

Optimale IT-Umgebung für Immobiliengesellschaften

Die Digitalisierung und mobiles Arbeiten sind heute auch aus dem Alltag einer Immobiliengesellschaft nicht mehr wegzudenken. Wie sich diese Entwicklung – speziell auch mit Blick auf den Trend zum Home Office – auf PSP Swiss Property auswirkt, erläutert COO Martin Heggli im Gespräch.



Interview mit Martin Heggli
Chief Operating Officer
PSP Swiss Property

Herr Heggli, was ist besonders wichtig, wenn man eine optimale IT-Umgebung für eine Immobiliengesellschaft schaffen will?

Heggli: Unser oberstes Ziel beim Aufbau und Betrieb einer topmodernen IT-Umgebung, die allen Erfordernissen des Unternehmens gerecht wird, ist es, unseren Mitarbeitenden einen sicheren, leistungsfähigen und zuverlässig funktionierenden Arbeitsplatz zur Verfügung stellen zu können. Dies kann manchmal auch zu Zielkonflikten führen – Sicherheit und Leistungsfähigkeit bzw. Performance können beispielsweise bisweilen in einem Widerspruch zueinander stehen. Im Zweifelsfall priorisieren wir bei solchen Zielkonflikten selbstverständlich den Aspekt Sicherheit.

Auf dem Markt sind unzählige Software-Produkte und -Systeme für alles Mögliche erhältlich. Wie selektieren Sie die für PSP Swiss Property am besten geeigneten Lösungen?

Heggli: Die unterschiedlichen Anforderungen an IT-Tools haben in der Tat zu einem umfangreichen Angebot an spezialisierter Software und zugehörigen Schnittstellen zu den jeweiligen Umsystemen geführt. Um uns nicht zu verzetteln, haben wir uns von Anfang an, wo immer möglich, für Standard-Lösungen entschieden. Diese sind in der Regel ausgereift und lassen sich problemlos in die bestehende Systemlandschaft einbauen. Bewährte, weitverbreitete Schnittstellen sowie etablierte Standards erhöhen zudem die Flexibilität. Dies verringert die Abhängigkeit von einzelnen Dienstleistern und Anbietern; gleichzeitig erhöhen sich die Auswahlmöglichkeiten.

Wie sichern Sie Ihre IT-Infrastruktur gegen mögliche Attacken ab?

Heggli: Die Sicherheit unserer IT-Infrastruktur ist natürlich ein ganz zentraler Punkt, von der Datensicherheit über Daten-Backups bis zur Cybersecurity. Wir überprüfen die Risiken in der IT laufend und ergreifen unverzüglich alle notwendigen Massnahmen, sollten sich Anhaltspunkte für mögliche Bedrohungen ergeben – unabhängig davon, ob diese genereller Natur oder spezifisch auf unser Unternehmen ausgerichtet sind. Die Angriffe auf verschiedenen Kanälen nehmen ständig zu, und die Professionalität, mit der Cyberkriminelle ans Werk gehen, ist erstaunlich. Bei der Risikoüberwachung und den entsprechenden Gegenmassnahmen arbeiten wir mit externen Spezialisten zusammen, da wir intern nicht über die notwendigen Ressourcen verfügen.

Viele sehen in der Cloud die Lösung aller IT-Probleme. Lagern Sie auch immer mehr in «die Cloud» aus?

Heggli: Wir sind diesbezüglich zurückhaltend. Cloud-Lösungen sind zwar, wie Sie sagen, im Trend und werden von zahlreichen Anbietern propagiert. Microsoft beispielsweise verfolgt bewusst eine prononcierte Cloud-Strategie; dies mit dem Hintergedanken, bestehende Kunden noch stärker an sich zu binden und Zusatzleistungen – wie eben Speicherplatz in der Cloud – erbringen zu können. Wir beobachten diese Entwicklungen sehr genau, sind aber darauf bedacht, unsere Daten ausschliesslich in der Schweiz zu speichern. Derzeit ist für uns die Datenhaltung in unserer eigenen Infrastruktur-Umgebung zentral. Dies erleichtert uns, als ausschliesslich in der Schweiz tätiges Unternehmen, auch die Einhaltung des schweizerischen Datenschutzgesetzes und der entsprechenden Verordnungen.

Sie hatten erwähnt, dass Sie auch mit externen Spezialisten zusammenarbeiten. Darf man wissen, mit wem genau?

Heggli: Ja, mit der Swisscom. Damit haben wir einen starken Partner, der uns in allen relevanten Bereichen unterstützen kann. Zusätzlich sind verschiedene Applikationen im Einsatz, die wir direkt vom jeweiligen Anbieter beziehen. Ich denke da beispielsweise an REM, Immopac oder Abacus. Da wir unsere eigene IT-Abteilung bewusst sehr schlank aufgestellt haben, sind wir auf kompetenten Support angewiesen. Eine wichtige Aufgabe unserer eigenen IT-Abteilung ist es, die internen Anforderungen zu koordinieren und an die jeweiligen externen Partner weiterzugeben. Dies erfordert auch in einer kleinen IT-Abteilung grosses Fachwissen, nicht zuletzt

wenn es darum geht, Angebote von verschiedenen Anbietern zu evaluieren. Unsere langjährige Zusammenarbeit mit der Swisscom in den für uns zentralen IT-Bereichen hat sich für uns als nachhaltige Lösung herausgestellt, zumal sich die Swisscom auch laufend an die sich verändernden Anforderungen anpassen kann.

Je länger je mehr hört man den Begriff Enterprise-Content-Management oder ECM. Wie weit sind Sie diesbezüglich?

Heggli: Wir haben bereits vor mehreren Jahren ein ECM-System eingeführt. Darauf haben wir alle für die Bewirtschaftung unserer Liegenschaften relevanten Unterlagen zentral und digital gespeichert. Inzwischen haben sich unsere Bedürfnisse in diesem Bereich allerdings verändert; vor allem ist die abteilungsübergreifende digitale Zusammenarbeit immer wichtiger geworden. Deshalb haben wir Anfang 2020 «PSP Connect» eingeführt. Diese Lösung basiert auf Microsoft Sharepoint und gibt uns zusätzliche Möglichkeiten in der digitalen Zusammenarbeit. PSP Connect dient der zentralen und digitalen Datenablage sowie der besseren Zusammenarbeit zwischen den Abteilungen. Das Programm erlaubt einen einfachen Zugriff auf alle Daten von allen Geräten aus, vom Tablet bis zum Home-PC.

Wie können Sie in der derzeitigen Lage, in Zeiten von Social Distancing und Beschränkung physischer Kontakte, die Kommunikation unter Ihren Mitarbeitenden und mit Ihren Geschäftspartnern aufrechterhalten?

Heggli: Praktisch mit Ausbruch der Pandemie im Frühjahr 2020 haben wir das laufende Projekt zur Einführung eines internetbasierten Instant-Messaging-Dienstes fertiggestellt. Mit Realisierung dieses Projekts ist es uns gelungen, neue Arten der Zusammenarbeit, wie beispielsweise Bildtelefonie, Videokonferenzen, IP-Telefonie, Instant-Messaging, Dateiübertragung und Screen-Sharing, in unseren Arbeitsalltag zu integrieren und somit die reibungslose Kommunikation unter den Mitarbeitenden sowie mit Geschäftspartnern sicherzustellen, auch dank des Device-unabhängigen Zugriffs mit PC, Tablet oder Smartphone.

Und im Home Office?

Seit dem Aufruf des Bundesrats im März 2020, wegen des Coronavirus möglichst im Home Office zu arbeiten, haben sich sicher auch die Anforderungen an Ihre IT-Umgebung verändert. Wie haben Sie auf diese Herausforderung reagiert?

Heggli: Wir haben sämtliche behördlichen Weisungen und Empfehlungen unverzüglich umgesetzt und auch den Aufruf, möglichst im Home Office zu arbeiten, ernst genommen. Dank unserer «state of the art» IT-Infrastruktur waren wir in der Lage, alle Mitarbeitenden, deren Anwesenheit im Geschäft nicht zwingend notwendig war, ins Home Office zu schicken – und dies praktisch über Nacht. Als der Bundesrat die «ausserordentlichen Lage» verkündete, waren wir IT-mässig auf einen solchen – zuvor kaum vorstellbaren – Ernstfall vorbereitet.

In unserem Geschäft hat die Digitalisierung von Liegenschaftsdaten und insbesondere auch die Vernetzung verschiedener IT-Tools in den vergangenen Jahren stark zugenommen. Die aktuelle Situation mit dem politisch gewünschten und propagierten Home Office hat dem bereits bestehenden Trend zum digitalen Arbeiten zusätzlichen Schwung verliehen. So haben sich unsere langjährigen Anstrengungen in den Bereichen Digitalisierung und mobiles Arbeiten während der Coronakrise als sinnvolle Investitionen erwiesen. Aus diesem Grund haben sich die Anforderungen an unsere IT-Infrastruktur auch nicht grundlegend verändert. Wichtig ist, dass die IT-Sicherheit im Home Office genauso gegeben ist wie im Geschäft und die Vernetzung reibungslos funktioniert. In dieser Phase hat sich unsere Strategie, mit einem starken Partner zusammenzuarbeiten, besonders bewährt. Die beste IT-Infrastruktur kann allerdings nicht sämtliche Nachteile des Home Office kompensieren. Wir haben sehr schnell alle notwendigen Massnahmen ergriffen, damit unsere Mitarbeitenden – je nach aktuellem Umfeld – rasch wieder in ein sicheres, «Covid-konformes» Umfeld an ihrem Arbeitsplatz im Geschäft zurückkehren können.

Um die Nähe zu unseren Liegenschaften und Mietern zu wahren, sind wir neben unserem Firmensitz in Zug an weiteren Standorten schweizweit präsent. Schon seit längerem haben wir die Sitzungszimmer unserer Büros in Zug, Zürich, Genf und Olten mit einem modernen Live-Video-Conferencing-System ausgestattet. Dies bietet uns die Möglichkeit, Real-Time-Konferenzen mit unseren Geschäftsstellen durchzuführen, um Entscheidungen in der gleichen Art zu treffen, wie wenn alle Teilnehmenden am selben Tisch sitzen würden.

Letztlich führen wir über das Video-Conferencing-System in unserem Collaboration Lab in Zürich regelmässig auch die sogenannte «PSP Academy» durch, eine Plattform für das Management und alle Mitarbeitenden, um wichtige News zu kommunizieren und Learning Sessions durchzuführen.

Wie werden sich die IT-Umgebung und mit ihr die Arbeitsplätze in Zukunft weiterentwickeln?

Heggli: Der Arbeitsplatz von morgen wird nach den Erfahrungen der vergangenen Monate noch mobiler bzw. ortsunabhängiger werden. Mit der bereits vorhandenen IT-Infrastruktur und den entsprechenden gängigen Tools ist vieles möglich. Die Digitalisierung und die Vernetzung von Tools und Systemen werden weiter zunehmen. Auf der anderen Seite bin ich aber überzeugt, dass auch die besten Tools und die raffiniertesten Systeme den persönlichen Kontakt und Gespräche mit Kolleginnen und Kollegen nie vollständig ersetzen können. Video-Conferencing-Systeme werden den Kaffeeautomaten nicht aus dem Geschäft verdrängen.

*martin.heggli@psp.info
www.psp.info*