

Ergon-CEO

«Ich entwickelte gerne Software»

Die Software-Entwicklung hat sich in den vergangenen Jahren stark gewandelt. Ergon-Chefin Gabriela Keller spricht über Konzepte wie DevOps, die Cloud, ihre eigene Programmierpassion und das Glück, viele Fachkräfte zu finden.

→ INTERVIEW: MARK SCHRÖDER, FOTOS: SAMUEL TRÜMPY

ZUR PERSON

Gabriela Keller

ist seit Mitte 2016 die Geschäftsführerin von Ergon Informatik. 2000 nahm sie Einsitz in die Geschäftsleitung und war verantwortlich für Marketing und Personal. Keller stieg 1994 als Software-Entwicklerin und Projektleiterin bei Ergon ein. Die studierte Informatikerin ETH absolvierte ein Nachdiplomstudium in Unternehmensführung und erwarb das Certificate of Advanced Studies in «Unternehmerisches Executive Management» an der HSG.

Entwickeln von Individual-Software funktioniert heute nicht mehr wie vor 25 Jahren. Damals stieg Gabriela Keller bei Ergon als Programmiererin ein. Heute ist sie der CEO. Und vermisst die Software-Entwicklung manchmal. Sie gesteht aber auch ein, dass sich die Technologie weiterentwickelt hat. Wie Keller im Interview mit Computerworld sagt, treiben neue Ansätze wie DevOps sowie auch spezielle Kundenanforderungen sie und ihre mittlerweile 300 Kollegen stark um.

Computerworld: Welches Resümee ziehen Sie nach dreieinhalb Jahren als CEO von Ergon?

Gabriela Keller: Wir haben unser Geschäft weitergeführt und uns in verschiedenen Bereichen weiterentwickelt. So haben wir unser Dienstleistungsangebot im Bereich Consulting und User Experience ausgebaut. Weiter konnten wir einige Neukunden gewinnen und möchten unsere Kompetenzen in den Bereichen Business-Analyse und Requirements Engineering weiterentwickeln. In unserer Security-Abteilung konnten wir durch Airlock zusätzlich diverse neue Kunden und Partner im In- und Ausland gewinnen.

CW: Den Ausbau des Consulting-Geschäfts haben Sie besonders vorangetrieben? Was haben Sie erreicht?

Keller: Ja, in den letzten zwei Jahren haben wir investiert und ein Consulting-Team aufgebaut, das wir nun kontinuierlich ausbauen. Somit haben wir die Möglichkeit, Kunden auch für die Strategieerarbeitung sowie in der Ideenphase von Projekten nachhaltig zu begleiten und unsere Kernkompetenzen kundenorientiert zu entwickeln.

CW: Wie hoch ist der Anteil des Beratungsgeschäfts?

Keller: Unser Consulting-Team besteht aktuell im Kern aus vier Personen. Wenn man die Engineers dazurechnet, die ihre Expertise einbringen und die sich in einer Community of Practice für Consulting engagieren, steigt die Anzahl

substanziell. Im Vergleich zu den gut 220 Software-Engineers ist dies eine kleine, aber feine Truppe, die unsere Kunden bei den Herausforderungen der Digitalisierung sehr fundiert und wirksam unterstützen kann.

CW: Welche Art von Unternehmen kommen für ihr erstes Software-Projekt auf Ergon zu?

Keller: Viele sind Unternehmen, die sich aktuell mit der Digitalisierung ihres Geschäfts auseinandersetzen und Prozesse optimieren wollen. Sie arbeiten oftmals mit Standard-Lösungen, die nicht flexibel genug sind für die neuen Anforderungen. Dann ist die eine Möglichkeit, auf eine andere Standard-Software umzusteigen. Eine zweite Option ist die Individualentwicklung einer Lösung.

Entscheidet sich der Kunde für eine Eigenentwicklung, erarbeiten wir gemeinsam Ziele und Anforderungen. Wir setzen grossen Fokus auf die Benutzerfreundlichkeit, quasi die vom Nutzer erlebte Qualität. Denn um nachhaltigen Erfolg sowie eine hohe Nutzeradoption zu erreichen, müssen die Lösungen auch gut bedienbar sein.

Nicht zu vergessen sind Unternehmer mit einer grossen Idee, die einen Technologie-Partner suchen. Wir durften bereits mit einer Vielzahl von Start-ups wortwörtlich von der Idee bis zum Markterfolg zusammenarbeiten. Zu Ergon kommen Kunden, die grossen Wert legen auf Kundennähe, Qualität und nachhaltige Lösungen, die ihnen Wettbewerbsvorteile verschaffen. Viele unserer Kundenbeziehungen halten für sehr lange – mit einem Kunden durften wir letztes Jahr zum Beispiel 20 Jahre Zusammenarbeit feiern.

CW: Wie viel ist in einem Entwicklungsprojekt die Programmierung, wie viel User Experience?

Keller: Zu Beginn eines Projekts liegt der Schwerpunkt auf den Anforderungen, auf der Bedienbarkeit und beim Design der Lösung. Im Verlaufe des Projekts nimmt der Umfang, aber nicht die Wichtigkeit ab.



Gabriela Keller
amtet seit Mitte 2016
als Geschäftsleiterin
von Ergon Informatik

Eine enge Zusammenarbeit mit dem Kunden ist wichtig. Beim Finanzdienstleistungsunternehmen Viac haben wir zum Beispiel den Gründern hier bei uns ein Büro zur Verfügung gestellt. Sie waren eng in das Entwicklerteam eingebunden und haben mit den Experten für User Experience und Entwicklung Hand in Hand gearbeitet.

CW: Verwenden Sie auch Software von der Stange? Oder programmieren Sie wirklich alles selbst?

Keller: Wir entwickeln die Software-Lösungen selbst. Natürlich verwenden wir eine Vielzahl von Frameworks und Komponenten, aber wir integrieren die Lösungen auch in die bestehenden Systemlandschaften der Kunden.

CW: Sie besitzen auffallend wenige Partnerschaften mit grossen Software-Lieferanten.

Keller: Wir sind ein unabhängiger IT-Dienstleister und kein klassischer Systemintegrator. Wir realisieren Kundenprojekte, die auf die jeweiligen individuellen Bedürfnisse der Kunden zugeschnitten sind, und wir entwickeln primär Systeme, die es so noch nicht gibt.

Allerdings sind zum Beispiel im Cloud-Umfeld mittlerweile einige neue Partnerschaften entstanden, sodass wir heute alle gängigen Cloud-Plattformen bedienen. Wir betreuen zurzeit aktive Projekte mit Cloud-Lösungen wie Google GCP, Amazon AWS und Microsoft Azure. Zusätzliche Partnerschaften pflegen wir im Bereich Airlock, unserem

Sicherheitsprodukt. Airlock ist beispielsweise integrierter Teil von Banken-Software. Mit Herstellern wie Avaloq, Crealogix und Finnova stehen wir mittlerweile schon in einer langjährigen sowie engen Zusammenarbeit.

DIE VORZEIGEKUNDEN

CW: Welche bemerkenswerten Kundenprojekte haben Sie in den vergangenen Monaten begleitet?

Keller: Ein kürzlich abgeschlossenes spannendes Projekt konnten wir in Zusammenarbeit mit VisionApartments realisieren: Wir haben für sie eine Plattform für die Bewirtschaftung und Vermietung der möblierten Wohnungen entwickelt. Sie wollten ein zusammenhängendes Property-Management-System entwickeln, das die Grundlage für ihr Business bildet. Es handelte sich hierbei um ein sehr komplexes System und Qualität war das Hauptkriterium. Weiter konnten wir auch einige Kleinprojekte im Augmented-Reality-Umfeld umsetzen, zum Beispiel eine mobile AR-Applikation für das Amt für Städtebau der Stadt Zürich.

Andere Vorzeigeprojekte sind zum Beispiel ein web-basiertes Management-System für das Strasseninspektorat des Kantons Luzern, das den Winterdienst bei der Planung, Durchführung und Dokumentation ihrer Einsätze unterstützt. Für Coop realisieren wir eine Lösung für die Warenwirtschaft, die über 100 Millionen Transaktionen pro Woche bewältigt. Das sind mehr Transaktionen als bei vielen Banken. →

CW: Ergon hat viele langjährige Kundenbeziehungen. Können Sie bitte ein Beispiel geben?

Keller: Seit 20 Jahren dürfen wir die Liechtensteinische Landesbank (LLB) zu unseren Kunden zählen. 1999 war ich die erste Projektleiterin, als das Institut uns beauftragt hat, ein E-Banking zu entwickeln. Seitdem entwickelten wir die Software immer weiter und durften verschiedene weitere Projekte für die Bank realisieren, wie zum Beispiel die Digitalisierungsvorhaben der letzten fünf Jahre. Die LLB migrierte auf Avaloq und setzt auf eine von uns entwickelte Plattform, die eine ganze Reihe von APIs für das Front Office und zum Beispiel Fintechs bereitstellt.



Ergon-CEO Gabriela Keller würde manchmal gerne noch selbst programmieren

CW: Ergon ist bekannt als Entwickler des ersten E-Bankings der Schweiz (im Jahr 1997 für die Credit Suisse). Kam die LLB auch aufgrund dieser Referenz auf Sie zu?

Keller: Ja, die Referenz war der Hauptgrund für die Landesbank, sich mit den Vorhaben an uns zu wenden.

Die Tatsache, dass wir auch bei den späteren Digitalisierungsvorhaben der LLB als Partner fungieren durften, war allerdings keinesfalls selbstverständlich. Wir haben uns neben vielen anderen beworben, als die Bank nach einem Partner gesucht hat, und konnten mit unserer Arbeit überzeugen, was uns natürlich sehr freute.

CW: Mit welchen Alleinstellungsmerkmalen konnte Ergon die LLB und andere Kunden überzeugen?

Keller: Ein wichtiges Alleinstellungsmerkmal von Ergon ist das Expertenwissen von 300 hoch qualifizierten Fachleuten, die alle lokal in Zürich stationiert sind und damit vom täglichen Wissensaustausch profitieren. Die Angestellten decken ein breites Spektrum an Themen ab, vom Consulting über das Requirements Engineering, UX Design bis hin zur Projektleitung und der Umsetzung.

Ein wichtiges Merkmal ist die durchgängige Security-Kompetenz, die auch mit unserem einzigen eigenen Produkt – Airlock Secure Access Hub – abgedeckt wird. Zudem leben wir eine werteorientierte Kultur, die uns alle verbind-

det. Unsere Werte bilden die Basis für Wertsteigerung und damit für den nachhaltigen Unternehmenserfolg.

CW: Was fehlt allenfalls im Portfolio? Sprich: Wo hat Ergon noch Verbesserungspotenzial?

Keller: Wir möchten unsere Kompetenzen in den Bereichen Business-Analyse und Requirements Engineering noch weiter stärken, da wir hier einen vermehrten Kundenbedarf erkennen können.

DIE PROGRAMMIERERIN

CW: Ihr erster Kunde war der Konzern Roche. Ist das Unternehmen weiterhin ein Kunde von Ergon – oder sogar von Ihnen persönlich?

Keller: Ich habe mittlerweile die Verantwortung für den Kunden abgegeben. Aber Roche ist weiterhin unser Kunde und arbeitet auch heute teilweise noch mit Programmcode, den ich damals entwickelt habe. Wenn es darum geht, darin einen Fehler zu finden, helfe ich immer noch gerne.

CW: Haben Sie Freude daran, Ihren Kollegen bei der Problemlösung zu helfen?

Keller: Die Fehlersuche macht mir schon Spass, ja! [lacht]

CW: Wirklich? Möchten Sie auch heute noch beim Entwickeln von Software helfen?

Keller: Das wäre schwierig. Die grundlegenden Methoden sind zwar noch die gleichen wie vor 20 Jahren. Allerdings gibt es bei den Tools, Frameworks und mit Ansätzen wie Continuous Delivery und DevOps grosse Veränderungen. Hier fehlt mir schlicht die Praxis.

CW: Vermissen Sie die Programmierarbeit?

Keller: Nein und ja. Als ich im Jahr 2000 in die Geschäftsleitung eintrat, habe ich je länger, je mehr eigene Projekte abgegeben. Bei der Firmengrösse von damals 60 Leuten konnte ich andere spannende Aufgaben bei der Entwicklung der Firma übernehmen. Dennoch würde ich heute auch noch gerne Software entwickeln.

PROGRAMMIEREN FÜR DIE CLOUD

CW: Die Cloud gilt als Betriebsplattform der Zukunft – oder ist es schon die Gegenwart? Welche Konsequenzen hat das für die Software-Entwicklung?

Keller: Ergon hat die Cloud-Entwicklung in den vergangenen Jahren intensiv beobachtet und die am Markt vorhandenen Technologien analysiert. Dass Kunden aber aktiv auf uns zukommen mit dem Thema, hat sich erst in den vergangenen zwölf Monaten intensiviert.

Heute sind die Kundenbedürfnisse da und grosse Cloud-Anbieter sind in der Schweiz sehr aktiv. Unsere Cloud-Kompetenzen umfassen alle gängigen Cloud-Plattformen.

CW: Fördern Sie die Weiterbildung Ihrer Angestellten?

Keller: Ja, selbstverständlich. Jeder Ergonianer verfügt über ein Weiterbildungsbudget von zehn Tagen pro Jahr. Die Angestellten interessieren sich auch in der Freizeit für die Fachthemen und bilden sich darin fort. Weiterhin gibt es hausintern einen regen Austausch, den wir im Unternehmen aktiv fördern. Wir eröffnen dieses Jahr einen dritten Standort. Die zentrale Lage und eine Distanz von jeweils

fünf Gehminuten waren aktive Entscheide, um den Wissenstransfer unserer Experten untereinander sowie die direkte Nähe zu den Kunden zu erhalten.

CW: Betreibt Ergon intern eine spezielle Plattform für Wissensaustausch der Angestellten?

Keller: Nein. Es gibt eine Reihe von Kommunikationslösungen, darunter die Atlassian-Suite für Kollaboration, Ticketing und Chat. Zusätzlich haben wir organisierte Formate wie «Communities of Practice», in denen die Angestellten auch über Teamgrenzen hinweg zusammenarbeiten. Diese Initiativen basieren alle auf freiwilliger Basis, eine verordnete Plattform gibt es bei Ergon nicht.

CW: Gibt es Branchen, die Sie gar nicht bedienen?

Keller: Wenige. Wir sind heute bewusst sehr breit aufgestellt. Vor dem Platzen der Dotcom-Blase Anfang des Jahrtausends waren wir stark auf die Finanzindustrie fokussiert. In eine ähnlich grosse Abhängigkeit von einzelnen Branchen möchten wir nicht noch einmal geraten.

Heute erwirtschaften wir noch rund einen Drittel des Umsatzes mit der Finanzbranche, wobei unser Sicherheitsprodukt Airlock Secure Access Hub hier auch viel beiträgt. Weitere starke Kundengruppen sind der Detailhandel und die Industriebetriebe. Mit Weltmarktführer Belimo zum Beispiel arbeiten wir schon seit 2006 zusammen und haben eine Plattform entwickelt, die eine wichtige Referenz im Bereich Internet of Things ist.

CW: In welchen Projekten setzen Ergon und Ihre Kunden auf die künstliche Intelligenz?

Keller: Wir experimentieren mit vielen Kunden zum Thema. Zum Beispiel in der Ventiltechnologie zur Herstellung von PET-Flaschen. Wir konnten die Firma Eugen Seitz dabei unterstützen, den Produktionsprozess zu optimieren. Weiter gibt es Projekte im Zusammenhang mit den Cloud-Anbietern wie Google, bei denen Kunden mit KI-Vorhaben auf uns zukommen. Hier geht es um Anwendungen wie Bild- oder Mustererkennung, Datenanalysen, Sprachsteuerung etc.

CW: Spielt die Blockchain-Technologie heute eine Rolle bei Ihren Kundenprojekten?

Keller: Aktuell arbeiten wir für einige Unternehmen aus dem Kryptowährungsumfeld. Abgesehen davon gibt es Anfragen für Consulting im Blockchain-Umfeld. Noch fehlen Anwendungsfälle für eigene Blockchains. Uns interessiert die Technologie aber sehr und wir experimentieren damit.

DER FACHKRÄFTEMANGEL

CW: Haben Sie grosse Probleme, neue Mitarbeiter zu rekrutieren? Stichwort: Fachkräftemangel.

Keller: Auch aus unserer Perspektive nimmt der Fachkräftemangel zu. Bis anhin finden wir noch immer die Experten, die wir benötigen. Aber wir müssen uns natürlich schon mehr anstrengen als zuvor.

Daneben registrieren wir auch einen Wandel in der Belegschaft – Stichwort Generation Y und Z. Bei den jüngeren Kollegen ist die Fluktuation eher höher, denn sie wollen mehr Jobs kennenlernen oder eigene Ideen verwirklichen.

CW: Ist Google am Standort Zürich eher ein Personal-lieferant oder ein Wettbewerber für Ergon?

«Die Präsenz von Google ist für den IT-Standort Zürich sicher ein Vorteil»

Gabriela Keller

Keller: Für den IT-Standort Zürich ist die Präsenz von Google sicher ein Vorteil. Die Attraktivität der Arbeitsplätze dort hat sich herumgesprochen, sodass zum Beispiel die ETH einen echten Run auf die Informatik-Studienplätze erlebt. Mittlerweile gibt es in dem Fach mehr Studienanfänger als in den traditionellen Disziplinen Elektrotechnik und Maschinenbau. Von den höheren Studierendenzahlen profitieren natürlich neben Google auch Ergon und die anderen IT-Unternehmungen in der Schweiz. In unserer Wahrnehmung lassen sich Google und Ergon als Arbeitgeber aber kaum vergleichen. Denn Google ist zwar ein attraktiver Arbeitgeber, aber sie sind in einem internationalen und hochkompetitiven Umfeld unterwegs.

CW: Sie haben erwähnt, dass die Benutzererfahrung eine wichtige Rolle spielt bei Entwicklungsprojekten. Stellen Sie auch Designer und Psychologen an?

Keller: Wir haben ein UX-Team mit verschiedenen Experten, die vom Design oder von der Research her kommen, aber auch solche mit Engineering-Background. Bei UX geht es nicht nur darum, eine hübsche Oberfläche zu gestalten oder Buttons am richtigen Ort zu platzieren. Vielmehr müssen die dahinterliegenden Abläufe optimal gestaltet sein. Ich gehe davon aus, dass in ein bis zwei Jahren jedes unserer Teams einen UX-Spezialisten – sei es nun mit Informatik-Ausbildung oder ohne – haben wird. Die Zusammenarbeit wird interdisziplinärer werden.

Ein anderer Bereich, in dem wir fachfremdes Personal haben, ist das Software-Testing. Hier arbeiten wir viel mit Maturanden. Sie liefern den Entwicklern oft sehr wertvolle Hinweise für die Weiterentwicklung von Prototypen.

CW: Sind Sie in der Personalleihe aktiv?

Keller: Nur in vereinzelten Fällen. Wenn es ein besonders spannendes Projekt erfordert, arbeiten wir bei den Kunden vor Ort. Die Ergonianer schätzen es auch, in einem neuen Umfeld arbeiten zu können. Generell ist es uns aber ein Anliegen, die Projekte inhouse zu entwickeln.

CW: Welche Pläne hat Ergon für die nähere Zukunft?

Keller: Unsere Mission ist es zunächst einmal, gute Arbeit für unsere Kunden zu leisten und ein attraktiver Arbeitgeber für unsere Mitarbeiter zu sein.

Zusätzlich wollen wir die Bereiche Consulting, Business-Analyse, Requirements Engineering und UX noch stärker ausbauen. Den heutigen Umsatzanteil von 5 Prozent wollen wir innerhalb der nächsten ein bis zwei Jahre verdoppeln. Das ist ein ambitioniertes Ziel, wir sind jedoch motiviert und entschlossen. Weiterhin möchten wir den Neukundenanteil von 17 Prozent gerne halten.

Bei Airlock steht die weitere Internationalisierung an. Heute sind wir mit Partnern in 18 Ländern vertreten. ←

ZUR FIRMA

Ergon Informatik

wurde 1984 gegründet und beschäftigt heute rund 300 Mitarbeiter. Sie sind unter anderem auf die Entwicklung von Individual-Software spezialisiert. Das Unternehmen ist in drei Abteilungen organisiert: Die beiden Dienstleistungsabteilungen Finance & Telecom Solutions und Enterprise Solutions sowie die Produktabteilung Application Security, die das Sicherheitsprodukt Airlock entwickelt und vertreibt. Abteilungsübergreifende Firmensparten sind Augmented Reality, Consulting und User Experience. → www.ergon.ch