

NUMMER 5
FRÜHLING 2021

abraxas magazin

Für die digitale Schweiz.

▾ Fokus

IT Services und Outsourcing: Der richtige Dreh



▾
Abraxas Talk mit
Markus Zollinger und
Christian Manser

▾
SKJV setzt auf
Public Cloud

▾
#TeamAbraxas
auf Mission

Vertrauenssache



Liebe Leserin, lieber Leser

IT Services und Outsourcing sind ein Kerngeschäft von Abraxas. Das Magazin, das Sie in Händen halten, stösst zu diesem Kern vor und beleuchtet ihn aus verschiedenen Perspektiven: Welches sind die Trends im Markt? Was brauchen unsere Kunden? Wie lauten unsere Antworten?

Meine Kollegen Markus Zollinger und Christian Manser bekräftigen es im Abraxas Talk (ab S.10): Outsourcing ist eine Sache des Vertrauens. Dieses ist die Basis für eine langjährige Partnerschaft mit Ihnen, unseren Kunden. Und es ist unser Anspruch, uns Ihr Vertrauen Tag für Tag aufs Neue zu verdienen – durch Zuverlässigkeit und Qualität.

Ich wünsche Ihnen eine spannende Lektüre. Sei es beim analogen Blättern oder beim digitalen Scrollen auf abrax.as/magazin. Dort finden Sie laufend aktuelle Beiträge. So auch unseren neuen Abraxas-Comicstrip «DIG IT ALL». Wir freuen uns über Ihren Besuch.

Reto Gutmann
CEO
Abraxas Informatik AG

04



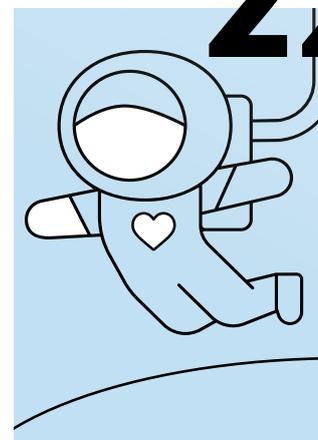
➤ **Fokus** Was für IT Services und Outsourcing braucht die öffentliche Hand? Das Abraxas Magazin geht Kundenbedürfnissen auf den Grund.

10



➤ **Abraxas Talk** mit den Geschäftsleitungsmitgliedern Markus Zollinger und Christian Manser: eine Annäherung ans Outsourcing.

22



➤ Mit Kopf, Herz und Hand in die Cloud – unsere **Infografik** zu aktuellen Trends bei IT Services.

➤ Im **Abraxas Comic** freut sich Max, der Chef, über den frischen Wind, den Teamleiterin Sophie in den IT-Alltag bringt.

29



Fokus: IT Services und Outsourcing	04
Outsourcing bei der öffentlichen Hand	04
Abraxas Talk: Rückendeckung von Markus Zollinger und Christian Manser	10
Portfolio IT Services	16
Abraxas investiert weiter in die Cloud	18
Outsourcing für Gemeinden	20
Case Study SKJV: Public Cloud	24
Case Study Hoval: Lifecycle Rollout	26
Case Study Tiefbauamt Zürich: Server-Infrastruktur	28
Infografik Grosstrends bei IT Services	22
Abraxas Comic von Ramsés	29
Der digitale Mensch	30
Bild des Monats	34
5 Fragen an Stefan Probst	36
Abraxas Aktuell	37
Gastkolumne von Prof. Dr. Gudela Grote	42
Cartoon von Corinne Bromundt	43

Mehr Inhalte in der Cloud!
Online nachlesen
im digitalen Magazin



abrax.as/magazin

Wo die digitale Schweiz entsteht

Von einem Digitalisierungsschub ist derzeit die Rede. Die entsprechenden Erwartungen von Bevölkerung und Wirtschaft an die öffentliche Hand steigen. Prozesse sollen durchgängiger und effizienter werden. Die drei Staatsebenen sollen digital zusammenwachsen. Auch die Bedürfnisse der eigenen Mitarbeitenden treiben den Technologiewandel in der Verwaltung voran. Dabei zeigt sich: «Digital first» beginnt bei der IT-Infrastruktur.

 **Autoren** Bruno Habegger, Daniel Meierhans

Natürlich weiss auch Werner Reich im ländlichen Toggenburg, dass die Digitalisierung den Staat erreicht hat. Fernab solcher Entwicklungen ist er nicht, auch wenn er sich hauptsächlich über Fortschritte bei der Verwaltung und beim Support der PCs seiner Mitarbeitenden freut. Werner Reich ist Leiter des Steueramts von Wildhaus-Alt St. Johann und Verantwortlicher für die IT, ein Quereinsteiger in die Verwaltung, die in Pandemiezeiten auch im Home-Office funktionieren muss. Seit der Gründung der Einheitsgemeinde von 2010 verfügt sie über eine einheitliche Arbeitsplatzinfrastruktur mit 22 Arbeitsstationen, ist über das kantonale Datennetzwerk KOMSG mit dem Rechenzentrum von Abraxas und den zentralen Datenablagen und Applikationen verbunden.

Und sie hat keine Tischtelefone mehr. «Das hat Überzeugungsarbeit gekostet!» Im Tagesgeschäft solle die IT einfach funktionieren. «Das Outsourcing hat uns entlastet – gerade in der Pandemiezeit mit steigenden Anforderungen etwa im Steuerbereich hat sich dies klar gezeigt.» Vorbei die Zeiten, als man bei einem PC-Ausfall auf die Ankunft des externen Supporters warten musste. Werner Reichs höchster Anspruch an die IT derzeit? Er nennt die Nutzer: «Mehr Neugier und mehr Einlassen auf Veränderungen wünschte ich mir!»



«Das Outsourcing hat uns besonders in dieser Pandemiezeit entlastet.»

Werner Reich,
Leiter Steueramt
Wildhaus-Alt St. Johann

Treiber der Veränderungen

Veränderungen hat es seit Ausbruch der Pandemie im Frühling 2020 zur Genüge gegeben – und Anlass, über die eigenen Gewohnheiten im Umgang mit der IT-Infrastruktur nachzudenken. Wie in der Privatwirtschaft haben auch Verwaltungsorganisationen auf allen Staatsebenen rasch auf Home-Office umgestellt und sichere Konzepte vor Ort in den Büros entwickelt. Erweiterte Organisationsperimeter ziehen zwangsläufig technologische Veränderungen nach sich. Die Pandemie hat IT-Trends beschleunigt, die sich schon vorher abgezeichnet haben, die Verstärkung von Sicherheitsmassnahmen in der IT-Infrastruktur und in der Organisation etwa oder die intensivere Nutzung von öffentlich zugänglichen Cloud Services.



Als viertes Element erfasst die digitale Transformation alle drei Staatsebenen: Vom Gemeindeschalter... (Bild: Keystone)

Seit dem Ausbruch der Pandemie wünschen sich Mitarbeitende einen Mix aus klassischer Büro- und Home-Office-Arbeit. Die technischen Anforderungen an solche Arbeitsplätze gehen weit über die Remote-Pflege eines Arbeitsplatz-PCs hinaus. Daten müssen durchgängig mit hoher Leistung, Sicherheit und Vertraulichkeit zur Verfügung stehen. Dies erst noch in Zeiten verstärkter Angriffe aus dem Cyberraum.



«Der Föderalismus schafft Innovationswettbewerb. Und Outsourcing hilft, das Innovationspotenzial freizulegen.»

Hansruedi Born,
CIO Kanton Zürich

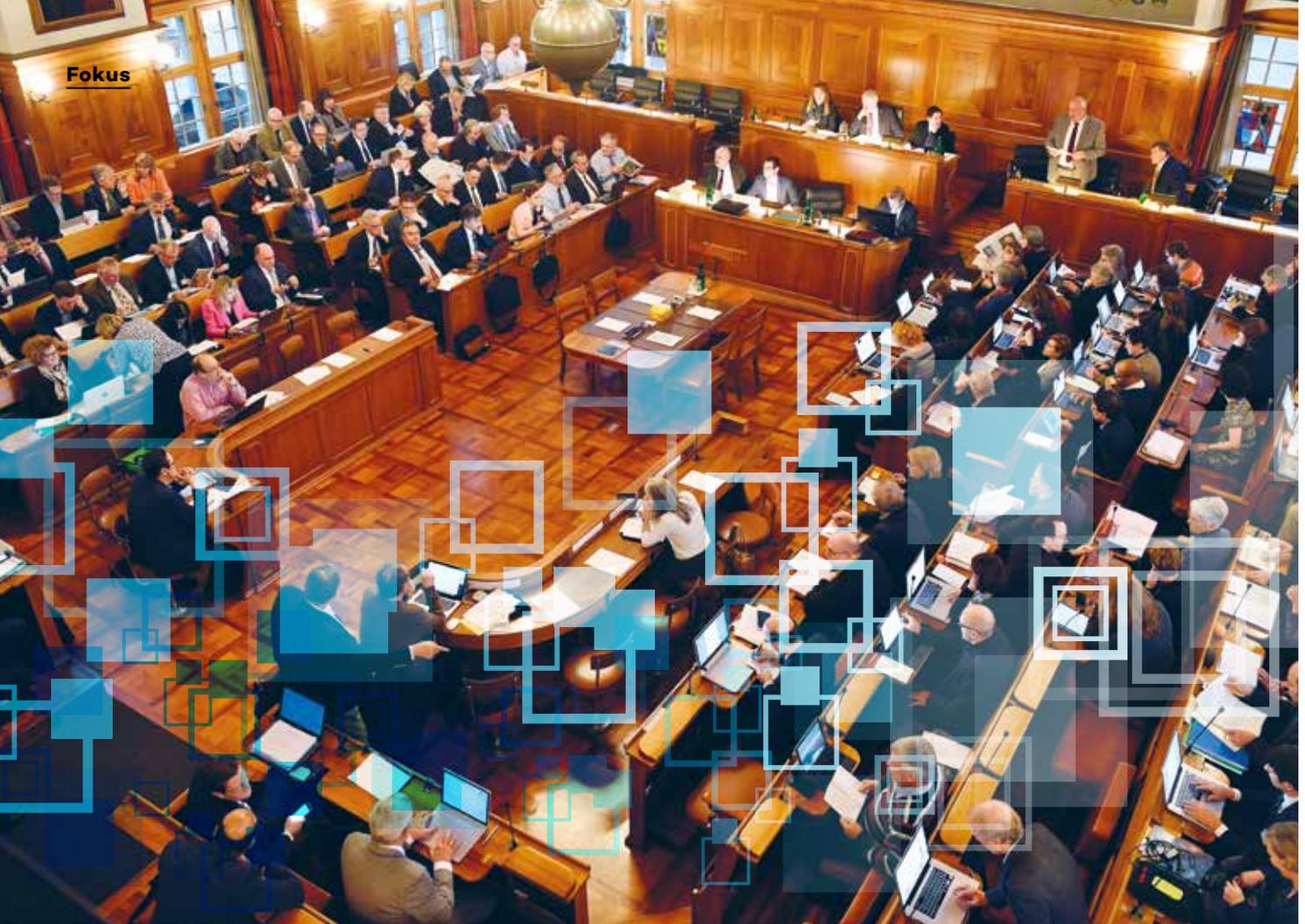
Und dann ist da noch das Smartphone, im Grunde nichts anderes als ein Endgerät für die Public Cloud. Moderne Anwenderschnittstellen müssen einfach gestaltet sein,

was oft komplexe Neustrukturierungen von Prozessen im Hintergrund erfordert. Bürgerinnen und Bürger erwarten den selben digitalen Komfort von Verwaltungen wie im privaten Umfeld. Oftmals überwiegen Nutzen und Bequemlichkeit dabei ihre Datenschutz-Skepsis.

Verwaltung im Spannungsfeld

Verwaltungen spüren den Technologiedruck vom Anwender und einer sich rasch wandelnden Infrastruktur. «Wir unterscheiden uns da kaum von der Privatwirtschaft», sagt Hansruedi Born, CIO des Kantons Zürich, «sind aber ein stark regulierter Markt.» Wo der Wettbewerbsdruck fehle, müssten interne Anreizsysteme spielen. Es sei halt nicht von der Hand zu weisen, sagt Born, der aus der Privatwirtschaft kommt: «Der Kernauftrag der Verwaltung war bisher halt nicht auf Innovation ausgelegt, sondern auf – Verwaltung.»

Verwaltungsorganisationen sollten nicht nur den Nutzungsinteressen der Bürgerinnen und Bürger folgen, sondern auch die Risiken gering halten, den Mitteleinsatz optimieren, auf einem sicheren rechtlichen Boden stehen und Datensicherheit und Datenschutz strikte befolgen. Das zeigen die Diskussionen um den Einsatz von Video-Conferencing-Lösungen während der Corona-Pandemie.



...über die kantonale Verwaltung – im Bild das Zürcher Kantonsparlament – bis... (Bild: Keystone)

«Öffentliche Verwaltungen könnten nicht wie privatwirtschaftliche Unternehmen mit gewissen Unsicherheitsmargen leben», sagt Martin Huber, Geschäftsleiter der Schweizer Informatikkonferenz. «Das würden Bürgerinnen und Bürger genauso wenig akzeptieren wie die Gerichte.» Somit ist klar: Verwaltungsorganisationen bewegen sich anders als private Unternehmen in einem mehrdimensionalen Spannungsfeld. Ihr «Profit» sind ideale Rahmenbedingungen für Mensch und Wirtschaft. Und Verluste fahren sie ein, wenn Bürgerinnen und Bürger das Vertrauen verlieren.

Steigende Anforderungen

Die E-Government-Strategie des Bundes mit einem neuen «Digital first»-Ansatz – Prozesse sollen digital gedacht werden –, der Druck vonseiten der Bürgerinnen und Bürger,

mehr Komplexität in den Verwaltungsabläufen mit dem verstärkten Wunsch nach Effizienzsteigerungen und mehr Resilienz, technologische Entwicklungen und immer stärkere Angriffswellen – die öffentliche Verwaltung sieht sich vor der riesigen Aufgabe, Technologie- und Umsetzungs-Know-how zu beweisen, ohne ihr Kerngeschäft zu vernachlässigen.

Zu den inzwischen bereits traditionellen ICT-Disziplinen wie Gerätemanagement, Virtualisierung, Softwareverteilung, Self-Service-Portal, redundanter Rechenzentrumsbetrieb, Rund-um-die-Uhr-Support, Lifecycle-Management, sichere Authentifizierung und Autorisierung, Firewall Services oder Disaster Recovery kommen neue Ansätze wie Multi- und Hybrid-Cloud sowie Container- und Micro-Services hinzu.

Zusammenwachsen der Staatsebenen

Dem Wunsch von Bevölkerung und Unternehmen nach einem einheitlichen elektronischen Behördenverkehr steht der föderale Aufbau unseres Staatswesens entgegen. Für Martin Huber, Geschäftsleiter der Schweizer Informatikkonferenz, ist klar, dass E-Government nur funktionieren kann, wenn alle Staatsebenen gemeinsam und mit kompetenten Partnern aus der Wirtschaft zusammenarbeiten.

Das hat bereits begonnen. So hat der Kanton Zürich im ersten Pandemiejahr einen Softwareroboter zur Bewältigung der Flut an Kurzarbeitsgesuchen entwickelt, den nun auch der Kanton Aargau nutzt. Mit Anschluss an die IT des Bundes. Unternehmen können ihre Anträge digital einreichen. An der Medienkonferenz zur Ankündigung der neuen Organisation Digitale Verwaltung Schweiz (DVS) erwähnte der künftige Leiter Peppino Giarritta den Dienst «eUmzug» und die Herausforderungen dahinter: «Es braucht anwendungsbezogene Standards, leistungsfähige Basisstrukturen und Regelungen für eine koordinierte Datennutzung sowie institutionelle Grundlagen für den Einsatz von Cloud-Diensten in der Verwaltung.» Laut dem Grundlagenpapier der neuen Organisation liegt in der Cloud «Synergiepotenzial durch gemeinsamen Leistungsbezug bzw. -erbringung sowie Bündelung von Ressourcen und Kompetenzen.»



«E-Government funktioniert nur, wenn alle Staatsebenen und Partner zusammenarbeiten.»

Martin Huber,
Geschäftsleiter SIK

Martin Huber von der SIK, die in der neuen Organisation aufgehen soll, spricht die zentrale Rolle der Gemeinden an. «Sie bewältigen 70 Prozent der Behördenkontakte, in der Öffentlichkeit und Politik wird diese zentrale Rolle der Gemeinden für die Umsetzung der Digitalisierung aber kaum beachtet», sagt er. «Sie benötigen deshalb Unterstützung».

Unterstützung im Kerngeschäft

«Der Leidensdruck ist auf allen Ebenen gross», sagte Peppino Giarritta, in der Fachpresse als «Mr. E-Gov»

bezeichnet, bei seinem ersten Medienauftritt in der neuen Rolle. «Das Problem kann man nicht alleine lösen, das ist breit unterstützt.» In der Tat zeichnen sich die Zentralisierung und die Standardisierung der ICT-Infrastrukturen der öffentlichen Hand seit längerem ab. Gemeinden schliessen sich in Verbänden zusammen, die ihre ICT gemeinsam betreiben, grössere Städte und Kantone vereinen die verteilten IT-Abteilungen ihrer Ämter in wenigen Rechenzentren. Externe private Anbieter fassen solche Verbände zusammen und bieten somit weitere Skalenvorteile.

Beschleunigt werden solche Zentralisierungstendenzen durch einen anderen prägenden IT-Trend: Immer mehr Applikationen und Lösungen werden im «As-a-Service»-Modell aus der Cloud zur Verfügung gestellt. Fachapplikationen und Kundenschnittstellen treffen dabei auf die Clouds von Business-Software-Anbietern, auf Infrastruktur-Plattformen, Anwendungen und Dienste von externen Anbietern, auf die Kommunikationsclouds der Collaboration-Anbieter – und die Mitarbeitenden-Arbeitsplätze werden ebenfalls immer häufiger von einem spezialisierten Partner als Service betrieben. Hinzu kommen Hunderte weiterer Dienste, die zum Teil in die Applikationen oder in die Webseiten integriert sind, von Währungsrechnern und Abfallkalendern bis zu Übersetzungswerkzeugen. Tausende von Cloud-Diensten können nach Erfahrung von Martin Huber in einem solchen Netz aktiv sein.

Automatisch entstehen so komplexe hybride Multi-Cloud-Umgebungen, in denen alle möglichen Cloud-Modelle unterschiedlichster Anbieter möglichst nahtlos zusammenspielen müssen mit durchgängigen Datenflüssen bis in die Verwaltungsprozesse hinein. Public und Private Cloud kombiniert über mehrere Anbieter hinweg – die Anforderungen an die IT-Abteilungen der öffentlichen Verwaltungen werden immer grösser. Die Governance in solchen Umgebungen erfordert viel Know-how und Ressourcen.

In der SIK ist zum Beispiel ein Konzept entstanden, das den Wandel vom Erbringer von IT-Leistungen im On-Premise-Modell zum Broker von Cloud-Leistungen beschreibt. Die IT muss in Zukunft sicherstellen, dass die internen und externen Leistungserbringer die Cloud-Dienste sicher, zuverlässig und rechtskonform integrieren können. Der Betrieb eigener Lösungen verliert an Bedeutung. Für die IT-Abteilungen der öffentlichen Verwaltung bedeutet dies ein Umdenken, einen Kulturwandel. Alles selbst zu machen, ist nicht länger sinnvoll.



... nach Bundesbern. Die Digitalisierung erfasst alle Ebenen der Verwaltung.
(Bild: iStock)

Rollenwechsel der IT-Abteilungen

Mit und in der digitalen Transformation befindet sich die Schweiz gewissermassen auf dem digitalen Weg zur vierten Staatsebene, die einen digitalen, direkteren Zugang zu Gemeinde, Kanton und Bund ermöglicht. Mit einer elektronischen Identität und föderierten Logins zu den Diensten von Bund, Kantonen und Gemeinden, sagt Martin Huber.



«Der Leidensdruck ist auf allen Ebenen gross.»

Peppino Giarritta,
Beauftragter Digitale Verwaltung
Schweiz

Das entspricht ganz der Intention von Hansruedi Born, dem CIO des Kantons Zürich: Er sieht eine Verschmelzung der Staatsebenen in der Vertikalen wie auch in der Horizontalen. «Der Föderalismus sorgt gewissermassen für einen Innovationswettbewerb und schafft dadurch Anreize zur Zusammenarbeit.» Eine gute Infrastruktur mit Integration aller Staatsebenen werde zu einem strategischen Erfolgsfaktor der Schweiz. Für die IT-Abteilungen bedeutet dies eine Zielverschiebung: «Betreiben ist künftig keine Kernkompetenz mehr.» Outsourcing hilft dabei, den Kern der Tätigkeit zu erkennen: «Wertschöpfung für den Bürger und die Wirtschaft erzielen: Die IT wird zur kritischen Infrastruktur wie Stromnetz, Strasse oder Schiene.» Er, der die Schweiz im ersten Drittel der Digitalisierung sieht, ist guter Dinge. «Bis vor 18 Monaten war der Einsatz einer Hypercloud noch undenkbar.» Die IT-Abteilungen quer durch die ganze Verwaltung wandeln sich mit der digitalen Schweiz, in der der Kunde und seine «Experience» im Zentrum stehen – sein Vertrauen in den Staat. «Das Wichtigste überhaupt», sagte Peppino Giarritta in einem Interview mit SRF.

Werner Reich im Toggenburg sieht die Vorteile des Outsourcings pragmatisch. Er spricht von weniger Unterbrüchen, «einer massiven Entlastung», von mehr Zeit fürs Kerngeschäft, die Steuere dossiers beispielsweise, vor allem aber für den Kontakt zu den 2596 Menschen in seiner Gemeinde. «Dieser Faktor zählt in Zukunft noch mehr als heute.»

«Wir halten unseren Kunden den Rücken frei»

Bei Abraxas nehmen Markus Zollinger und Christian Manser entgegengesetzte Perspektiven ein. Als Leiter Verkauf ist Zollinger ganz nah am Puls des Markts. Manser leitet den Bereich Infrastructure & Outsourcing – sein Herz schlägt im Takt der Technik. Im **Abraxas Talk** zu IT Services und Outsourcing treffen die beiden aufeinander und finden, was sie eint: zufriedene Kunden.

 **Interview** Markus Kaufmann, Gregor Patorski, Samuel Näf

 **Bilder** Florian Brunner

Ganz generell: Was versteht Abraxas unter Outsourcing und IT Services?

Markus Zollinger: Ich habe zwei Sichten auf das Thema. Die eine Sicht ist die Sicht der Informatik. IT-Outsourcing ist die Auslagerung von ganzen Services inklusive IT-Systemen und Betrieb zu einem externen Dienstleistungsanbieter. Damit geht die Erwartung einher, dass diese Services in Zukunft zu sehr guter Qualität, in Einhaltung der Datenschutzanforderungen und vor allem auch wirtschaftlich, erbracht werden können. Es gibt aber auch die Geschäftssicht. Es geht um die Optimierung und Entwicklung des eigenen Geschäftsmodells, um seine vorhandenen Ressourcen für die Stärkung der Marktposition zu nutzen. Dafür fokussiert man auf seine Kernkompetenzen und lagert die Teile der Wertschöpfungskette, wo andere besser oder günstiger sind, an Dritte aus.

Unterscheidet sich Ihre Definition davon?

Christian Manser: Für mich sind die Grenzen zwischen IT Services und Outsourcing überlappend. Da gibt es keine harte Trennung. Ein Service ist eine gemanagte Dienstleistung, hochgradig standardisiert. Der Kunde profitiert

automatisch von Skaleneffekten. Das heisst, die Dienstleistung wird weiterentwickelt und sukzessive bei diversen Kunden eingesetzt.

«So wollen wir unsere Dienstleistungen positionieren: immer Hand in Hand mit unseren Kunden.»

Markus Zollinger

Das können E-Mail-Postfächer sein, Remote-Access-Lösungen, ein geschützter Internetzugang oder Security-Lösungen. Der Kunde investiert also nicht in ein Produkt, sondern er bezieht einen Service und wir schauen dafür, dass das funktioniert. Outsourcing geht einen wesentlichen Schritt weiter: Um den Kunden einen Mehrwert bieten zu können, müssen wir die Businessprozesse und



Christian Manser (links) und Markus Zollinger.

das Geschäftsmodell der Kunden verstehen. Das ist natürlich eine viel engere Geschäftsbeziehung. Hier kommen wir als Abraxas ins Spiel. Für uns ist IT-Betrieb seit über vierzig Jahren unser Business, das ist das, was wir beherrschen.

Was ist der Stellenwert von IT Services und Outsourcing im heutigen Dienstleistungsportfolio von Abraxas?

Christian Manser: Outsourcing ist ein sehr wichtiges Geschäftsfeld von Abraxas. Aber Outsourcing alleine ist nicht das einzige Geschäftsfeld. Das Komplementäre, die Ergänzung mit Fachapplikationen, mit Druck- und Verpackungsdienstleistungen, mit der ganzen Dienstleistungspalette nebst Outsourcing, das macht genau die Stärke von Abraxas aus. Wir sind nicht bloss ein klassischer Outsourcer, der ausschliesslich Netzwerk, Server und PCs macht. In Verbindung mit den Fachlösungen besitzen wir das Verständnis zur öffentlichen Hand – über alle drei föderalen Stufen hinweg. So bringen wir unseren Mehrwert optimal ins Spiel. Das ist der Nutzen, den wir unseren Kunden weitergeben können.

Christian Manser

ist seit der Fusion 2018 Leiter des Bereichs Infrastructure & Outsourcing bei Abraxas. Zuvor war er seit 2006 ebenfalls in leitender Funktion bei der VRSG tätig. IT ist seit Studientagen Beruf und Berufung. Stationen bei Bühler und Swisscom. Zum Ausgleich packt der Romanshorn in Haus und Garten an und verbringt seine Freizeit in der schönsten Region zwischen Alpstein und Bodensee.

Markus Zollinger

stiess 2015 zu Abraxas – als Mitglied der Geschäftsleitung und Leiter des Geschäftsbereichs Verkauf. Zuvor in diversen leitenden Funktionen in Verkauf und Beratung tätig. Seit seinem Einstieg in die IT im Jahr 1987 liegt sein Branchenfokus vornehmlich auf der öffentlichen Verwaltung. Seine Freizeit verbringt der Ustermer mit seiner Frau und Freunden im Grünen und – wenn es noch Platz hat – mit Fotografie und Musik.

Und ganz persönlich: Welches ist der Stellenwert von Outsourcing und IT Services?

Christian Manser: Für mich persönlich ist das ein sehr wichtiges Thema. Das ist ja auch mein Verantwortungsbereich. Dafür schlägt mein Herz und da fühle ich mich mental verbunden. Ich bin seit zwanzig Jahren in diesem Business unterwegs. Das interessiert mich und spricht mich sehr stark an. Es ist eben nicht getan mit einem gemanagten Internetzugang oder mit einem gemanagten Workplace. Da gibt es viele Anbieter, die können das auch. Wo wir unseren Kunden einen bedeutenden Mehrwert bringen, ist unser Branchen-Know-how. Diese Kombination von Applikationsbetrieb und Outsourcing macht es für mich spannend.

Deckt sich die Wahrnehmung unserer Kunden mit der Definition von Christian Manser?

Markus Zollinger: Ja, das Kerngeschäft Outsourcing geht bei Abraxas weit über Infrastruktur-Basis-Services hinaus. Es geht um Mehrwertdienste, es geht um Lösungen, es geht um Geschäftsprozesse, die weiterhin sehr stabil in hoher Qualität funktionieren müssen. Über den Servicegedanken hinaus hat Outsourcing auch eine breitere Bedeutung im Kontext unserer Digital-Government-Strategie: Neue Plattform-Services erlauben es uns, innovative Kollaborationslösungen und moderne Fachanwendungen zu entwickeln und im Servicemodell für unsere Kunden zu betreiben. Dabei werden auch die hohen Datenschutzanforderungen, die neu auf uns zukommen, bereits jetzt berücksichtigt. So haben wir z. B. bereits heute Container-Plattform-Services und Hybrid-Cloud-Services in verschiedenen Kundenprojekten umgesetzt.

«Das Ziel der Abraxas Cloud ist eine möglichst hohe Benutzerzufriedenheit für unsere Kunden.»

Markus Zollinger

Welches sind die Trends bei IT Services und Outsourcing?

Markus Zollinger: Was wir in den letzten zwei Jahren stark erleben, ist eine zunehmende Zentralisierung von IT Services und -Kompetenzen in den Kantonen, aber auch bei Gemeinden. Weshalb? Der Anspruch an Kompetenzen, Fähigkeiten und Fachpersonal in der Informatik wird immer höher. Die Zentralisierung im Bereich IT – z. B. in einem Amt für Informatik oder auch in übergreifenden Gemeinde-Service-Centern – hat den Riesenvorteil, dass z. B. Kompetenzen gebündelt werden, die Informatik besser organisiert und die Einkaufsposition am Markt gestärkt wird. Sobald zentralisiert wird, sehen wir, dass der Trend weiter in Richtung Multisourcing und Hybrid-Cloud geht. Das heisst, in Zukunft werden sich IT-Verantwortliche bei Bund, Kantonen oder Gemeinden jeweils überlegen, wo ein Service am besten bezogen wird: Sei es von einem internen IT-Dienstleistern, aus der Private Cloud bei einem Anbieter wie Abraxas oder aus der Cloud bei einem Hyperscaler wie Microsoft, Google oder Amazon. Der Kunde hat die Wahl. Ein typischer Anwendungsfall, den man zurzeit verstärkt sieht, ist der digitale Arbeitsplatz. Hier gibt es verschiedene laufende und neue Vorhaben in der Schweiz, wo typischerweise Microsoft-365-Lösungen aus der Cloud bezogen werden. Diese müssen integriert werden mit Lösungen im privaten Rechenzentrum. Genau hier braucht es einen Dienstleister wie Abraxas, der in der Lage ist, das Ganze vom Anfang bis zum Schluss zu engineering, zu implementieren und zu betreiben.



Gibt es zu diesen Trends konkrete Beispiele?

Christian Manser: Eben das ist der Big Shift, der momentan in der Branche geschieht. Man hört weniger über Basisarbeiten – sprich: Netzwerk, Storage, Server – als einzelne Technologien; sondern der Markt benötigt vermehrt aufeinander abgestimmte Gesamtlösungen. Diese Orchestration übernehmen wir für unsere Kunden und können so das Ganze als gemanagte Gesamtlösung anbieten. Ein sehr gutes Beispiel dafür ist das Schweizerische Kompetenzzentrum für den Justizvollzug (SKJV). Hier ging es genau darum, eine historisch gewachsene, lokale IT-Infrastruktur zu erneuern (siehe S. 24 f.). Und dann gibt es natürlich das Paradestück, den Digitalen Arbeitsplatz für den Kanton Zürich. Hier geht es darum, zusammen mit dem Kunden und weiteren Lieferanten die gesamte IT zu zentralisieren und organisatorisch neu aufzubauen. Wir bei Abraxas sind dafür zuständig, zehntausend Arbeitsplätze des Kantons Zürich standardisiert aufzubauen und diese dann dem Kunden in den Betrieb zu übergeben.

Markus Zollinger, haben Sie auch ein Beispiel, das Sie als besonders spektakulär empfinden?

Markus Zollinger: Einer der Vorreiter im Bereich Digitalisierung des Arbeitsplatzes ist der Kanton St. Gallen mit dem «Arbeitsplatz der Zukunft», der zu Beginn 2016 produktiv ging. Abraxas war der Zuschlagsempfänger für die Imple-



Markus Zollinger und...



...Christian Manser im...

«Outsourcing hält unseren Kunden den Rücken frei, sodass sie sich auf ihr Tagesgeschäft konzentrieren können.»

Christian Manser



... Abraxas Talk mit Markus Kaufmann.

mentierung und den Betrieb. Das innovative Lösungskonzept basiert «by Design» auf einem agilen und standardisierten Service-Bezugsmodell für den ganzen Kanton. Mit dem Zuschlag für DAP Kanton Zürich im Sommer 2020 dürfen wir nun partnerschaftlich zusammen mit dem Auftraggeber die nächste Generation des digitalen Arbeitsplatzes implementieren. Im Rahmen dieses Projekts können wir gemeinsam die gesamten Kompetenzen und Fähigkeiten über den ganzen Wertschöpfungsprozess für eine hybride Cloud und Multisourcing-Umgebung ausspielen. Wir erbringen hier zusammen mit dem Kanton Zürich die ganze Systemintegration für ein anspruchsvolles Technologieprojekt. Wir erarbeiten gemeinsam Sicherheitsmassnahmen und Datenschutzkonzepte. Und nach dem Rollout werden wir den Kunden auch im Betrieb mit unseren Kompetenzen unterstützen dürfen. Ich glaube, auch dieses Projekt wird ein Leuchtturmprojekt für unseren Kunden – aber auch für Abraxas: nämlich wie wir unsere Dienstleistungen in Zukunft am Markt noch besser positionieren können – Hand in Hand mit unseren Kunden.



Christian Manser vor der Kamera.

«Outsourcing ist Vertrauenssache. Es ist der Beginn einer langjährigen Partnerschaft.»

Markus Zollinger

Cloud ist das Stichwort. Wie sieht es hier aus? Es gibt ja die Abraxas Cloud.

Was verstehen wir eigentlich darunter?

Christian Manser: Die Abraxas Cloud ist eine Vision. Es geht hier nicht nur darum, unsere Multi-Cloud-Fähigkeiten zu erweitern und die Orchestration auf technischer Ebene vermehrt sicherzustellen. Unser Ziel ist es darüber hinaus, dem Kunden eine einfache Oberfläche anbieten zu können. Über dieses Portal kann unser Kunde dann sämtliche Services managen, von der Fachlösung über das Mail-Postfach bis hin zum PC. Er kann hier alles bestellen, ausbauen, ändern, erhält SLA-Berichte, die Rechnung wird automatisiert. Das heisst: Unter dem Strich wird der ganze Prozess vereinheitlicht und die Interaktion im Alltag für den Kunden mit Abraxas vereinfacht. Auf diese Vision arbeiten wir hin (vgl. S. 18 f.).

Konkret: Können unsere Kunden Abraxas Cloud schon bestellen?

Markus Zollinger: Ja, wir haben bereits heute verschiedene Services im Bezugsmodell zur Verfügung, sowohl bei den Basis-Dienstleistungen wie auch auf Fachapplikationsebene. So sind wir derzeit bei einem Grosskunden daran, unsere Strassenverkehrsamt Lösung CARI als Software-as-a-Service zur Verfügung zu stellen. Das Ziel unserer Abraxas Cloud ist es, für die Kunden unserer Kunden eine möglichst hohe Benutzerzufriedenheit zu erreichen. Dies

gelingt uns dadurch, dass wir durchgehende Architekturstandards und erprobte Integrationstechnologien verwenden. Dank dieses übergreifenden Ansatzes können hohe IT-Sicherheit und der Datenschutz gewährleistet werden. So muss sich der Kunde – gerade in der öffentlichen Verwaltung – keine Gedanken mehr machen, ob die Services, die er nutzt, sicher sind oder nicht. Sei dies im Büro oder im Home-Office.

Wie würden Sie das Zusammenspiel zwischen dem Bereich Verkauf und dem Bereich Infrastructure & Outsourcing Services umschreiben?

Christian Manser: Hervorragend. Wir bei Abraxas haben erkannt, dass das Denken in einzelnen Bereichen oder Silos uns nicht zum Erfolg führt. Erfolg hat man, wenn man über die gesamte Dienstleistungskette zusammenarbeitet und fach- und themenübergreifend die besten Lösungen schafft. Natürlich wird manchmal debattiert, auch das gehört dazu. Da geht es um Time-to-Market-Zeiten oder Services, die wir in der Pipeline haben, aber noch nicht lanciert haben. Das bringt uns vorwärts. Dafür braucht es kritische und intensive Diskussionen – aber immer sachlich und konstruktiv.

Und seitens Verkauf?

Markus Zollinger: Etwas, was sich seit der Fusion ebenfalls sehr gut entwickelt hat, ist das Verständnis, dass wir alle in der Wertschöpfungskette eine Rolle gegenüber den Kunden haben. Die Verantwortung, die wir in diesen Rollen haben, ist entscheidend. Der Verkauf hat die Aufgabe, die Bedürfnisse und Anforderungen der Kunden richtig zu evaluieren und in den Fachbereich zu bringen. Dort werden im engen Zusammenspiel mit dem Technical Account Management, dem Solution Engineering, dem Projekt- und Service-Management diese Kundenanforderungen in eine

funktionierende technische Lösung umgesetzt. Hier haben wir in den letzten Jahren ein sehr hohes Maturitätslevel erreicht. Der Erfolg am Markt gibt uns recht. Das Zusammenspiel funktioniert wirklich sehr, sehr gut.

Was braucht es für ein erfolgreiches Outsourcing?

Christian Manser: Für mich ist es nicht unbedingt eine Frage der Technik. Bei erfolgreichen Outsourcing-Projekten sehe ich oftmals, dass die Kommunikation entscheidend ist – sowohl intern als auch vor allem mit den Anspruchsgruppen beim Kunden. Die persönlichen Kontakte und die Zusammenarbeit – das ist die Essenz für erfolgreiche Outsourcing-Dienstleistungen. Im Pandemiejahr 2020 hat man gemerkt, dass es schnell einmal schwieriger wird, wenn Kommunikation, Kontakte und das Zwischenmenschliche nicht mehr gelebt werden können. Risiken, Fehlmanipulationen oder Serviceeinschränkungen nehmen dann schnell zu. Darum sage ich: Kommunikation ist das A und O für eine optimale Serviceerbringung.

Deckt sich das mit Ihrer Wahrnehmung an der Kundenfront?

Markus Zollinger: Ich sehe drei Faktoren für den Erfolg: Es geht in erster Linie um die Branchenkompetenz. Outsourcing ist heute viel, viel mehr als nur Infrastruktur-Dienstleistungen. Outsourcing in einem Spitalumfeld ist anders als im Banken- oder Behördenumfeld. Darum ist Branchenkompetenz sehr wichtig für den Erfolg. Mein zweiter Punkt wird immer wieder unterschätzt: Outsourcing ist Change

Management. Es geht um Personen, Prozesse und Technologie. Da sind sehr viele Veränderungen gefordert. Ein Outsourcing-Projekt muss also immer auch als Change-Projekt angeschaut werden. Drittens braucht jedes erfolgreiche Outsourcing eine starke Projekt-Governance. Und zwar auch auf Managementebene: Es müssen Erwartungen abgeholt, gemanagt und erfüllt werden, es muss gut und zielgerichtet kommuniziert werden. In jedem Outsourcing-Vorhaben kann es Probleme geben. Entscheidend ist: Wie gehe ich mit diesen Problemen um und wie schaffe ich sie aus dem Weg?

Zurück zum Anfang. Was ist Outsourcing für Abraxas? Wieso sollten Kunden im Bereich Outsourcing und IT Services auf Abraxas setzen?

Markus Zollinger: Outsourcing ist Vertrauenssache. Es ist der Beginn einer langjährigen Partnerschaft. Diese Partnerschaft ist auch geprägt von einem gemeinsamem Verständnis auf allen Ebenen. Das heisst Management, Technologie, Prozesse. Es ist eine gemeinsame Reise, wo die Chemie, aber auch die Zuverlässigkeit und die Qualität einfach stimmen müssen.

Christian Manser: Unser Anspruch ist es, mit Outsourcing den Kunden effektiv zu entlasten. Outsourcing hält unseren Kunden den Rücken frei, sodass sie sich auf ihr Tagesgeschäft, ihre Kernaufgaben konzentrieren können. Wir lösen die technischen Fragestellungen, die IT, das Backend. Unsere Dienstleistungen haben zu funktionieren. Und wenn man das schafft, dann haben wir unser Ziel erreicht.



Hinter Plexiglas: Der Abraxas Talk wurde unter Einhaltung aller Covid-Schutzmassnahmen im Circle in Zürich durchgeführt und aufgezeichnet.



**Abraxas Talk:
Exponenten und Themen
im Gespräch**



Lesen Sie die ausführliche Fassung online oder schauen Sie den Abraxas Talk.

abraxas.as/talk-outsourcing



Darauf können Sie bauen

Stete Herausforderung für IT-Verantwortliche: Sie benötigen Infrastruktur und Services, mit denen Wachstum ermöglicht, Komplexität reduziert und Compliance sichergestellt wird. Gut, können Kunden auf das Know-how von Abraxas vertrauen. Mit dem IT Services-Portfolio wird die jeweils passende Lösungsarchitektur entwickelt. Eine Übersicht.

 **Autor** Gregor Patorski



Cloud Services

Abraxas bietet seinen Kunden sowohl Infrastruktur, Plattformen als auch Software im Servicemodell an (IaaS, PaaS, SaaS). Die Services können sowohl aus der Private Cloud als auch aus den Abraxas Rechenzentren bezogen werden als auch aus der Public Cloud bei AWS, Google oder Microsoft. Auch hybride Cloud-Lösungen können orchestriert werden, welche lokale Infrastruktur, private und öffentliche Cloud-Plattformen kombinieren.



Digitaler Arbeitsplatz

Mit unserem Workplace Management richten wir unseren Kunden einen vollständigen digitalen Arbeitsplatz ein. Der Workplace kann dabei den individuellen Anforderungen angepasst werden: sei es als hochstandardisierter Shared Workplace aus der Cloud oder individuell aus der eigenen, dedizierten Infrastruktur. Gemanagte Clients können mit weiteren Services wie gemanagten Mobilgeräten (EMM) oder Druck- und Peripherielösungen ergänzt werden.



Applikationsmanagement

Abraxas pflegt und entwickelt Fachanwendungen für öffentliche Verwaltungen, z.B. für Steuer- und Strassenverkehrsämter, Polizeikorps, Organe der Rechtspflege u. v. a. m. Moderne Lösungen für CRM, ERP und Collaboration (E-Mail, Sharepoint, Teams) ergänzen das Angebotsportfolio im Applikationsmanagement.



Support

Der Service Desk von Abraxas ist zentraler Ansprechpartner für alle Anliegen und Fragen seitens der Benutzerinnen und Benutzer und triagiert diese im Bedarfsfall an die jeweilige Betriebsorganisation (Fachanwendungen, Plattform, Workplace, Netz) weiter. Der Abraxas Support unterstützt auch bei Rollouts, Migrationen, Change- und Systemmanagement.



Beratung

Das Team im Technical Account Management rund um Levis Pereira bietet Professional Services hinsichtlich Consulting, Architektur, Engineering, Planung und Projektleitung. Ebenso wird die Königsdisziplin Enterprise Architecture (EA), welche das Zusammenspiel von Businessprozessen und IT im Unternehmen beschreibt, als Service angeboten.



Security Services

Abraxas hat sich die Sicherheit auf die Fahne geschrieben. Entsprechend vielfältig sind die Services, welche hier bezogen werden können: Vom Schutz der Endgeräte vor Spam- und Malware über Web Application Firewalls, das Identity- und Access-Management und Remote Access bis zum sicheren Austausch von Dokumenten und Informationen via Secure E-Mail oder zum Security Operations Center zum Schutz vor verheerenden Cyberattacken.



Infrastruktur

Abraxas konzipiert, baut und betreibt für ihre Kunden komplette IT-Infrastrukturen. Von Servern über Storage, Backup und Datenbanken bis hin zu Netzwerk-Services bieten wir alle relevanten Services an. Diese werden aus zwei georedundanten Tier-3-Rechenzentren in der Schweiz erbracht.



Auf Mission

Levis Pereira, Leiter Technical Account Management (TAM), bietet unseren Kunden Orientierung zwischen Anforderungen und Angebot

Der Vertraute

Was sind die Vorteile, wenn man IT-Infrastruktur als Dienstleistung bezieht? **Pereira:** Der Mehrwert ist, dass die IT Services einfach, modular und automatisiert bezogen werden können. Der grosse Vorteil ist, dass der Kunde sich auf das fokussieren kann, worauf er sich fokussieren muss: sein Business. Und die IT kann er in guten Händen lassen. Das ist unser Business. Zu einem marktgerechten Preis.

Gibt es aktuelle Trends bei Infrastruktur-Projekten? In den letzten zwei Jahren konnten wir drei grosse Trends beobachten: Der Public Sector mit Schulen, Gemeinden und auch Kantonen bewegt sich immer mehr in Richtung Public Cloud. Beispiele sind hier SKJV oder Eniwa. Bei den Speichersystemen sehen wir einen steigenden Bedarf nach Skalierbarkeit mit einem modernen Scale-Out-Storage. Die modulare Architektur erlaubt es, Kapazität und Leistung beliebig aufzustocken. Beispielsweise haben wir das für das forensische Archiv der Kapo Zürich angeboten. Drittens können hyperkonvergente Infrastrukturen im Client-Bereich Kunden beim Betrieb ihrer Lösungen unterstützen, ohne dass sie zusätzliche IT-Skills benötigen. So kann das Spital Bülach ganz einfach 500 virtuelle Desktops betreiben.

Hast du eine Empfehlung für unsere Kunden, die vor einem Infrastruktur-Projekt stehen? Den meisten Kunden, die vor einer Ausschreibung stehen, empfehle ich, diese als Service auszuschreiben, ohne die darunterliegenden Technologien vorzugeben. Dafür braucht es Vertrauen – aber Sicherheit ist ja das Business von Abraxas. Wir im Technical Account Management bauen mit gutem und wirtschaftlichem Lösungsdesign auch das Vertrauen des Kunden in uns auf. Wenn der Kunde uns als Trusted Advisors sieht, deren Rat er vertrauen kann, haben wir vom TAM unser Ziel erreicht.

BEA, DIE SUPPORTERIN



Bea ist ganz Ohr. Full Service meint nicht einfach nur Ein- und Ausschalten. Mehr zu IT-Kundensupport im neuen Abraxas Comic auf Seite 29.

Abraxas investiert weiter in die Cloud

Bereits heute hat Abraxas viele Cloud Services im Angebot. Sie sind auf die besonderen Anforderungen der öffentlichen Hand ausgerichtet. Derzeit stellen die Spezialistinnen und Spezialisten Infrastruktur und Systeme um, damit weitere Lösungen und Dienstleistungen cloudbasiert bezogen werden können. Die Abraxas Cloud bietet künftig noch mehr für die digitale Verwaltung.

 **Autoren** Markus Kaufmann, Gregor Patorski



Hinter den Kulissen laufen die Arbeiten bei Abraxas auf Hochtouren. Projekte werden koordiniert, Infrastruktur und Systeme werden umgestellt und erneuert. Nicht nur die infrastrukturelle Basis, möglichst jedes Vorhaben, jede Entwicklung und jede Neuerung soll als Baustein zum grossen Ganzen passen – sei dies ein Kundenprojekt, ein neuer Service oder eine modernisierte Fachlösung. Das grosse Ganze: eine Abraxas Cloud, die noch mehr Government kann. Sie soll Lösungen und Fachapplikationen untereinander besser vernetzen und as-a-Service bereitstellen.

Der Weg

Damit alle Applikationen in der erneuerten Systemlandschaft von Abraxas weiterlaufen, sind auch im laufenden Applikationsbetrieb Umstellungen notwendig. Die Teams bei Abraxas sind hierbei bemüht, die Auswirkungen auf

aktuelle Services und für die Kunden so gering wie möglich zu halten. Sie treiben ihre Arbeiten mit möglichst wenigen zusätzlichen Wartungsfenstern voran. Ihr Ziel vor Augen ist klar: Von diesen Investitionen in die Infrastruktur sollen zuallererst die Kunden profitieren. Die IT Services werden durchgängiger, die Bereitstellungszeiten werden kürzer, das Angebot an Cloud Services und cloudbasierten Lösungen wird breiter. Die Abraxas Cloud wird als echte Government Cloud künftig die besonderen Herausforderungen der öffentlichen Hand noch besser abdecken.

Die Umwelt

Bis vor wenigen Jahren sahen sich Kunden vor eine einfache Entscheidung gestellt: make or buy? Will man in eine eigene



Auf Mission

René Seiler treibt als Programm-Manager die Abraxas Cloud Services voran

Der Cloud-Former

Was können sich Kunden unter der Arbeit eines Programm-Managers vorstellen? Seiler: Als Programm-Manager habe ich interne Projekte darauf überprüft, ob sie für unser Ziel relevant sind. Ziel ist es, dem Kunden IT Services automatisiert anbieten zu können. Wenn er einen Managed Windows Server will, soll er ihn auf Knopfdruck erhalten – innert Minutenfrist. In der anvisierten Service-Landkarte gibt es viele Funktionsbausteine. Sehr vieles ist bereits gemacht; einige weisse Flecken muss man identifizieren und deren Erschließung innerhalb von laufenden Projekten anstossen; und vieles muss man dann noch miteinander verbinden – sprich orchestrieren und automatisieren. Das ist mein Job.

Cloud – bloss ein Buzzword oder nachhaltige Entwicklung? Private Clouds, wie z. B. aus unserem Rechenzentrum gibt es ja schon länger. Auf die Public Cloud – z. B. mit M365 – springen immer mehr Kunden auf. Es war also jahrelang ein Hype, nimmt jetzt – unterstützt durch die drei grossen Cloud-Anbieter Microsoft, Google und Amazon – wahnsinnig an Fahrt auf. Unsere Rolle ist die des Veredlers. Wir orchestrieren aus vielen komplexen Möglichkeiten ein einfaches, passendes Angebot für unsere Kunden. Beispielsweise ebnen wir ihnen den Weg in die Microsoft Cloud, indem wir uns die Services dort angeschaut haben und Empfehlungen abgeben können, was es jeweils braucht – und was nicht.

Wie unterscheidet sich das, was wir jetzt haben, von dem, was kommt? Bei Abraxas gibt es seit Jahren eine gut funktionierende Cloud – sie ist einfach im Bestellprozess noch nicht voll automatisiert. Darauf arbeiten wir hin. Das wird der grosse Mehrwert sein: Automatisierung und Vereinfachung. Wir können unseren Kunden IT Services schneller bereitstellen, sind dadurch auch günstiger und kosteneffizienter.

Multi-Cloud

Hier werden IT Services und Infrastruktur über mehrere verschiedene Cloud Services bezogen. Eine Multi-Cloud bietet Flexibilität, bringt aber auch mehr Komplexität mit sich. Data Governance wird hier noch wichtiger.

Hybrid-Cloud

Unter diesem Modell versteht man eine Mischform aus lokaler Infrastruktur mit mindestens einer Public und einer Private Cloud. Um die Vorteile beider Modelle nutzen zu können, ist eine saubere Klassifizierung der Unternehmensdaten hier Voraussetzung. Ebenfalls Vorteile einer hybriden Cloud sind ihre Agilität und Flexibilität.

IT investieren, bestehend aus Hardware, Software und Personal? Oder lagert man aus und bezieht sie über einen Service Provider? Mit den neuen As-a-Service-Modellen moderner Cloud-Konzepte bieten sich Kunden neue, noch flexiblere Bezugsmöglichkeiten für IT Services und IT-Lösungen. Sie erlauben, Investitionskosten flexibler zu gestalten und -risiken zu reduzieren. Diese neue Flexibilität gewinnt angesichts steigender Anforderungen an Datensicherheit und des entsprechenden Schutzes von IT-Systemen an zusätzlicher Attraktivität. Der Trend geht denn auch deutlich in Richtung Cloud Services, auch bei der öffentlichen Hand.

Der Nutzen

Diese Entwicklung will Abraxas mitgestalten. Die Multi-Cloud-Infrastruktur von Abraxas macht mehr Standardisierung und Automatisierung möglich. Mit cloudbasierten Lösungen wird Abraxas den Kunden helfen, die Komplexität ihrer IT weiter zu reduzieren. Die Vision einer Government Cloud von Abraxas überzeugt. Standard-Services werden künftig noch schneller bereitgestellt werden können, praktisch auf Knopfdruck. Dabei sind diese Angebote stets ganz auf die besonderen Anforderungen der öffentlichen Hand ausgerichtet. Auch werden sich Public Cloud Services etwa von Microsoft, Google und Amazon in das Abraxas Cloud-Ökosystem integrieren lassen. So können Kunden passende Lösungen aus einer Hand beziehen. Ein solches Angebot hat Abraxas beispielsweise mit dem M365-Outsourcing für Gemeinden bereits realisiert (siehe S. 20f.).

Verwaltungen drehen auf beim Outsourcing

Immer mehr Schulen und Gemeinden lagern ihre IT sicher, kostengünstig und qualitativ hochstehend zu Abraxas aus. Dadurch werden Ressourcen frei. Verwaltungen können sich wieder stärker auf ihr Kerngeschäft konzentrieren. Möglich wird das dank der hohen Standardisierung des Outsourcing-Pakets.

 **Autor** Gregor Patorski

Outsourcing liegt im Trend. Auch bei Gemeinden und Schulen. Das zeigt ein kurzer Blick auf die Entwicklung der Nachfrage bei Abraxas. 2008 nutzten gerade mal sechs Kunden das Outsourcing-Angebot. Ende 2020 sind es 62 Kunden – zehnmal mehr. Auch die PC-Clients, virtuellen Server, SQL-Datenbanken und der belegte Speicherplatz haben sich um ein Vielfaches erhöht (vgl. Tabelle).

	2008	2020	Faktor
Belegter Daten-Storage	166 GB	9000 GB	54 x
Anzahl Kunden	6	62	10 x
Anzahl PC-Clients	73	1855	25 x
Anzahl virtuelle Server	2	45	22 x
Anzahl SQL-Datenbanken	6	210	35 x

Die Nachfrage von Gemeinde- und Schulverwaltungen nach Outsourcing-Angeboten von Abraxas hat in den letzten Jahren eine starke Vervielfachung erfahren. (Quelle: eig. Daten)

Beschleunigung wegen Pandemie

Eine funktionierende IT ist die Voraussetzung für einen reibungslosen Betrieb von Gemeinde- und Schulverwaltungen. Das seit je heterogene Aufgabenspektrum hat sich im Zuge der Pandemie noch erweitert, der technologische Perimeter der Organisationen ist grösser geworden.

Die Mitarbeitenden greifen von zu Hause mit mobilen Geräten auf die Gemeindeinfrastruktur zu, mit Video-Konferenzlösungen ermöglichen Schulen einen sicheren Betrieb. Entsprechend wird die IT-Infrastruktur immer komplexer, ihr Management aufwendiger. So müssen etwa im Home-Offices dieselben Sicherheitsbestimmungen gelten wie im Verwaltungsgebäude.

Mehrwerte dank Outsourcing

«Outsourcing entlastet.» Davon ist Werner Reich, Leiter des Steueramts von Wildhaus-Alt St. Johann und auch verantwortlich für die IT, überzeugt. «Während der Pandemie hat sich dies im Steuerbereich klar gezeigt.» Seit 2010 ist die Gemeinde zufriedene Outsourcing-Kundin von Abraxas mit 22 Arbeitsplätzen im Einsatz (vgl. Leitartikel S. 4–9). Reich schätzt es, stets einen Partner zu haben, der für maximale Verfügbarkeit und Sicherheit der Arbeitsplätze sorgt. «Wir sind dank unserer Lösung sehr produktiv.» Abraxas bietet Schulen und Gemeinden ein standardisiertes Outsourcing-Gesamtkonzept. Ein grosser Vorteil gegenüber punktuell erbrachten, einzelnen Dienstleistungen vor Ort. Die Lösung ist erprobt und wirtschaftlich.

Hybride Cloud mit M365

In letzter Zeit wird vermehrt neben der bisherigen Shared-Umgebung, wo sich mehrere Kunden die gleiche Plattform teilen, neu auch unsere hybride Cloud-Lösung mit Microsoft 365 nachgefragt. Sie gewährleistet den Datenschutz: Die Daten liegen dabei in unserem Rechenzentrum, die Office-Applikationen hingegen laufen in der Schweizer Microsoft Cloud. Schulen und Gemeinden können dadurch Inhalte besser teilen, die Zusammenarbeit wird vereinfacht.



Auf Mission

Lea Bruderer, ICT-Service-Managerin,
ist am Puls des Gemeinde-Outsourcings

Ms. Gemeinde

Welche Trends gibt es beim Outsourcing für Gemeinden? Bruderer: Aufgrund der Pandemie geht der Trend sehr stark in Richtung Home-Office und Cloud. Derzeit werden viele Notebooks und Bildschirme explizit für den Heimarbeitsplatz bestellt. Microsoft Teams als Konferenzlösung ist der Treiber für die Nachfrage nach unserer Hybrid-Cloud-Lösung. Mit eigenen Projektablagen wird so das mobile Arbeiten vereinfacht. Wir können unseren Kunden eine moderne, aber eben auch sichere Umgebung anbieten.

Was unterscheidet unser Gemeinde-Outsourcing von unserem sonstigen Outsourcing-Angebot? Unser Outsourcing für Gemeinden zeichnet sich dadurch aus, dass es eine sehr hohe Standardisierung mit sich bringt. Kunden wählen unkompliziert aus zwei, drei vorkonfigurierten Optionen in einem erprobten Setup. Das wird sehr geschätzt. Das Gemeinde-Outsourcing steht bereits bei 62 Kunden im Einsatz. Die Rückmeldungen sind erfreulich: eine hochverfügbare, sichere und einfache Umgebung zu einem guten Preis – so sehen es die Kunden.

Weshalb lohnt sich Outsourcing für Gemeinden? Drei Gründe: Sicherheit, Kosten, Convenience. Ein Gedankenspiel: Wenn das Gemeindehaus abbrennt, sind die Daten weg. Bei uns im Rechenzentrum ist das Risiko massiv geringer. Die Kosten sind planbar. In der Vollkostenrechnung mit allen Positionen ist Outsourcing billiger, als sich selbst um die IT zu kümmern – mit allen Sicherheitsanforderungen und möglichen Produktivitätshemmnissen. Diese Risiken managt der Outsourcing-Dienstleister. Viele Kunden wollen den Aufwand auch gar nicht mehr. Sie wollen ihre IT abgeben und sich keine Sorgen mehr machen müssen. Abraxas kümmert sich darum. Und die Kunden kümmern sich um die Menschen und Unternehmen in ihrer Gemeinde und ihrer Schulregion.

➤ Mehr Flexibilität

Die Verwaltung kann sich aufs Kerngeschäft konzentrieren – die IT passt sich flexibel an neue Anforderungen an.

➤ Mehr Qualität

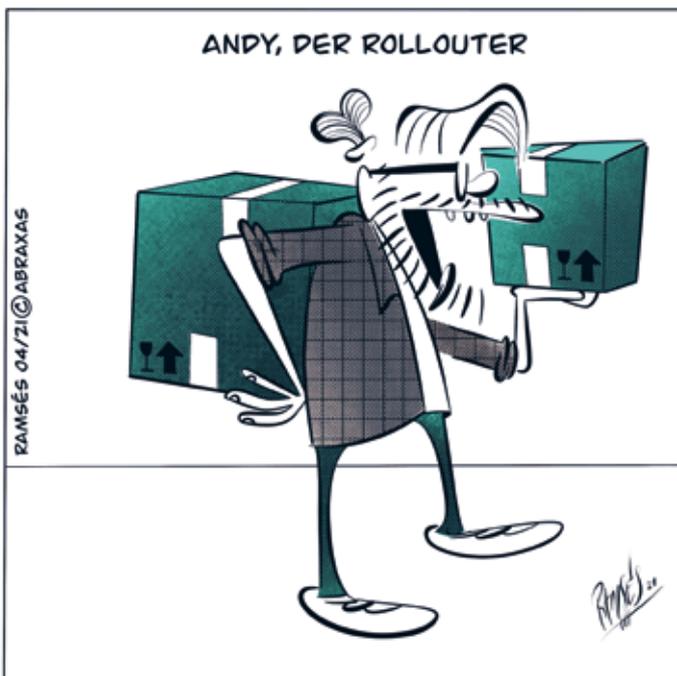
Betrieb und Support werden durch Abraxas gewährleistet und kontinuierlich verbessert. Kunden können immer auf einen erfahrenen Ansprechpartner zurückgreifen.

➤ Mehr Sicherheit

Im Outsourcing können sich Kunden darauf verlassen, jederzeit über eine IT-Security zu verfügen, welche den Verwaltungsbetrieb schützt und sicherstellt. Dank Datenklassifizierung, verschlüsselter Datenströme und weiterer Massnahmen können Datensicherheit und -sicherheit auch beim Nutzen von Cloud-Lösungen gewährleistet werden – auch für besonders schützenswerte Daten.

➤ Mehr Effizienz

Dank tieferer Betriebs- und Investitionskosten lohnt sich das Outsourcing-Modell auch für Verwaltungen.



Andys Leben rollt. Manchmal unerwartet «out of the Box». Mehr binärer Groove im neuen Abraxas Comic auf Seite 29.

Digitaler Schutzanzug

Wie ein Raumanzug den Astronauten schützt die Auslagerung von IT Services Organisationen in ihrem Kerngeschäft. Drei Grosstrends beschleunigen dies: steigende Sicherheitsbedürfnisse, höhere Nachfrage nach Cloud-Angeboten und eine immer selbstverständlicher eingeforderte Nutzerzentrierung.

 **Grafik** Geraldine Hasler

 **Autor** Bruno Habegger

Mit sicherer Hand

Datenmanagement

Wenn die Unternehmens-IT aussteigt, dauert es zu lange, bis sie wieder anläuft. Und fast ein Fünftel der Backups sind laut dem Softwareunternehmen Veeam nicht wiederherstellbar. Die Antwort darauf ist das strategische Management von Daten in der Cloud und deren Sicherung.

Cybersecurity

IT-Security wird zunehmend aus der Cloud erbracht. SASE (Security Access Service Edge) ist ein neues Architekturmodell, das Netzwerk und Sicherheit bündelt. Unter anderem mit Zero Trust und Transparenz über alle Netzwerke hinweg – denn Nutzer arbeiten immer mehr überall.



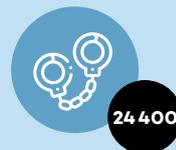
dauert ein IT-Ausfall in der Schweiz



aller Backups sind nicht wiederherstellbar



Hacker sollen laut Studien am legendären SolarWinds-Hack teilgenommen haben



Straftaten mit einer digitalen Komponente haben sich 2020 in der Schweiz ereignet



E-Mail-Bedrohungen hat Trend Micro-Software 2020 erkannt

Mit freiem Kopf

Neue Erlebnisse

Wie der Ausblick auf den Trabanten: Kunden wollen digitale Wow-Erlebnisse. Plattformen müssen individuell auf sie eingehen. Marken und Organisationen benötigen darum eine optimale Kundenzentrierung. Im Marketing spricht man von einer «Customer Journey», die alle Kanäle verbindet, ob on- oder offline. Ein Gesamterlebnis mit einfachen und persönlichen Prozessen auf einer Digital Experience Platform (DXP) schaffen bedeutet, sich auf die Kernkompetenzen zu fokussieren und den Betrieb der IT selbst auszulagern – und den Kopf fürs Wow! freizubekommen.

Mit pulsierendem Herzen

Daten in greifbarer Nähe

2020 hat die Cloud lokale Speichermedien überholt. Bis 2025 sollen nur noch 28 % der Daten lokal gespeichert werden. Immer häufiger vor Ort, in der Nähe der Nutzer.



der Schweizer IT-Entscheider halten die hybride Cloud für ideal (Nutanix)



der CIOs in der Schweiz investieren 2021 bereits in Multi-Cloud-Infrastrukturen (Cisco)

Collaboration und Remote Work

Nach der Pandemie ist vor der Pandemie – und Organisationen müssen sich auf grösstmögliche Resilienz hin ausrichten. Home-Office mit datenschutzgeprüfter Collaboration-Software hält den Geschäftsbetrieb aufrecht, auch in Zeiten behördlicher Anordnungen und Einschränkungen.



der Schweizer CIOs investieren 2021 in Collaboration-Technologien



der Angestellten in der Verwaltung verfügt über Voraussetzungen zur Arbeit im Home-Office

IT-Outsourcing

Vorteile

- Planbare Kosten nach Verbrauch
- Skaleneffekte
- Variable Kapazitäten
- Schnellere Realisierung von Businessprojekten
- Flexibilität und Agilität auf allen Organisations-ebenen

Servicequalität vor Kosten

Über die letzten Jahre hat beim Auslagern das Kostenargument eine immer geringere Rolle gespielt. Vielmehr stehen heute Agilität, planbare Kosten und Geschwindigkeit im Vordergrund. Nun muss die Privatwirtschaft im Zuge der Digitalisierung neue, dynamischere und differenziertere Beziehungen suchen, denn die IT ist zu einem geschäftskritischen Faktor geworden.

Service public aus der Public Cloud

In Fribourg laufen die Fäden aus der ganzen Schweiz zusammen, wenn es um die strategische Planung und Entwicklung des Justizvollzugs geht. Dafür braucht es auch eine zeitgemässe ICT-Grundversorgung. Seit Ende 2020 kann das SKJV – das Schweizerische Kompetenzzentrum für den Justizvollzug – dabei auf Abraxas zählen.

 **Autor** Gregor Patorski

Seit 2018 werden unter dem Dach des SKJV die Harmonisierung, Koordination und Qualität des schweizerischen Justizvollzugs vorangetrieben. Unter anderem dient die Stiftung dazu, schweizweit sowohl Mitarbeitende des Justizvollzugs als auch Insassinnen und Insassen von Gefängnissen aus- und weiterzubilden. Das starke Wachstum des SKJV – durch die Integration etablierter Vorgängerinstitutionen – machte eine Neuausrichtung der eigenen IT-Infrastruktur unumgänglich.

Full Outsourcing als Lösung

«2015 waren wir rund 35 Mitarbeitende», berichtet Daniel Portmann, Informatiker beim SKJV, «Anfang 2020 waren wir neu fast 120 Mitarbeitende. Das hat langsam, aber sicher den Rahmen und unsere Ressourcen in der IT gesprengt.» Deshalb entschied sich das SKJV, die gesamte ICT-Grundversorgung – die man zuvor zum grössten Teil inhouse erbracht hatte – öffentlich auszuschreiben und an einen Dienstleister auszulagern. Der Full-Outsourcing-Auftrag umfasst dabei Microsoft Azure, Microsoft Office 365, Managed Network, Workplace Management, Beamer und Telefonie, Support sowie die Sicherstellung von Informations- und Datensicherheit. Die Wahl fiel dabei auf Abraxas.

Digitalisierungsschub im Unterricht

Die Stärken der neuen Public-Cloud-Lösung zeigen sich ganz besonders im Bereich BiSt (Bildung im Strafvollzug). Die rund 50 BiSt-Lehrpersonen sind dezentral in verschiedenen Strafanstalten in der ganzen Schweiz tätig.



«Dank Abraxas müssen wir uns nicht mehr selbst um unsere IT-Infrastruktur kümmern.»

Daniel Portmann,
Informatiker beim SKJV

Im neuen Setup mit Microsoft 365 haben sie zum ersten Mal eine direkte Verbindung mit dem Zentrum in Fribourg, inklusive Intranet und Fileshares. Kollaboratives Arbeiten in der Bildung der über die Schweiz verteilten Mitarbeitenden der Anstalten und Ämter sowie in gemeinsamen Entwicklungsprojekten wird dank Microsoft Teams ermöglicht



Auf Mission

Marc Hafner, Solution-Architekt,
findet den technischen Weg

Das gute Gewissen

Was war das Spezielle am Projekt für das SKJV? **Hafner:** Aussergewöhnlich war hier einerseits der Wechsel des Kunden direkt von einer On-Premises-Lösung auf eine reine Public Cloud. Wir haben die lokale Infrastruktur in Fribourg komplett nach Microsoft 365 und Microsoft Azure migriert. In der Regel setzen Kunden im Rahmen eines IT-Infrastruktur-Outsourcings auf eine Hybrid-Cloud-Lösung als ersten Schritt. Andererseits war es ein spezieller Rollout: Die neuen Arbeitsgeräte wurden aufgrund der Pandemie den Mitarbeitenden direkt nach Hause geschickt.

Welchen Vorteil hat dieser direkte Wechsel in die Public Cloud? Eine Public Cloud ist relativ schnell up and running. Sobald in der Konzeptphase der Bauplan der Lösung definiert ist, kann man diesen sehr effizient umsetzen. Bei einer hybriden Lösung wäre diese Durchlaufzeit etwas länger gewesen. Die Kunden müssen sich aber im Klaren sein, dass für eine Public Cloud im Vorfeld rechtliche und regulatorische Abklärungen insbesondere zum Datenschutz gemacht werden müssen. Allerdings können – wie im Fall des SKJV – mittlerweile auch die Services der Microsoft Public Cloud Schweiz genutzt werden, welche eine Datenhaltung und den Betrieb in der Schweiz sicherstellen.

Was genau war Ihre Aufgabe im Projekt? Ich bin Teil des Technical-Account-Management-Teams bei Abraxas. In meiner Rolle begleite ich die Verkäufer in diversen Kundensituationen als technisches Gewissen. Wir zeigen Wege auf, beraten und begleiten die Kunden vor oder während des Projekts bei technischen Fragestellungen. Beim SKJV habe ich mich intensiv mit den Ausschreibungsunterlagen auseinandergesetzt. Meine Aufgabe war – entlang der formulierten Anforderungen –, eine sinnvolle Lösung zu finden. Umsetzbar und im Budget. Danach habe ich die Realisierung des Projekts begleitet.

und gefördert, so Portmann: «Wir spüren den Digitalisierungsschub ganz stark in unseren Unterrichtsformaten. Wegen Covid mussten Schulungen virtuell durchgeführt werden. Im Moment laufen diese zumeist über Teams.» Dieser Schub ist auch in der täglichen Arbeit bemerkbar: «Dank M365 haben wir viel bessere Möglichkeiten fürs Home-Office als vorher mit der On-Premises-Lösung.»

Know-how als Bereicherung

Eine spezielle Herausforderung sei auch die 2-Faktoren-Authentisierung für die BiSt-Lehrpersonen gewesen, berichtet Portmann. Weil innerhalb der Gefängnisse Handys verboten sind, musste man hier auf sogenannte E-Tokens – elektronische Hardware-Schlüssel – ausweichen. «Abraxas konnte uns hier und auch anderswo jeweils rasch Handreichungen geben und Lösungen präsentieren», unterstreicht Portmann die Zusammenarbeit. «Es war eine grosse Bereicherung. Abraxas hat uns ihr Know-how zur Verfügung gestellt. Sie haben uns das geboten, was wir brauchen und was wir wollten.»

Mehr über das Schweizerische
Kompetenzzentrum
für den Justizvollzug SKJV

skjv.ch



Ruedi träumt von der digitalen Zukunft. Noch türmt sich in seinem Büro die analoge Gegenwart. Mehr zur Digitalisierung im neuen Abraxas Comic auf Seite 29.

«Mit Abraxas hat Hoval das Richtige erarbeitet»

Die Herausforderungen für Hoval waren mannigfaltig. Es galt, über 1000 Windows-Clients in insgesamt 13 Ländern mit 25 Standorten auszurollen. Abraxas hat die Liechtensteiner Heizungs- und Klimaspezialisten dabei unterstützt.

 **Autor** Gregor Patorski  **Grafik** Dominique Vernier

Hoval zählt international zu den führenden Unternehmen für Heiz- und Raumklima-Lösungen. Mit mehr als 75 Jahren Erfahrung und rund 2200 Mitarbeitenden in 15 Gruppengesellschaften ist Hoval weltweit vertreten. Mit dem Ziel, verschiedene Sprachen, Länder und Kulturen zu standardisieren, hält die Internationalität von Hoval unzählige Herausforderungen für ein IT-Projekt bereit, bei dem Abraxas Informatik AG tatkräftige Unterstützung geboten hat.

Projektplan entscheidend

Ziele des Projekts waren – über alle Ländergesellschaften hinweg – einerseits die Vereinheitlichung der Windows-Release-Stände und andererseits die Bereinigung des Applikations-Portfolios. Drittens und daraus abgeleitet waren Konzeption und Einführung eines stabilen Betriebsprozesses, welcher es Hoval ermöglicht, künftige Upgrades in Eigenregie durchzuführen. Slavisa Bogicevic, Leiter IT Service Desk & Workplace Management bei Hoval, betont die Wichtigkeit der Projektplanung und der einzelnen Phasen. «Der Vorschlag mit Vor-Pilot, Pilotphase, früher Rollout-Phase und dann dem Gesamt-Rollout kam ursprünglich von Abraxas.» Mit den Vor-Piloten konnte das Business in die Pflicht genommen werden: Es wurden Rollout-Verantwortliche definiert, welche für die Tests von virtuellen Maschinen der künftigen Standard-Clients beigezogen wurden. «Dieses Vorgehen hat uns in allen Ländern eine hohe Benutzerakzeptanz gebracht und den Release-Prozess etabliert.»

Standardisierung des Windows-Lifecycle

Michael Täschler, Leiter IT der Hoval-Gruppe, nennt auch die Standardisierung als eine der grossen Herausforderungen: «Das Projekt folgte dem Credo, dass Software einheitlich und nur noch automatisiert installiert wird.» Zuvor waren die Installationen von Hand gemacht worden. Und in jeder Ländergesellschaft unterschiedlich. Stand heute wird nur noch – bis auf ganz wenige Ausnahmen – automatisiert installiert. «Heute wissen wir: Mit Abraxas haben wir das richtige Konzept erarbeitet. Denn nur mit einer automatisierten und reproduzierbaren Installation lässt sich die Menge an anfallendem Aufwand noch bewältigen.»

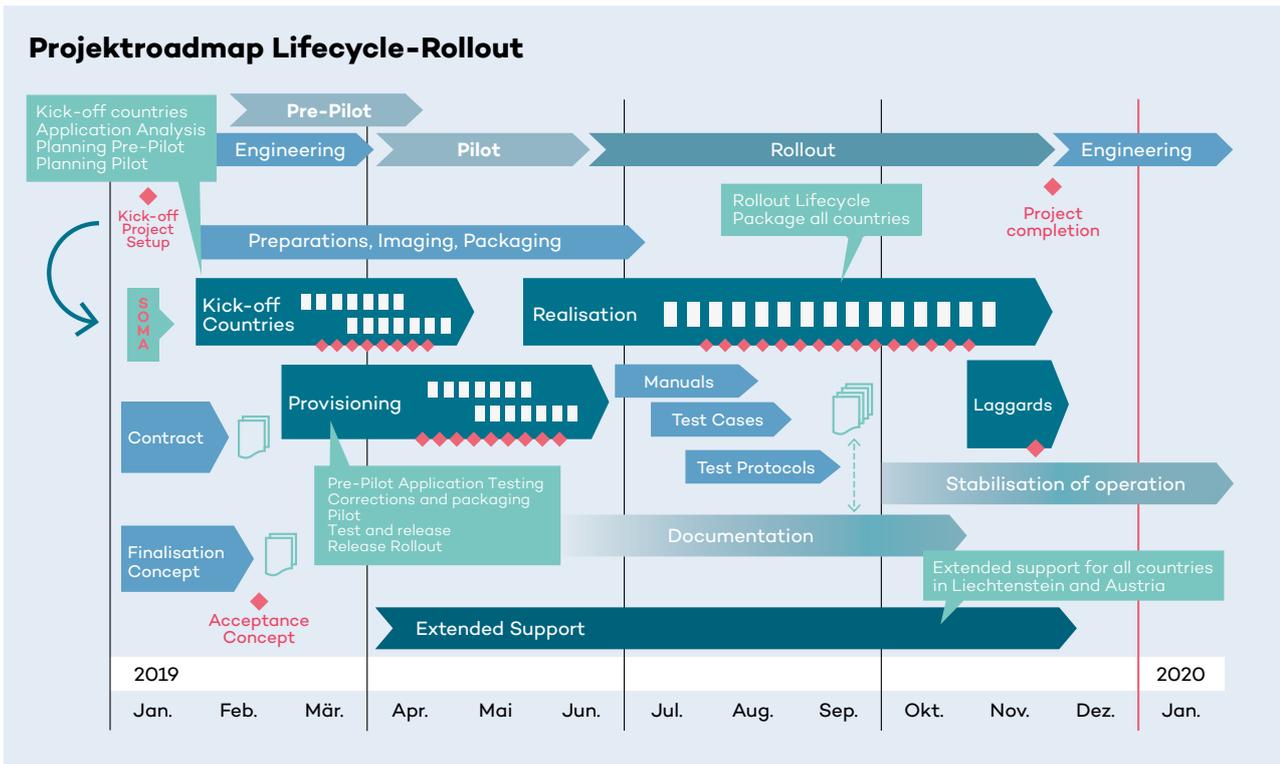


«Heute wissen wir: Mit Abraxas haben wir das richtige Konzept erarbeitet.»

Michael Täschler,
Leiter IT Hoval-Gruppe

Effizienzsteigerung

Vor der Einführung des Windows-Lifecycle habe das Aufsetzen eines neuen Geräts im Schnitt acht Stunden Arbeits- und rund zwei Tage Durchlaufzeit beansprucht, berichtet Täschler. Hochgerechnet auf das gesamte



Entscheidend für den Projekterfolg: Ein passender Projektplan.

Unternehmen werden pro Lifecycle rund 270 Arbeitstage pro Jahr eingespart. Hinzu kommt die Effizienzsteigerung von rund 90 Arbeitstagen im regulären IT-Betrieb. Der Benefit, welchen das Business hat, weil es überhaupt nicht beeinträchtigt wird, ist hier noch nicht eingerechnet.

Staging und Rollout: Ein eingespieltes Team

Auch in der Vorbereitung des Rollout-Handlings konnte Abraxas seine Stärken ausspielen, dies bestätigt auch Michael Täschler: «Wenn es ums Staging der Geräte geht, wenn es um die Masse geht, hat Abraxas gezeigt, dass sie sehr effizient sind.» Kleinste Details, wie zum Beispiel der Stehplatz eines Kartons, die im Einzelfall vielleicht eine Minute Zeitverlust bedeuten, kosten hochgerechnet auf alle Clients Stunden, wenn nicht Tage. «Hier wurde für uns offensichtlich: Das ist ein eingespieltes Team. Das funktioniert top.» Das Projekt war gemäss Täschler also nicht hinsichtlich Grössenordnung Neuland für Abraxas, sondern aufgrund der Internationalität: «Hier haben wir gemerkt, Abraxas muss die Komfortzone verlassen und neu denken.»

Eine dieser Herausforderungen war es, einen Floorwalker-Service für alle Hoval-Mitarbeitenden anzubieten. Die Floorwalker von Abraxas führten jeweils kurz vor den Rollouts Schulungen in Deutsch, Englisch und Italienisch durch. Nach dem Rollout waren sie die ersten Ansprechpersonen, die den Mitarbeitenden bei Problemen mit den neuen Clients zur Verfügung standen und wo notwendig Incidents aufnahmen und weiter koordinierten. Dank diesem Vorgehen konnte eine minimale Ausfallzeit pro Mitarbeitendem garantiert werden.

Beeindruckende Bilanz

Unter dem Strich bedienten die Rollout-Teams 25 Niederlassungen in 13 Ländern: die Schweiz mit sieben Standorten, Frankreich mit deren zwei, Liechtenstein, Italien, Grossbritannien, Deutschland und Österreich mit je fünf Standorten.



«Das vorgeschlagene Vorgehen hat uns in allen Ländern eine hohe Benutzerakzeptanz gebracht.»

Slavisa Bogicevic,
Leiter IT Service Desk & Workplace Management bei Hoval

Abschluss bildete der Osten Europas mit Rollouts in der Slowakei (an zwei Standorten), in Polen, Tschechien, Bulgarien, Kroatien und Rumänien. Insgesamt umfasste der Outsourcing-Auftrag rund 1120 Clients sowie 145 Monitore. Inklusiv Vorbereitung, Koordination, Installation, Schulungen und Reisetätigkeiten hat das Projekt seitens Abraxas rund 5000 Stunden beansprucht.



Mehr zum Projekt im Video:

abrax.as/hoval



Richtig verkehrt

Mehr Mobilität bedeutet immer auch mehr Verkehr. Die Verkehrsdatenplattform «Verkehr Online» erfasst und erstellt die Daten des Strassenverkehrs des Kantons Zürich in Echtzeit und liefert so die Basis für eine mögliche Verbesserung der Harmonisierung des Verkehrsflusses. Abraxas betreibt für das Tiefbauamt Kanton Zürich die dafür notwendige, hochskalierbare Server-Infrastruktur im eigenen Rechencenter.

 **Autor** Gregor Patorski

Um der wachsenden Überlastung der Strasseninfrastruktur durch ein steigendes Verkehrsvolumen Herr zu werden, genügt es heute nicht mehr, diese immer weiter auszubauen. Eine zentrale Massnahme ist der Einsatz von intelligenten Verkehrssystemen. Diese tragen dazu bei, den Verkehr sicherer und effizienter zu gestalten. Matchentscheidend sind hierfür aktuelle Verkehrsdaten.

Kanton Zürich als Pionier

Das Tiefbauamt des Kantons Zürich hat für den stark ausgelasteten Verkehrsraum Zürich die Verkehrsdatenplattform «Verkehr Online» aufgebaut. Der Kanton Zürich ist der erste, dessen Plattform an die nationale Verkehrsdatenplattform des ASTRA (Bundesamt für Strassen) angebunden ist und so im Sinne der Open-Government-Strategie untereinander Datenaustausch ermöglicht. Abraxas konnte hier bei Architektur und Aufbau unterstützen und betreibt die Zürcher Plattform als Private Cloud aus dem eigenen Datacenter. Kurt Amstad, Projektingenieur im Tiefbauamt, betont, dass nur ein professioneller Betrieb der Plattform mit einem kooperativen und flexiblen Partner wie Abraxas die hohen Anforderungen an das System erfüllen kann. Die skalierbare Architektur ermöglicht es Kantonen, welche keine eigene Verkehrsdatenplattform aufbauen möchten, ihre Daten über «Verkehr Online» ans ASTRA zu übermitteln. «Eine Win-win-Situation für alle», freut sich Amstad. «Mit «Verkehr Online» steht eine innovative und ausbaubare Infrastruktur bereit, um die Daten aller angebundenen Verkehrsräume für Verkehrsmanagement-Anwendungen zu nutzen.»



«Dank Abraxas können wir mittels «Verkehr Online» auch andere Kantone an die nationale Datenplattform anbinden.»

Kurt Amstad, Projektingenieur
im Tiefbauamt des Kantons Zürich

Dreifache Aufgabe für bessere Mobilität

Die Plattform erfüllt drei zentrale Funktionen. Erstens erfasst sie die Verkehrsdaten aus verschiedenen Datenquellen wie Verkehrsmessstellen von Kantonsstrassen, Nationalstrassen und Verkehrszähler an Lichtsignalanlagen. Weitere Quellen können modular erweitert werden. Zweitens müssen die Daten aggregiert und gespeichert werden. So stehen sie für Auswertungen mit mehrjährigem Zeithorizont zur Verfügung. Drittens, und hier besteht das grösste Potenzial, können die Daten an diverse nachgelagerte Anwendungen ausgegeben werden – und stehen via Webservice öffentlich zur Verfügung. So wird Innovation im Bereich der Mobilität gefördert.



Neuer Abraxas Comic

Ramsés digs it all!

Was geschieht mit der 40 000 Jahre alten Spezies «moderner Mensch» in der digitalen Welt? Ramsés beobachtet mit spitzer Feder. Exklusiv für Abraxas.

Die «digitale Welt» soll uns vieles erleichtern. Dabei ist sie selbst mindestens so komplex wie unsere Gefühlswelten. Das führt zu Alltagskomik. Diese zu durchdringen, versteht der an der «World Press Cartoon» 2019 für den besten «Editorial Cartoon» prämierte kubanische Comic-Autor Ramsés Morales Izquierdo. Ab sofort bringt der freischaffende Künstler, der heute in der Schweiz wohnt und für den «Courrier International» in Paris oder für den «Nebelspalter» zeichnet, regelmässig für Abraxas «digitale» Momente auf den Punkt. Nicht nur, aber auch aus dem Alltag eines IT-Unternehmens...

 **Autor** Iwan Köppel

 **Comic** Ramsés

Mehr Abraxas Comics:
abraxas.as/dig-it-all

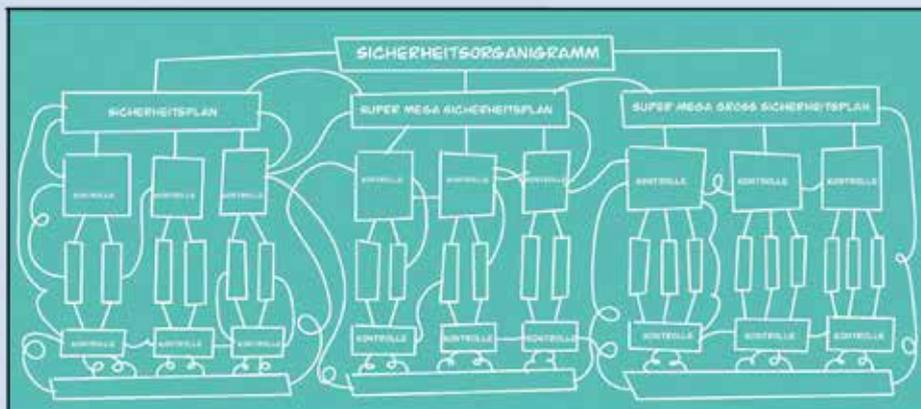


DIG IT ALL

...CLOUDCOMPUTING



...SECURITY ISSUES



Der Mensch im Zentrum – Human first!

Ihr Glas ist immer halb voll, nie halb leer. Claudia Giorgetti Del Monte, Leiterin Kompetenzzentrum Organisations- und Kulturentwicklung bei der Mobiliar und Co-Präsidentin der Work Smart Initiative, ist grundsätzlich positiv unterwegs. Und sie sprüht vor Begeisterung für neue Arbeitsformen – Stichwort Home-Office.

 **Autor** Michaela Silvestri  **Bilder** Florian Brunner

«Ich setze mich heute beruflich mit Themen auseinander, von denen ich bis vor wenigen Jahren noch keine konkrete Vorstellung hatte.» Claudia Giorgetti Del Monte war lange Jahre als Marketingleiterin eines internationalen Versicherungsunternehmens tätig. Wie es ihre Art ist: mit Leib und Seele. Heute steht nicht mehr der Markt, sondern der Mensch im Zentrum ihrer Arbeit. Kern ihrer Tätigkeit bilden zukunftsorientierte Aspekte von Arbeit und Gesellschaft wie die Gestaltung flexibler Arbeitsformen.

«Work Smart» als persönliche Motivation

Als die Mobiliar 2015 in die Trägerschaft der Work Smart Initiative eintrat, stand sie wie viele Unternehmen mit Blick auf die Transformation der Arbeitsformen vor grossen Herausforderungen. «Wir wollten so viel wie möglich darüber lernen, das Gelernte weitergeben und unsere Erfahrungen mit anderen Unternehmen austauschen», erzählt Claudia Giorgetti Del Monte. «Das Faszinierende an diesem Netzwerk ist der Wissensaustausch unter den Unternehmen, abseits der Politik. Die Firmen geben ihr Wissen weiter und tauschen ihre Erfahrungen aus, weil sie davon überzeugt sind, dass sie gemeinsam wichtige Akzente setzen und die Arbeitskultur weiterentwickeln können. Das fasziniert mich persönlich, und so habe ich mich sehr gerne bereit erklärt, das Co-Präsidium der Initiative zu übernehmen.» Sie ist überzeugt: «Wir können uns nur gemeinsam weiterentwickeln. Das gilt für Unternehmen, für die ganze Wirtschaft und letztlich für uns als Gesellschaft. Daran arbeiten wir.»

«Human first!»

Die Digitalisierung schreitet rasch voran. Sie beeinflusst unser Leben oft radikal. «Als Arbeitgeberin ist man gefordert, die Leute mitzunehmen», betont Claudia Giorgetti Del

Monte. Den Mitarbeitenden muss die Erwartungshaltung des Unternehmens klar sein, und sie müssen verstehen, welche Freiheit in der Transformation der Arbeitsformen steckt. Es gilt, ihnen die passenden Instrumente zur Verfügung zu stellen und sie in der Entwicklung zu begleiten und zu unterstützen. «Man kann nicht erwarten, dass die Menschen von heute auf morgen anders funktionieren. Die Technologie soll uns helfen, besser zu werden, schneller. Sie soll uns unterstützen, aber sie soll keine Macht über uns erlangen. Die Frage ist daher: Wie können wir die Balance halten?»

«Digitalisierung braucht Disziplin. Dabei helfen klare Regeln.»

Der «gesunde» Umgang mit der Digitalisierung

Auch Claudia Giorgetti Del Monte musste lernen, mit der Digitalisierung der Arbeitswelt umzugehen und Balance zu halten. «Da habe ich natürlich auch so meine Tricks», sagt sie lachend. So hat sie etwa zwei Handys: eins für Business und eins für Privates. Die Transformation sei ein Prozess: Je mehr Digitalisierung, Vernetzung und Technologie ins Arbeitsfeld «reinschwappe», desto grösser werde die Versuchung, sich ständig damit zu beschäftigen. Das zehrt an den Kräften und ist auf die Dauer nicht ratsam: «Irgendwann stellt man fest, dass Ferien dafür da sind, Ferien zu machen.» Die zwei Handys erlauben es ihr, Privates und Geschäftliches strikt «zu entkoppeln», wie sie es nennt. «Ich musste für mich selbst ein neues Strick-



«Wir können uns nur gemeinsam weiterentwickeln. Das gilt für Unternehmen, für die ganze Wirtschaft und letztlich für uns als Gesellschaft. Daran arbeitet die Work Smart Initiative.»

muster entwickeln. Heute weiss ich, was mir guttut und was nicht.» Niemand könne 24 Stunden am Tag vernetzt sein, das überfordere jeden Menschen. Es brauche die Fähigkeit, die eigenen Grenzen zu erkennen und konsequent zu respektieren, damit der konstruktive Umgang mit der Digitalisierung gelingen könne. «Es braucht Disziplin. Dabei helfen klare Regeln. Bei uns zu Hause, am Mittagstisch etwa, sind Handys tabu. Da gibt es keine Ausnahmen.»

Selbstmanagement als Basis

«Es gibt kein allgemeines Framework, das für alle Menschen Geltung hat», betont Claudia Giorgetti Del Monte. «Jede und jeder muss für sich selbst herausfinden, welche Strukturen und Regeln er oder sie im Umgang mit der digitalen Technologie braucht, damit die Verlockungen der ständigen Informationsflut und Erreichbarkeit nicht die Macht über das eigene Leben übernehmen.» In die Arbeitswelt transferiert, zeigt das eine der grossen Herausforderungen: «Damit Engagement und Motivation von Mitarbeitenden im

Home-Office nachhaltig erhalten bleiben, ist man als Arbeitgeberin in der Pflicht, mit Führungskräften und Mitarbeitenden die Balance im Umgang mit der digitalen Welt zu thematisieren.» Ihr eigenes Team ist heterogen zusammengesetzt. Die Altersspanne reicht von Mitte 20 bis Mitte 50. Sie beobachtet die Entwicklung ihrer Mitarbeitenden genau und stellt mit Freude fest, wie die Teammitglieder sich im Lauf der Zeit zunehmend aufeinander zubewegt haben, Erfahrung und Wissen austauschen und so ständig voneinander lernen. Die dynamische Transformation der Arbeitswelt ist für alle ein Lernprozess.

«Vertrauen ist einer meiner höchsten Werte»

«Glücklicherweise», sagt Claudia Giorgetti Del Monte, «war ich schon immer gut strukturiert, und meine optimistische Grundhaltung gibt mir von Natur aus ein grosses Mass an Flexibilität. Ich hatte nie Vorgesetzte, die Arbeitsschritte im Detail vorgaben oder, wie heute üblich, regelmässig Feedback gaben. Ich wusste: Wenn ich keinen

Der digitale Mensch

Widerstand spüre, ist man mit meiner Leistung zufrieden.» Mit der Digitalisierung der Arbeitswelt ist sie in der Gestaltung ihres Berufslebens noch freier geworden.

Das setzt Disziplin und Selbstorganisation voraus: «Man muss lernen, wie und wann man am besten arbeitet und was von einem erwartet wird.» Selbst gesteuertes «Erwartungsmanagement», wie sie es nennt, fällt nicht allen Menschen gleich leicht. Damit in diesem flexiblen System der Output stimmt, sind alle, Führungskräfte und Mitarbeitende, gefordert. «Von mir als Führungsperson wird erwartet, dass ich meine Mitarbeitenden richtig einschätzen kann und sie ihren Neigungen entsprechend enger oder freier führe.» Indem sie ihrem Team nachvollziehbare Ziele setzt und ihre Erwartungen deutlich kommuniziert, setzt sie klare Leitplanken. «Vertrauen ist einer meiner höchsten Werte. Ich bin davon überzeugt, dass alle in meinem Team motiviert sind, gute Leistungen zu bringen.»

«Social Glue» ist unverzichtbar

Mit Corona war es von einem Tag auf den anderen nicht mehr möglich, sich physisch im Team zu treffen. Für Teams, die schon davor eine gemeinsame Wertebasis und ein gemeinsames Verständnis der Arbeitshaltung definiert hatten, war es einfacher, damit umzugehen, dass von einem Moment zum anderen alle in die digitale Welt katapultiert wurden. War die Zusammenarbeit vorher schon schwierig, brauchte es wohl die eine oder andere Extrameile, bis die Teams auch auf Distanz gut funktionieren konnten. Die Bedeutung des persönlichen Austauschs für die Arbeitsleistung werde einem heute richtig bewusst, stellt Claudia Giorgetti Del Monte fest: «Die persönliche Beziehung ist der «Social Glue», der Einzelkämpfer zu Teamplayern macht. Projektentwicklung oder Kritikgespräche auf Distanz sind möglich, aber auf die Dauer nicht befriedigend. Klar, wir haben digitale Workshop-Formate und Tools, aber die Arbeit hat nicht die gleiche Qualität, wenn man nicht gemeinsam vor einem Whiteboard stehen, Ideen spinnen und wieder verwerfen kann, bis der Funke springt.» Kraftvolle Visionen und Inspiration entstehen durch die Energie, die zwischen Menschen fließt. Deshalb prüft die Mobiliar, wo sie als zukunftsorientierte, innovative Arbeitgeberin ansetzen muss, um dieses Potenzial noch fokussierter zu nutzen. «Es ist nicht die Idee, dass nach Aufhebung der Home-Office-Pflicht alle wieder zurückkehren und alles, was sie im Home-Office erledigt haben, einfach wieder im Büro erledigen.»



Was soll die Digitalisierung uns in Zukunft bringen?
Antworten im Video

abrax.as/der-digitale-mensch



Work Smart Initiative

Vorreiterin für «Smart Work»

Die Work-Smart-Supportern wird seit 2015 von grossen Schweizer Unternehmen getragen und geprägt – unterstützt und mitgestaltet von zahlreichen Partnerorganisationen. Das Netzwerk will die Wettbewerbsfähigkeit von Organisationen stärken, indem sie sich gegenseitig dabei unterstützen, Rahmenbedingungen zu schaffen, welche die selbstständige Gestaltung der Arbeit fördern. Die Mitglieder der Initiative teilen ihren breiten Erfahrungsschatz und ihre Erkenntnisse im Netzwerk mit über 200 «Work Smart Supportern», die sich mit einer Charta dazu bekennen, smarte Arbeitsformen intern zu fördern und ihr Wissen untereinander auszutauschen. Claudia Giorgetti Del Montes Funktion als Leiterin des Kompetenzzentrums für Organisations- und Kulturentwicklung der Mobiliar und ihr Engagement als Co-Präsidentin der Work Smart Initiative ergänzen sich inhaltlich ideal. «Die Mobiliar ist eine lebensnahe Arbeitgeberin. Als zukunftsorientiertes Unternehmen arbeitet sie an Innovationsthemen in den Bereichen Digitalisierung, Entwicklung der Arbeits- und Lebenswelt und demografischer Wandel. Die Mitarbeitenden wollen ihr Leben gestalten und brauchen dazu neue Freiheiten. Dem wollen wir gerecht werden.»



**«Die persönliche Beziehung ist der
«Social Glue», der Einzelkämpfer
zu Teamplayern macht. Zusammen-
arbeit auf Distanz ist möglich,
aber auf die Dauer nicht befriedigend.»**

Claudia Giorgetti Del Monte



Real, Fake oder beides?

«Flecken meiner Erinnerung»

Was erzählt ein Bild über die Vergangenheit? Wie viel Erlebnis steckt in einer Foto? Was ist echt? Und was kann mit einer Kamera festgehalten werden? Diesen Fragen geht Künstlerin Sara Bastai aus Porto nach – heute pendelnd zwischen Porto, Paris und Lausanne – in ihrem 20 GB «schweren» interaktiven Archiv GEL ILLUSIONS aus Bildern und Sounds: «Bilder, Lichtspuren, gefangen in einer dunklen Plastikbox. Erinnerungen sind nur «Licht-Lecks». Ich schaue zurück auf diese Bilder und sehe Flecken meiner Erinnerung. Sie bauen schnell Landschaften und Motive. Es fehlt immer etwas, unvollständig...»

 **Künstlerin** Sara Bastai

 **Bild** Moms Birthday

 **Projekt** GEL ILLUSIONS

 **mehr** gelillusions.com, sarabastai.com

Weitere Bilder des Monats
finden Sie in der gleichnamigen Rubrik
im digitalen Magazin

abrax.as/bild



5

Fragen an



Stefan Probst

41, Schulleiter Muotathal und Prorektor der Bezirksschulen Schwyz, macht zukünftige Generationen fit für den digitalen Raum.

 **Interview** Samuel Näf, Gregor Patorski, Elisa Signer

Wo und wie sind Sie beruflich und privat «digital» unterwegs?

Probst: Im beruflichen Kontext setze ich vor allem auf das Smartphone und den Computer. Ich synchronisiere die Termine, lese meine E-Mails unterwegs oder kommuniziere mittels Microsoft Teams. Für private Belange nutze ich mein Mobiltelefon ebenso häufig – ich lese Zeitung, frage den Fahrplan ab oder suche nach einem guten Restaurant. Beruflich wie privat kann ich mir das Leben nicht mehr ohne diese digitalen Hilfsmittel vorstellen. Dagegen lege ich die Geräte aber auch bewusst zur Seite, um Zeit mit meiner Familie und den Kindern zu verbringen.

Welchen Nutzen sehen Sie in der Digitalisierung?

Probst: Ich sehe vor allem organisatorische Vorteile: Termine sind einfach vereinbart und Dokumente überall und immer verfügbar, wenn ich sie brauche. Da ich viel unterwegs bin, profitiere ich sehr davon, die nötigen Informationen schnell zur Hand zu haben, sei das beruflich oder privat.

Welche Trends beobachten Sie oder finden Sie besonders spannend?

Probst: Nach und nach erscheinen zurzeit digitale Lehrmittel, um die wir sehr froh sind.

Dadurch wird es für die Lehrpersonen unter Umständen einfacher, den Individualisierungsgrad bei den Schüler/-innen zu erhöhen, und wir können stärker differenzieren. Ein zweiter Trend, den ich sehe, ist die zunehmende Abhängigkeit vom Smartphone. Es ist gefühlt so, dass man nichts mehr ohne das Gerät machen kann: Man telefoniert, man schreibt E-Mails und man bezahlt damit. Es ersetzt langsam, aber sicher die meisten anderen Dinge des täglichen Lebens.

Was sind Ihre Wünsche an die Entwicklungen der Digitalisierung?

Probst: Einerseits sind da die Erwartungen der Bürger/-innen an schnelle und einfach verfügbare Services und Daten. Andererseits nimmt das Bewusstsein für die Risiken der Digitalisierung zu und die Ansprüche an den Datenschutz steigen. Dieses Spannungsfeld wird meiner Meinung nach die Entwicklung der Digitalisierung im öffentlichen wie im privaten Sektor künftig stark prägen.

«Manchmal wünsche ich mir auch, etwas stärker die Balance zwischen dem digitalen und dem analogen Raum zu finden.»

Was sind Ihre Wünsche an die Digitalisierung der Gesellschaft?

Probst: Im Hinblick auf die Digitalisierung würde ich mir ein System wünschen, das sämtliche Funktionen und Bedürfnisse abdeckt, mit einem Passwort und ohne dass ich alles zusammensuchen muss. Manchmal wünsche ich mir auch, etwas stärker die Balance zwischen dem digitalen und dem analogen Raum zu finden. Dass man unterwegs zum Beispiel etwas anschauen kann, ohne gleich ein Foto davon zu machen oder direkt nach weiteren Informationen zu suchen. Das sind aber eher persönliche Stellschrauben, an denen ich noch drehen kann.

Mehr Antworten in der Rubrik «5 Fragen an» im digitalen Magazin



abrax.as/5-fragen

Abraxas Aktuell

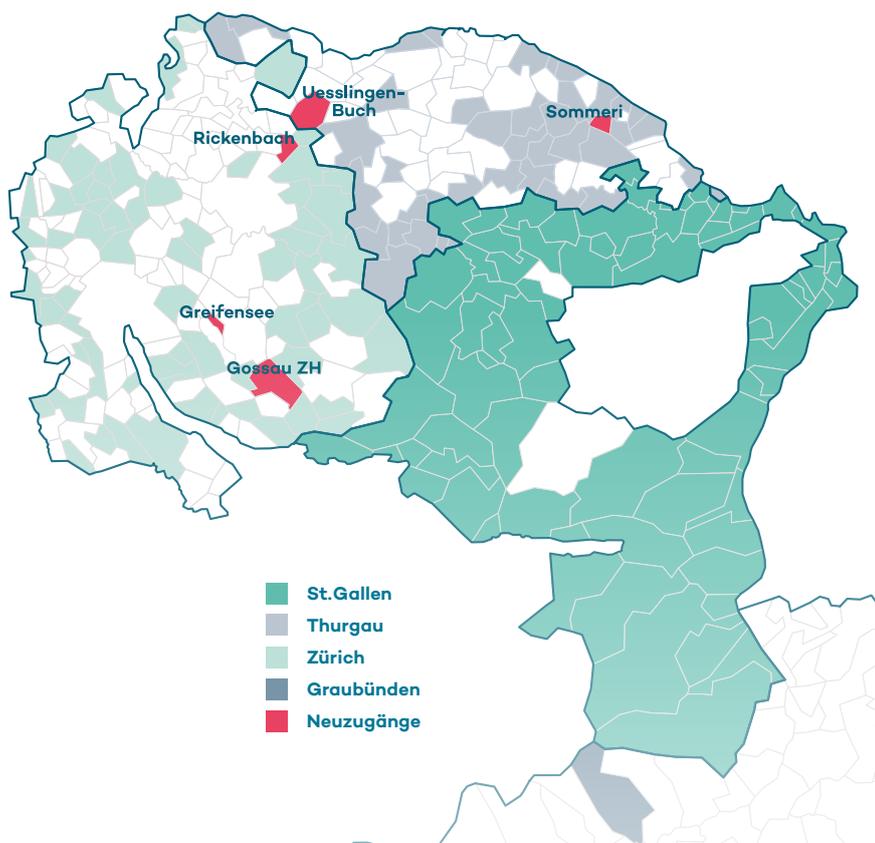
Abraxas Gemeinde-Suite

Full Service für eine Fülle von Gemeinden

Das umfassende Angebot für Gemeinden und Städte nimmt bei Abraxas eine zentrale Rolle ein. Die **Gemeinde-Suite** bündelt eine Vielzahl an Digital-Government-Dienstleistungen, individuell zugeschnitten auf die Bedürfnisse und Anforderungen der jeweiligen Verwaltung. Der Fokus liegt dabei auf **Durchgängigkeit, Benutzerfreundlichkeit, Effizienz und Sicherheit**.

Abraxas kennt die Prozesse der Kunden und unterstützt sie mit Lösungen, die auf allen Stufen der Verwaltung vernetzt sind. Dazu gehören Fachanwendungen, IT-Infrastruktur und -Security, Outsourcing, individuelle Beratung sowie Druck und Verpackung. Gerade weil das Angebot alle Bereiche umfasst, setzen auch immer mehr Kommunen auf die Gemeinde-Suite von Abraxas.

Seit Anfang Jahr dürfen wir die Gemeinden **Rickenbach ZH** und **Uesslingen-Buch** zu unseren Kunden zählen. Damit profitieren zurzeit insgesamt **186 Gemeinden** mit über einer Million Einwohner/-innen in den Kantonen Thurgau, St. Gallen, Graubünden und Zürich von unseren integrierten Gesamtlösungen für Verwaltungen. In den nächsten Jahren setzen zudem weitere Kommunen auf Services von Abraxas: Ab dem Jahr 2022 vertrauen die Gemeinden



Unsere Gemeindegkunden mit den Neuzugängen 2021, Rickenbach ZH und Uesslingen-Buch, und 2022, Greifensee, Gossau ZH und Sommeri, auf einen Blick. (Grafik: Dominique Vernier)

Greifensee und Gossau ZH auf die komplette Gemeinde-Suite. Ebenso wird im nächsten Jahr die Thurgauer Gemeinde **Sommeri** zur Abraxas-Community stossen.

Mehr zu unserem
Full Service
abraxas.ch/029





Einfaches Interface für komplexe Prozesse – der Chatbot hilft bei der digitalen Transformation.

Chatbots

Digitaler Verwaltungsassistent von Abraxas

Im Februar 2021 hat Abraxas das Schweizer Start-up Byerley, den wichtigsten Anbieter von **Chatbots für die öffentliche Hand**, übernommen und integriert. Die hinzugewonnenen Kompetenzen und Services ergänzen unser Portfolio ideal, um die digitale Transformation der öffentlichen Verwaltung voranzubringen. Mit der konsequenten Nutzerausrichtung und dem einfachen Zugang rund um die Uhr bieten Chatbots neue Möglichkeiten und Entlastung sowohl für die Bevölkerung wie auch die Verwaltung.

Zum Chatbot-Talk an der Abraxas Fachveranstaltung abraxas.ch/030



Strategische Initiative VOTING

Abraxas zählt jede Stimme

Die Kantone St. Gallen und Thurgau setzen für ihre Wahlen und Abstimmungen künftig auf das neue Ergebnisermittlungssystem **VOTING Ausmittlung** von Abraxas. Nach einer gemeinsamen, offenen Ausschreibung haben sich die

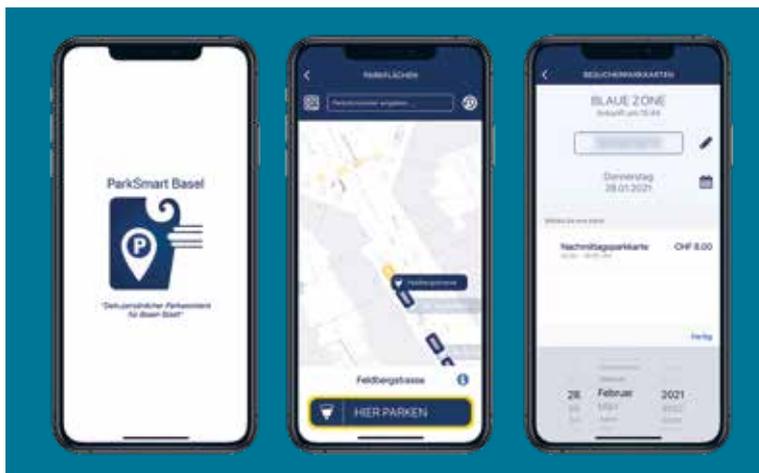
Staatskanzleien der beiden Kantone für die Lösung von Abraxas als Ersatz für das fast 20-jährige WABSTI Wahlen & Abstimmungen entschieden.

Die Zuschläge sind ein grosser Erfolg für die neue VOTING-Produktlinie: Abraxas ist seit 2002 erfolgreich im Bereich Wahlen und Abstimmungen tätig. Im Rahmen der strategischen Initiative VOTING werden moderne Lösungen geschaffen, die den heutigen, komplexen Anforderungen entsprechen können. So wurden bereits diverse Services wie beispielsweise **VOTING Wahlvorschlag** oder **VOTING Stimmunterlagen** entwickelt.

ParkSmart Basel

Die schlaue Art zu parkieren

Anfang 2021 wurde ParkSmart Basel als **offizielle Parking-App der Stadt Basel** lanciert. Die von Abraxas entwickelte Mobile App zeigt auf einer detaillierten interaktiven Karte Parkplätze in der Nähe an und ermöglicht es, den Parkvorgang mit einem Klick zu starten. Auch Besucherparkkarten in der Blauen Zone können über die App gelöst werden. Weitere nützliche Funktionen wie zum Beispiel die automatische Erinnerung vor Ablauf der voraussichtlichen Parkdauer, Informationen zu Pflichtzeiten und Tarifen sowie die «Find my car»-Funktion machen ParkSmart zum praktischen Parkassistenten für die Hosentasche.



Smart und intuitiv: Die neue Parking-App von Abraxas.

Alle Funktionen im Video abraxas.ch/031

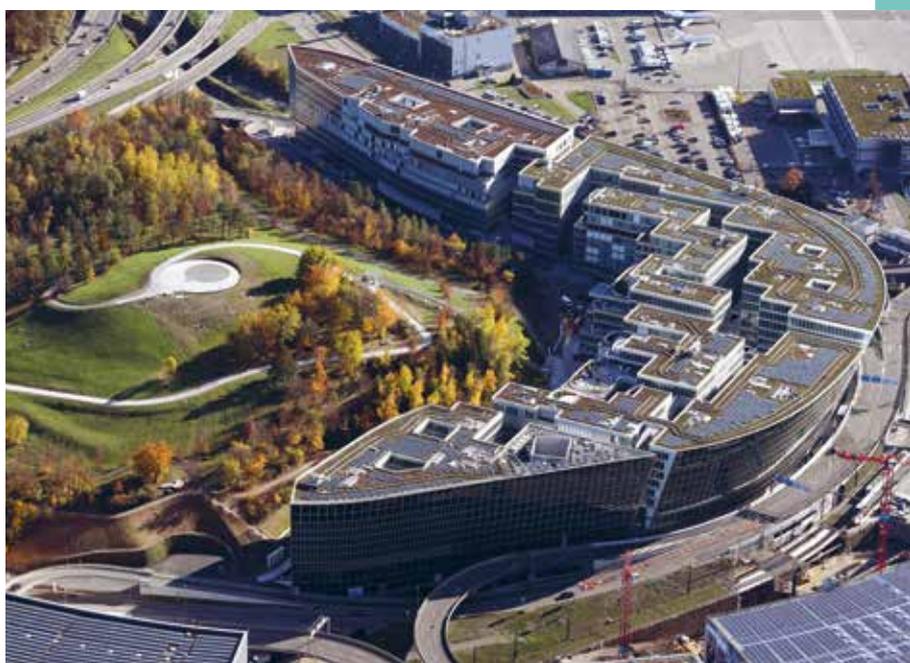


Abraxas im Circle

Der neue Zürcher Hub

Seit dem 1. Dezember 2020 ist Abraxas im Kanton Zürich im **Circle am Flughafen** zu Hause – die Geschäftsstellen Zürich und Winterthur wurden am neuen Standort zusammengeführt.

Der innovative, nachhaltige Business-Hub hat sich zu einem **regelrechten IT-Kompetenzcluster** entwickelt – neben Abraxas haben auch weitere renommierte IT-Unternehmen ihre Büros am Flughafen eröffnet. Zusätzlich hält der Circle spannende Entdeckungen in Kunst, Gastronomie sowie Shopping bereit und der grosse Park lädt zur Erholung ein. Dank der hervorragenden geografischen Lage mit optimaler Verkehrsanbindung profitieren unsere Kunden ebenfalls vom neuen Standort.



Auf allen Verkehrswegen bestens erreichbar: Der neue Abraxas-Standort im Circle. (Foto: Simon Vogt / Flughafen Zürich)

Mehr zum Circle abraxas.ch/032



Frühjahrs-
Fachveranstaltung
2021

Digitaler Vollerfolg

Aufgrund der Pandemie musste die Frühjahrs-Fachveranstaltung dieses Jahr neue Wege gehen – **erstmalig fand sie digital statt**. Rund 300 Gäste schalteten beim Livestream aus dem Studio in St.Gallen und bei den verschiedenen Webinaren ein.

Im Plenum standen am Vormittag spannende Diskussionen und Referate unter anderem zur Gemeinde-Suite, zum Personenregister oder zu Chatbots auf dem Programm. Im Rahmen eines Talks kündigte CEO Reto Gutmann einen Wechsel in der Geschäftsleitung von Abraxas an: Guido Schmidt, derzeit Leiter Juris, wird die Leitung des Bereichs Digital Government & Fachlösungen von Peter Baumberger übernehmen. Dieser wird im Januar 2022 auf eigenen Wunsch vorzeitig in den Ruhestand treten. Ein spannendes Inputreferat von Anitra Egger zu Digital Detox rundete den Plenarteil am Vormittag ab. Am Nachmittag wurden die gefragten Fachforen als Webinare durchgeführt.

Trotz des grossen Erfolgs freuen wir uns auf zukünftige analoge Durchführungen der Fachveranstaltung.



Auch so geht digitale Schweiz: Unsere Fachveranstaltung fand erstmals online statt.

Der Veranstaltungsrückblick
im Video
abraxas.ch/033



Fit für die Digitalisierung

Individuelle Beratung von Abraxas

Mit der massgeschneiderten **Lösungs- und Prozessberatung** unterstützt Abraxas die Kunden dabei, die Chancen der Digitalisierung optimal zu nutzen – und dies auf allen Ebenen. Die erfahrenen **Beraterinnen und Berater von Abraxas**

begleiten die Kunden aktiv im Digitalisierungs- und Optimierungsprozess. Ein besonderer Fokus liegt auf der Analyse, ob die bereits genutzten Fachlösungen optimal eingesetzt werden, und dem Aufzeigen von brach liegendem Potenzial. So werden Geschäftsprozesse kostengünstig, einfach und effizient gestaltet.

Mehr zur Beratung
nach Mass
abraxas.ch/034



Robust durchs Corona-Jahr 2020

#TeamAbraxas bewährt sich in der Krise

«Abraxas hat das Corona-Jahr vergleichsweise gut überstanden», kommentiert Dr. Matthias Kaiserswerth, VR-Präsident von Abraxas, das Geschäftsjahr 2020. Abraxas erzielte in einem aussergewöhnlichen Jahr 2020 ein positives Ergebnis und steigerte den Dienstleistungserlös. Trotz anspruchsvoller Rahmenbedingungen konnten die geforderten Leistungen uneingeschränkt erbracht werden. Innert dreier Tage war das gesamte Team im Home-Office einsatzbereit. Mehr noch: Dank eines gemeinsamen Efforts konnten wir unsere Kunden bei **der Umstellung ihrer IT-Systeme auf Telearbeit effektiv unterstützen**. Der Sondereinsatz

liess die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Abraxas trotz physischer Distanz enger zusammenschliessen und stärkte den Teamspirit.

Diese Leistungsfähigkeit und Zuverlässigkeit in der Pandemie wirkten sich auch auf das Geschäftsergebnis aus. So **übertraf das operative Ergebnis mit TCHF +1426 die Erwartungen** in einem schwierigen Jahr. Der Dienstleistungserlös konnte um TCHF 3921 gesteigert werden. Als Jahresergebnis 2020 resultiert ein Gewinn von TCHF 198.

Nachhaltige **Investitionen in strategische Projekte und in die Produktentwicklung**, so zum Beispiel in die neue Steuerlösung, die Modernisierung unserer Justizlösung JURIS oder den Ausbau der Cloud Services von Abraxas, prägten das Geschäftsjahr. Neue Grossprojekte wie der **Digitale Arbeitsplatz DAP** für den Kanton Zürich oder das **Data-Center der Kantonspolizei Zürich KDC** sorgten für Strahlkraft weit über den Zielmarkt der öffentlichen Hand hinaus. Mit diesen Grossaufträgen und vielen innovativen Projekten in der Pipeline ist Abraxas gut für das Pandemiejahr 2021 gerüstet.



Operatives Ergebnis 2020

in Mio. CHF

1.43

864 Mitarbeitende

44 neue Mitarbeitende stossen dazu: 2020 wächst das #TeamAbraxas um rund 5%.



«Abraxas hat weiter beherzt in strategische Produkte und Systeme investiert. Wir sind gut gerüstet, um die öffentliche Hand bei der digitalen Transformation zu leiten und zu begleiten», kommentiert VR-Präsident Dr. Matthias Kaiserswerth den Geschäftsabschluss 2020 im Video.

Das Abraxas-Geschäftsjahr:
Ein Videokommentar von
VR-Präsident Dr. Matthias
Kaiserswerth
abraxas.ch/035



Wegweiser für die Zukunft der Arbeit

Vor ein paar Jahren schreckten Vorhersagen zur Automatisierbarkeit menschlicher Arbeit die ganze Welt auf. Heute, mit Covid-19, wissen wir, dass Hindernisse für flexibles Arbeiten «anytime anyplace» sehr schnell überwunden sind, wenn es sein muss, und dass Technologie die virtuelle Zusammenarbeit gut unterstützen kann. Die Pandemie fördert aber auch Bestrebungen, den menschlichen Anteil an Arbeitsprozessen weiter einzuschränken, um die Abhängigkeit vom Menschen in diesen Prozessen zu verringern. Damit öffnet sich ein grosses Feld an Optionen, wie Arbeit zukünftig gestaltet sein wird: Welche Aufgaben werden noch oder neu von Menschen übernommen? Wo, wann und wie arbeiten Menschen zusammen?

«Systemrelevante» Arbeit besser gestalten

Die Pandemie hat uns vor Augen geführt, dass sogenannte systemrelevante Aufgaben vor allem schlecht bezahlte und sozial wenig anerkannte Berufsgruppen ohne oder mit wenig Wahlmöglichkeiten bezüglich Arbeitsort und -zeit erledigen. Detailhandel, Müllabfuhr und Altenpflege gehören dazu. Manche Aufgaben könnten in absehbarer Zeit von technischen Systemen übernommen werden. Bei vielen anderen ist der zwischenmenschliche Kontakt zentral. Sie stehen weit unten auf der Liste des Automatisierungspotenzials. Das sind gute und schlechte Nachrichten zugleich. Wenn ohne klare soziale Vision automatisiert wird, was automatisiert werden kann, gehen Arbeitsplätze verloren, ohne dass die Chance für bessere Arbeitsgestaltung genutzt wird. Wenn wir aber Menschen, die zentrale Aufgaben für die Gesellschaft erfüllen, angemessen entlohnen und ihnen bestmögliche Arbeitsbedingungen und technische Unterstützung bieten, kommen wir einen grossen Schritt in Richtung menschenwürdiger Arbeit weiter.

Die Effizienzfalle vermeiden

Als wir zu vorpandemischen Zeiten unsere Arbeitgeber von mehr Wahlmöglichkeiten bezüglich Arbeitszeit und -ort überzeugen wollten, argumentierten wir mit grösserer Effizienz des Arbeitens zu Hause. Das letzte Jahr hat gezeigt,

dass dieses Argument den Tatsachen entspricht – wenn nicht andere Anforderungen wie Unterricht zu Hause oder Platznot an den Kräften zehren. Auch virtuelle Sitzungen werden als besonders effizient gelobt. Effizienz ist jedoch nicht alles. Gute Arbeitsleistung und Wohlbefinden speisen sich auch aus Smalltalk, sozialem Zusammenhalt und gemeinsamem Lernen aus Irrungen und Wirrungen.

«Gute Arbeitsleistung und Wohlbefinden speisen sich auch aus Smalltalk, sozialem Zusammenhalt und gemeinsamem Lernen.»

Virtuelle Kaffeepausen können das nur bedingt bieten. Da anzunehmen ist, dass auch ohne Pandemien immer mehr Menschen miteinander arbeiten werden, die sich nur selten oder gar nie persönlich begegnen, ist hier technologische Innovation besonders gefragt.



Prof. Dr. Gudela Grote

Sie lehrt und forscht an der ETH Zürich. Die Arbeits- und Organisationspsychologin beschäftigt sich schon lange mit der Frage nach neuen Arbeitsmodellen. Bereits 2011 hat sie als Herausgeberin des Whitepapers «**Work anywhere – zwischen Produktivität und Lebensqualität**» zu Herausforderungen und Chancen von flexiblem Arbeiten publiziert.

➤ Das Abraxas Magazin lädt Gastautor/-innen dazu ein, pointiert zu Aspekten der Digitalisierung Stellung zu nehmen. Die Texte geben die Ansichten und Meinungen der Autor/-innen wieder und können von der Position von Abraxas abweichen.





www.abraxas.ch/magazin

Impressum → magazin → Das Abraxas Magazin für die digitale Schweiz →
Herausgeber: Abraxas Informatik AG, St. Leonhard-Strasse 80, 9001 St. Gallen → Auflage: 2500 Exemplare → redaktionelle Mitarbeit: alea iacta, inhalte.ch, Bruno Habegger & Ramsés →
Gestaltung: schalter&walter → Druck: Typotron