

INTERVIEW: ROLAND SPYCHER

«Die akribische Vorbereitung hat sich gelohnt»

» Roland Spycher ist Leiter Facility Management und Mitglied der Direktion bei PostFinance. Als das Unternehmen über Ostern eine neue Bankensoftware einführte, war auch das FM gefordert.

Interview: Felix Graf

Das bisherige System der PostFinance für die Kontoführung und den Zahlungsverkehr wurde Anfang der Neunzigerjahre entwickelt. Es arbeitete zwar nach wie vor stabil und mit guter Leistung, die Wartung und Weiterentwicklung wurde aber immer aufwändiger. Deshalb war eine Ablösung nötig. Über Ostern führte die PostFinance eine neue Bankensoftware ein. Roland Spycher begleitete diese Einführung als Leiter Facility Management der PostFinance.

Roland Spycher und das Facility Management der PostFinance begleiteten das Projekt intensiv.

WAS ERHOFFEN SIE SICH VON DER NEUEN BANKENSOFTWARE?

PostFinance transformiert sich zu einem Digital Powerhouse und will bis Ende 2020 die führende digitale Bank der Schweiz sein. Wir kommen aus

einer sehr heterogenen, über viele Jahre gewachsenen IT-Landschaft mit einem schwerfälligen Konzept von zwei Releases pro Jahr. Der Markt spielt heute aber in einer anderen Liga. Damit wir Geschwindigkeit aufnehmen können, mussten wir zuallererst die IT-Architektur optimieren und unsere Bankensoftware erneuern. Nun sind wir auch technisch bereit für die Digitalisierung respektive für das Digital Powerhouse. Ausserdem haben wir mit der neuen Bankensoftware die Voraussetzungen geschaffen, um auch in Zukunft Marktführerin im Zahlungsverkehr in der Schweiz zu bleiben.

WAS BEDEUTETE DAS FÜR DIE VERFÜGBARKEITEN VON ONLINE-BANKING, POSTOMATEN UND ANDEREM?

Verschiedene unserer Dienstleistungen wie E-Finance, die PostFinance App oder auch das Kartengeld waren aufgrund der Umstellung über das Osterwochenende nicht oder nur eingeschränkt verfügbar.

WAS MERKTEN DIE MITARBEITENDEN DAVON UND AUF WELCHE INTERNEN BEREICHE HATTE DER UMBAU WELCHE AUSWIRKUNGEN?

Wir haben in den letzten Jahren das mobile und flexible Arbeiten sowie agile Formen der Zusammenarbeit in der DNA von PostFinance verankert. Entsprechend ist es uns gut gelungen, den rund 300 Projektmitarbeitenden rasch und am richtigen Ort Arbeitsplätze zur Verfügung zu stellen. Das Verlassen der Homepage verlief grösstenteils ohne Nebengeräusche, denn die Wichtigkeit des Projekts war den Mitarbeitenden jederzeit bewusst.



Bilder: z/g

HINTERGRUND

Roland Spycher arbeitet seit fast 15 Jahren in diversen Funktionen bei PostFinance. Im Jahr 2003 begann er als Projektleiter Infrastruktur Rechencenter in der Abteilung Bau, Planung und Umwelt. Zwei Jahre später startete Spycher seine Führungskarriere als Teamleiter Gebäudesicherheit im Bereich «Personal und Logistik». Kurze Zeit später kamen auch Bauprojekte wie der Aufbau des Beratungszentrums, des mobilen Vertriebs, von Postomaten oder dem Hauptsitz in sein Aufgabenportfolio. Seit fünf Jahren leitet Spycher das Facility Management von PostFinance mit 20 Mitarbeitenden. Aufgrund von weiteren Synergieoptimierungen und der konsequenten Ausrichtung zum Dienstleistungssteurer wurde der Bereich «Betrieb Rechencenter» mit sieben Mitarbeitern per Anfang Mai 2018 in die Informatik überführt. Gemeinsam mit einem externen FM-Consultant und IMS wurden der Partnerschaftsvertrag zwischen PostFinance und IMS sowie ein Betriebshandbuch erstellt, welche die Zusammenarbeit zwischen Auftraggeber und Provider dokumentieren und regeln.

Das Facility Management der PostFinance

Das FM PostFinance ist die zentrale Drehscheibe für alle das Facility Management betreffenden Angelegenheiten. Es koordiniert die Bedürfnisse der Nutzer und sorgt dafür, dass die dafür notwendigen Leistungen zeitgerecht, wirtschaftlich und in der geforderten Qualität zur Verfügung stehen. Durch ein professionelles Daten- und Auftragsmanagement gewährleistet das FM PostFinance die effektive Steuerung der beauftragten Dienstleister. Es verfolgt die Trends im Facility Management und setzt zukunftssträchtige Innovationen bei PostFinance um.

Das Facility Management bewirtschaftet ganzheitlich sämtliche infrastrukturellen Anlagen, Einrichtungen und Dienstleistungen zur Unterstützung des Kerngeschäftes von PostFinance. Es unterstützt die Finanzen PostFinance in ihrer Rolle als Eigentümervertreter von eigenen Liegenschaften mit dem Fach-Know-how Facility Management. Ausserdem vertritt das FM PostFinance die Interessen der Nutzer und nimmt die Drehscheibenfunktion zwischen Eigentümer (PF, IMS) und Betreiber (IMS) wahr. Weiter entwickelt es Räume und Flächen für die Bedürfnisse der Arbeitsweisen der Zukunft und pilotiert neue Technologien rund um den Arbeitsplatz. Die bei PostFinance angewendeten FM-Prozesse basieren auf dem Branchenstandard Prozess- und Leistungsmodell (ProLeMo) und gliedern sich in Strategie-, Steuerungs- und operative Prozesse. Jeder Prozess wird durch einen Verantwortlichen im FM über definierte Kennzahlen gesteuert.

WIE WURDE DER UMBAU VORBEREITET, ORGANISIERT UND ORCHESTRIERT?

PostFinance hat die Einführung der neuen Bankensoftware während vier Hauptproben – sogenannten Dress Rehearsals – eins zu eins geübt, inklusive Nachtschichten und Arbeiten am Wochenende. Ausserdem haben wir die Mitarbeitenden vor dem Go-Live intensiv auf den neuen Systemen geschult und es fanden diverse Praxistage statt, an denen bis zu 3000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an diversen Standorten in der ganzen Schweiz auf Testsystemen Geschäftsfälle abarbeiteten. Diese akribische Vorbereitung hat sich gelohnt.

WELCHE ROLLE SPIELTE DAS FACILITY MANAGEMENT?

Das Facility Management von PostFinance hat verschiedene Arbeiten ausgeführt. Wir planten und stellten rund 300 Arbeitsplätze und 15 Konferenzräume und Sitzungszimmer als Arbeitsumgebungen bereit. Wir planten und organisierten zirka 100 neue, zusätzliche Monitore, als Nachrüstungen der bestehenden IT-Hardware. Wir planten und beschafften Nachrüstungen von Anlagen in Sitzungszimmern, kauften drei neue, fahrbare Monitore und zwei neue Beamer mit neuester LED-Technik und stellten diese bereit. Wir beschafften Präsentationsmaterial wie 40 neue Whiteboards, zusätzliche zehn Flipcharts und zehn Pinnwände und einiges mehr. Wir nahmen Reservationen für zirka 15 Konferenzräume und Sit-

zungszimmer als Arbeitsumgebungen sowie Reservationen von sechs Grossraumbüros und ganzen Geschossen vor. Wir richteten eine Kommandozentrale ein. Ein Raum mit 24 Arbeitsplätzen wurde mit Doppel-Monitoren, IP-Telefonie, fahrbaren Monitoren, Pinnwänden, Flipcharts und mehr ausgerüstet. Wir richteten zusätzliche Ruhe- und Schlafmöglichkeiten ein. Es wurden zwei bestehende Ruheräume mit richtigen Liegebetten und zwei Sitzungszimmer mit zusätzlichen Liegebetten ausgerüstet. Wir organisierten zusätzliche externe Dienstleistungen wie Reinigung, Verpflegung oder Operating. Reinigungsintervalle und das Operating der Verpflegungsautomaten wurden um 50 Prozent auf zwei Einsätze pro Tag erhöht. Wir instruierten die 24-Stundenloge bezüglich Aufsicht, Kontrollgänge, Zutritte und mehr. Informationen zu den Abläufen im Go-Live wurden direkt mit dem KAM Bronco Security besprochen und entsprechend instruiert. Die Physische Sicherheit von PostFinance kümmerte sich um die Sicherstellung der Zutritte zu den Gebäuden und zur Einstellhalle. In der Zeit der Dress Rehearsal und für das Go-Live-Wochenende wurden für die Teilnehmer die Zutritte an die Engehalde angepasst und die Badges aufgeschaltet. Für Trainingstage wurden für bis zu 2500 Personen die Zutritte angepasst. IMS führte für uns Umzüge und Spezialreinigungen durch und intensivierte die Tagesreinigungen um 50 Prozent auf zweimal tägliche Kontrolle und Reinigung der genutzten Räume, Toiletten, Duschen und mehr. IT Post lie-



Felix Graf
dipl. Ing. FH, FM-Experte, PSS Projects AG, Immobilien- & Facility Management Consulting, Basel und Mitglied der Redaktionskommission von «fmpro service».

Das Facility Management von PostFinance hatte rund um die Einführung der neuen Bankensoftware viele verschiedene Aufgaben.



ferte und montierte zusätzliche Hardware, unter anderem rund 100 Monitore, 80 Tastaturen und 80 Mäuse. Mit dem SV-Service stellten wir die Lieferung der Verpflegung rund um die Uhr sicher, auch am Abend. Wir stellten ein Buffet auf und stellten Verpflegung drei Mal am Tag bereit. Mit Dallmayr regelten wir die Sicherstellung für die Auffüllung von Kaffee-, Getränke- und Verpflegungsautomaten.

IST ALLES WIE GEPLANT ABGELAUFEN?

Aus Sicht Facility Management war der Go-Live ein voller Erfolg. Wir konnten das Kerngeschäft von PostFinance einmal mehr tatkräftig unterstützen und einen wichtigen Beitrag zur erfolgreichen Umsetzung des bisher grössten Projekts in der Geschichte von

PostFinance leisten. Dabei konnten wir jederzeit auf äusserst engagierte und flexible Mitarbeitende, kompetente und zuverlässige interne und externe Partner sowie das Vertrauen des Managements von PostFinance zählen.

WELCHE HERAUSFORDERUNGEN GIBT ES IN DEN NÄCHSTEN JAHREN ZU MEISTERN?

Zum Tagesgeschäft koordiniert und begleitet das FM PostFinance auch diverse Bau- und Projektvorhaben. In Bulle entsteht ein Neubau mit zirka 200 modernsten Arbeitsplätzen, der im ersten Halbjahr 2019 bezogen werden kann. An der Engehalde steht ein grosses Gesamt-sanierungsprojekt an, in dessen Zug ein zweistelliger Millionenbetrag in Fassade, Klima, Lüftung, Decken, Böden, Beleuchtung und Nasszonen investiert wird. Diese Sanierung wird bis in den Sommer 2020 dauern. Weiter bauen wir für unsere externen Kundinnen und Kunden weitere Filialen um, wo jeweils im Erdgeschoss ein sogenanntes «Kundenerlebnis hautnah» entsteht. Das Beispiel unserer Rolle als FM-Dienstleister und Dienstleistungssteuerer bei der Einführung der neuen Bankensoftware zeigt, dass auch diverse scheinbar irrelevante Arbeiten getätigt werden müssen, um ein Projekt erfolgreich umsetzen zu können. <<<



Stadt Zürich
Fachschule Viventa

Suchen Sie den (Wieder-)Einstieg ins Berufsleben, bei dem Ihre Erfahrung im Haushalt zählt?

Möchten Sie beruflich vorankommen oder im hauswirtschaftlichen Umfeld Karriere machen?

Durch die nachfolgenden Kurse an der Fachschule Viventa erhöhen Sie Ihre Chancen für eine vielseitige Tätigkeit im hauswirtschaftlichen Umfeld – vom gehobenen Privathaushalt bis zum Grossbetrieb einer Kindertagesstätte, Pflegeeinrichtung oder Ähnliches.



Grundlagenkurs Hauswirtschaft:

Fehlen Ihnen nebst theoretischen Grundlagen auch fundierte Deutschkenntnisse zum ersten Schritt in eine hauswirtschaftliche Tätigkeit? Dann erwerben Sie in diesem Grundkurs die notwendige Sprachkompetenz und gleichzeitig Basiswissen der Haushaltsführung. Dadurch erarbeiten Sie sich direkte Einstiegsmöglichkeiten in den schweizerischen Arbeitsmarkt. Als möglicher Karriereschritt bietet sich Ihnen der eidgenössische Fachausweis zur Haushaltleiter/in an.

Eidgenössischer Fachausweis zur Haushaltleiter/in:

In dieser Ausbildung erweitern Sie Ihr bestehendes theoretisches und praktisches Wissen über Ernährung, die Pflege von Wohnräumen und Wäsche. Ausserdem erfahren Sie Wichtiges über Personalführung und erlernen die Planung, die Organisation sowie die Kontrolle der hauswirtschaftlichen Dienstleistungen. Somit ermöglichen Sie sich eine Karriere im Berufsumfeld Hauswirtschaft durch diesen eidgenössischen Fachausweis.

Kursbeginn

25. August 2018 (Grundlagenkurs)
21. August 2018 (Fachausweis Haushaltleiter/in)

Anmeldeschluss

Der Anmeldeschluss für beide Ausbildungen ist der 30. Juni 2018.

Auskunft und Anmeldung

Fachschule Viventa
Wipkingerplatz 4
8037 Zürich
044 413 50 00
viventa@zuerich.ch
www.stadt-zuerich.ch/viventa

Gerne können Sie bei Interesse unsere Broschüre mit allen Detailinformationen anfordern oder online abrufen.

Ein Bildungsangebot des Schul- und Sportdepartements