



Das wichtigste ist, Vertrauen zu schaffen

Interview mit Simone Frömming

Director Enterprise Customers, Microsoft Schweiz

Die Cloud-Technologie ist einer der ganz grossen Trends der Datenspeicherung und -verarbeitung. Gleichzeitig ist sie mit Unsicherheiten und Risiken verbunden, die vor allem für stark regulierte Branchen und auch öffentliche Organisationen von grosser Bedeutung sind. In einem offenen Gespräch mit Simone Frömming, Director Enterprise Customers bei Microsoft Schweiz und Thomas Bolliger, Partner, Information Management & Compliance bei KPMG Schweiz, wollen wir den Stellenwert von Cloud Solutions im Zeitalter der digitalen Transformation näher betrachten, diskutieren, ob die Schweizer Unternehmen bereit sind für die Cloud und wie sich die Schweiz im internationalen Vergleich präsentiert.

**Thomas Bolliger**

Partner, Information Management & Compliance

Thomas Bolliger Die Cloud-Technologie haben wir als einen der grossen digitalen Trends identifiziert – welchen Stellenwert messen Sie dieser Technologie bei?

Simone Frömming Die Cloud ist für uns als IT-Betriebsmodell der Zukunft natürlich von grösster Bedeutung. Mittlerweile sehen wir eine hohe Verbreitung von Cloud-Lösungen in vielen Business-Prozess-Modellen. Die Cloud bietet unter anderem eine hohe Agilität und grosse Kosteneinsparungspotentiale, was gerade auch in der heutigen Zeit von entscheidender Bedeutung für die Entwicklung von Unternehmen sein wird.

Was bedeutet dies für die Schweizer Unternehmen?

Die grossen Schweizer Unternehmen – gerade auch in der Finanzbranche – sind oft sehr international ausgerichtet. Aber wenn wir etwas weiter in das Segment der mittelständischen Unternehmen hineinschauen, bietet vielleicht gerade die Zäsur der Pandemie eine Gelegenheit, die Vertriebsstrukturen, das Datenmanagement

und generell die IT-Infrastruktur neu zu beurteilen. Da sehen wir grosses Potenzial für die Cloud-basierte Bewirtschaftung der Unternehmensdaten.

Was waren und sind die Auswirkungen der Corona-Pandemie für Sie als Unternehmen?

Bei allem menschlichen Leid und wirtschaftlichen Schaden der Pandemie, hat diese für uns alle überraschende und aussergewöhnliche Situation doch auch viele Chancen gebracht. Zum einen haben Unternehmen wie auch öffentliche Organisationen das Homeoffice als valable Alternative oder Ergänzung zum gewohnten Bürobetrieb entdeckt. Zudem war die Pandemie ein wahrer Boost in Sachen Innovation beziehungsweise Projektbeschleunigung. Unsere Videokonferenz-Applikation «MS Teams» hatten viele Firmen und Organisationen bereits vor Corona lizenziert, deren Einführung und Roll-out jedoch mit monate- und jahrelangen Projektplänen hinterlegt. Mit der Pandemie im Rücken wurden diese Projekte zum Teil innert 48 Stunden umgesetzt. Da sieht man, wie ein konkreter Leidensdruck die Umsetzungsfähigkeit von IT-Projekten beschleunigen kann ...



«Die Unternehmen in der Schweiz sind bereit für die Cloud»

Spüren Sie diesen Boom auch bei der Auslastung und Nutzung Ihrer Schweizer Cloud?

Ja, absolut. Gerade in der Schweiz legen die Unternehmen und zum Teil auch staatliche Organisationen sehr viel Wert auf Datensicherheit und die so genannten „Customer Owned Data“. Stark regulierte Branchen wie Finanzdienstleistungen oder auch die öffentliche Verwaltung haben klare Vorgaben, wo und wie Ihre Daten gespeichert werden müssen. Und da ist unser in der Schweiz domiziliertes Rechenzentrum natürlich eine unverzichtbare Voraussetzung. Unsere Kunden haben in den letzten Jahren und Monaten auch sehr eng mit der Finma zusammengearbeitet, um die entsprechenden Freigabeprozesse zu erhalten. Die Banken waren da früh mit dabei, bei den Versicherungsunternehmen spüren wir jetzt eine Beschleunigung des Prozesses. Man kann wirklich sagen, die Unternehmen in der Schweiz sind bereit für die Cloud.

Wie müssen wir uns die Zusammenarbeit zwischen Ihnen und Regulierungsbehörden wie der Finma oder Branchenverbänden wie der Schweizerischen Bankiervereinigung vorstellen?

Das wichtigste ist, Vertrauen zu schaffen. Wir haben früh das Gespräch mit der Finma wie auch mit der

Bankiervereinigung gesucht. Natürlich war da zu Beginn noch viel Skepsis und Zögern da, auch von einzelnen Unternehmen. Das ist verständlich, wenn man bedenkt, dass die Kundendaten für eine Bank höchst sensibel und Basis ihres Kerngeschäfts sind. Es wurden verschiedene Risiko-Assessments aufgestellt, und Schritt für Schritt konnten wir uns annähern und zur gemeinsamen Überzeugung gelangen, dass am Ende die Sicherheit der Daten in der Cloud noch besser gewährleistet werden kann, als in herkömmlichen Serverstrukturen.

Ich kann mir vorstellen, dass der Cloud-Onboarding-Prozess entscheidend ist für einen reibungslosen Übergang, auch um dem Kunden Vertrauen und Sicherheit zu vermitteln.

Das ist richtig. Der Übergang geschieht schrittweise. Nicht alle Daten und Prozesse werden auf einmal transferiert. Wichtig dabei ist, dass alle Beteiligten einen Mehrwert sehen in der Transformation. Gerade die IT-Infrastruktur-Abteilungen verlieren einen gewissen Aufgabenbereich und dadurch auch Verantwortung. Deshalb versuchen wir immer, den internen Fachkräften durch so genannte Skilling-Initiativen neue Aufgaben zuzuordnen. Einen Change-Prozess können Sie nur erfolgreich durchführen, wenn alle Beteiligten mit Überzeugung hinter dem Projekt stehen.

Das können wir aus unserer Tätigkeit nur bestätigen. Vor allem sehen wir es als notwendig an, gemischte Teams in den Onboarding-Prozess einzubinden. Cloud-Computing ist ein komplexes und interdisziplinäres Thema, das alle Disziplinen von Legal, Compliance, IT, HR, Procurement und dem Business zusammenbringen muss.

Absolut. Wobei Cloud ist ja nicht gleich Cloud. Zuerst drehte sich alles um das Thema Infrastruktur und Plattformen, die als Servicepakete angeboten wurden. Heute beinhaltet die Cloud eben auch «Software as a Service». Das ist ein grosser Paradigmenwechsel im Bereich der Unternehmens-IT, was auch zu kulturellen Fragen der Zusammenarbeit führt. Wie binde ich die Mitarbeitenden in kollaborative Prozesse ein, zumal wir heute während der Pandemie eine grosse Anzahl junger Menschen – die Generation Z – haben, die alleine wohnen und plötzlich sehr isoliert sind – trotz bester digitaler Vernetzung. Hier sind nun auch HR-Spezialisten und die Führungsebene gefordert, ein neues soziales Arbeitsumfeld zu schaffen.

Ein weiterer Trend ist auch, dass die IT-Leistungen immer häufiger direkt aus den Business-Lines heraus eingekauft und konsumiert und nicht mehr über ein zentrales IT koordiniert werden. Können Sie das bestätigen?

Wir erleben tatsächlich, dass wir zu vielen Unternehmen eine mehrgleisige Geschäftsbeziehung pflegen. Das heisst, während gewisse zentrale Themen nach wie vor von einer zentralen IT-Abteilung bewirtschaftet werden, kaufen die Geschäftseinheiten immer mehr auch direkt Leistungen auf dem Markt ein. Gerade die Software-as-a-Service Produkte sind mittlerweile sehr einfach und benutzerfreundlich im Verständnis und in der Anwendung. Das geht dann oft auch mal an der IT-Abteilung vorbei. Grundsätzlich werden immer mehr Entscheidungen im Geschäft auf der Analyse von Daten gefällt. Das heisst die tatsächlichen Entscheider in einem Unternehmen wollen diese Daten aus erster Hand einsehen und bearbeiten können.

Für unsere Arbeit als Wirtschaftsprüfer ist es entscheidend, dass unsere Kunden solche neuen Datenanalysen nutzen und wir diese im besten Fall in den Audit-Prozess einspeisen können. Wir haben uns schon sehr früh mit der Cloud-Technologie auseinandergesetzt und werden in den nächsten Monaten eine grosse Transformation unserer Daten und Prozesse umsetzen. Dies verschafft uns die Grundlage, um unsere komplexen Geschäftsmodelle in die Zukunft zu führen.

Für uns sind solche Partner und Intermediäre natürlich äusserst wichtig, da sie einer ganzen Reihe von Kunden, beziehungsweise ganzen Branchen die Möglichkeiten und Vorteile der Cloud-Technologie näherbringen.

Wo steht denn die Schweiz im Vergleich zum internationalen Markt? Noch bis vor wenigen Jahren waren die Schweiz, beziehungsweise die Schweizer Unternehmen, eher zurückhaltend, was die Cloud-Technologie betrifft.

Die Schweiz ist in allen Belangen immer sehr qualitätsorientiert, und dadurch vielleicht auch etwas langsamer bei gewissen neuen Entwicklungen. Wir sehen aber einen sehr grossen Willen zur Innovation. Nicht zuletzt die grossen Branchen-Cluster Life-Science oder Financial Services sind Innovations-Hubs, die viele Start-ups und neue Technologien hervorbringen. Zudem hat die Schweiz eine lange Tradition der Vertrauens- und Wertstabilitätskultur. Ich denke da zum Beispiel an das Bankgeheimnis. Das Cloud-Computing ist eine Chance, in einer sich verändernden Welt wieder an diese Vertrauens- und Wertekultur anzuknüpfen. Der Schweiz nimmt man diese Kompetenz ab. Jetzt lagern nicht mehr Goldbarren im Tresor, sondern sensible Daten, die zuverlässig gespeichert und geschützt werden. Die Schweiz muss meines Erachtens auch nicht allen Bestrebungen der EU folgen, neue Standards und Regeln aufzusetzen, denn diese Prozesse dauern oft sehr lang. Die Schweiz muss hier ihre Unabhängigkeit und ihre Agilität nutzen und eigenständig ihren Platz auf dem Markt suchen.

«Wir sehen in der Schweiz einen sehr grossen Willen zur Innovation»



«Auch Microsoft ist nicht gefeit vor den Herausforderungen der Digitalisierung»

Die Möglichkeiten mit den so genannten Ecosystems und die Option, sofort zu globalisieren, wenn man ein neues Produkt auf den Markt bringt, ist für die Schweiz eine Riesenchance. Vor allem auch für kleinere Firmen, die plötzlich Möglichkeiten in die Hand kriegen, die sie vorher nie hätten haben können. Weder zu diesen Kosten noch mit dieser Geschwindigkeit. Ich denke, das wird den Schweizer Markt in verschiedenster Hinsicht weiter beschleunigen.

Gleichzeitig stellen sich ganz neue Herausforderungen. So werden auch die Vertriebskanäle und -aktivitäten digitaler und virtueller. Das sehen wir auch bei uns intern. Unsere Verkaufsverantwortlichen bewegen sich heute viel stärker auf Social-Media-Plattformen, um ihre Kunden und mögliche Targets zu beobachten, und deren Bedürfnisse zu erfassen. Das bedeutet, dass man intern ganz neue Skills aufbauen muss. Die Art und Weise, Produkte und Dienstleistungen zu verkaufen, verändert sich gerade. Und natürlich muss man diese Aktivitäten mit der Datenanalytik verbinden und diese zentral zusammenführen und auswerten. Viele Unternehmen sind noch viel zu stark in Silos organisiert und nutzen die Macht der zentralen Datenverarbeitung und -analyse zu wenig.

Das stellt unser gewohntes Bild eines Unternehmens so ziemlich auf den Kopf ...

Absolut. Wir stehen vor einem grossen kulturellen Wandel. Das Digitale geht voran und löst einen Rattenschwanz an Veränderungen aus. Das ist ein Weg des Lernens, den auch wir gehen müssen. Auch eine Microsoft ist nicht gefeit vor den Herausforderungen der Digitalisierung!

Das betrifft uns genau gleich. So wird der Audit der Zukunft nicht mehr der gleiche sein. Die Entwicklung geht in Richtung Real-Time-Audits, Big Data und künstliche Intelligenz, auch wenn wir von diesen Szenarien noch weit entfernt sind.

Für diese Szenarien braucht es natürlich passgenaue Schnittstellen zwischen Ihnen und Ihren Kunden. Cloud-Computing ist ein wichtiger Meilenstein dieser Vision.

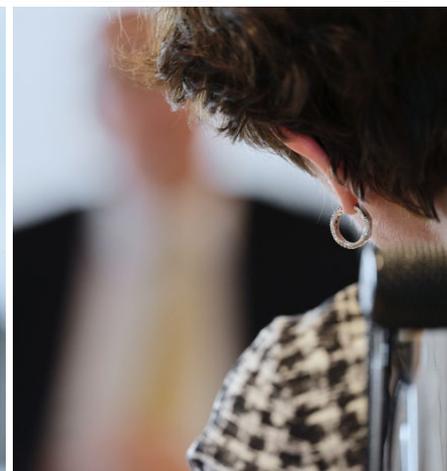
Ihr Geschäftsmodell basiert unter anderem auf strategischen Partnerschaften mit Vermittlern und Beratungsgesellschaften. Auch mit KPMG unterhalten Sie eine solche Partnerschaft. Was ist für Sie wichtig in einer solchen Zusammenarbeit und welche Kriterien müssen dafür erfüllt sein?

KPMG ist für uns ein ganz wichtiger strategischer Partner. Nicht nur, weil wir durch die Kooperation gemeinsame Kundenbeziehungen aufbauen, sondern weil wir dadurch auch neue Businessmodelle entwickeln können wie zum Beispiel die Prüffähigkeit von Kundendaten. Wir profitieren dabei von der spezifischen Business-Kompetenz eines strategischen Partners und erarbeiten gemeinsam neue Lösungen basierend auf Datenanalytik, Artificial Intelligence oder Risiko-Analyse. KPMG ist 2020 «Partner of the Year» von Microsoft geworden. Das will schon etwas heissen. Ich glaube, es ist die Kombination von globalem Footprint und lokaler Verankerung mit grossen Schweizer Kunden, die die Zusammenarbeit für uns so wertvoll macht.

Was uns sehr gefällt und entgegenkommt, sind die Reporte zu den Cloud-Aktivitäten, die Sie den Kunden fast in Echtzeit zur Verfügung stellen. Das gibt Sicherheit und Transparenz bezüglich der Kontrolle und der Qualitätssicherung Ihrer Cloud-Lösungen. Da ist unseres Erachtens Microsoft ganz weit vorne, um nicht zu sagen an der Spitze.

Die aktuelle Corona-Pandemie zeigt uns aber auch, dass wir noch einige offene Punkte im Bereich der Regulierung und der Compliance haben. So waren wir letztes und dieses Jahr plötzlich mit Fragestellungen zu virtuellen VR-Sitzungen, Online-Generalversammlungen, E-Voting und weiteren Formaten konfrontiert .

**«Die Schweiz muss ihre Unabhängigkeit
und ihre Agilität nutzen und eigenständig
ihren Platz auf dem Markt suchen»**



Am Ende geht es immer wieder um das Thema Sicherheit und Schutz der Daten. Ist die Cloud auch vor Cyber-Attacken geschützt?

Das ist so, genau. Der Kampf gegen Cyber-Attacken und der Schutz vor Hacker-Angriffen ist für uns von zentraler Bedeutung. Wir haben mit dem Azure Security Center jedoch ein Abwehrdispositiv, das solche Angriffe schon im Keim ersticken vermag und somit eben auch Vertrauen in die Cloud untermauern soll. Ich wage heute zu behaupten, dass es sicherheitstechnisch ein riesiger Fortschritt ist, in die Cloud zu wechseln.

Wir betreiben in Redmond unser Microsoft Cyber Defense Operations Center. Hier arbeiten Experten für Sicherheitsmassnahmen aus dem gesamten Unternehmen zusammen, um Bedrohungen in Echtzeit zu schützen, zu erkennen und darauf zu reagieren. Das Center hat direkten Zugriff auf Tausende von Sicherheitsexperten, Datenwissenschaftlern und Produktionstechnikern in ganz Microsoft, um eine schnelle Reaktion und Lösung auf Sicherheitsbedrohungen sicherzustellen.

Microsoft investiert jährlich über 1 Milliarde \$ in Security, Data protection und Risk management.

Wie werden die Anliegen der Nachhaltigkeit im Bereich der Technologie abgebildet, und was ist Ihr Beitrag dazu?

Grundsätzlich ist der Entscheid für die Cloud für jedes Unternehmen ein Entscheid zu einem stark verringerten Stromverbrauch gegenüber der eigenen Serverstruktur, die in den Kellerräumen der Schweizer Unternehmen vor sich hin brummt. Microsoft selbst verfolgt verschiedene Nachhaltigkeits-Initiativen. In jedem Land gibt es bei uns eine oder einen Verantwortlichen für das Thema Sustainability. Unser klares Ziel ist Klimaneutralität bis 2030. Microsoft wurde 1975 gegründet. Unser Ziel ist, dass wir bis ins Jahr 2050 das aufgeholt haben, was wir seit der Firmengründung carbon-negativ in die Welt gebracht haben. Ein grosses Ziel, aber man braucht Visionen, nach denen man sich strecken kann.

Wie sehen Sie die Zukunft der Cloud-Lösungen? Wo geht die Reise hin?

Ich sehe in Zukunft die Cloud eigentlich fast überall. Wir spüren das als Konsumentinnen und Konsumenten jeden Tag. Das Auto wird cloudifiziert, das Banking wird cloudifiziert, unsere Küchengeräte kommunizieren mit der Cloud. Die Frage ist nicht einmal mehr wann und in welchem Bereich die Cloud zum Einsatz kommt, sondern, ob wir bis dahin all die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gefunden haben, die mit diesen Technologien umzugehen wissen.

Erfahren Sie mehr über die Technologielösungen von KPMG und Microsoft

☞ kpmg.ch/microsoft