude va à Rolf Künzler du groupe LGT, entreprise financière de la Famille Princière du Liechtenstein, aux responsables informatiques Johannes Døerler (réseau hospitalier «Spitalverbund AR»), Jürg Lindenmann (hôpital régional de Rorschach/St-Gall) et Florian Steiger (hôpital de Davos) ainsi qu'à Markus Hehli, directeur de l'hôpital de Davos – nous les remercions pour leur enthousiasme et leur collaboration!

A vous, lectrice et lecteur, je vous souhaite beaucoup d'inspiration et de succès!

Marco Quinter

Directeur de cablecom business

## Attentes satisfaites

**LGT Financial Services SA fournit, notamment, des prestations informatiques aux différentes sociétés du groupe LGT. «Business Facts» a demandé à son responsable technique et informatique les raisons pour lesquelles cette entreprise financière de la Famille Princière du Liechtenstein opérant à l'échelle internationale avait fait confiance à cablecom business en matière de transport des données.**

**M. Künzler, votre établissement est entouré d'une aura de tradition et de continuité. Comment le groupe LGT suit-il l'évolution rapide des technologies de l'information?**

Les exigences du groupe LGT envers l'informatique sont celles du secteur financier. Nous devons rester dans la course en matière d'innovation, ce qui présuppose une grande souplesse et une approche axée sur la rentabilité. A l'heure actuelle, la croissance n'est possible qu'à travers des technologies et des processus modernes.

**Après l'acquisition de la Société Fiduciaire Suisse l'an dernier, le groupe LGT s'est agrandi de six succursales et de**

**quelque 330 collaborateurs. Quel fut le défi pour votre équipe?**

Nous avons commencé à planifier l'intégration des deux environnements informatiques il y a un an environ. L'objectif était de regrouper d'ici la fin d'octobre 2003 les deux infrastructures au sein d'un réseau consolidé basé sur une norme commune.

**Sur le plan pratique, quels furent les effets du regroupement des deux sociétés en une infrastructure unique?**

Dans les succursales de la Société Fiduciaire Suisse, NT 4.0 et Lotus Notes ont été remplacés par Windows 2000 avec Exchange et Active Directory. Le fondement de cette solution est constitué

par un réseau commun adapté aux futurs défis et aux services à transférer.

**Vous avez opté pour un partenariat avec cablecom business en matière de réseau. Quelles considérations stratégiques ont guidé ce choix?**

Nous avons établi le cahier des charges du nouveau réseau et procédé à un appel d'offres. Nous attendions en fait une offre fondée sur un réseau MPLS satisfaisant à différents critères.

«**Notre réseau nous offre à présent plus de performances à moindre coût.**»

**Par exemple?**

En ce qui concerne notre WAN, nous souhaitons une topologie maillée, des délais d'exécution courts et une gestion flexible des bandes passantes. La plate-forme WAN devait en outre accepter de nouveaux services IP. «Last but not least», nous voulions un partenaire solidement implanté sur le marché suisse et proposant des prix intéressants.

**Une institution telle que le groupe LGT ne s'engage sans doute pas à la légère quand elle prend la décision de changer de fournisseur. Quelles expériences vous ont incités à accorder votre confiance à cablecom business?**

Cablecom nous a fait d'emblée une excellente impression. Les premiers contacts se sont caractérisés par la plus absolue transparence. Le raccordement de notre siège au Liechtenstein et le déroulement du projet avec l'activation échelonnée des succursales dans le strict respect des délais n'ont fait que renforcer ensuite notre confiance initiale.

**Qu'attendez-vous d'un transporteur de données novateur dans la perspective des futurs défis auxquels ce secteur d'activité sera confronté?**

## Portrait



**Rolf Künzler**, électronicien de formation et diplômé MBA, travaille depuis 15 ans dans le secteur informatique au sein du groupe LGT. Il est membre de la direction de LGT Financial Services SA, où il est responsable technique et informatique.

Il passe volontiers ses loisirs avec sa famille dans la nature afin de s'adonner à ses hobbies, le ski et le vélo tout terrain. Ses talents de musicien, il les exerce dans une formation de cuivres, à la trompette et au bugle.

A mes yeux, deux facteurs sont primordiaux: d'une part les débits offerts par les WAN, qui devraient être disponibles à des conditions de plus en plus avantageuses et, d'autre part, le fait que les sociétés informatiques seront obligées, j'en suis convaincu, de conclure toujours plus souvent des alliances technologiques. D'un transporteur de données novateur, nous attendons une volonté d'échange, des offres transparentes, des services flexibles et des conseils créatifs.

**Qu'a apporté ce partenariat à votre entreprise?**

Il a parfaitement répondu à nos attentes. Notre réseau nous offre à présent plus de performances à moindre coût. Les temps de latence se sont réduits de 92%, ce qui a d'heureux effets sur nos services dépendant du réseau. En outre, grâce à cette collaboration, nous avons élargi et mis à jour nos connaissances technologiques dans le domaine des réseaux.

«**Cette équipe pense en solutions et selon une approche pragmatique.**»

**Quelles sont les principales qualités de l'équipe de cablecom business?**

Nous avons été surpris par l'absence de bureaucratie avec laquelle cablecom business a réagi à nos exigences, pas toujours évi-dentes. Cette équipe pense en solutions et selon une approche pragmatique, en soumettant des propositions de manière spontanée et toujours dans l'intérêt du client. Cela atteste d'une grande souplesse, nécessaire dans le contexte actuel, et d'une culture d'entreprise privilégiant la confiance et la responsabilisation des collaborateurs.

**Si vous deviez aujourd'hui à nouveau évaluer un partenaire, que changeriez-vous?**

Je ne changerais rien!

**M. Künzler, merci!**

## Groupe LGT



Le groupe LGT est une entreprise financière de la Famille Princière du Liechtenstein. Fondé en 1920 sous le nom de «Bank in Liechtenstein» il emploie 1300 personnes réparties sur 24 succursales dans 20 pays en Europe, en Asie et en Amérique.

La société LGT Financial Services fonctionne au sein du groupe LGT en tant que centre de compétence informatique de même qu'en matière d'administration de titres et de fonds, de trafic de paiements et d'infrastructures. Informations: [www.lgt.com](http://www.lgt.com)

**Prestations de cablecom:**

topnet Private IP (interconnexion de 13 succursales, dont 7 en technique optique, débits maximaux de 8 Mbps). Plus d'infos: Nenad Baranasic, Account Manager, cablecom business, tél. 01 277 92 06, [nenad.baranasic@cablecom.ch](mailto:nenad.baranasic@cablecom.ch)

«Business Facts» propose pour la seconde fois un rapport sectoriel.

Après l'Administration publique dans le numéro 3/2003, les projecteurs sont braqués cette fois sur la santé. L'hôpital de Davos, l'hôpital régional de Rorschach (St-Gall) et le réseau hospitalier «Spitalverbund AR» dévoilent leurs stratégies en matière de réseaux WAN.

Bien que l'augmentation incessante des primes maladie donne l'impression que dans le domaine de la santé le mot «gestion des frais» soit un terme étranger, les prestataires de services subissent une pression croissante en matière de coûts. Les hôpitaux aussi sont toujours plus touchés par des programmes d'économie. Comme la plupart des entreprises d'autres secteurs, ils sont confrontés à l'éternelle question: comment devenir plus performant tout en réduisant les dépenses?

### Consolidation informatique: inimaginable sans un réseau performant

Johannes Doerler, responsable de l'informatique et de l'organisation du réseau

contribuer largement.» Il explique le rôle de l'informatique: «Grâce à la consolidation et à la centralisation des infrastructures informatiques des hôpitaux regroupés, il est possible de réaliser des économies substantielles. La condition préalable à l'établissement d'une infrastructure informatique centralisée, avantageuse et efficace est de parvenir à interconnecter de manière performante, fiable et sûre les hôpitaux du groupement.»

### Capacités de l'ordre du téra-octet

Si l'on considère les ressources informatiques d'un hôpital, il est évident que l'interconnexion de plusieurs établissements ne peut s'effectuer qu'avec des techniques ultramodernes. Outre les systèmes d'administration et de décompte usuels de ce secteur conçus pour des centaines, voire des milliers de postes de travail, aujourd'hui les informations des patients sont de plus en plus fréquemment traitées

« Les solutions techniques sont imbattables en termes de stabilité et tiennent toutes leurs promesses. »



Jürg Lindenmann  
Responsable du service informatique, hôpital régional Rorschach (St-Gall)

aussi de manière numérique, sans compter l'utilisation d'équipements de diagnostic et d'imagerie. Les radiographies par exemple ne sont plus archivées sous

forme de films, mais en tant que données binaires. Le passage à une gestion moderne de ces radios à l'aide de systèmes PACS par exemple (Picture Archiving and Communication System) est aussi un sujet d'actualité à Davos, St-Gall et Herisau, où leur introduction est soit en cours, soit imminente. Jürg Lindenmann, responsable du service informatique de l'hôpital régional de Rorschach (St-Gall), estime à plus de 1000 giga-octets par an le volume supplémentaire de données de type PACS. Florian Steiger, responsable informatique de l'hôpital de Davos, calcule déjà en téra-octets: «Si l'on songe qu'il est nécessaire de conserver ces données pendant 10 ans, cela représente déjà pour un établissement tel que le nôtre un volume à gérer avoisinant les dix téra-octets.»

### Longue liste d'exigences

Pour résumer, d'un côté les volumes de données à gérer et à acheminer explosent, tandis que la nécessité d'économiser se fait toujours plus pressante. Comment concilier ces impératifs? La réponse: rechercher le fournisseur offrant le meilleur rapport prix-performance. La liste des exigences est à l'avenant: l'hôpital régional de Rorschach (St-Gall) attend de lui, notamment, des «débits élevés à des prix raisonnables», des «largeurs de bande évolutives et rapidement adaptables» et un «accès aux grands débits aussi par des partenaires très éloignés». Florian Steiger de l'hôpital de Davos expose ses souhaits: «Nous devons être sûrs que nos données

parviennent rapidement et sûrement à destination. Il nous faut donc un partenaire en lequel nous ayons une totale confiance, capable de réagir promptement et avec compétence à nos exigences changeantes.» L'objectif de Johannes Doerler est clair: «Les débits disponibles entre les établissements du groupement étaient insuffisants pour consolider et centraliser comme prévu l'infrastructure informatique. Les synergies potentielles et les économies ainsi réalisables n'étaient pas envisageables avec les interconnexions existantes. Nous avons donc demandé à plusieurs fournisseurs de nous faire des offres.»

Un autre aspect fut essentiel lors de la recherche d'un fournisseur. Doerler: «Dans notre secteur d'activité, il importe que les données soient transmises en toute sécurité. Il convient en particulier d'exclure tout risque d'accès illicite aux données. La disponibilité et la fiabilité des services ainsi que la réactivité du fournisseur en cas d'incident jouissent également d'une haute priorité, car l'accès aux données des patients doit être garanti en tout temps.»

### Décision facilitée

Dans deux cas, le rapport prix-performance fut déterminant dans le choix de cablecom business comme partenaire; en ce qui concerne l'hôpital de Davos, ce fut la diligence de l'équipe qui s'avéra être l'argument décisif. Florian Steiger: «Moins de dix jours après le premier contact par télé-

phone, nous disposions de notre accès à l'internet.» Ensuite, d'autres éléments ont joué: «Outre la rapidité évoquée, nos contacts personnels et la fiabilité des services nous ont aussi incités à poursuivre la collaboration avec cablecom et à mener à terme d'autres projets avec cette entreprise.»

Depuis, les trois clients eurent l'opportunité d'utiliser suffisamment la plate-forme WAN de cablecom pour juger, sur la base de l'expérience acquise, du niveau de performance offert. «Business Facts» a demandé aux trois responsables informa-

« Nos collaborateurs apprécient énormément le suivi de l'équipe cablecom! »



Markus Hehli  
Directeur de l'hôpital de Davos

tiques de donner rétrospectivement leur appréciation selon trois critères: technique, assistance et qualité des conseils et des méthodologies (6 = note maximale). Les résultats: l'appréciation la plus favorable concernait la technique, avec une note générale de 5,6, suivie de la qualité des conseils et des méthodologies, notée 4,8, puis, juste après, de l'assistance évaluée à 4,7.

### «Très appréciés de nos collaborateurs informatiques»

De manière globale, les hôpitaux se déclarent très satisfaits des prestations de cablecom business, comme le confirme – en écho à ses homologues – Markus Hehli, directeur de l'hôpital de Davos: «La collaboration avec nos cliniques partenaires par le biais des liaisons de cablecom se révèle sûre, économique et fiable. L'assistance et le suivi des spécialistes de cablecom business sont très appréciés de nos collaborateurs informatiques!»

A la dernière question du journaliste de savoir aujourd'hui si le choix se porterait à nouveau sur le même fournisseur, les réponses furent deux fois «oui» et une fois «sans hésitation» ...

« La réalisation du WAN s'est déroulée sans problème et dans le respect des délais. L'exploitation s'est avérée jusqu'ici stable et fiable. »



Johannes Doerler  
Responsable de l'informatique et de l'organisation, réseau hospitalier «Spitalverbund AR»

hospitalier «Spitalverbund Appenzell Ausserrhodens (AR)», va droit au but: «Le réseau hospitalier «Spitalverbund AR» a été créé afin de réduire les dépenses tout en exploitant les synergies des établissements regroupés. L'informatique peut y

Client	Nombre de sites	Postes desservis	cablecom topnet Services	Technologies d'accès utilisées	En exploitation depuis	Account Manager
Hôpital régional Rorschach St-Gall Rorschacherstr. 95 9007 St-Gall Tél. 071 494 23 12 www.spitalregion.ch	2	2500	<ul style="list-style-type: none"> <li>• topnet Global IP (2 Mbps)</li> <li>• topnet Private IP (1000 Mbps)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fibre optique (ligne vers l'hôpital de Rorschach et ligne depuis le site informatique de l'hôpital)</li> </ul>	2001	Hartmut Wegner Tél. 01 277 94 71 hartmut.wegner@cablecom.ch
Hôpital de Davos Promenade 4 7270 Davos Platz Tél. 081 414 84 13 www.spitaldavos.ch	2	500	<ul style="list-style-type: none"> <li>• topnet Global IP (1 Mbps)</li> <li>• topnet Private IP (1 Mbps)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SDSL</li> <li>• Coax</li> <li>• Fibre optique (ligne en construction)</li> </ul>	mi-2002	Hartmut Wegner Tél. 01 277 94 71 hartmut.wegner@cablecom.ch
Réseau hospitalier «Spitalverbund AR» Spitalstr. 6, 9100 Herisau Tél. 071 353 21 32 www.spitalverbund.ch	3	350	<ul style="list-style-type: none"> <li>• topnet Private IP (10 Mbps)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fibre optique</li> </ul>	Octobre 2003	Hartmut Wegner Tél. 01 277 94 71 hartmut.wegner@cablecom.ch

# SAN – stratégie idéale de sauvegarde des données

La popularisation des réseaux de stockage était entravée jusqu'ici par divers facteurs techniques et économiques. Walter Bichsel, responsable de l'ingénierie des réseaux chez cablecom, explique ce qui a changé depuis, en faveur de son entreprise.

Les gains permanents de productivité exigent de nouvelles applications, toujours plus gourmandes en données. Il s'ensuit que les volumes de données à gérer augmentent exponentiellement. Les conséquences peuvent être encore plus lourdes lorsqu'en raison d'erreurs de manipulation, de pannes, de sinistres ou d'actes de sabotage, des données critiques deviennent soudainement indisponibles.



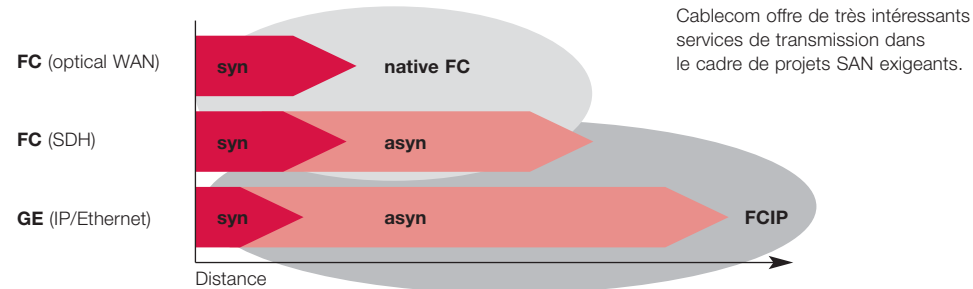
Walter Bichsel

Dans ce contexte, il est évident que toute stratégie informatique doit également s'attacher à la sauvegarde des données. Il s'agit d'abord d'identifier les données devant être rapidement disponibles en cas de problème et de définir des degrés de priorité parmi ces données. Selon la nature et l'importance des processus commerciaux de même que leur situation dans la chaîne de création de valeur de l'entreprise, il peut s'avérer nécessaire de copier en continu les données ou une seule sauvegarde quotidienne sur cartouche peut suffire.

Les réseaux de stockage de données, abrégés SAN (Storage Area Network\*), ont gagné en popularité. Non seulement ils sont très utiles pour la restauration des données, mais ils facilitent la gestion de la mémoire et contribuent à réduire les coûts. Jusqu'à une date récente cependant, leur développement était entravé par plusieurs facteurs:

- **Technologie de transport:** la plupart des SAN se fondent encore aujourd'hui

## Service Interface (Service type)



sur la technique «Fibre Channel» (FC), qui exige de coûteux systèmes hôtes.

- **Interopérabilité insuffisante au niveau des matériels:** l'utilisation d'équipements de marques différentes se paie par une réduction des fonctionnalités. L'alternative, c'est de se lier (dépendance) à un constructeur défini.
- **Coûts de transmission:** les bandes passantes requises par la technique «Fibre Channel» étaient proposées il y a peu de temps encore à des prix relativement prohibitifs.

## Technologies SAN

Avec le développement des technologies de commutation et de transmission, les perspectives de réalisation de réseaux de stockage se sont améliorées. De nouveaux commutateurs acceptent des protocoles de stockage tels que SCSI, Fibre Channel (FC), Fibre Channel over IP (FCIP) et iSCSI (Small Computer System Interface over IP). Il est possible à présent de réaliser des

solutions SAN de type FCIP non seulement sur des distances limitées avec des réseaux optiques spécialisés, mais aussi dans des réseaux étendus de type IP ou SDH. A l'instar des liaisons directes entre systèmes de stockage («storage to storage») en technique FCIP, la norme iSCSI permet à des systèmes hôtes de milieu de gamme d'accéder à des équipements de stockage éloignés («host to storage»). Vu la multiplicité actuelle des modèles SAN, leur mise en œuvre n'est possible que si le fournisseur d'accès offre les services de transmission correspondants. A cet égard, le temps de latence du réseau est primordial. Il détermine le débit possible des applications – et par conséquent, si dans ce réseau la copie des données est synchrone ou asynchrone. Le temps de latence des réseaux optiques est d'environ 5 µs par km. Dans le cas de deux allers-retours par cycle d'écriture sur une distance de 100 km, il en résulte un temps de service de 2 ms.

## Solutions SAN signées cablecom

Grâce aux développements dans les domaines de la gestion des mémoires, des services dédiés WAN optiques et Gigabit Ethernet, les responsables informatiques voient s'ouvrir d'intéressantes perspectives leur permettant d'adapter leurs stratégies de sauvegarde des données. La forte demande pour des services Gigabit Ethernet démontre que de nombreuses entreprises mettent activement en œuvre ces stratégies et exploitent ces nouvelles possibilités d'économie.

Le point fort de cablecom est de proposer de grandes bandes passantes aux meilleurs prix du marché, de même que la volonté de réagir avec souplesse et rapidité aux nouvelles exigences des clients.

La distance maximale d'une liaison directe entre différents systèmes de stockage («storage to storage») via «Fibre Channel» est déterminée en outre par les caractéristiques des commutateurs. La règle de base est que sur une liaison de 1 Gbps avec une trame maximale de 2 KB, il est nécessaire de prévoir une insertion «buffer to buffer credit» tous les deux kilomètres et sur une liaison de 2 Gbps, tous les kilomètres, soit au total 200 inserts sur une liaison SAN de 200 kilomètres.

Le protocole FCIP (spécification RFC 1323) a été édicté par l'IETF (Internet Engineering Task Force); il permet d'établir un «tunnel» sur des liaisons Fibre Channel (FC) dans un réseau IP. RFC 1323 spécifie aussi différentes options en matière de performance telles que la possibilité d'étendre jusqu'à un giga-octet la taille du fenêtrage TCP, ce qui permet de bénéficier d'une vitesse maximale aussi sur de grandes distances.

## Services de transmission cablecom pour systèmes SAN

Dans le cadre de projets SAN synchrones et asynchrones, cablecom propose en Suisse diverses prestations avantageuses entre la plupart des sites importants (Optical WAN, SDH et IP), comme illustré sur le graphique.

Les connexions optiques basées sur des réseaux DWDM et CWDM possèdent des largeurs de bande transparentes de 100 à 2500 Mbps, permettant d'établir des liaisons FC de 1 ou 2 Gbps.

De plus, les services de cablecom dans le domaine synchrone permettent aussi de réaliser des connexions FC «natives». Les temps de latence supplémentaires aux nœuds terminaux d'environ 20 µs pour une connexion FC de 1 Gbps sont négligeables. Dans le cadre de ce service, une connexion FC se révèle intéressante au niveau du coût de transmission par le fait que seuls des sous-débits de la bande passante FC sont nécessaires, comme par exemple une largeur de bande de 155 Mbps (STM-1).

Avec les services IP et Gigabit Ethernet de cablecom, il est possible de réaliser dans toute la Suisse des solutions SAN FCIP et iSCSI presque sans limitations; la qualité du réseau IP garantit d'excellentes valeurs de retard («delay») et de gigue («jitter»). Le temps de latence moyen entre Zurich et Lausanne par exemple est de 2 ms. Dans le cas de valeurs de retard et de gigue garanties, un service Gigabit Ethernet est envisageable aussi pour la copie synchrone de données (FCIP). A l'instar du

## Swiss Data Safe a de bonnes raisons de recommander cablecom à ses clients

Swiss Data Safe (SDS) est spécialisée dans l'archivage des données et la reprise d'exploitation après sinistre («disaster recovery»). Cette société offre des services novateurs de même que l'infrastructure et le savoir-faire nécessaires à l'exploitation de réseaux de stockage SAN synchrones et asynchrones. Son porte-feuille englobe également des solutions et des ressources d'hébergement et d'accueil («housing-hosting»). SDS propose un service unique en Suisse d'archivage sur de très longues durées, développé en collaboration avec le Fraunhofer Institut: au lieu de coûteuses technologies informatiques, caractérisées en outre par de très courts cycles de vie, ce service utilise un nouveau procédé permettant de garantir la disponibilité des données sans migration pendant 30 à 50 ans, dans des domaines de capacité de l'ordre du téra-octet et du péta-octets. Ces prestations utilisent comme «base physique» d'anciennes installations militaires acquises par la société dans le massif du Gothard.



Dolf Wipfli  
CEO Swiss Data Safe

Quel rôle jouent les ressources en réseau dans ce genre d'activité? «Business Facts» a demandé au CEO de cette firme, Dolf Wipfli, de s'exprimer à ce sujet:

«Nous dépendons des prestations d'un transporteur de données créatif. Les connexions de données rapides et flexibles de même que les services réseau avantageux et à grande disponibilité de cablecom revêtent une haute importance pour nous et nos clients. En outre, la couverture de son réseau câblé nous permet

d'intégrer des clients répartis dans toute la Suisse – en d'autres termes: notre siège en Suisse central est aussi proche de nos clients que leurs propres centres de calcul.

Les services en ligne que nous proposons en étroite collaboration avec cablecom business protègent et augmentent efficacement la disponibilité des applications et des données de nos clients, tout en réduisant leurs frais d'exploitation et leurs engagements financiers (investissements).

Nous avons décidé d'utiliser cette plate-forme d'avant-garde aussi pour nos propres besoins et avons donc raccordé nos trois sites au réseau principal IP-MPLS de cablecom.»

Renseignements: Swiss Data Safe SA, Gotthardstrasse 1, 6474 Amsteg, tél. 041 883 05 05, fax 041 883 05 06, www.swissdatasafe.ch

système «buffer to buffer credit» sur les connexions FC natives, avec les connexions FCIP c'est la grandeur de la fenêtre TCP (au niveau du commutateur) qui détermine – avec d'autres fonctions de commutation telles que l'accélération en écriture – la vitesse maximale à un temps de latence défini du réseau.

## Perspectives

Grâce au développement des domaines Gigabit Ethernet et optique, l'attrait des solutions SAN va encore augmenter. La vive concurrence et la diversité des produits Gigabit Ethernet vont se traduire par une baisse supplémentaire du coût de transmission. En zone «metro», il sera aussi pos-

sible de bénéficier de services 10 Gigabit Ethernet à des prix abordables. Ces infrastructures Gigabit Ethernet constitueront une plate-forme avantageuse pour des liaisons «hôte-système de stockage» et des liaisons directes entre systèmes de stockage.

En raison des développements CWDM, des connexions FC natives permettent de réaliser déjà aujourd'hui en zone «metro» des connexions directes entre systèmes de stockage très avantageuses; les modules Colored SFP (Small Form Pluggables) se montent en général directement dans les commutateurs, ce qui – à nouveau – se répercute favorablement sur le coût de transmission.

**Cablecom business exploite son propre service clientèle, 24 h sur 24. Beat Jutzi est responsable de l'équipe Customer Care & Support. Il nous emmène dans les coulisses de ce service.**

L'équipe d'assistance de cablecom business (de g. à d.):  
**Beat Jutzi**, Manager Customer Care & Support Business,  
**Evelyn Ammann**, **Martino Martinoni**, **Kitty Wohlgemuth**, Support Specialists,  
**Sven Surbeck**, Billing Specialist.



## **M. Jutzi, quel est votre travail chez cablecom business?**

Je suis responsable avec mon équipe de l'encadrement après-vente des clients commerciaux.

### **C'est-à-dire?**

Nous nous occupons de toutes les questions et de tous les problèmes survenant chez le client pendant la durée de son contrat. Notre ligne 0800 820 540 est réservée aux clients commerciaux et les met directement en liaison avec une équipe de spécialistes, tandis que les particuliers sont assistés par le Call Center.

### **Faites-vous une différence entre les questions et les problèmes?**

Non, aucune. Qu'il s'agisse d'une simple question ou d'un incident réel, notre équipe met immédiatement le client en liaison avec les services compétents, où il est pris en charge dans les meilleurs délais.

**« Nous avons comme règle de répondre dans les plus brefs délais à nos clients. »**

### **Quelles sont exactement les prestations de votre équipe et de quelles ressources dispose-t-elle?**

Les clients de cablecom business peuvent nous joindre 24 h sur 24, même les dimanches et jours fériés. Actuellement, notre équipe comprend cinq personnes. Nous nous organisons de manière à pouvoir réceptionner à tout moment personnellement

### **Adresse bibliographique**

cablecom Sàrl, Business Solutions  
Avenue de la Vallombreuse 51, 1004 Lausanne  
Hotline 0800 888 304, fax 0800 888 305  
[www.cablecom.biz/facts](http://www.cablecom.biz/facts)

Responsable du contenu: Marco Quinter

Texte: Alphatext.com, Zurich

Mise en page/production: Feinkost, Zurich

Impression: Schmid-Fehr AG, Goldach SG

Reproduction autorisée avec mention de la source.

Parution trimestrielle.

chaque appel. S'il advenait, exceptionnellement, que cela ne soit pas possible, l'appelant peut laisser son numéro. Nous avons comme règle de répondre dans les plus brefs délais à nos clients.

### **Pouvez-vous le garantir?**

Nous avons défini des degrés de prestation dans le cadre d'accords spéciaux appelés «Service Level Agreements» (SLA). Il est évident que notre équipe doit être formée afin d'être capable de répondre aux exigences les plus élevées. Ces accords font partie de leurs contrats et ont une valeur légale.

### **Comment vous êtes-vous organisés afin de fournir à vos clients un encadrement optimal?**

J'ai déjà mentionné notre disponibilité permanente. Notre équipe dispose en outre de «lignes rouges» directes avec nos divisions administratives et techniques. Ces liaisons directes sont importantes pour résoudre rapidement les problèmes de notre clientèle et fonctionnent efficacement. De plus, nous avons le droit de faire remonter les problèmes jusqu'à la direction. L'essentiel pour nos clients, c'est de pouvoir s'adresser à nous de jour comme de nuit, avec, au final, une solution.

### **Cablecom business connaît une croissance à deux chiffres. Avez-vous élaboré des scénarios afin de suivre ce rythme en matière d'assistance?**

Si nous voulons continuer d'offrir à nos clients un helpdesk qualifié, diligent et disponible, nous sommes obligés de suivre aussi avec nos effectifs.

**M. Jutzi, merci!**

## **Votre lien direct avec les offres cablecom:**

### **Demandes sur topnet Private IP:**

[www.cablecom.biz/private](http://www.cablecom.biz/private)

### **Demandes sur topnet Global IP:**

[www.cablecom.biz/global](http://www.cablecom.biz/global)

### **Infos détaillées sur les services topnet:**

[www.cablecom.biz](http://www.cablecom.biz), tél. 0800 888 304

