

# Die Zukunft ist digital

Die netrics-Gruppe mit Sitz in Biel und an den weiteren Standorten in Bern, Thun und Zürich führt ihre Kunden und Mitarbeitenden mit innovativen, modernen Technologien und Anwendungen in die digitale Zukunft. Mit dem Optimieren von Prozessen und der Schaffung neuer, digitaler Geschäftsmodellen bleiben Unternehmen am Markt relevant.

Text: Pierre Benoit  
Fotos: Reto Fiechter

Bei unserem Besuch am Tennisweg – mitten im Herzen des Bieler Sports zwischen Tissot-Arena (Fussball FC Biel, Eishockey EHC Biel-Bienne, Curling CC Touring-Biel) und dem Sitz von Swiss Tennis – weihen uns Pascal Kocher, CEO der netrics Gruppe, und Verwaltungsrat Pascal Schmid in die Geheimnisse der digitalen Zukunft ein. Besser gesagt: Sie versuchen es, denn ihre Ausführungen sind derart kompetent und fachgerecht, dass der Laie einige Mühe bekundet, ihnen zu folgen...

«Unser Ziel ist es, die Unternehmen zu befähigen und dafür zu sorgen, dass sie ihre Entscheide schneller, effizienter und zielgerichteter treffen können. Digitalisierung heisst für uns, Kunden und Mitarbeitenden das bestmögliche Erlebnis zu bieten», sagt CEO Pascal Kocher und ergänzt: «Wir unterstützen Kunden, indem wir ein Fundament für ein datengetriebenes Unternehmen bauen, in dem der Mensch fähig ist, mit neuen Technologien zu arbeiten und mit der richtigen Form, Qualität und Menge an Daten die Effizienz und Produktivität zu steigern und die Fehlerquote zu minimieren.»

Verwaltungsrat Pascal Schmid macht uns auf den Unterschied zwischen Digitization und Digitalization aufmerksam. Unter Digitization wird die Digitalisierung eines bestehenden, analogen Prozesses verstanden. Im Gegensatz dazu meint die Digitalization die effektive Transformation hin zu digitalen Geschäftsmodellen.

## Fehler voraussehen

«Dank KI, der künstlichen Intelligenz, lassen sich Entwicklungen und Muster schneller und effizienter erkennen», sagt Pascal Schmid, und Pascal Kocher bringt dazu ein Beispiel: «Unser Service-Desk ist sozusagen das Tor zur Welt. Hier lässt sich bei einem Anruf dank KI erkennen, ob ein Kunde gut oder schlecht gelaunt ist, die «Sentiment»-Analyse stellt die Stimmung fest, merkt ob der Kunde glücklich oder hässig ist. Wird er als hässig eingestuft, steigt er in der Prioritätenliste nach oben und somit wird dank der raschen Pro-

blemlösung die Kundenzufriedenheit erhöht. Den Menschen braucht es aber nach wie vor, neue Technologien machen es jedoch möglich, gewisse Schritte zu automatisieren. KI wird daher den Menschen nie ersetzen.» «Die Probleme sind oft die gleichen, sie wiederholen sich. Für deren Behandlung ist KI optimal und der Mitarbeitende kann sich so interessanteren Aufgaben widmen», ergänzt Pascal Schmid.

## 210 Fachkräfte

Bei netrics stehen derzeit 210 Fachkräfte im Einsatz, Informatiker,

## Was bedeutet «Digitalisierung»

Digitalisierung wird in der englischen Sprache in zwei Begriffen definiert, die von ihrer Bedeutung unterschieden werden müssen:

### «Digitization»

Digitization bezeichnet den Prozess der Umwandlung analoger Informationen in digitale Formate. Dabei werden physische Objekte oder Daten, wie Dokumente, Bilder oder Tonaufnahmen, digital erfasst und gespeichert. Ein Beispiel ist das Scannen von Papierakten in digitale Dateien. Unter Digitization wird aber auch das Abbilden von bisher analogen Prozessen mit Hilfe digitaler Werkzeuge, wie beispielsweise Software, verstanden.

### «Digitalization»

Digitalization beschreibt hingegen die Integration digitaler Technologien in Geschäftsprozesse, um Effizienz, Automatisierung und neue Möglichkeiten zu schaffen. Dies umfasst beispielsweise die Nutzung von Cloud-Computing, KI-gestützte Entscheidungsprozesse oder digitale Kommunikationskanäle zur Optimierung von Arbeitsabläufen und Kundenerlebnissen. Die Digitalization ermöglicht es Unternehmen zu dem komplett neue digitale Geschäftsmodelle zu entwickeln und so am Markt relevant zu bleiben.





«Wir unterstützen Kunden, indem wir ein Fundament für ein datengetriebenes Unternehmen bauen.»

Pascal Kocher, CEO



«Dank KI, der künstlichen Intelligenz, lassen sich Entwicklungen und Muster schneller und effizienter erkennen.»

Pascal Schmid, Verwaltungsrat

### Pascal Kocher

#### Mein bisher schönstes Erlebnis

Das «eine» Erlebnis gibt es nicht. Ein Besuch in der Post-Finance Arena ist immer ein Erlebnis. Besonders erwähnenswert sei hier die spürbare Willkommens-Kultur, sobald der erste Fuss ins Stadion gesetzt wird.

#### Mein bisher schlimmstes Erlebnis

Ein solches gab es bis anhin zum Glück nicht.

#### Mein Lieblingsgegner

Als Bieler Unternehmen, natürlich der EHC Biel-Bienne.

#### Mein Lieblingsspieler

Simon Moser. Seine Art zu spielen, gefällt mir. Mit seiner Leidenschaft, seinem Einsatzwillen und Kampfgeist ist er für all seine Mitspieler leuchtendes Vorbild. Er spielt auch in dieser Saison herausragend.

#### Meine Lieblingsspielerin

Saskia Maurer. Die Nationaltorhüterin beeindruckt durch ihre Ruhe und ihr optimales Stellungsspiel. In entscheidenden Phasen ist sie stets der Rückhalt des Teams.

#### Mein Zukunftswunsch

Beim SCB gibt es bei den digitalen Erlebnissen sicher noch Luft nach oben. Ideen gibt es genug. Wir helfen gerne.

Absolventen eines BWL-Studiums, Wirtschaftsinformatiker, Security-Spezialisten, Software-Entwickler und Data-Analysten, die sich um das Wohl und die Zufriedenheit der rund 700 Kunden kümmern. Sie sorgen dafür, dass effektiver, produktiver und wettbewerbsfähiger gearbeitet werden kann.

Einer der wichtigsten Punkte stellt die Sicherheit dar. «Gerade am Wochenende war wieder einer unserer Kunden von einer Cyber-Attacke betroffen, diese können für ein Unternehmen massive Konsequenzen nach sich ziehen», so Pascal Kocher. «Die Angreifer nisten sich ähnlich einem Krebsgeschwür ein, hier gilt es, die möglichen Folgen und Schäden präventiv zu erkennen und zwar während 24 Stunden täglich.»

#### Ein Umdenken ist notwendig

«In vielen Unternehmen ist immer noch eine gewisse Angst vorhanden, mehr für die Sicherheit zu tun, weil in Geschäftsleitungen und Verwaltungsräten immer noch die Vermutung vorherrscht, es handle sich um ein Monsterprojekt verbunden mit entsprechend hohen Kosten», so

Pascal Kocher. «In Workshops versuchen wir die Personen zu überzeugen, dass ein Umdenken notwendig ist. Wir tun dies anhand von praktischen Beispielen und streben so an, möglichst einen hohen Prozentsatz der Mitarbeitenden davon zu überzeugen, dass höhere Sicherheit in der heutigen Zeit ein absolutes Muss darstellt», sagt Pascal Schmid.

#### Der Kunde entscheidet

«Viele Unternehmen sind gegenüber der Digitalisierung noch zurückhaltend. In den Gesprächen gehen wir in kleinen Schritten voran, sitzen zusammen und stellen Fragen, wie <wo stehen wir, welche weiteren Schritte sind notwendig>. Entscheiden tut immer der Kunde, er muss wissen, dass er heute beginnen muss, damit er mit seinem Geschäft in fünf Jahren am Markt noch eine Rolle spielen kann.» Pascal Schmid: «Wir missionieren nicht, sondern versuchen in einem Unternehmen eine möglichst breite Basis zu finden und den Leuten beizubringen, dass die Digitalisierung für das Überleben einer Unternehmung in Zukunft eine Notwendigkeit darstellt.»

### Pascal Schmid

#### Mein bisher schönstes Erlebnis

Das sind neben den sportlichen Höhepunkten, die wir wieder immer öfter erleben, die Abende in der Loge, das hervorragende Essen, das die Sportgastro AG stets auf den Tisch zaubert und die lockeren Gespräche mit interessanten Personen.

#### Mein bisher schlimmstes Erlebnis

Das gab es bisher glücklicherweise noch nicht, es sei denn, man betrachte eine zerbrochene Brille wegen einer zufallenden Türe als schlimm.

#### Mein Lieblingsgegner

Das ist zweifellos der EHC Biel-Bienne.

#### Mein Lieblingsspieler

Tristan Scherwey. Seine kämpferische Art und sein immer hundertprozentiger Einsatz über all die Jahre hinweg sind beeindruckend.

#### Meine Lieblingsspielerin

Estelle Duvin. Die Topskorerin schießt Tore am laufenden Band und hat grossen Anteil am Erfolg der SCB Frauen.

#### Mein Zukunftswunsch

Das Fanerlebnis soll nicht nur an Spieltagen, sondern immer, an jedem Tag, ob gespielt wird oder nicht, stattfinden.



## «Dank KI, der künstlichen Intelligenz, lassen sich Entwicklungen und Muster schneller und effizienter erkennen.»

Pascal Schmid, Verwaltungsrat

### Klassifizierung der Sicherheit

Ein Grossteil der Daten werden heute auf der public cloud, zum Beispiel bei Microsoft gesichert. «Die Instrumente in der public cloud bieten eine sehr grosse Sicherheit und mehr Möglichkeiten, diese zu garantieren. Heute ist es kein Thema mehr, dass Daten nicht in einer public cloud gespeichert werden sollen. Verschiedene Unternehmen wie Krankenkassen oder Lebensversicherungsgesellschaften sind jedoch in der Pflicht, ihre Daten in der Schweiz zu speichern. Wir analysieren die vorhandenen Datentypen mit den Kunden. Wenn nötig speichern wir die Daten auch in unseren Rechenzentren an den Standorten in Biel, Bern, Münchenstein oder Zürich», lässt uns Pascal Schmid wissen.

Anlässlich unseres letzten Besuchs in Biel bei netrics, liess uns eine Mitarbeiterin wissen, wie cool und span-

nend ihre Arbeit ist. Unsere Frage an Verwaltungsrat Pascal Schmid deshalb: «Wie kann es sein, dass eine derart trockene Materie, wie die längst Realität geworden, unaufhaltsame und schnell fortschreitende Digitalisierung spannend sein kann. Pascal Schmid ist von unserer Aussage überrascht. «Die neuen Themen stellen einen Riesen-Spielplatz dar, die Herausforderung, herauszufinden, was man alles machen kann, die Frage, ob alles was wir sehen nun künstlich oder real ist, etwas Spannenderes kann ich mir gar nicht vorstellen.»

Doch eines ist nach unserem Gespräch mit den beiden Fachleuten klar. Die digitale Revolution ist schon lange im Gang und nicht aufzuhalten. «Der Fortschritt beginnt mit einer Vision, die Innovation treibt uns voran, die Zukunft wird digital und flexibel, durch die virtuelle Realität wird das Unsichtbare greifbar. Nur mit dem Dreigestirn Menschen, Daten und

Technologie kann ein einzigartiger Kundennutzen entstehen.» Beruhigend zu wissen, dass es den Menschen trotz fortschreitender Digitalisierung und der rasend schnellen Entwicklung immer brauchen wird.

### Bergsteiger und Velofahrer

Pascal Schmid arbeitet tagsüber zwar inmitten eines Eishockey-, eines Fussball- und eines Curlingclubs und nahe der Roger-Federer-Allee dem Zentrum von Swiss Tennis, doch seine aktiven Sportarten sind Bergsteigen und Velofahren, fast täglich radelt er von seinem Heim am Bielersee rund 20 Kilometer bis zu seinem Arbeitsplatz und sorgt so für seine körperliche Fitness.

### Tennisspieler und Fussballfan

Im Gegensatz zu Pascal Schmid, nutzt Pascal Kocher die Infrastruktur in der Nachbarschaft schon häufiger. Denn in seiner Freizeit ist er regelmässig auf dem Tennisplatz aktiv. Zum Ausgleich ist Pascal Kocher aber auch häufig im Wankdorf bei den Young Boys anzutreffen, die zweite grosse Leidenschaft neben dem SCB. ●



## SICHERHEIT IN DER DIGITALEN WELT: INTERVIEW MIT PASCAL KOCHER UND THOMAS GRAU VON DER NETRICS GRUPPE

**Die Netrics Gruppe unterstützt Unternehmen auf ihrer Digitalisierungsreise mit Managed-Cloud- und Digital-Workplace-Lösungen sowie Consulting-Dienstleistungen. Pascal Kocher ist seit Januar 2023 CEO der Netrics Gruppe und treibt die Digitalisierung sowie den strategischen Ausbau mit starkem Fokus auf Sicherheit voran.**

**Angesichts der zunehmenden Cybercrime-Gefahr hat Netrics seine Expertise im Bereich Sicherheit deutlich erweitert. Thomas Grau leitet seit Mai 2024 den Bereich Cybersecurity bei Netrics und treibt die Weiterentwicklung der Sicherheitslösungen voran, um Kunden noch besser vor zunehmenden Cyber-Bedrohungen zu schützen.**

**Herr Kocher, wie verändert sich die Rolle von Netrics angesichts zunehmender Cyberbedrohungen?**

**Pascal Kocher:** Sicherheit war für uns von Anfang an essenziell. Unsere Produkte sind «secure by design». Angesichts der zunehmenden Professionalität der Cyberkriminalität müssen wir uns jedoch stärker auf «Detection and Response» fokussieren. Daher bauen wir unsere eigenen Cybersecurity Services auf.

**Herr Grau, welche Schwerpunkte setzen Sie in Ihrer Rolle als Head of Cybersecurity?**

**Thomas Grau:** Wir unterstützen Unternehmen aller Branchen dabei, sicher in der digitalen Welt zu agieren. Eine zentrale Rolle spielt unser Security Operation Center (SOC), das verdächtige Aktivitäten frühzeitig erkennt und potenzielle Schäden abwehrt. Dafür setzen wir auf kontinuierliche Analysen und umfassendes System-Monitoring.

**Sind alle Unternehmen gleichermassen von Cyberbedrohungen betroffen?**

**Pascal Kocher:** Ja, praktisch alle Unternehmen müssen

digitalisieren, um wettbewerbsfähig zu bleiben. Damit steigt auch die Relevanz der Cybersicherheit.

**Viele KMU glauben, sie seien zu klein für Cyberangriffe. Wie sehen Sie das?**

**Thomas Grau:** Diese Einschätzung ist falsch. Jedes Unternehmen kann Opfer eines Angriffs werden. Daher müssen gerade KMU eine Cyber-Security-Strategie entwickeln.

**Welche Risiken sind für Schweizer Unternehmen besonders kritisch?**

**Thomas Grau:** Über 80 Prozent der Angriffe nutzen den „Faktor Mensch“. Phishing-Mails sind ein klassisches Beispiel. Awareness-Schulungen und technische Massnahmen wie Penetrationstests sind hier entscheidend.

**Welche Sicherheitsthemen werden künftig zentral sein?**

**Thomas Grau:** Schnelle Reaktion auf Vorfälle ist entscheidend. Unser Security Operation Center (SOC) hilft, die Reaktionszeit zu minimieren. Ausserdem verändert der Einsatz von Künstliche Intelligenz sowohl Angriffe als auch Verteidigungsstrategien grundlegend.

**Wie stellen Sie sicher, dass Kunden die passenden Lösungen erhalten?**

**Pascal Kocher:** Wir setzen auf Dialog und individuelle Assessments, um die Bedürfnisse und Ziele der Kunden zu ermitteln. Dies bildet die Basis für massgeschneiderte Lösungen.

### Über Netrics

Als Partner für die digitale Transformation konzentriert sich Netrics auf Cloud, Modern Workplace und Cybersecurity. Durch den gezielten Einsatz zukunftsweisender Technologien und unter Berücksichtigung der menschlichen Aspekte ermöglicht Netrics modernes, ortsunabhängiges und sicheres Arbeiten. Mit spezialisierten Security-Lösungen, die von Consulting bis zu Managed Security Services reichen, stellt Netrics sicher, dass Mitarbeitende, Unternehmen und Daten vor immer raffinierteren Angriffen geschützt sind.

**netrics**



**Kontakt:**  
Pascal Kocher, CEO

Netrics Gruppe  
Tennisweg 6  
2504 Biel/Bienne  
T +41 58 531 31 31

[www.netrics.ch](http://www.netrics.ch)