

«Dies war für uns der beste Weg»

2001 beendete die Schweizerische Radio- und Fernsehgesellschaft eine jahrzehntealte Tradition: Statt wie gewohnt auf das Angebot der Ex-Monopolistin zu setzen, liess man sich auf einen kreativen Vorschlag von cablecom ein. Er mündete in einem kompletten Redesign der Netzwerkplattform. Wie es dazu kam und was daraus wurde, schildert Bruno Lötscher, Leiter des Service Center Technical Operations der SRG SSR idée suisse Media Services, im folgenden Interview.

Herr Lötscher, vor zehn Jahren haben Sie die Verantwortung für das Service Center Technical Operations (SC TOP) der neu gegründeten Organisationseinheit SRG SSR idée suisse Media Services übernommen. Mit welchen Herausforderungen waren Sie damals konfrontiert?

Mit der Bildung der Service Center wurden die «zuständigen Abteilungen» zu kundenorientierten internen Lieferanten, die ihre Produkte an interne Kunden zu verkaufen und zu verrechnen hatten. Dies führte zu einem positiven Kulturwandel, aber auch zu starkem Kostendruck von Kundenseite. Unsere Infrastruktur war geprägt von alter, analoger Übertragungstechnik aus der Zeit des PTT-Monopols und musste umfassend erneuert und digitalisiert werden.

Können Sie uns kurz beschreiben, welche Aufgaben Ihr Service Center im Unternehmen SRG SSR idée suisse erfüllt?

Wir stellen Bild-, Ton- und Datenverbindungen zwischen den Studiostandorten der

Zur Person

Bruno Lötscher (44) ist Leiter des Service Center Technical Operations (SC TOP) der SRG SSR idée suisse Media Services. Er hat die 1997 neu gegründete Organisationseinheit aufgebaut. Davor wirkte er bei der SRG SSR idée suisse fünf Jahre als Assistent des Leiters Technische Dienste. Von 1987 bis 1993 war er bei der Willi Studer AG als Entwicklungsingenieur tätig. Lötscher ist Elektroingenieur. Dazu hat er ein Nachdiplomstudium in Unternehmensführung absolviert.

SRG SSR sowie den Produktionsstandorten und anderen Rundfunkanstalten im In- und Ausland bereit.

Vor fünf Jahren haben Sie eine visionäre Entscheidung getroffen und einen wichtigen Teil des SRG-SSR-Übertragungsnetzes auf eine komplett neue Basis gestellt. Welche Überlegungen standen am Anfang dieses Change-Projektes?

Ziel war es, die Kapazitätsengpässe zu beseitigen und die Signale mit hoher Qualität und Verfügbarkeit digital zu übertragen. Es war auch wichtig für uns, einen Lieferanten zu finden, der unsere Standorte in der ganzen Schweiz erschliessen konnte.

Welche konkreten Alternativen zum bisherigen Richtfunknetz von Swisscom Broadcast standen 2002 zur Debatte?

Wir haben uns primär auf Videoübertragungsdienste konzentriert, die auf ATM-Netzen basieren, weil nur damit eine hohe Skalierbarkeit bei gleichzeitig garantierter Bandbreite möglich schien. Wir gingen auch davon aus, dass die Videosignale nur in stark komprimierter Form kostengünstig zu übertragen wären.

Welche besonderen Aspekte weckten Ihr Interesse an der Lösung von cablecom?

Die von cablecom vorgeschlagene Lösung bestach durch ihre grosse Kapazität, die es ermöglichte, alle Videosignale in unkomprimierter Form, mit kleinster Verzögerung und in voller Studioqualität zu übertragen.

Wie präsentierten sich die verschiedenen Szenarien im ökonomischen Vergleich?

Da wir mit dem Lösungsansatz von cablecom auf die teuren Kompressionsgeräte und ATM-Switches an allen Standorten verzichten konnten, war es uns möglich, das gesparte Geld in zusätzliche Netzwerkkapazität zu investieren. Dies war für uns der beste Weg, da mit dieser Lösung auch die betrieblichen Einschränkungen der Kompression wie Qualitätsverlust, Verzögerung, Komplexität und Pannenanfälligkeit komplett weggefallen sind.

Welche Faktoren haben Sie davon überzeugt, dass cablecom die geeignete Partnerin für Ihre Netzwerkpläne ist?

Überzeugt hat uns letztlich das Gesamtpaket, bestehend aus kompetenter Beratung, schneller Realisation, höchster Übertragungsqualität ohne Verzögerungen, grosser Kapazität und günstigem Preis.

Welche Rolle hat die Affinität von cablecom zum Medium TV bei der Evaluation gespielt?

Cablecom überträgt wie die SRG SSR TV-Bilder und Radiosignale über ihr Netz und hat ähnliche Anforderungen an die Ausfallsicherheit. Somit hatten wir jederzeit Partner am Tisch, die unsere Bedürfnisse sehr gut kannten.

Die Zusammenarbeit der SRG SSR und der PTT/Swisscom blickt auf eine jahrzehntealte Tradition zurück. Mit dem Entscheid, auf die innovative Lösung von cablecom zu setzen, haben Sie in der Geschichte der SRG SSR ein neues Kapitel aufgeschlagen. War es schwierig, diesen Entscheid zu vertreten?

Ja, es gab schon eine Reihe von Fragen, die zu beantworten waren – zumal wir mit



den bisherigen Leistungen von PTT/Swisscom durchaus zufrieden waren. Cablecom war zu dieser Zeit wegen ihres Refinanzierungsproblems im Gespräch. Wir haben die Situation sachlich analysiert, die Risiken geklärt und konnten die Entscheidungsgremien entsprechend überzeugen.

«Von unseren Kunden erhielten wir durchwegs sehr positives Feedback.»

Wie wirkte sich der Technologiewechsel auf Ihre Arbeit im Service Center aus?

Die Kapazitätssteigerung hat die Disposition deutlich vereinfacht und die Zahl der teuren temporären Netzerweiterungen stark reduziert. Durch die Ringstruktur des Netzes bestehen praktisch jederzeit Havarie-Schaltmöglichkeiten. Von unseren Kunden erhielten wir durchwegs sehr positives Feedback.

Welche technischen Vorteile hat die Etablierung des neuen Bildnetzes VERA im Jahr 2002 dem Unternehmen – und dem Fernsehzuschauer – gebracht?

Die Diskussionen über Signalpegel, Verzögerungen und schlechte Bildqualität gehörten dank der transparenten digitalen Übertragung über Nacht der Ver-

gangenheit an. Der Zuschauer profitiert davon kaum bewusst, da in der gesamten Produktionskette bis zum Endkunden die Qualitätsgewinne während der letzten Jahre evolutionär realisiert wurden. Aber viele Sendungen hätten wahrscheinlich ohne VERA nicht so problemlos realisiert werden können.

Ich nehme an, als Corporate Network Carrier war Ihnen cablecom damals noch wenig vertraut. Welche Erfahrungen haben Sie mit dem cablecom business Team und den Netzwerkdesignern im Verlauf des Migrationsprojektes gemacht?

In den Offert- und Verkaufsgesprächen sowie an den Projektsitzungen konnten schnell Fortschritte erzielt werden, da stets sehr kompetente Ansprechpartner von cablecom anwesend waren. Ideen oder Änderungen konnten prompt diskutiert und entschieden werden. Der ganze Change-Prozess verlief speditiv, weil die Projektbeteiligten der SRG SSR, der cablecom und der Technologielieferanten als professionelles Team funktionierten.

Seit 2006 ist mit dem Verteilnetz SAMBA ein weiterer wichtiger Teil der SRG-SSR-Infrastruktur bei cablecom beheimatet. Welche Gründe haben zu dieser Entscheidung geführt?

Die guten Erfahrungen beim Preis-Leistungs-Verhältnis und die überzeugende und hochverfügbare Lösung haben

uns bewegen, für weitere wichtige Verbindungen einen Lieferantenwechsel zu prüfen. Nach einer sehr gründlichen Prüfung haben wir uns auch hier für cablecom entschieden.

Wie sieht die wirtschaftliche Bilanz der Migration aus? In welcher Grössenordnung bewegen sich die Einsparungen, die durch den Wechsel des Carriers erzielt worden sind?

Da die realisierten Lösungen immer auch von den Möglichkeiten der Lieferanten abhängig beziehungsweise geprägt sind, sind sie nur teilweise direkt vergleichbar. Über alles liegen die Einsparungen aber sicher in einem namhaften zweistelligen Prozentbereich.

Wenn man die Kapazitäten der beiden Ringe VERA und SAMBA zusammenzählt, kommt man auf für WAN-Verhältnisse gigantische 10 Gbit/s. Das klingt nach beachtlichen Reserven. Wie steht es mit der Auslastung dieser beiden Netze?

SAMBA stellt eine Reihe von permanenten Vernetzungen bereit und ist zu zirka 85 Prozent ausgelastet. VERA hingegen ist für die Übertragung von TV-Ereignissen im Einsatz, und deshalb schwankt die Auslastung je nach Tages- und Jahreszeit von oft rund 5 Prozent bis selten 100 Prozent. Die durchschnittliche Auslastung liegt zwischen 15 und 25 Prozent. Da für TV-Übertragungen jede geplante Verbindung

SRG SSR idée suisse Media Services

Media Services ist eine SRG-interne Organisationseinheit mit zehn Service Centern. Das Service Center Technical Operations erstellt für die internen Kunden die nationalen und internationalen Bild-, Ton- und Datenverbindungen für alle Unternehmenseinheiten der SRG SSR (Radio- und Fernsehsender). 45 Mitarbeitende realisieren über terrestrische Netze sowie Satellitenverbindungen rund 30 000 Übertragungen pro Jahr für ihre Kunden innerhalb der SRG SSR sowie für internationale Rundfunkanstalten weltweit.

Infos: www.srgssrmediaservices.ch

Von cablecom bezogene Leistungen

Services	Optical Link (CWDM, DWDM)
Standorte	rund 50
Bandbreite	2,5 Gbit/s bidirektional pro Backbone
Infos	Olav Frei, Sales Director, Tel. 043 343 65 03, olav.frei@cablecom.ch

SRG SSR idée suisse
media services

VERA und SAMBA

Die SRG SSR idée suisse transportiert ihre Daten heute auf zwei Glasfaserringen: VERA fungiert als Zubringernetz, SAMBA als Verteilnetz. Es handelt sich dabei um eines der grössten privaten Netzwerke in der Schweiz. Hier die wichtigsten Eigenschaften im Überblick:

	Bildnetz VERA (Contribution)	Backbone SAMBA (Distribution)
Inbetriebnahme	2002	2006
Funktion	Das Bildnetz VERA liefert die ausser Haus produzierten Videosignale an die Studios in Zürich, Bern, Genf, Lugano und Chur. Das Netz verbindet die SRG-SSR-Studios, Regionalstudios, ENG-Einspeisepunkte (Electronic News Gathering) und die NLA-Fussball- und Eishockeystadien untereinander. Über 40 Standorte in der Schweiz sind so für Bildübertragungen permanent erschlossen.	Der SAMBA-Backbone verteilt die Programmsignale von den Studios via Verteilzentrum zu den Übergabepunkten der Senderanspeisung, von wo sie via Sendemast oder Satellit zu den Empfängern gelangen.
Topologie	Ringförmiger DWDM-Glasfaser-Backbone und daran angebundene lokale Glasfaserringe.	Nationaler Ring und mehrere daran angebundene regionale Ringe. Glasfaser-Stichleitungen auf CWDM-Basis binden weitere Standorte an die Ringe an.
Dienste	Videoverbindungen zwischen den Studios und den Sportstadien	Videoverbindungen, Audionetze, Anspeisung der Sender, Datennetze (WAN)
Datentransport	VERA überträgt die Bildsignale transparent und fast verzögerungsfrei in Studioqualität. Die Bildsignale werden als unkomprimierter SDI-Datenstrom (270 Mbit/s) übertragen. Im SDI-Signal werden 4 Audiogruppen mit jeweils 4 Tonkanälen transparent übertragen. Auf dem Backbone können auf 14 VERA-Ringen gleichzeitig 14 Verbindungen übertragen werden.	Der SAMBA-Backbone ist auf der gleichen Technologie aufgebaut wie das Bildnetz VERA. Die Anwendungen der SRG SSR können auf den Ringen einen oder mehrere VC-4 Container à 155 Mbit/s nutzen. Pro Ringrichtung können jeweils 16 VC-4-Container belegt werden.
Redundanz	Bidirektionaler Ring Studio-Standorte Route-divers erschlossen	Bidirektionale Ringe Standorte Route-divers erschlossen
Kapazität	2,5 Gbit/s (STM-16)	2,5 Gbit/s (STM-16)
Schnittstellen	14 SDI-Videoverbindungen à 270 Mbit/s (Studioqualität)	STM-1, SDI Video, IP (300 Mbit/s)

auch ohne Unterbruch stattfinden muss, disponieren wir sämtliche Übertragungen und müssen die Netze auf die Spitzenlast dimensionieren – ähnlich wie bei Stromnetzen und anders als beim Internet.

Ist es schon vorgekommen, dass die Kapazitäten nicht gereicht haben oder Verbindungen ausgefallen sind? Wie regeln Sie das?

Auch wenn die Netze auf Spitzenlast dimensioniert sind, heisst das nicht, dass die Kapazitätsgrenze niemals überschritten wird. In diesen Fällen weichen wir auf Satellitenverbindungen aus, die bei Bedarf zugemietet werden können.

Welchen aktuellen und künftigen Stellenwert hat das Internetprotokoll in der Datenübertragung der SRG?

Der Stellenwert ist ganz klar am Steigen. Die Anfragen nach mehr Bandbreite häufen sich. In den nächsten Jahren wird vor allem die serverbasierte Videoproduktion zunehmen sowie die Vernetzung dieser Server und Archive im WAN-Bereich.

In der Übertragung von Live-Bildsignalen für die Produktion werden wir in Zukunft weiterhin auf andere Übertragungstechno-

logien, basierend auf DWDM und CWDM, angewiesen sein. Durch die Migration auf HDTV benötigt ein einzelnes, live übertragene Bildsignal nicht mehr nur 270 Megabit Bandbreite, sondern zwischen anderthalb und drei Gigabit!

Wie schätzen Sie das Erfolgspotenzial des Internets als ergänzendes oder gar substituierendes Distributionsnetz ein?

Als Ergänzung hat das Internet ein hohes Potenzial für die Distribution der Radio- und TV-Programme. Bis sich das Internet bzw. das Internetprotokoll auf einem der diversen Distributionswege als substituierende Lösung etablieren und durchsetzen kann, werden aber noch einige Jahre vergehen – man denke nur an die Millionen von analogen Radioempfängern in Haushalten und Motorfahrzeugen.

Sie blicken inzwischen auf über fünf Jahre Partnerschaft mit cablecom zurück. Welchen Eindruck haben Sie von diesem Unternehmen gewonnen?

Als Lieferant überzeugt cablecom mit innovativen technischen Lösungen und sehr guter Kundenorientierung. Die Verfügbarkeit der Netze entspricht voll unseren Erwartungen, und die vereinbarten SLAs werden in aller Regel eingehalten.

«Über alles liegen die Einsparungen aber sicher in einem namhaften zweistelligen Prozentbereich.»

Und was kann cablecom Ihrer Meinung nach besser machen?

Cablecom agiert in einer sehr dynamischen Branche. Es ist nicht ungewöhnlich, dass sich Unternehmen in dieser Branche öfter mal reorganisieren oder sogar den Besitzer wechseln. Dafür haben wir Verständnis. Die Dynamik darf jedoch nicht auf Kosten der Servicequalität gehen. Kontinuität ist wichtig. Wir sind darauf angewiesen, dass ein so wichtiger Lieferant Sorge zu den Ressourcen im Service-Management trägt. Wir erwarten von cablecom technologische Dynamik und Kontinuität im Service.

Herr Löttscher, besten Dank für das Interview.

Interview: Guido Biland, alphatext.com
Fotos: Iris Stutz, Zürich

GKB: Innovation im Dienst des Kunden

Die Graubündner Kantonalbank hat in der IT-Fachpresse in den letzten zwei Jahren öfter mal für Schlagzeilen gesorgt. Das liegt daran, dass die Bank gleich mehrere – darunter zentrale – ICT-Bereiche praktisch gleichzeitig einer Innovationskur unterzogen hat. Ergebnis: Die Bank ist so «fit for clients» wie noch nie.

Change-Projekte sind im IT-Bereich eher die Regel als die Ausnahme. Dass Unternehmen mit mehr als tausend Mitarbeitenden und einer Bilanzsumme von 14 Milliarden Franken in einem Zeitraum von 18 Monaten ihre gesamte IT-Landschaft von Grund auf neu gestalten, kommt dagegen selten vor. Und wenn, dann am

wenigsten in der Finanzbranche – einer Branche, die Experimente scheut wie der Teufel das Weihwasser und Risiken in kleinste Portionen zerstückelt.

Die Geschichte belehrt uns eines Besseren. Aus dem Bündnerland erreichte Anfang Jahr eine bemerkenswerte Nachricht die Fachredaktionen im Flachland. In einem Kommuniké meldete die Graubündner Kantonalbank (GKB) den «Vollzug des Informatikplattformwechsels». Zitat aus der GKB-Pressemitteilung vom 2. Januar: «Nach eineinhalbjähriger Vorbereitung erfolgte der Systemwechsel über das Jahresende in Partnerschaft mit IBM, Finnova AG Bankware und T-Systems Schweiz AG nach detailliertem Drehbuch und intensiven Testarbeiten.» Und weiter: «Die Kundenzufriedenheit bleibt das Mass aller Dinge.»

«Die Ausrüstung ist längst ein Wettbewerbsfaktor»

Dieses bescheidene Statement markiert nichts weniger als den Höhepunkt einer aussergewöhnlichen Migrationsgeschichte, die in zwei schnörkellosen Sätzen wie folgt zusammengefasst werden kann:

- Die GKB beschliesst 2004 im Zuge einer Neuorganisation die Migration auf eine neue Gesamtbankenlösung (Finnova) und die Auslagerung aller IT-Ressourcen an externe Dienstleister per 1. Juli 2005 (T-Systems und Finnova).
- Gleichzeitig modernisiert die GKB das gesamte Firmennetz und wechselt im gleichen Jahr den WAN-Carrier (cablecom).

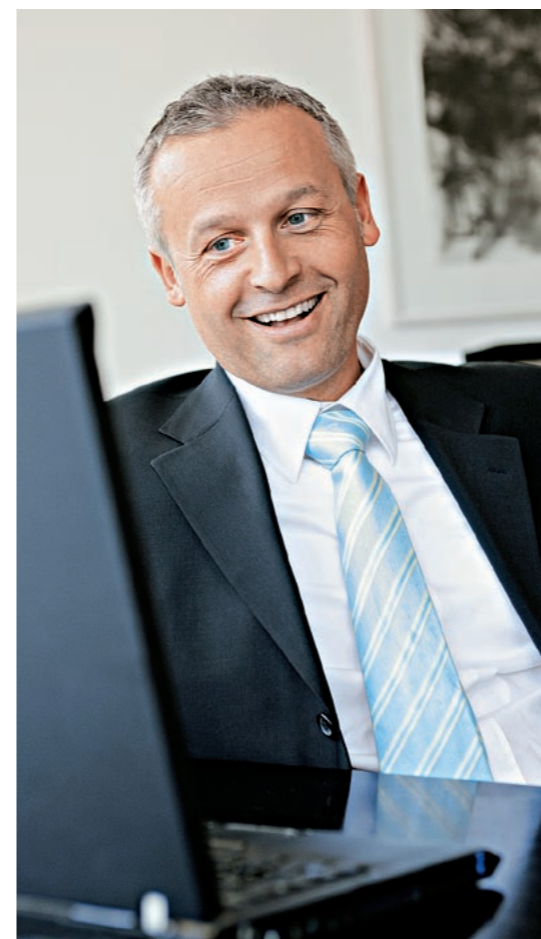
Neue Sourcing-Strategie, neue Plattform, neuer Carrier, neuer RZ-Betreiber, neues

IT-Regime – das Ganze beschlossen, evaluiert, geplant und umgesetzt in zwei Jahren. So sportlich kann Change Management sein ...

Zwischen der Bankware-Migration und dem Outsourcing einerseits und der WAN-Migration andererseits besteht kein Zusammenhang, wie Daniel Vinzens, Leiter IT-Management und Direktionsmitglied der GKB, betont. Aber die Überlegungen, die den Projekten vorausgegangen sind, haben dennoch einen gemeinsamen Nenner: Steigerung der Produktivität und Stärkung der Kundenorientierung. Alois Vinzens, seit 2003 CEO der GKB, drückt es so aus: «Unsere Kunden bleiben im Zentrum, wir orientieren uns an ihren Bedürfnissen. Gleichzeitig tragen wir Sorge zur Entwicklung unserer Kostenstruktur. Wie der Name des Migrationsprojekts «fit for clients» von Anfang an allen Mitarbeitenden bewusst machte, trägt auch die Informatik ganz entscheidend zur Schaffung von Mehrwert für den Kunden bei. Weniger Komplexität, schlankere Prozesse, mehr Freiraum für die Betreuung der Kundschaft und zukunftsfähige Investitionen müssen über kurz oder lang zu mehr «best service» führen. Die Ausrüstung ist längst ein Wettbewerbsfaktor.»

«Wir sind eine Bank und kein IT-Unternehmen»

Die Neuorganisation der GKB-IT wurde bereits von Alois Vinzens' Vorgänger Dr. Ulrich Immler initiiert. Der mit Unterstützung von PricewaterhouseCoopers eingeleitete Change-Prozess hinterliess in der rund 110-köpfigen IT-Abteilung markante Spuren. Daniel Vinzens erinnert



Daniel Vinzens, Leiter IT-Management und Direktionsmitglied der GKB: «Es war faszinierend zu sehen, welches Potenzial diese Bank hat.»