

«Wir wollen die Technologien fühlbar machen»

Seit vergangenem Jahr leitet Roger Gygli die neu geschaffene Geschäftseinheit «Digitale Transformation» bei ISS Schweiz. Haustech unterhielt sich mit ihm über die Herausforderungen, die die Digitalisierung in der Facility-Management-Branche mit sich bringt.

Interview **Simon Eberhard**
Bilder **zVg**

Herr Gygli, warum hat ISS Schweiz eine neue Geschäftseinheit zur digitalen Transformation geschaffen?

Die digitale Transformation ist nicht nur bei ISS Schweiz, sondern auch auf Konzernebene ein grosses Thema. Viele unserer Kunden kommen aus innovativen Branchen, beispielsweise aus dem Banken-Sektor, aus der IT/Telekommunikation oder dem Pharmabereich, und daraus resultiert eine gewisse Erwartungshaltung. Als führender FM-Anbieter müssen wir uns daher intensiv mit «Innovation» und «Digitalisierung» auseinandersetzen. Demzufolge wurde die neue Geschäftseinheit geschaffen, um diesen Themen auch die entsprechende Priorität zu verleihen.

Wie haben Sie die ersten Monate erlebt?

Sehr spannend. Ich komme ja aus einer anderen Branche, wurde aber sehr gut aufgenommen, eingeführt und habe eine tolle Unternehmenskultur kennenlernen dürfen. Natürlich werden auch grosse Erwartungen an mich respektive die neue Einheit gestellt. Wesentlich ist für mich in diesem Kontext die Unterstützung der Geschäftsleitung, die dem Thema hohe Priorität einräumt.

Eine Ihrer Aufgaben besteht darin, das digitale Potenzial von Lösungen zu eruieren und daraus neue Produkte und Dienstleistungen zu entwickeln. Können Sie hierzu ein Beispiel geben?

In der FM-Branche ist vor allem der Servicegedanke zentral, also die Frage, wie wir unseren Kunden optimale Dienstleistungen bieten können. Die Digitalisierung hilft uns dabei, den bestehenden Service zu verbessern oder zu erweitern. Im Bereich Smart

Cleaning befassen wir uns beispielsweise damit, wie wir das Servicelevel bei der Reinigung mithilfe von digitalen Daten verbessern können. Ist eine sanitäre Anlage wenig frequentiert, muss sie vermutlich auch weniger oft gereinigt werden. Ein weiteres Beispiel ist effektives Flächenmanagement: Zu welchen Zeiten, wie oft und mit wie vielen Personen sind Büro- und Meetingräume besetzt.

Der Trend geht hier in Richtung flexible Arbeitsplätze?

Ja, wir nennen diese «modern workspaces». Ein Aspekt davon ist die innenarchitektonische Umsetzung: Wie sehen die Büroräumlichkeiten aus, welche Tools stellt man den Nutzern zur Verfügung, wie viele Büros und Einzelräume braucht es? Der zweite Aspekt ist schliesslich die Frage, wie die Sitzplatzauslastung mit digitalen Lösungen optimiert werden kann.

Wie weit sind Sie damit?

Auf globaler und nationaler Ebene testen wir verschiedene Produkte und arbeiten auch hier mit Start-ups zusammen, die entsprechende Produkte entwickeln. Im Zentrum steht dabei immer der Mehrwert für die Kunden. In einem zweiten Schritt geht es darum, die neuen Produkte im operativen Bereich auszurollen.

Am neuen Schweizer Hauptsitz in Zürich-Altstetten hat das Unternehmen eine neue Testumgebung für IoT und Robotik eingerichtet. Wie muss man sich das vorstellen?

Mit dem «Cube», wie wir unseren Hauptsitz nennen, steht uns eine flexible Umgebung zur Verfügung, in der wir unsere Produkte testen können, eine sogenannte «Living Factory». Weiter haben die Start-ups, mit denen wir zusammenarbeiten, die Möglichkeit,

«Die Digitalisierung hilft uns, den bestehenden Service zu verbessern.»

Zur Person

Roger Gygli (44) ist seit Anfang Juli 2017 Head of Digital Transformation der gleichnamigen neu geschaffenen Geschäftseinheit von ISS Schweiz. Bereits seit einem Jahrzehnt befasst er sich mit der digitalen Transformation: Im Jahr 2008 gründete er die Milgram Media AG und baute in deren Namen die kollaborative Meeting-Plattform Zeeyoo auf. Parallel dazu war er seit 2009 als Partner bei der Denkplatz GmbH tätig, die ihren Fokus auf digitale Business-Transformation und Organisationsentwicklung legt. Der Bauingenieur HTL bildete sich zum diplomierten Betriebsökonom weiter und rundete sein Portfolio 2007 mit dem Erwerb des MBA in der Fachrichtung Supply Chain Management an der ETH Zürich ab.



ihr Produkt unter Realbedingungen zu prüfen. Darüber hinaus ist für uns auch die Begleitung der Mitarbeitenden im Veränderungsprozess zentral. Wir wollen die Technologien fühlbar machen, die Mitarbeitenden sollen beispielsweise die Sensortechnik im Einsatz erleben, eine Augmented-Reality-Brille aufsetzen können. Zuletzt dient die Testumgebung natürlich auch dazu, unseren Kunden zu zeigen, mit welchen Themen sich ISS befasst.

Wie sind Ihre bisherigen Erfahrungen?

Das kommt sehr gut an, die Mitarbeitenden und Kunden sind begeistert, nicht nur immer von Digitalisierung zu hören, sondern diese zu erleben und eben auch mal einen Sensor anfassen zu können. Für die Start-ups ist es ideal, da sie so die Möglichkeit haben, mit grossen Datenmengen zu arbeiten. Und für uns ist es wiederum ein Mehrwert, weil wir mit diesen jungen Firmen zusammenarbeiten und von deren Innovationen profitieren können.

Im Zusammenhang mit der Digitalisierung ist in der Baubranche derzeit Building Information Modeling (BIM) das grosse Thema. Inwiefern betrifft dies Sie als FM-Unternehmen?

BIM ist eher ein Framework als eine Technologie, um sämtliche Personen – am Bau Beteiligte oder Parteien, die am Schluss den Betrieb sicherstellen – an einen Tisch zu bringen. Und zwar vor Beginn des Bauprozesses, damit Schnittstellen und Prozesse sowie mögliche Konflikte frühzeitig diskutiert werden können, um mittel- bis langfristig den grösstmöglichen Nutzungseffekt zu gewährleisten. Als FM-Dienstleister sind wir zwangsläufig auch von Anfang an dabei und

haben dadurch die Möglichkeit, frühzeitig einzuwirken. Das betrifft nicht nur ISS, sondern die gesamte FM-Branche. Das Potenzial ist sicher gross, allerdings braucht es wohl noch etwas Zeit, bis dieser Standard durchgehend etabliert ist.

Die Zusammenarbeit mit den verschiedenen Beteiligten beim Bau eines Gebäudes wird also enger?

Absolut. Für uns als Betreiber ist es von grossem Interesse, dass sämtliche Objektdaten von Beginn weg verfügbar sind und sämtliche Datenblätter hinterlegt sind. Wenn wir nachvollziehen können, welche Elemente, Apparaturen und Systeme eingebaut worden sind, verschafft uns dies einen grossen Vorteil beim Betrieb.

Die Digitalisierung wirkt sich auch auf die Berufsbilder aus. Wie verändern sich die klassischen Berufsbilder im FM-Bereich, beispielsweise dasjenige des Abwärts?

Das Anforderungsprofil an Mitarbeitende im FM-Bereich wird sich in Zukunft sicher verändern. Wir haben dies beispielsweise auch in der Autoindustrie gesehen: Der Beruf des Automechanikers bringt heute ganz andere Anforderungen mit sich als noch vor einigen Jahren. Bei uns ist das ähnlich, die Berufsbilder werden sich wandeln. Allerdings sind wir ein «People-Business»: Es braucht nach wie vor jemanden, der mit dem Schraubenzieher umgehen kann. Gleichzeitig braucht es aber auch neue technische Ausbildungen, in denen Mitarbeitende lernen, wie sie ein Tablet, eine Maschine oder ein Dashboard bedienen.

«Es braucht nach wie vor jemanden, der mit dem Schraubenzieher umgehen kann.»»



Gerade Maschinen wie Cleaning-Roboter lösen aber auch gewisse Ängste aus. Werden diese die Mitarbeitenden irgendwann ablösen?

Das glaube ich nicht. Die Roboter werden ein zusätzliches Hilfsmittel sein, um die Arbeit der Mitarbeitenden zu erleichtern, um ihnen Aufgaben abzunehmen, damit sie sich anderen Aufgaben widmen können.

Werden die Berufsbilder dadurch auch anspruchsvoller?

Ja, wobei auch denkbar ist, dass aus einem Berufsbild neu zwei werden. Beispielsweise könnte es künftig einen «digitalen Hauswart» geben, der sich mit den digitalen Themen auseinandersetzt, während ein Handwerker für das technische Gebäudemanagement verantwortlich ist. Das ist heute sehr schwierig abzuschätzen, in welche Richtung es sich entwickelt. Ich glaube daran, dass sich das Berufsbild künftig verändern wird, ich glaube aber nicht daran, dass wir alle Berufe durch digitale Modelle ersetzen können. Unsere grösste Herausforderung wird sein, die digitalen Lösungen für die Anwender möglichst einfach zu gestalten.

Sie waren früher bei einem Start-up und als Berater tätig. Nun arbeiten Sie für ein Grossunternehmen. Wie hat sich Ihr Aufgabenfeld geändert?

Als selbstständiger Berater übernahm ich oft die Aufgabe des Sparringpartners für den Kunden, der diese an die Themen heranführt. Und genau dies mache ich auch in meiner neuen Funktion bei ISS. Dies hat sich also nicht gross geändert. Neu ist hingegen die aktive Verantwortung, dass ich die Projekte bis zur Umsetzung begleite. Und natürlich sind die Entscheidungsprozesse im viert-

grössten privaten Unternehmen der Welt schon etwas anders als in einem Fünf-Mann-Betrieb.

Inwiefern sind Sie in der Schweiz an globale Vorgaben vom Konzern gebunden?

Im Digitalbereich haben wir eine Vorgabe, die wir einhalten müssen, und zwar handelt es sich dabei um die globale Technologie-Partnerschaft mit IBM. Unsere Daten müssen also am Ende in die IBM-Datenbank eingespeist werden. Ansonsten sind wir aber komplett frei.

Welche Ziele setzen Sie sich persönlich in Ihrer neuen Rolle?

Das übergeordnete Ziel ist klar: ISS als globales Unternehmen hat die Vision, die weltweit beste Serviceorganisation zu sein. Meine persönliche Ambition als Leiter der Geschäftseinheit Digitale Transformation besteht darin, in unserer Industrie der Marktführer und Trendsetter zu werden und eine innovative Drehscheibe für die digitale Transformation aufzubauen. Als führender FM-Provider in der Schweiz muss dies auch unsere Rolle sein.

Welches sind die grössten Herausforderungen?

Wir müssen uns immer wieder fragen, wo es sich nur um nette Gadgets und Gimmicks handelt und auf welche Technologien wir den Fokus legen. Wir leben in einer sich schnell verändernden Welt und müssen dementsprechend auch ein Filter-Sensorium entwickeln. Und darin besteht sicherlich eine der grössten Herausforderungen: aus diesem Sammelsurium an Möglichkeiten die richtigen zu finden. Zum Glück bin ich hier nicht alleine. Ich freue mich, zusammen mit meinem Team Lösungen zu entwickeln, die uns als Unternehmen weiterhelfen. ▲

Im «Cube», dem neuen Schweizer Hauptsitz von ISS in Zürich-Altstetten, steht auch eine Testumgebung für Internet of Things (IoT) zur Verfügung.

«Aus dem Sammelsurium an Möglichkeiten müssen wir die richtigen finden.»