

Nichts geht über Sicherheit



BEITRAG

_ROBERT GEBEL
Head of Business Process
Solutions, Swisscom
Business Customers

Erschienen im
SMART insights 2020 Magazin

Robert Gebel, Head of Business Process Solutions bei Swisscom Business Customers, über erhebliche Sicherheitsanforderungen im Outsourcing-Geschäft, die steigende Nachfrage nach Mobile Banking und digitalen Bankdienstleistungen und wie essenziell Kundennähe sowie persönliche Gespräche auch im 21. Jahrhundert noch sind. Und welch immenses Potenzial in der Digitalisierung der Gesundheitsbranche steckt.

In Kooperation mit



ergon

smart
people –
smart
software®



_ROBERT GEBEL, HEAD OF BUSINESS PROCESS SOLUTIONS
BEI SWISSCOM BUSINESS CUSTOMERS.

«Kundennähe und Agilität sind uns äusserst wichtig, denn sie fördern Qualität, Sicherheit und Vertrauen. Das ist nicht zu unterschätzen in einem Markt, in dem steter Wandel die einzige Konstante bleibt.»

2

Man kennt Swisscom in der breiten Öffentlichkeit vorwiegend als Telekom-Unternehmen für Privatkunden, doch ihre Expertise und ihre Präsenz im Geschäftskundenbereich sind dank fortschrittlichen IT-Dienstleistungen genauso stark. Das Angebot reicht vom Smart Workplace über modernste Rechenzentren bis hin zu branchenspezifischen Outsourcing-Dienstleistungen, die zum Beispiel im Banking, im Gesundheitswesen sowie bei SAP-Kunden sehr gefragt sind. Kein Wunder, schliesslich ist Swisscom mit über 400 SAP-Experten und 800 Bank-IT-Spezialisten die schweizweit grösste SAP-Dienstleisterin und führende Outsourcing-Partnerin von Banken.

In diesen Bereichen bietet sie ein vollständiges Outsourcing, wobei es neben der Technologie auch auf das tiefe Verständnis der Fachprozesse ankommt. Firmen können grosse Teile ihrer Applikationslandschaft mitsamt IT-Infrastrukturen von Swisscom managen lassen. Gebel betont: «Wir sind damit ein integraler Bestandteil der

Wertschöpfungskette unserer Kunden. Kundennähe und Agilität sind uns deshalb äusserst wichtig, denn sie fördern Qualität, Sicherheit und Vertrauen. Das ist nicht zu unterschätzen in einem Markt, in dem steter Wandel die einzige Konstante bleibt.»

Nahtlose Sicherheit

Bei Applikationen ist heutzutage die Sicherheit wichtiger denn je. Moderne Business-Prozesse verlangen systemübergreifende Einbindungen von diversen Umsystemen. Damit noch nicht genug. Durch die Integration von SaaS-Komponenten und den Aufbau von Ökosystemen werden die Anwendungslandschaften über viele Lieferanten verteilt und die Anforderungen an die System- und Datensicherheit nehmen deutlich zu.

Als grosses Unternehmen im öffentlichen Rampenlicht ist Swisscom zunächst selber gefordert, verlässliche Sicherheitslösungen zu entwickeln und zu betreiben. Auf diesem Fundament hat sie Cyber-Security-Dienstleistungen für ihre Kunden entwickelt, berät



_SWISSCOMS BUSINESSPARK P51 AN DER PFINGSTWEIDSTRASSE 51 IN ZÜRICH WEST MIT PLATZ FÜR KNAPP 1700 MITARBEITER.

diese bei der Umsetzung und betreibt die Lösungen. Apropos, wie misst man eigentlich den Erfolg eines Sicherheitssystems?

«Eine wesentliche Messgrösse ist die Anzahl der Sicherheitsvorfälle, intern wie extern. Entscheidend ist aber auch, wie man auf diese reagiert, um die Sicherheits-Maturität zu steigern», so Gebel. Swisscom habe dazu für ihre Services umfangreiche Massnahmen auf Ebene der Prozesse und Technologien getroffen, investiere aber auch in die Ausbildung der Mitarbeiter. Zusätzlich agiert sie im Markt als Security Service Provider und bietet ihren Kunden Managed Security Services an – zum Beispiel Threat Detection & Response, mit 7×24-Dienstleistungen aus ihrem Security Operation Center in Zürich. Gebel fügt hinzu: «Übrigens benutzen wir auch erfolgreich die Airlock-Sicherheitslösung von Ergon. Diese Software ist aus unserer Sicht «State of the Art», ausfallresistent und extrem skalierbar.»

Das Banking von morgen

Die grösste branchenspezifische Einheit bei Swisscom ist das Banking, das für über 60 Banken die

Kernbankensysteme betreibt und wartet. Swisscom pflegt Beziehungen zu vielen relevanten Herstellern, wobei in der Schweiz bei den Kantonal- und Retailbanken vor allem Avaloq und Finnova dominieren. Und was ist mit Grossbanken?

«Diese entwickeln und betreiben oftmals ihre eigenen Applikationen. Doch die Mittleren und Kleinen, die vermehrt auf unser umfassendes Outsourcing vertrauen, bedienen sich da lieber unserer langjährigen Erfahrung», so Gebel. Swisscom geht auf ihre individuellen Kundenwünsche ein, bietet bei Bedarf aber auch Standard-Servicepakete, die sich in der Praxis x-fach bewährt haben. Am Ende ist es der persönliche Dialog mit dem Kunden, der zum Topresultat führt.

Die steigende Nachfrage an digitalen Dienstleistungen im Frontbereich und im E-Banking stellt alle Betreiber vor massive Herausforderungen. Erst recht durch das veränderte Nutzerverhalten der jüngeren Generationen: Hier dominieren Mobile Banking und Chats. Aufforderungen, sich beim Kundenberater zu melden, empfinden sie eher als Zumutung. Gerade das ist die Krux einer Bank: Wie koppelt man verändertes

«Der Einsatz zeitgemässer Technologie heisst, sich nicht mehr nur mit Kernbankensystemen und deren Umsystemen zu beschäftigen, sondern agil auf Veränderungen von aussen reagieren zu können.»



IM GESPRÄCH MIT ROBERT GEBEL, HEAD OF BUSINESS PROCESS SOLUTIONS BEI SWISSCOM BUSINESS CUSTOMERS.

Kommunikationsverhalten und damit neue Kommunikationswege mit Technologie, ohne dass es unpersönlich wird? Hinzu kommt die Diskussion um moderne, offene IT-Architekturen.

«Der Einsatz zeitgemässer Technologie heisst, sich nicht mehr nur mit Kernbankensystemen und deren Umsystemen zu beschäftigen, sondern agil auf Veränderungen von aussen wie z.B. Fintechs reagieren zu können. Da treffen zwei Welten aufeinander: Auf der einen Seite die Bank-IT, die vielleicht noch an 4 Major-Releases des Kernbankensystemherstellers pro Jahr gebunden ist. Andererseits der Anspruch, hochagile Fintech-Lösungen für den Markt schnell und kosteneffizient zu entwickeln oder einzubinden», sagt Gebel und fügt hinzu: «Dazu braucht es in erster Linie leistungsfähige Schnittstellen, die eine agile und flexible Interaktion beider Welten ermöglichen. Wer dies meistert, differenziert sich am Markt und bei den Kunden.»

Fortschritt in der Pipeline

Nebst dem Banking sieht Swisscom grosse Chancen in den Geschäftsbereichen rund um das Thema Gesundheitswesen sowie bei allen damit verbundenen digitalen Services.

Gebel erwähnt: «Die Gesundheitsbranche ist generell ein Thema, in dem wir vermehrt unterwegs sind. In der Schweiz arbeiten wir intensiv am elektronischen Patientendossier.» Dort entwickelt Swisscom zusammen mit Axsana, einer der grössten Stammgemeinschaften der Schweiz, eine wegweisende Software und ist gleichzeitig auch deren IT-Dienstleister. Zudem hat Swisscom weitere branchenspezifische Services, wie eine eigene Software namens Avanti, die als Kernsystem für Blaulichtorganisationen wie Polizei, Feuerwehr und andere Einsatzkräfte fungiert.

The Secret Sauce?

«Ich denke, Neugier ist die beste Zutat, um die Digitalisierung stets aufs nächste Level zu bringen. Gepaart mit Geschwindigkeit, hohem Qualitätsanspruch und ein bisschen Innovationsbudget. Am besten mit starken Partnern, mit welchen man auf Augenhöhe operieren kann, wie mit Airlock.» />

_CODE TO SUCCESS

von Robert Gebel

_KUNDENNÄHE GEWINNT

Egal, wie Senior man ist: Es ist wichtig, viel Zeit mit Kunden zu verbringen und mit ihnen angeregt zu diskutieren. In Gesprächen erfährt man, was sie beschäftigt und welche Herausforderungen sie haben.

_PARTNER SCHÄTZEN

Der stetige, konstruktive Austausch mit Partnern ist essenziell, um Produkte und Services konstant und marktgerecht weiterzuentwickeln. Zusammen ist man stärker und wir schätzen Airlock als kompetenten Partner.

_INNOVATION STOPPT NIE

Es ist wichtig, digitale Trends, die sich in globalen Tech-Hubs wie Silicon Valley oder Shanghai etablieren, im Auge zu behalten und sich zu fragen: «Was bedeutet das für unseren Markt und was können wir daraus schliessen?»

Lust auf mehr?

**Digitalisierungsvorhaben
Zukunftsmacher
Tech-Trends**

Jetzt bestellen
ergon.ch/smart2020

