

# SZKB: zufriedene Anwender, zufriedene Kunden

**Mit der Migration auf eine neue Systemplattform realisierte die Schwyzer Kantonalbank im Weitverkehrsnetz auch ein neues Datenverschlüsselungssystem und einen markanten Ausbau der Kapazitäten. Nicht nur zur Freude der Anwender, sondern auch der Kunden.**

Eines der grössten Projekte im Bereich Unternehmensentwicklung/Logistik der letzten Jahre war die Migration von FIS-VRX, einer Bankensoftware auf der proprietären Plattform NCR-VRX, zu FIS-2000\* auf der offenen Plattform Unix. Das Projekt firmierte naheliegenderweise unter der Bezeichnung FIS-2000 und beschäftigte bis Ende 2002 rund 50 Mitarbeitende, die insgesamt das Pensum von 6000 Personentagen bzw. 30 Personenjahren leisteten. FIS-2000 steht nun kurz vor dem Abschluss: Bis Ende Jahr sollen alle wichtigen Informatikapplikationen mit der neuen, modular aufgebauten Bankensoftware Finnova betrieben werden.

## Steigende Ansprüche erfordern mehr Ressourcen

Doch die Modernisierung der IT-Umgebung konnte sich nicht in der Migration der ERP-Plattform erschöpfen. Dazu Pius Bürgler, Leiter Informatik Systeme, SZKB: «Die Anforderungen an die Vernetzung im eigenen Haus, aber auch zu Kunden und Lieferanten sind massiv gestiegen und verlangen eine immer höhere Verfügbarkeit und Bandbreite.» In der Tat stiess man bei den Bandbreiten schon vor der Einführung der neuen Banksoftware zunehmend an Grenzen. Mehr als 2 Mbit/s gaben die Mietleitungen – rein physikalisch bedingt – nicht her. Die Folge: lange Antwortzeiten, entnervte Mitarbeiter, unzufriedene Kunden am Schalter. Aus dieser unbefriedigenden Situation heraus entstand ein neues Projekt mit dem Namen «NET02». Mit NET02 wurden folgende Ziele verfolgt:

- Schnellere Reaktionszeiten durch den Aufbau eines leistungsfähigen Primärnetzwerks

- Maximale Betriebssicherheit durch den Aufbau eines zusätzlichen Backupnetzwerks
- Garantierter Datenschutz durch Verschlüsselung des Datenflusses vom Rechenzentrum zu den Filialen

Im Rahmen dieses Projektes wurden verschiedene Carrier-Angebote geprüft. Von der Partnerschaft mit einem neuen Netzwerk-Carrier versprach sich Pius Bürgler im Besonderen folgende Vorteile für die SZKB:

- Dank kürzeren Antwortzeiten können die Kunden noch schneller und effizienter bedient werden.
  - Bei Betriebsstörungen im Netz kann die Bank auf die Kompetenz und sofortige Hilfe des Carriers zählen.
  - Aufgrund der flexiblen Erweiterungsmöglichkeiten kann die Bank auf das Datenwachstum rechtzeitig reagieren.
- Den Zuschlag für den Betrieb des Primärnetzwerks bekam cablecom. Warum? Bürgler: «Cablecom war bezüglich einmaliger und wiederkehrender Kosten im Vergleich zur Konkurrenz sehr interessant. Die flexible Handhabung der Bandbreite kam unserem Bedürfnis nach kurzen Datentransferzeiten sehr entgegen.»

Die so genannten A-Filialen (bis 35 Mitarbeitende) sind heute mit einer garantierten Bandbreite von 6 Mbit/s an das cablecom topnet angeschlossen, die

B-Filialen (3–5 MA) mit 3 Mbit/s und die C-Filialen (2–3 MA) mit 2 Mbit/s. Effektiv können die Filialen Bandbreiten bis zu 20 Mbit/s nutzen. 70% der Filialen und beide Rechenzentren sind mit Glasfaserleitungen vernetzt, der Rest mit SDSL. Der Betrieb des Backupnetzwerks wurde aus sicherheitsstrategischen Gründen einem andern Carrier überantwortet.

Die SZKB und cablecom haben vereinbart, dass die Verwaltung des Primärnetzwerks bis zum jeweiligen Hausanschluss inklusive Router Aufgabe der cablecom ist.

**«Die Zusammenarbeit mit dem cablecom Team war sehr effizient und kann durchwegs als sehr erfreulich bezeichnet werden.»**

Pius Bürgler, Leiter Informatik Systeme, SZKB

## Unterm Strich herrscht grosse Zufriedenheit

Die Migration des Weitverkehrsnetzes verlief im vorgesehenen Zeitplan und ohne Probleme. Dazu Bürgler rückblickend: «Die Zusammenarbeit mit dem cablecom Team war sehr effizient und kann durchwegs als sehr erfreulich bezeichnet



Hat mit seiner Abteilung Informatik Systeme die Informatik der SZKB auf den neuesten Stand gebracht: **Pius Bürgler.**

werden. Die sozialen und fachlichen Kompetenzen wurden von allen sehr geschätzt und haben wesentlich dazu beigetragen, dass das Projekt im vorgesehenen Zeitplan abgeschlossen werden konnte.»

Unterm Strich herrscht grosse Zufriedenheit bei der SZKB: Mit dem Ausbau der Netzwerkkapazitäten konnten die Antwortzeiten markant verkürzt werden, was sich wiederum positiv auf die Zufriedenheit der Anwender und Kunden auswirkt. Die Verantwortung für den Betrieb der Primär- und Backupnetzwerke liegt heute voll bei den beteiligten Netzwerkpartnern. Und nicht zuletzt leisten die gewählten Lösungen einen wesentlichen Beitrag an die Optimierung der Kostenstrukturen.

Apropos Kosten: Dass weniger Kosten nicht automatisch weniger Qualität heissen muss, gilt in diesem Fall ganz besonders. Dazu das Statement von Alphons Lindauer, Leiter Fachbereich IT/Organisation: «Wenn es gelingt, die Kosten tiefer zu halten, vergrössern wir unsere Marktchancen. Einsparungen auf Kosten der Qualität kommen in unserem Geschäft jedoch grundsätzlich nicht in Frage.»

## Schwyzer Kantonalbank

Die 1890 gegründete Schwyzer Kantonalbank (SZKB) betreibt heute 28 Filialen und gehört mit über 450 Beschäftigten zu den grössten Arbeitgebern im Kanton Schwyz. Als Universalbank bewegt sie sich im Anlage-, Kredit- und Privatkundengeschäft (S&P-Rating: AA+). Ihre Bilanzsumme beträgt rund 8,5 Mrd. Franken, Tendenz steigend.

Weitere Infos: [www.szkb.ch](http://www.szkb.ch)

### Von cablecom bezogene Leistungen:

- topnet Private IP: redundante Anbindung der beiden Rechenzentren in Schwyz (100 Mbit/s); Anbindung der Bankfilialen (2–20 Mbit/s)
- topnet Global IP: redundante Internetanbindung (2x8 Mbit/s); Managed BGP-4 Routing Service

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

## «Kommunikation ist extrem wichtig»

**Von Seiten der cablecom war Sven Guyer für das Projekt verantwortlich. «Business Facts» hat ihn auf seine Erfahrungen im Projekt angesprochen.**

### Herr Guyer, welches waren aus Ihrer Sicht die Highlights dieses Projektes?

Zum einen die Tatsache, dass wir unseren Backbone im Kanton Schwyz in so kurzer Zeit erweitern und alle Standorte der SZKB termingerecht in Betrieb nehmen konnten. Ein weiteres Highlight war das neu erarbeitete Anschlusskonzept für die beiden Rechenzentren, das wir nun als Standard festgelegt haben.

### Was war typisch an der Situation bzw. Ausgangslage des Kunden, was eher speziell?

Typisch war das Bedürfnis nach mehr Bandbreite. Speziell war, dass ich dem Kunden in der Vorbereitungsphase den Managed BGP-4 Routing Service schmackhaft machen und ihn dann auch so realisieren konnte.

### Wer war von Seiten der cablecom in das Projekt involviert?

Jürg Padrutt hat sich um die Glasfaserleitungen gekümmert, er war meine wichtigste interne Ansprechperson. Das Access-Team hat die Endgeräte konfiguriert. Um die Konfiguration des Managed BGP-4 Routing Service hat sich das ICRS-Team gekümmert. Und natürlich all die Leute, die für uns gegraben und die Glasfaserleitungen gezogen und gespeisst haben.

### Welchen Stellenwert hat für Sie die Kommunikation in einem solchen Projekt?

In einem Projekt dieser Grössenordnung ist es wichtig, intern regelmässig Projektmeetings abzuhalten, damit alle involvierten Mitarbeitenden auf dem gleichen Wissensstand sind. Eine offene Kommunikation fördert die Identifikation mit dem Projekt und dadurch auch das Engagement. Selbstverständlich haben wir auch mit dem Kunden offen kommuniziert, so dass er stets über den aktuellen Stand des Projektes informiert war, auch

wenn etwas mal nicht so gut lief. Nur so entsteht eine Vertrauensbasis, die für eine langfristige Partnerschaft Voraussetzung ist.

### Offenbar gab es auch Probleme ...

An einem Standort hatten wir Probleme mit einem Glasfaseranschluss. Es war nicht klar, wie das Gebäude termingerecht erschlossen werden konnte. Genau darum ist eine offene Kommunikation mit dem Kunden extrem wichtig. In einem partnerschaftlichen Klima ist der Umgang mit Problemen konstruktiver. In diesem Fall wurde der Anschluss doch noch termingerecht fertig gestellt und in Betrieb genommen.

### Welche Faktoren haben Ihrer Meinung nach dazu beigetragen, dass das Projekt in allen Phasen erfolgreich verlaufen ist?

Die unkomplizierte Zusammenarbeit der involvierten Teams auf beiden Seiten, die hohe Motivation der Mitarbeitenden und der sensationelle Sommer ...



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

\* Inzwischen wurde FIS-2000 in Finnova umbenannt.

Infos dazu siehe [www.finnova.ch](http://www.finnova.ch).