



Ausgelaugt: der Schweizer Mountainbiker Nino Schurter an den MTB European Championships 2013

# DIE SELBST-AUSBEUTER

## Job, Karriere & Arbeitsbelastung der CIOs

Schweizer CIOs sind mit ihrem Job zufrieden, auch wenn sie fast rund um die Uhr arbeiten. Das liegt an der interessanten Materie und am Gestaltungsspielraum im Unternehmen. Doch sie neigen auch zur Selbstausbeutung und tun sich beim Delegieren schwer.

→ VON SUSANN KLOSSEK

Schweizer CIOs arbeiten unverhältnismässig viel, sind aber trotzdem zufrieden mit ihrem Job. Zudem befürchten die wenigsten negative Auswirkungen der hohen Arbeitsbelastung auf ihre Gesundheit und ihr Privatleben. Das sind die Haupteckdaten aus unserer Swiss-IT-Umfrage zu den Themen Arbeitszeit und Job-Zufriedenheit. Sind die helvetischen IT-Chefs wirklich so zufrieden oder flunkern sie bei dieser Frage? Hat das hohe Arbeitspensum wirklich keinen Einfluss auf Körper, Seele und Familie oder steckt der eine oder andere den Kopf in den Sand und ist damit schon mitten im Burn-out? Computerworld hat sich auf Spurensuche begeben und Interessantes zutage gefördert.

Die Mehrheit der Schweizer CIOs arbeitet pro Woche 50 Stunden und mehr. Generell hat die Arbeitsbelastung in allen abgefragten Branchen, vor allem aber in den kleinen bis mittelgrossen Unternehmen, in den letzten Jahren zugenommen (vgl. Grafik 1, S. 44). «In kleineren Firmen machen der IT-Leiter und ein, zwei Mitarbeiter mitunter die gesamte IT aus und sind quasi gezwungen, alles selbst zu erledigen», erklärt sich Dr. Andres Pfister, Dozent Leadership am Institut für Angewandte Psychologie (IAP) der Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften, das steigende Arbeitspensum gerade in Unternehmen mit weniger als 50 Mitarbeitenden. Als Ursachen für die Zunahme werden etwa Rationalisierungen bzw. Budget-Streichungen genannt, die vermehrte Übernahme von Führungsaufgaben sowie der wachsende Bedarf nach höherer IT-

Integration. Bei einem CIO aus der Fertigungsindustrie, der anonym bleiben möchte, wurden beispielsweise Führungsebenen eliminiert, sodass er jetzt 16 statt 5 direkte Mitarbeiter zu führen hat. «Die fachliche Aufgabe selbst benötigt noch immer gleich viel Zeit, aber die Führungskomponente ist wesentlich aufwendiger geworden», so der IT-Chef.

Besonders arbeitsintensiv ist der IT-Leiterposten in den Branchen Verkehr und Transport – hier arbeiten 16 Prozent der Befragten über 60 Stunden wöchentlich – gefolgt von Finanz-/Versicherungsdienstleistern und Industrie. Ein Grund dafür, dass in diesen Branchen am meisten gearbeitet wird, sei, dass ein Ausfall der IT hier wohl auch einen rascheren Effekt auf die Kundenzufriedenheit hat als möglicherweise in anderen Branchen, schätzt Pfister.

### ARBEIT ALS PASSION

Die Gründe für das hohe Arbeitspensum sind also ausgesprochen vielschichtig. Neben Rationalisierung, zunehmender Komplexität und wachsendem Integrationsbedarf wird in der IT aber sicherlich auch viel gearbeitet, weil die CIOs und IT-Leiter mit Leib und Seele bei der Sache sind und ihnen ihr Job einfach Spass macht. «Ich liebe meine Arbeit», sagt beispielsweise Guido Köpke, CIO der Sieber Transport AG. Er ist in einem aufstrebenden Unternehmen und in einer

agilen Branche tätig, wie er sagt, und kann selbst entscheiden und budgetieren, was ihm jeden Tag aufs Neue Herausforderungen beschere. «Was will man mehr als CIO?», fragt Köpke. Und tatsächlich: An kaum einer Position im Unternehmen scheint das Personal so zufrieden zu sein wie offensichtlich auf dem CIO-Posten. 72 Prozent der Befragten sind mit ihrem Job insgesamt zufrieden – und zwar in allen Branchen



«Man muss Kompetenzen und Selbstständigkeit an seine Mitarbeitenden weiterdelegieren»

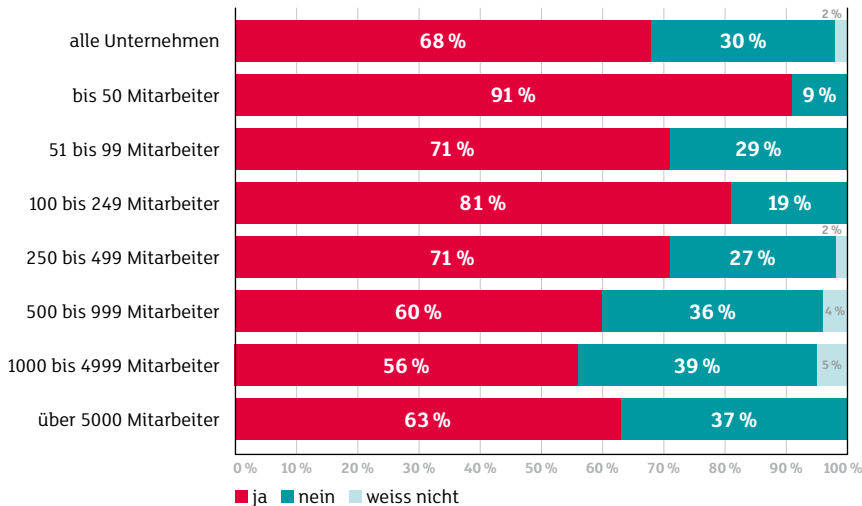
Jürg Bloch, CIO Manor

nahezu gleichermassen. Nur gerade einmal 10 Prozent sind unzufrieden. Pfister vom IAP erklärt die hohe Zufriedenheitsrate unter anderem mit dem grossen Gestaltungsspielraum, den man als CIO heutzutage hat, sowie der Möglichkeit, die Geschicke eines Unternehmens mitzubestimmen. Die Mehrheit der IT-Chefs ist heute Mitglied der Geschäftsleitung und hat im Vergleich zu früher bedeutend mehr mitzureden, wenn nicht sogar zu entscheiden. Auch die Zusammenarbeit zwischen Business und IT hat sich verbessert, selbst wenn noch nicht alles optimal läuft. Unterschiedlichen Untersuchungen zufolge kann die IT eine der mächtigsten Organisationsbereiche im Unternehmen sein. →

## SWISS IT 2014: GRAFIK 1

## HAT DIE ARBEITSBELASTUNG ZUGENOMMEN?

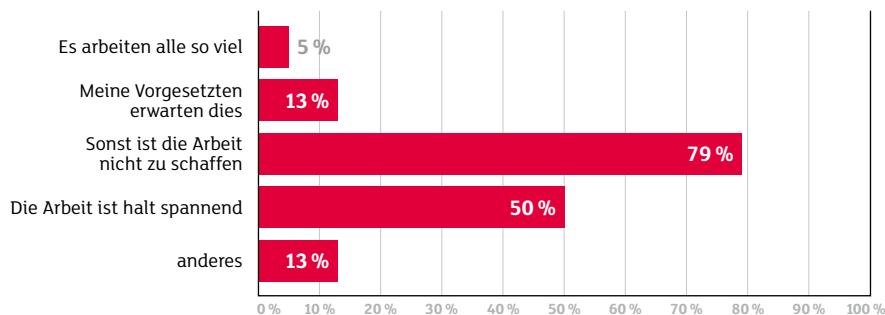
Alle CIOs sind sich darin einig, dass die Belastung in den letzten Jahren zugenommen hat. Besonders eklatant ist das in den kleinen Unternehmen. Quelle: Computerworld Swiss IT 2014 (n = 173)



## SWISS IT 2014: GRAFIK 2

## WARUM ARBEITEN CIOs MEHR ALS 50 WOCHENSTUNDEN?

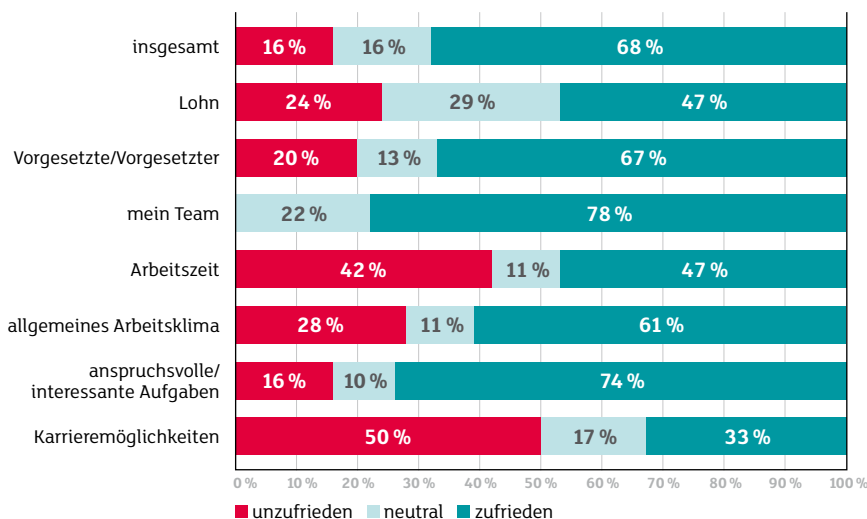
Als Gründe geben CIOs, die über 50 Wochenstunden arbeiten, v. a. die Menge der anfallenden Arbeiten an. Hier würde Delegieren helfen. Quelle: Computerworld Swiss IT 2014 (n = 173)



## SWISS IT 2014: GRAFIK 3

## WIE ZUFRIEDEN SIND DIE TOP-PERFORMER MIT IHREM JOB?

Ausnahme-CIOs, die 60 oder mehr Stunden pro Woche arbeiten, sind trotzdem mehrheitlich zufrieden – nur nicht mit ihren Karrieremöglichkeiten. Quelle: Computerworld Swiss IT 2014 (n = 19)



Da es bei vielen Dingen direkt von der IT abhängt, ob etwas machbar ist oder nicht, hat sie grossen Einfluss auf die Leistung eines Unternehmens. Entsprechend können auch die Macht und der Einflussbereich eines CIOs im Vergleich zu anderen Abteilungen hoch sein. «In diesem Fall ist man also ein zentraler Gestalter der Unternehmung, den man nicht einfach umgehen kann», erklärt der Psychologe Andres Pfister. Zudem tragen auch die direkte Rückmeldung, die man im IT-Bereich sowohl von seinem Team als auch durch abgeschlossene Projekte und funktionierende Systeme, erhält, dazu bei, dass CIOs mit ihrer Tätigkeit mehrheitlich zufrieden sind, sagt er. Auch der ständige, schnell getaktete, interaktive Austausch mit Teamkollegen, Management und Kunden und die Tatsache, dass es in jedem Projekt etwas Neues zu lernen gibt, seien sehr befriedigend.

Die Zufriedenheit hänge vom Erfolg ab, der sich doch gelegentlich einstelle, bestätigt ein IT-Leiter, der jedoch nicht namentlich genannt werden möchte: «Erfolg bedeutet nicht immer das grosse Projekt, das termin- und kostengerecht abgeschlossen wird, sondern auch die Mitarbeiterin, die positives Feedback gibt, oder der Auszubildende, der sich für unsere Abteilung entscheidet, obwohl er noch andere, vielleicht bessere Angebote hatte.» Entsprechend wohl fühlt sich Manor-CIO Jürg Bloch auf seinem Posten: Er verfüge über weitgehende Kompetenzen und könne so die ihm anvertrauten Verantwortungsbereiche selbstständig managen, begründet er. CIO Guido Köpke von Sieber Transport ergänzt: «Ich habe das beste Informatikteam hinter mir, ohne dieses Team wäre ich nichts.»

## ERFOLG DURCH SELBSTWIRKSAMKEIT

Bei all diesen Gründen kommt das Konzept der Selbstwirksamkeit zum Tragen: «Wenn du merkst, dass du mit dem, was du tust, etwas bewirkst, dann ist das sehr befriedigend», erklärt Pfister. Zudem seien auf technischer Ebene Ergebnisse mitunter leichter zu erkennen als Erfolge auf zwischenmenschlicher Ebene. Und: Je mehr ein Mensch daran glaubt, selbst etwas zu bewirken, also als Person gezielt auf die Dinge Einfluss nehmen und in schwierigen Situationen selbstständig handeln zu können, desto grösser ist die erfahrene Selbstwirksamkeit. Dieses hat dann einen direkten positiven Einfluss auf die Selbstsicherheit. Untersuchungen haben gezeigt, dass Personen mit einem starken Glauben an die eigene Kompetenz grössere Ausdauer bei der Bewältigung von Aufgaben, eine niedrigere Anfälligkeit für Angststörungen und Depressionen sowie mehr Erfolge im Berufsleben aufweisen. «Es macht einfach Spass, auf so einer Unternehmensstufe zu agieren», so Pfisters Fazit.

Auch der Respekt vor Kunden, Mitarbeitenden und dem Unternehmen, bewegt die Schweizer CIOs dazu, mehr Stunden als der durch-

schnittliche Angestellte zu arbeiten, wie Jürg Bloch gegenüber Computerworld verrät. «Diese haben das Recht, dass ihre Anliegen speditiv behandelt und genügend Zeit für persönliche Kontakte zur Verfügung gestellt werden», so Bloch. Seine Arbeit verteilt sich dabei auf sieben Tage in der Woche, wobei er die Zeit ausserhalb der Geschäftszeiten für das Studium von Dossiers und die Erledigung von Routinearbeiten verwendet.

**DELEGIEREN LERNEN**

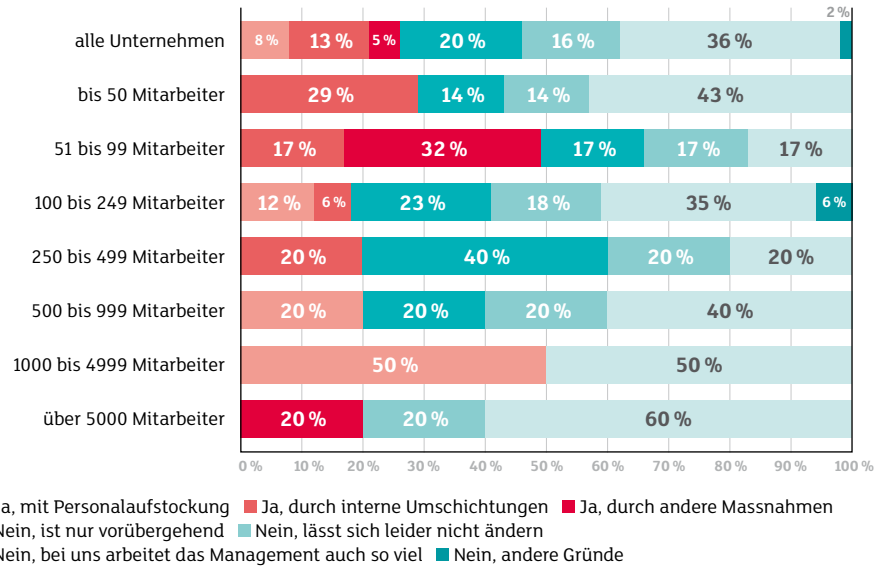
Selbstwirksamkeit und Spass an der Arbeit hin oder her, ganz so freiwillig und freudespennend ist der hohe Arbeitsaufwand dann also doch nicht. Das bestätigen auch die Antworten auf unsere Frage, warum die CIOs so viel arbeiten: Zwar findet die Hälfte der Befragten ihre Tätigkeit spannend, eine Mehrheit von 79 Prozent gab allerdings an, dass die Arbeit sonst einfach nicht zu schaffen sei (vgl. Grafik 2). Einfach ausgedrückt, bleibt ihnen offensichtlich gar nichts anderes übrig, als so viel zu arbeiten. Doch, meint Psychologe Pfister, wenn CIOs lernen würden, mehr zu delegieren. Momentan sieht es jedoch eher danach aus, dass sie am liebsten alles selbst erledigen wollen. Es ist also auch eine Frage des Loslassen- und Vertrauenskönnens. «Wer vom Fachlichen kommt und als CIO nun vermehrt auch Menschen führt, muss früher oder später Abstriche bei seinem Expertenstatus machen», sagt Pfister. «Man kann und muss nicht überall up to date sein, dafür hat man ja schliesslich seine Spezialisten.» Allerdings kann die zunehmende Spezialisierung auch wieder zum Problem werden: Immer häufiger sind Generalisten gefordert, um die Zusammenhänge, die über direkte Schnittstellen in den Prozessen hinausgehen, aufzuzeigen. Zwangsläufig fielen diese Aufgaben dann dort an, wo ohnehin eine Koordinationsrolle wahrgenommen werden muss: in der Abteilungsbeziehungsweise Bereichsleitung. Die Generalistenrolle ist aber nicht für jeden attraktiv. Als Spezialist in irgendwelchen SAP-Funktionen könne sich ein Nachwuchstalente sehr schnell einen guten Ruf und ein gutes Gehalt aufbauen und sich auf sein Fachgebiet konzentrieren. Als Generalist sei das schwieriger, so der IT-Chef eines grösseren Schweizer Unternehmens – auch er will ungenannt bleiben. «Es stellt sich dann die Frage, wie man beispielsweise eine Beförderung rechtfertigen kann, wenn die Person zwar ein sehr breites Wissen hat, aber in keinem Fachgebiet über ein tiefes Wissen verfügt und in jeder Diskussion respektive in Projekten bei detaillierten Fragen auf die Spezialisten zurückgreifen muss», meint er.

Auch die Werbeaussagen der Hersteller, die eine schöne neue Welt präsentieren, erschweren dem CIO die Arbeit, lässt man uns wissen. Denn der Weg zu dieser Welt wird in der Regel nicht wahrheitsgemäss beschrieben. Der nämlich sei gepflastert mit Evaluationen, auf-

**SWISS IT 2014: GRAFIK 4**

**WILL DAS MANAGEMENT DIE CIO-ÜBERZEITEN ABBAUEN?**

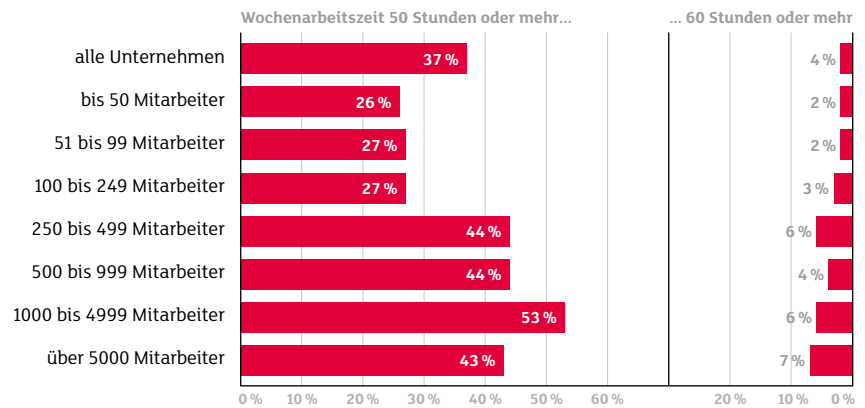
Selbst wenn das Management weiss, dass der CIO im Unternehmen mehr als 50 Wochenstunden arbeitet, sind meist keine Gegenmassnahmen geplant. Quelle: Computerworld Swiss IT 2014 (n = 61)



**SWISS IT 2014: GRAFIK 5**

**WIE VIELE CIOS ARBEITEN 50 STUNDEN UND MEHR?**

Der Anteil der IT-Leiter mit einer Wochenarbeitszeit von über 50 Stunden ist beachtlich. Manche arbeiten sogar mehr als 60 Stunden. Quelle: Computerworld Swiss IT 2014 (n = 477)



geschobenen Entscheidungen, abgelehnten Personalanträgen und Investitionen, schlechter Datenqualität oder fehlender Ausbildung. «Es ist sehr zeitaufwendig, diese Zusammenhänge verständlich zu machen, wenn die Tochter des CEO mit 14 Jahren schon eine super Homepage mit integrierten Social-Media-Plattformen geschaffen hat – wohlgermerkt ohne Informatikstudium», so eine anonyme Wortmeldung.

**BESSERES SELBSTMANAGEMENT**

Pfister bleibt jedoch dabei: CIOs müssen mehr delegieren und an ihrem Selbstmanagement arbeiten: «Als CIO ist man in erster Linie ein Organisationsarchitekt.» Als wichtigste Aufgaben für einen IT-Chef sieht er die Mitarbeiterführung, dann Strategie- und Organisationsentwicklung,

die Koordination mit den Fachbereichen sowie Konfliktmanagement. «Jeder CIO sollte sich die Frage stellen, ob er tatsächlich daran arbeitet, was wirklich wichtig ist oder an Sachen, die nicht unbedingt zielführend sind», rät er. Konzentration auf das Wesentliche sei das A und O. Pfister empfiehlt, sich frei nach dem Pareto-Prinzip (80-zu-20-Regel) bei jenen 20 Prozent reinzuknien, die den meisten Effekt erzielen. Jürg Bloch von Manor scheint das schon in einem gewissen Grad vorzuleben: «Wichtig ist, dass man seine Kompetenzen und somit auch Selbstständigkeit an seine Mitarbeitenden weiterdelegiert. Ein Vorgesetzter ist nur so zufrieden, wie es die ihm anvertrauten Teams sind.»

Doch von dieser Einsicht sind viele IT-Chefs noch weit entfernt. Die These, dass CIOs nicht →

delegieren können und glauben, alles selbst machen zu müssen, bestätigt ein Blick auf die Aufgabenverteilung der CIOs. Vor allem in der Gruppe der mittelgrossen Unternehmen mit 250 bis 499 Mitarbeitenden sind die IT-Chefs noch verhältnismässig viel mit Technik und Betrieb beschäftigt: 31 Prozent ihrer Zeit wenden sie nur dafür auf. Selbst in grossen Firmen ist der Wert (bis zu 24%) noch immer zu hoch – diese Aufgaben kann auch ein Administrator erledigen. Nicht delegieren können oder wollen könnte auch mit der Angst zusammenhängen, Selbstwirksamkeit einzubüssen. Denn das führt unweigerlich zu Gefühlen der Machtlosigkeit.

### KARRIEREVERHINDERER CIO-POSTEN

CIOs sind mit ihrem Job zufrieden, weil sie darin eine anspruchsvolle, interessante Aufgabe sehen (74%), weil sie grösstenteils mit ihrem Lohn zufrieden sind (Medianwert, interpoliert: 131 000 Franken pro Jahr), weil sie gut mit ihrem Vorgesetzten können und weil Team und Arbeitsklima in der Regel stimmen (vgl. Grafik 3, S. 44). Grosser Knackpunkt ist der Bereich Karrieremöglichkeiten. Denn damit ist ein Grossteil eher unzufrieden. Diese Unzufriedenheit wächst übrigens proportional mit der Anzahl Wochenarbeitsstunden. Brigitte Reemts, Partnerin beim Outplacement-Spezialisten Nadig + Partner, bestätigt dieses Phänomen aus ihrer Erfahrung: Eine Neuorientierung sei als CIO in der Tat nicht ganz einfach, insbesondere für Ältere. Viele CIOs, die bei ihr in der Beratung waren, würden gerne etwas «breiter» arbeiten, zum Beispiel als Chief Operation Officer, kaufmännischer Leiter oder Geschäftsführer – auch weil sie meistens dort ihre Wurzeln haben. Doch: «Im eigenen Unternehmen klappt das fast nie», sagt Reemts, «und ausserhalb nur, wenn man innerhalb der gleichen Branche ein eher kleineres Unternehmen anspricht.» Ist der CIO-Posten also ein Karrierekiller? Diesem Thema werden wir uns in unserer CIO-Spezialausgabe, die am 20. Juni erscheint, noch genauer widmen.

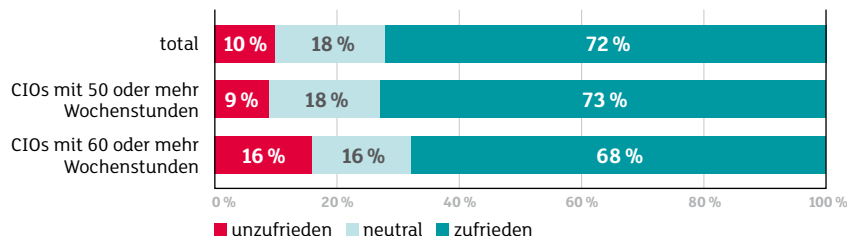
### KEINE HILFE VOM MANAGEMENT

Interessant ist die Gegenüberstellung von Management und CIOs bei der Begründung für die viele Arbeit: Während die CIOs, wie erwähnt, angeben, anders sei die Arbeit nicht zu schaffen, sagt das Management, es arbeite selbst auch so viel. Massnahmen zur Reduzierung des hohen Arbeitspensums ihrer IT-Chefs plant das Management – vielleicht aus eben diesem Grund – mehrheitlich auch nicht (vgl. Grafik 4, S. 45). Das gilt besonders in Unternehmen mit über 5000 Mitarbeitenden. In 60 Prozent der Fälle will die Führungsriege hier keine Abhilfe schaffen. «Das Management weiss es und empfiehlt mir auch, das Arbeitspensum zu reduzieren», so eine anonyme Stimme, «allerdings nicht, um mehr Freizeit zuzulassen, sondern um mich für neue Projekte oder zusätzliche Auf-

### SWISS IT 2014: GRAFIK 6

#### WIE ZUFRIEDEN SIND CIOs MIT IHREM JOB?

Verantwortliche IT-Leiter und CIOs sind generell sehr zufrieden mit ihrer Arbeit. Wer mehr als 50 Stunden pro Woche arbeitet, sogar noch einen Tick mehr. Quelle: Computerworld Swiss IT 2014 (n = 473)



gaben zu gewinnen.» Es geht also nicht um Entlastung, sondern darum, noch nicht adressierte Aufgaben endlich anzupacken. Generell hält das Management die Aussage ihrer IT-ler bezüglich des Arbeitspensums offensichtlich nicht für glaubwürdig oder hat zumindest eine andere Wahrnehmung. Im Schnitt ist es der Meinung, der CIO arbeite weniger, als er selbst angibt. Die Beziehung zwischen Management und CIO ist also noch immer problembelastet.

Brigitte Reemts von Nadig + Partner erlebt CIOs, die ihre Beratung in Anspruch nehmen, aus zweierlei Gründen frustriert: «Auch wenn der CIO Mitglied der Geschäftsleitung ist, wird er oft weniger als strategisch mitdenkender Partner anerkannt – der notabene grosse Budgets handelt –, sondern oft noch immer als Infrastrukturmanager, der gefälligst den Anforderungen der Fachbereiche nachkommen soll.» Hinzu komme meistens eine grosse Abhängigkeit von externen Lieferanten, die oft gar nicht beherrschbar sei. «Wenn alles klappt, wird es als selbstverständlich angesehen,



«Nein sagen liegt in der Verantwortung jedes Einzelnen, ist aber auch Sache des Managements»

Dr. Andres Pfister, Psychologe und Dozent am IAP, ZHAW

wenn es nicht klappt, dann steht er von allen Seiten unter Beschuss. Anerkennung? Eher nicht», so Reemts Fazit.

Zudem haben sich viele CIOs sukzessive in diesem Job hochgearbeitet. Diejenigen, die heute um die 50 sind, haben Informatik noch in ihren Kinderschuhen kennengelernt. In den letzten 20 Jahren haben sich Technologien in einem gigantischen Mass entwickelt und sie entwickeln sich in rasendem Tempo weiter. «Einerseits sollte ein CIO Markt- und Branchenerfahrung mitbringen, andererseits steigt der Innovationsdruck immer mehr. Und auch der Druck von jüngeren Mitbewerbern, die mit Uni-Niveau in die Firmen drängen», weiss Reemts. Die Beraterin geht davon aus, dass die Menge der geleisteten Stunden nicht immer freiwillig und oft auch dem Druck geschuldet ist. Sei es dem Druck, der im Rahmen einer System Einführung entsteht, oder dem eigenen Druck, im Umfeld bestehen zu können.

### VORSICHT, SELBSTBETRUG!

Dieser Druck führt zwangsläufig dazu, dass Gesundheit und/oder Privatleben darunter leiden. Früher oder später lauert dann auch die Gefahr eines Burn-outs. «Die Gefahr eines Zusammenbruchs nimmt mit der steigenden Anzahl an Stunden immer mehr zu», sagt Pfister vom IAP. Dabei kann es den Betroffenen noch lange sowohl psychisch als auch physisch gut gehen und er will nur nicht wahrhaben oder bemerkt gar nicht, dass er seine Ressourcen langsam, aber sicher aufbraucht. Wer sich keine Ruhepausen gönnt, für den wird der Stresslevel irgendwann zu hoch und er kann sich gar nicht mehr erholen. «Sie fühlen sich mitunter lange stark und kompetent, doch am Körper nagt es schon. Das passiert in der Regel schleichend, bis keine Ressourcen mehr zur Verfügung stehen. Irgendwann kommt schlagartig der Zusammenbruch», weiss Pfister. Schaut man jedoch genauer hin, mehrten sich schon vorher Symptome wie Schlaflosigkeit, Antriebsschwäche, wachsender Zynismus, Verlust von Freude an der Arbeit oder Konzentrationsschwäche. «Leider kompensiert man dies oft mit mehr vom Gleichen, also noch mehr arbeiten, anstatt kürzerzutreten.»

Ein in diesem Zusammenhang besonders interessantes Ergebnis unserer Umfrage: Je mehr ein CIO arbeitet, desto zufriedener ist er tendenziell – erst bei einem Arbeitspensum über 60 Wochenstunden nimmt die Zufriedenheit wieder leicht ab – hoch ist sie aber immer noch (vgl. Grafik 6). Pfister hält das zum Teil für Selbstbetrug. Auch, dass die Mehrheit der Befragten angibt, dass ihr hohes Arbeitspensum keine negativen Auswirkungen auf Gesundheit (68%) und auf das Privatleben (70%) habe. «Sicherlich leidet meine Gesundheit mitunter unter der hohen Arbeitsbelastung», gibt Guido Köpke von Sieber Transporte zu, «aber mit positiver Lebenseinstellung ist alles kein Problem. Und schliesslich: Unkraut vergeht nicht», scherzt er. Jürg Bloch erkennt momentan keinen negativen Einfluss auf seine Gesundheit, gesteht sich selbst allerdings ein, dass Bewegung eindeutig zu kurz komme und sein Lebenswandel nicht der gesündeste sei. «Ich bin mir bewusst, dass Langzeitschäden durchaus zu erwarten sind», sagt der Manor-CIO ganz offen. Andererseits gäbe es Kollegen, die topfit seien und zur Arbeitsbelastung auch noch intensive Fitnessprogramme absolvieren und



«Die Menge der geleisteten Stunden ist nicht immer freiwillig und dem Druck geschuldet»

Brigitte Reemts, Partner bei Dr. Nadig + Partner

dann trotzdem Schäden davontragen. Pfister erklärt dieses Verhalten mit dem Terminus der sozialen Erwünschtheit sowohl generell als auch innerhalb der Gruppe der CIOs: Man darf sich keine Blöße geben und ist deshalb bei seinen Antworten eventuell nicht ganz ehrlich. Zudem vergleiche man sich ständig mit anderen und meine, es werde von einem erwartet, gleich viel oder mehr als der andere zu arbeiten, jederzeit erreichbar und dabei auch noch fit und gesund zu sein.

Hier spielen auch Erwartungen seitens des Managements mit hinein, das eigentlich verpflichtet ist – sogar rechtlich –, für die Gesundheitserhaltung der Belegschaft Sorge zu tragen. «Nein sagen liegt in der Verantwortung jedes Einzelnen, ist aber auch ganz klar eine Sache

des Managements», sagt der Psychologe Pfister. Dieser Verantwortung werden heute die wenigsten Führungspersönlichkeiten gerecht. Als Manager müsse man vorbildlich agieren und sich bewusst sein, was man auslöst, wenn man beispielsweise E-Mails ständig nachts oder am Wochenende beantwortet. «Hier löse ich Kaskaden aus und provoziere auch das Burn-out bei meinen Mitarbeitern», warnt er. In Deutschland und den USA beispielsweise ist in vielen Unternehmen schon ein Umdenken im Gang, wenn etwa Mail-Server Freitagabend ab und erst wieder Montagmorgen eingeschaltet werden. Die Schweiz hinkt bei dieser Entwicklung noch hinterher. Pfisters Fazit. «Der Körper ist unsere finale Instanz: Er bestimmt, wann fertig ist, egal, wie stark der Wille ist.» ←

#### PUBLIREPORTAGE

## DIE NACHHALTIGE CLOUD-LÖSUNG IST MASSGESCHNEIDERT

Das Zürcher Unternehmen iSource ist der Spezialist für Cloud-Lösungen, die exakt auf die Bedürfnisse der Kunden ausgerichtet sind. Rainer Egli, Vorsitzender der Geschäftsleitung, spricht über ausgereifte Cloud-Lösungen und darüber, wie iSource ihr Know-how prüfen liess.

**Rainer Egli, Ihr Unternehmen verfügt als erster Schweizer Cloud-Anbieter für KMU über ein Kontrollsystem und eine Assurance-Berichterstattung nach ISAE 3402 Typ II – was bedeutet das für Sie und Ihre Kunden?**

Dieses Kontrollsystem, das dem derzeit höchsten internationalen Standard entspricht, ist für uns ein ganz wesentliches Qualitätsmerkmal. Es zeigt, dass unsere Kunden alle Dienstleistungen auf höchster organisatorischer Stufe, gemäss geltendem Gesetz und mit maximaler Sicherheit beziehen. Unser eigenes Unternehmen sowie diejenigen unserer Kunden weisen damit einen Grad an Transparenz auf, den es so für KMU bisher nicht gab.

**Mehr und mehr KMU entdecken das cloudbasierte Sourcing für sich. Doch die Auswahl ist komplex. Worauf muss man achten?**

KMU sollten auf Partner setzen, die über die nötige Erfahrung im Bereich Outsourcing und Cloud Services verfügen. Heute bieten Provider mehr oder weniger ausgereifte Infrastruktur aus der «Public Cloud» sowie der «Private Cloud» an. Entscheidend ist aber, in welcher Qualität die IT-Leistungen bezogen werden können und ob alle Serviceaspekte vollumfänglich abgedeckt sind. Um diesen ganzheitlichen Service garantieren zu können, erweitert iSource die Grundleistungen, die sich aus IaaS, PaaS und SaaS zusammensetzen, durch zusätzliche Services im Cloud-Angebot. Dies ermöglicht KMU, sich ein massgeschneider-tes Servicepaket zu schnüren und die Potenziale ihrer IT-Infrastruktur voll auszunutzen.

**Ihr Unternehmen ist auf die «Managed Cloud» spezialisiert. Wie funktioniert diese?**

Die «Managed Cloud» erlaubt es uns, alle Services sowohl in einer «virtuellen Private Cloud» wie auch in einer «Outsourced Private Cloud» permanent einsatzbereit und präzise auf das jeweilige Kundenbedürfnis ausgerichtet anzubieten. Wir verschaffen den Usern damit ein Maximum an Effizienz und Flexibilität.

**Ein wichtiger Aspekt in Sachen Cloud ist die Sicherheit.**

Absolut, deswegen betreiben wir unsere drei Rechenzentren in der Schweiz. So garantieren wir, dass die Daten unserer Kunden in der Schweiz bleiben. Auch unser lokales Service Center nimmt sich, als Single Point of Contact, allen IT-Fragen unserer Kunden an – Swissness pur.

Darüber hinaus bieten wir Security Services wie E-Mail- und File-Verschlüsselung, Secure Dataroom, gesetzeskonforme Archivlösungen und weitere Lösungen nach individuellen Vorgaben der Kunden an. Auch hier sind ausgereifte Services und Flexibilität unser Anspruch.



Geprüfte Qualität:  
ISAE 3402  
Typ II



Rainer Egli,  
Vorsitzender der Geschäftsleitung

**iSOURCE**

YOUR IT HEARTBEAT