

«Un véritable bénéfice pour le client»

La Croix-Rouge suisse est la principale organisation humanitaire de Suisse. Son organisation fédéraliste impose des défis particuliers aux responsables informatiques. Le siège de la CRS à Berne a élaboré une offre intéressante pour les agences cantonales de la Croix-Rouge et les organisations affiliées. En lien avec les services de cablecom, l'offre est «un véritable Business Enabler», selon Benno Stucki, CIO ICT Services.

Monsieur Stucki, comment votre équipe est-elle intégrée dans l'organisation CRS, et quelle est sa mission?

En tant que division spécialisée, nous sommes rattachés au département Finances/Personnel/Services au sein du siège. Nous agissons tel un «Cost Center», cela signifie que nos divisions opérationnelles achètent nos prestations à un prix de facturation interne. Nous avons pour mission de proposer des services informatiques de haute qualité, ultraperformants et toujours disponibles.

Qui sont vos clients?

Nous fournissons nos prestations principalement à nos clients du siège, ainsi qu'au secrétariat des associations cantonales de la CRS sur les sites de Berne et de Wabern. Grâce à une centralisation importante de nos services sur la plateforme de terminal serveur Citrix, nous sommes également en mesure de proposer nos prestations à toutes les organisations suisses de la Croix-Rouge selon

le modèle ASP. A ce jour, nous alimentons diverses associations cantonales, comme par exemple Berne, Argovie, Lucerne, Bâle-Campagne, Saint-Gall et Zoug. Certaines nous ont confié l'ensemble de leur service informatique, alors que d'autres utilisent certaines applications uniquement. De par leur organisation fédéraliste, les associations cantonales sont autonomes et libres de choisir leur partenaire de prestations. D'autres associations cantonales ont émis le souhait d'utiliser prochainement certaines de nos prestations, et nous en sommes ravis.

Les organisations de sauvetage et les institutions de la CRS, tout comme d'autres organisations proches, sont elles aussi habilitées à recourir à nos services informatiques. Actuellement, notre gamme de services informatiques est également utilisée par exemple par la direction du Service de transfusion sanguine CRS, les fondations Cellules souches de sang et Swisstransplant, ainsi que l'Organisation suisse d'aide aux réfugiés.

Quels services proposez-vous à vos clients?

Notre offre de services va de l'offre Office jusqu'à la solution CRM complexe, en passant par un système ERP doté de modules spécifiques. Nous entretenons également depuis quelques années un réseau moderne de téléphonie VoIP, entièrement intégré dans les applications MS Office et Business. De façon générale, les systèmes de communication comme la messagerie et la téléphonie constituent nos principaux instruments.

«Le réseau est l'élément qui fait toute la différence. En tant que service de base, il doit être performant et fiable à 100%.»

Nous disposons par ailleurs d'applications spéciales pour le système de santé publique, que nous proposons à certaines organisations partenaires. Je pourrais enfin vous citer d'innombrables sites Internet qui ont été entretenus et hébergés par nos webmasters. Certains de ces sites sont équipés d'interfaces complexes raccordées à nos systèmes ERP.

Quels arguments avancez-vous pour présenter votre offre?

Les responsables des petites associations cantonales sont eux aussi conscients de l'importance stratégique des technologies de l'information, et plus d'un directeur a pu réaliser combien une panne informatique pouvait bloquer l'ensemble des activités des heures durant. Pour une unité regroupant cinq à dix collaborateurs, la question est de savoir s'il est efficace ou non d'utiliser des systèmes redondants propres ou bien basés sur des réseaux en grappe. Le seul entretien d'un serveur de messagerie propre, doté d'une protection professionnelle contre les spams

Portrait



Benno Stucki, 47 ans, travaille dans l'informatique depuis sa formation d'agent de commerce. Ses presque trente années d'expérience dans l'informatique l'ont d'abord conduit dans le développement de logiciels, puis vers l'analyse et la conduite de projets. Il a acquis des connaissances en gestion au sein d'une école de management et de cadres de direction. Il a obtenu son savoir-faire informatique dans une école d'informatique appliquée à l'économie et en suivant de nombreux cours spécialisés. Parmi ses employeurs, on retrouve un groupe électronique, une grande banque, un hypermarché et l'administration fédérale. En 1995, il décide de rejoindre le siège central de la CRS en reprenant la direction des services informatiques.

Stucki vit avec son épouse et ses deux enfants dans l'Emmental. Ce pilote privé licencié préfère aujourd'hui conduire des hélicoptères miniatures et profiter de son temps libre dans la nature.



L'un des sept principes de la Croix-Rouge est l'universalité: «Le devoir humanitaire a une portée mondiale.» Photo Lars Büchi, CRS

et les virus, représente déjà un luxe évident pour les petites unités. Le coût n'est pas en rapport avec les bénéfices obtenus. L'externalisation doit donc aider nos clients à se reconcentrer intégralement sur leurs activités clés.

Quels sont les services les plus appréciés en ce moment? Quelle est la tendance?

Spontanément, les deux applications clés ERP et CRM me viennent à l'esprit. Notre système ERP a été enrichi de modules spécifiques à la CRS. Ces modules spéciaux comprennent des prestations qui sont fournies par nos associations cantonales, comme par exemple le service des transports de la Croix-Rouge, le système d'alarme de la Croix-Rouge pour personnes âgées et en situation de faiblesse, le service social et de garde pour les personnes et les enfants malades et le système de formation CRS avec une administration complète des cours.

Notre système CRM vient soutenir nos spécialistes marketing dans l'entretien de nos vastes bases de données donateurs, regroupant plusieurs millions d'adresses. Nos spécialistes en collecte de fonds utilisent ces données et adresses pour réaliser des actions ciblées.

Les associations cantonales songent maintenant sérieusement à acheter ces applications de base, comme la messagerie et

Office. Compte tenu que nos systèmes ERP et CRM interagissent fortement avec la gamme Office, l'association cantonale cliente dispose alors des programmes Office en soi, sous forme d'applications interfaces. Vu sous cet angle, il est devenu inutile d'installer de nouveau la gamme Office complète sur le PC local, avec la maintenance requise qui en découle.

Quels avantages spécifiques proposez-vous à vos clients?

Nos services et ceux de cablecom représentent un véritable bénéfice pour le client. Qu'y a-t-il de plus agréable pour le directeur d'une association cantonale que de pouvoir compter sur une équipe professionnelle qui gère son environnement informatique 24 heures sur 24? Il dispose d'un seul et unique interlocuteur, notre Service Desk centralisé. Des techniciens serveur et réseau font tourner nos systèmes redondants dans deux emplacements géographiquement distincts. Notre service complet comporte également des responsables de projet IT et des développeurs de logiciels expérimentés, qui ont pour mission de répondre aux souhaits et exigences des clients en fonction des besoins, à prix avantageux et dans les meilleurs délais.

Obtenez-vous une réponse positive à vos exigences budgétaires?

Notre budget est relativement faible. Ma division soutient près de 600 utilisateurs avec dix informaticiens et un apprenti. Nos clients attendent des ressources modernes et des systèmes informatiques fiables et performants. Nous nous efforçons donc de renouveler régulièrement les infrastructures serveur et réseau. Nous sommes une organisation sans but lucratif, et à ce titre, nous avons la chance de bénéficier de conditions spéciales auprès des fournisseurs et des fabricants. Ces économies peuvent alors être engagées dans des projets humanitaires.

La Croix-Rouge suisse

La Croix-Rouge suisse ou CRS est la principale organisation humanitaire en Suisse, avec près de 50 000 bénévoles et 500 000 membres. En tant que seule société nationale de la Croix-Rouge reconnue par l'Etat fédéral, la CRS est membre du mouvement international de la Croix-Rouge. Le siège à Berne fournit des prestations professionnelles et adaptées aux besoins en Suisse dans les domaines de la santé et de l'intégration, mais intervient également à l'étranger sur les situations de catastrophe, sur des projets de reconstruction et pour l'aide au développement. Par ailleurs, le siège fait office de centre de compétences et de prestataire de services pour l'ensemble du groupe de la CRS, regroupant les associations cantonales, les organisations de sauvetage et les institutions. La division Services informatiques est rattachée au siège à Berne. **Infos:** www.redcross.ch

Croix-Rouge suisse
Schweizerisches Rotes Kreuz
Croce Rossa Svizzera



Prestations fournies par cablecom

Services	connect LAN, connect Internet
Sites	9
Accès	Fibre, SDSL
Bandes passantes	1 à 20 Mbit/s
Infos	Roberto Taibo, KAM, tél. 043 343 65 57, roberto.taibo@cablecom.ch

SHOWCASE

Nous achetons des prestations externes pour certains cas bien spécifiques uniquement, et nous veillons toujours à ce qu'un transfert de connaissances optimal ait lieu. Nous essayons toujours de rester le plus autonome possible, c'est le seul moyen de limiter nos coûts.

Quelles sont les exigences de votre concept informatique sur la communication de données interne et externe?

Nous proposons nos services par le biais d'une plateforme de terminal serveur Citrix, installée dans deux centres informatiques séparés. Ainsi, du côté du client, on retrouve simplement un PC avec le client Citrix. La connexion de données entre le client et le centre informatique joue un rôle majeur car sans un réseau performant et stable, tous les services que nous proposons seraient critiqués de toutes parts. Nos clients ne sont pas disposés à accepter des temps de réponse longs ou de pénibles «effets d'étièrement» en utilisant le clavier. Le réseau est l'élément qui fait toute la différence. En tant que service de base, il doit être performant et fiable à 100%.

La CRS travaille depuis huit ans avec cablecom. Quels sont les avantages de ce partenariat pour vous?

Il nous procure deux avantages: premièrement des services WAN de haute qualité et deuxièmement des services à prix raisonnables.

Quelles sont vos expériences avec cablecom?

En y repensant, je ne vois que des expériences positives, sans exception. Les collaborateurs sont très agréables, ils sont toujours à l'écoute de nos besoins et ils n'essaient pas de nous refourguer des produits



Collaborateurs de la CRS en pleine intervention en Haïti. Photo CRS



Des enfants en Moldavie reçoivent de l'aide humanitaire de la CRS. Photo Stefan Maurer, CRS

standard. Je suis personnellement toujours épaté par la force d'innovation de cette société. J'ai été notamment impressionné par les solutions élaborées pour le projet de

«Nos services informatiques parfaitement harmonisés les uns avec les autres, en combinaison avec les services de communication fiables de cablecom business, représentent pour nous de véritables «Business Enablers».»

raccordement en fibre optique de nos deux centres informatiques, qui s'étendaient sur près de cinq kilomètres. Dans ce cas, cablecom nous a proposé une solution qu'aucun autre concurrent n'aurait pu faire, aussi bien en termes de qualité que de prix.

Et enfin, dès qu'un souci apparaît, cablecom détecte le problème, en discute avec le client et trouve une solution rapide et simple qui satisfait tous les acteurs en jeu.

Comment soutenez-vous vos clients dans le choix de la solution de communication idéale?

Nos clients ont le choix d'accéder au terminal serveur via l'Internet ou par le biais du backbone MPLS de cablecom. Au début, les petites associations cantonales optent souvent pour des connexions peu coûteuses auprès d'autres opérateurs. Mais lorsque soudainement le «Best Effort» ne suffit plus et que la disponibilité et la bande passante garanties deviennent une question essentielle, le client se connecte alors à nos centres informatiques via le backbone de cablecom.

Quel support recevez-vous de cablecom?

Cablecom nous offre un support utile pour conseiller le client sur place et pour planifier, créer et mettre en service la nouvelle connexion de données. Même au niveau de l'After-sales, nous bénéficions du soutien actif de cablecom.

Qu'attendez-vous de la coopération avec cablecom vis-à-vis des futurs besoins et exigences du siège central?

Nos services informatiques parfaitement harmonisés les uns avec les autres, en combinaison avec les services de communication fiables de cablecom business, représentent pour nous de véritables «Business Enablers». N'oublions pas que la Croix-Rouge suisse n'évolue pas sur un marché protégé, mais qu'elle doit s'imposer chaque jour face à de nombreuses autres œuvres de bienfaisance. Seule l'optimisation constante de nos coûts et bénéfiques nous permet de rester crédibles vis-à-vis de nos donateurs, protecteurs et partenaires de projets. Et sans cette crédibilité, nous ne serions pas en mesure de garder demain notre statut de prestataire parfaitement fiable qui œuvre au profit des personnes désavantagées et dans le besoin, en Suisse et à l'étranger.

Nous sommes heureux d'avoir trouvé en cablecom un partenaire fiable et nous apprécions de pouvoir travailler avec ce prestataire sur une base déjà presque amicale. Nous espérons que cela va durer encore de longues années!

Monsieur Stucki, un grand merci pour cet entretien.

Interview: Guido Biland, alphatext.com

Photo: Daniel Hager, photographe, Zurich