

«Nicht verlernen, selbst nachzudenken»

Die Digitalisierung schreitet weiter fort. Die künstliche Intelligenz wird mit ChatGPT quasi «demokratisiert» – mit allen Vor- und Nachteilen. Dies darf nicht darüber hinwegtäuschen, dass die «klassische» IT nach wie vor ihre Berechtigung hat. Wir sprachen darüber mit Hermann Graf, Gründer und Mitinhaber von T&N.

VON THOMAS BERNER

Wir schreiben das Jahr 1996: Vieles, was für uns heute in der Informatik selbstverständlich ist, steckt noch in den Kinderschuhen. Doch die Grundsteine sind gelegt, dass in vielen Unternehmen ohne IT nichts mehr geht. 1996 gründeten Hermann und Brigitte Graf mit drei Mitstreitern die T&N. Heute ist das Unternehmen ein erfolgreicher ICT-Dienstleister mit 200 Mitarbeitenden an zwölf Standorten in der Schweiz und Österreich.

Herr Graf, Ihr Unternehmen besteht seit 1996. Wenn Sie heute auf die ICT-Landschaft Schweiz blicken: Was sind die wichtigsten Merkmale?

HERMANN GRAF: Die Pandemie hat viele Unternehmen vor grosse Herausforderungen gestellt. Alle Firmen – auch jene, die mit dem Thema Digitalisierung noch eher traditionell unterwegs waren –, waren gezwungen, aufzurüsten. Das hat der ICT-Branche kurzfristig viel Arbeit beschert. Aus meiner Sicht hat die Schweiz diese Herausforderung und die Umstellung auf den Remote-Betrieb gut gemeistert. Interessant ist, dass nicht die Technologie,

sondern eine Ausnahmesituation die treibende Kraft war. Die meisten Technologien sind ja seit mindestens 15 Jahren verfügbar. Was wir heute beobachten, und das finde ich sehr positiv, ist ein wachsendes Bewusstsein für IT-Security. Bis vor Kurzem dachten viele Unternehmen, dass es ausreicht, wenn die IT-Sicherheit einmal eingerichtet ist – wir wissen, dass diese Denkweise verheerende Folgen haben kann. Ein weiteres grosses Thema ist die Cloud. Insgesamt wird sich die ICT-Industrie noch weiter in die Cloud verlagern; die Cloud wird ein noch wichtigerer Teil der ICT-Infrastruktur jedes Unternehmens werden. Die Frage stellt sich aber dabei, ob und inwieweit man sich hier in neue Abhängigkeiten begibt. Es wird sich zeigen, ob irgendwann ein neuer Innovationsschub kommt oder ein Cyber-Tsunami ausbricht, der ganze Cloud-Systeme lahmlegt.

Das bedeutet auch: Die Selbstverantwortung der Unternehmen bezüglich eigener IT-Landschaft muss steigen?

Es ist so: Den Wert bilden immer mehr die Daten. Daten sind essenziell, aber natürlich auch die Verbindungen, um darauf zugreifen zu können. Jeder grosse Cloud-Anbie-



ter sagt zwar, er lagere die Daten sicher in der Schweiz. Aber was, wenn der Zugang dazu gehackt wird und ein Kundenportal nicht mehr zugänglich ist? Da muss sich jedes Unternehmen überlegen, wie es seine Daten sichern will und wie viel Redundanz dazu notwendig ist. Solche Entscheide sind Chefsache. Hinzu kommt auch das Erstellen von Notfallplänen. Diese werden wichtiger, je grösser die Abhängigkeit von einem Cloud-Anbieter ist.

Das Thema Cybersicherheit ist ja nur eines von vielen, welches an Relevanz gewonnen hat. Ein anderes Thema ist die künstliche Intelligenz. Wie schätzen Sie hier die aktuelle Entwicklung aus Sicht eines ICT-Dienstleisters ein?

Die künstliche Intelligenz ist nichts anderes als die Weiterführung der Digitalisierung. Unter Digitalisierung kann man bekanntlich vieles verstehen. Doch grundsätzlich bleibt die Frage: Wie geht man mit Schnittstellen zwischen bestehenden Systemen, z.B. CRM, ERP, Logistikdaten usw., um? Hier kann die Digitalisierung resp. die Automatisierung noch vieles verbessern helfen für die Kommunikation zwischen diesen Systemen. Die künstliche Intelligenz ist vorderhand ein nützliches Instrument, um neue Dinge zu entwickeln. Wir nutzen KI zum Beispiel, um die Routenplanung unserer Servicemitarbeiter zu optimieren. Ich persönlich sehe noch viel Potenzial für künstliche Intelligenz im Servicemanagement, etwa bei der Früherkennung von Störungen oder beim intelligenten Ticket-Routing. Und nicht zuletzt ist KI nicht grundsätzlich neu, denn Flugzeuge haben schon lange einen Autopiloten – und das ist auch eine Art von künstlicher Intelligenz. Bei allen Chancen, die KI bietet, dürfen wir aber nicht das Denken verlernen. Ich bin gespannt auf die kommenden Entwicklungen und sehe grosse Chancen für unsere Gesellschaft, auch für den Wirtschaftsstandort Europa.

Nun ist es aber doch so, dass viele Entwicklungen bei der KI entweder durch die USA oder von China gepusht werden. Hat da Europa – oder auch die Schweiz – nicht etwas den Zug verpasst?

Das mag sein. Aber vergessen wir nicht: Gerade die Schweiz verfügt über ein ausgezeichnetes Bildungssystem und eine hohe Innovationskraft. Wir wissen, dass z.B. aus der ETH schon viele hochinnovative Unternehmen entstanden sind. Deshalb gehört KI unbedingt in die Ausbildung – im Informatikbereich natürlich auch in die Berufslehre. So haben wir in der Schweiz und in Europa die Chance, den Zug im KI-Umfeld nicht zu verpassen.

Zurück zu Ihrem Unternehmen: Mit welcher Kultur sind Sie unterwegs?

Hierzu ein Beispiel: Ein grosser Kunde von uns hat vor ein paar Jahren gross proklamiert: Wir sind jetzt per Du. Das ist etwas belustigend, denn wir haben seit dem ersten Tag unseres Bestehens eine Du-Kultur. Sehr wichtig ist uns auch eine Kultur der stetigen Weiterbildung, denn die IT-Welt verändert sich immer schneller. Das ist keine Kür, sondern Pflicht, sonst bleibt man stehen. Dass eine Person bei einem Kunden aus einer Hand das System aufsetzen, die Software installieren und alles betreuen kann, ist heute kaum mehr möglich. Denn es findet eine zunehmende Spezialisierung in Teilbereiche statt – das ist auch ein Kulturwandel. Entsprechend wichtig ist die Zusammenarbeit in Teams und deren Agilität. Das Ganze muss auf Vertrauen basieren, man muss sich aufeinander verlassen können. Auch technisch: Ein moderner Arbeitsplatz braucht eine immer funktionierende Cloud-Anbindung, die eine erfolgreiche Zusammenarbeit erst möglich macht.

«KI gehört nun auch unbedingt in die Bildung.»

Und wie steht es bei Ihnen mit dem Fachkräftemangel?

Wir müssen viele Bewerber/innen ablehnen... (lacht). Nein: Die Situation ist schwierig, besonders bei den Themen Cybersecurity und den Netzwerkspezialisten ist es nicht einfach, die richtigen Leute zu finden. Der Fachkräftemangel ist gross. Was wir dagegen tun: Wir bilden Lernende aus und bieten seit sieben Jahren ein praxisintegriertes Bachelorstudium für Systemtechnik und Applikationsentwicklung an. Diese Ausbildung kann man direkt nach der Matura beginnen, und nach vier Jahren ist man als Fachkraft voll einsetzbar. Wir sind auch offen für Quereinsteiger.

Mit welchen Erfahrungen?

Mit wenigen Ausnahmen haben wir damit sehr gute Erfahrungen gemacht. Wir finden vielleicht nicht immer die Besten, aber die Richtigen. Denn die Leistungsbereitschaft der Quereinsteigenden ist hoch. Wir hatten zum Beispiel jemanden eingestellt, der ursprünglich Koch gelernt hatte, aber aus verschiedenen Gründen nicht mehr in diesem Beruf arbeiten konnte. Er hat bei uns eine Zweitausbildung zum Informatiker EFZ mit ausgezeichnetem Erfolg abgeschlossen und ist heute ein wichtiger Mitarbeiter für uns.

Sie arbeiten auch mit zahlreichen externen Partnern zusammen. Wie sind diese Kooperationen ausgestaltet?

Wichtig ist, dass wir unsere Unternehmens-DNA behalten. Das ist das, womit wir uns von Mitbewerbern – es gibt bekanntlich viele gute IT-Systemhäuser in der Schweiz – unterscheiden wollen. Aber es ist natürlich so: Wir alle implementieren Systeme von grossen Herstellern, da müssen wir uns an deren Vorgaben halten. Da ist vieles hoch standardisiert. Als Herausforderung erlebe ich den Druck der Hersteller, immer wieder neue Zertifizierungen machen zu müssen, die sie in regelmässigen Abständen anpassen. Das verursacht hohe Kosten, ganz zu schweigen von der Arbeitszeit, die dafür aufgewendet werden muss. Verstehen Sie mich nicht falsch, es geht nicht um die Ausbildung der Mitarbeitenden, die ist sehr wichtig. Eine weitere Schwierigkeit ist, unseren Kunden Preiserhöhungen seitens der Hersteller zu



Hermann Graf: Gestaltet bei T&N die Zukunft seit Beginn.

erklären. Machen können wir da in den wenigsten Fällen etwas, da sind uns die Hände gebunden. Das hört sich jetzt alles etwas düster an, grundsätzlich arbeiten wir aber sehr gut mit unseren Herstellern zusammen und haben ein kooperatives und auf Vertrauen basierendes Verhältnis.

Was sind derzeit die wichtigsten Kundenbedürfnisse?

Um es plakativ auszudrücken: Alle wollen eine sichere und stabile Informatik, die 24/7 verfügbar ist und bezahlbar, und einen möglichst direkten Ansprechpartner für den Service. In den letzten zwei Jahren ist die Erwartung an uns gestiegen, dass wir für unsere Kunden treuhänderisch den gesamten Security-Teil lösen, sei es durch Beobachten oder Patchen, sei es durch proaktives Aufklären oder sofortiges Eingreifen, wenn neue Sicherheitslücken auftau-

chen. Unsere Dienstleistungen reichen von der Schulung der Mitarbeitenden, individuellen IT-Security-Assessments über das aktive Monitoring der ICT-Infrastruktur bis hin zu Lösungen für den sicheren E-Mail-Versand und die Einrichtung von Zwei-Faktor-Authentifizierungen. Dabei geht es längst nicht mehr nur um die IT, sondern um Aspekte der gesamten Unternehmensorganisation.

Werden wir etwas konkreter: Worin bestehen Ihre Handlungsempfehlungen bezüglich Cybersicherheit an Unternehmen?

Cybersicherheit ist komplex und vielschichtig. Der erste Schritt ist, sich einen Überblick über die eigene ICT-Landschaft zu verschaffen. Wir führen bei unseren Kunden technische und organisatorische IT-Sicherheitsanalysen durch. Die Analysen zeigen ganz

konkret, wo Sicherheitsrisiken und Verbesserungspotenziale liegen. Und wo wir gerade bei der Wichtigkeit von Daten sind: Am 1. September tritt das revidierte Datenschutzgesetz in Kraft. Wir stellen fest, dass sich viele Unternehmen noch nicht im Klaren sind, inwieweit sie die neuen Anforderungen erfüllen oder nicht.

Und was empfehlen Sie hier aus IT-Sicht?

In erster Linie geht es um die Dokumentation, wo die Daten aufbewahrt sind, sowie auch um Berechtigungen, wer auf welche Daten Zugriff hat und haben darf. Inventarisierung und Dokumentation müssen automatisiert werden. Wir stellen auch fest, dass bei allen Massnahmen zur Datensicherheit häufig der Mitarbeitende als Risikofaktor vergessen geht. Die Mitarbeitenden müssen im Umgang mit sensiblen und personenbezogenen Daten geschult werden. Zu beachten ist auch die Auskunftspflicht, die vom Datenschutzbeauftragten eingefordert werden kann. Ein wichtiger Unterschied zur Datenschutz-Grundverordnung der EU: In der Schweiz haftet nicht das Unternehmen, sondern die verantwortliche Person – also der Unternehmer oder der CEO.

Wie sieht die unternehmerische Zukunft von T&N aus?

Ein wesentlicher Faktor bleibt, die richtigen Mitarbeitenden zu finden – auch ausserhalb der grossen Masse. Schauen Sie: Die grossen IT-Konzerne wie Google oder Microsoft setzen alles daran, eines Tages alle Systeme und Dienstleistungen über ein einziges Portal anbieten zu können. Systemintegratoren wie uns bräuchte es dann nur noch, wenn etwas nicht funktioniert. Genau da setzen wir an: Gut ausgebildete Leute, die agil agieren können und einen hohen Kundenfokus haben. Das wird für uns auch in Zukunft der wichtigste Erfolgsfaktor bleiben und unsere positive Entwicklung weiter vorantreiben.

Weitere Informationen

> <https://www.tn-ict.com>