IT-Leiter im Interview

«Wer noch nicht digitalisiert, hat den Zug verpasst»

Die ZFV-Unternehmungen sind einer der grössten Gastronomiebetriebe der Schweiz. Wie Kassen, Rezepte und Virtualisierung zusammenspielen, erklärt IT-Leiter Vassilios Koutsogiannakis im Interview.

→ INTERVIEW: MARK SCHRÖDER, FOTOS: STEFAN WALTER

Der kassenlose Lebensmittel-Shop «Amazon Go» ist für Vassilios Koutsogiannakis das Vorbild für Restaurants, Mensas und die Hotellerie der ZFV-Unternehmungen. Nach den Vorstellungen des IT-Leiters sollen die Kunden in Zukunft nicht mehr an einer Kasse warten müssen. Bis es in der Gastronomie und den Hotels des ZFV soweit ist, müssen aber noch einige Voraussetzungen geschaffen werden. Im Interview benennt Koutsogiannakis die Hürden und zeigt die Möglichkeiten auf.

Computerworld: Sie haben einen steilen Aufstieg geschafft: vom Administrator direkt zum Leiter IT. Wie kam es dazu?
Vassilios Koutsogiannakis: Meine berufliche Laufbahn begann mit einer Lehre als Autolackierer. In dem Beruf sah ich allerdings nicht meine Zukunft, da ich schon immer viel Freude daran hatte, zum Beispiel Videorekorder zu programmieren. So bin ich nach dem Lehrabschluss über verschiedene Zwischenstationen in der Gastronomie bei Crossair Catering gelandet. Dort konnte ich bald beim Dispatching einsteigen, das die Kommunikation zwischen dem Tower, dem Flugzeug und dem Catering koordiniert. Nach einigen Jahren wurde eine Stelle in der Informatik frei. Anschliessend war ich während fünf Jahren als System-Administrator tätig, bis das Grounding kam. Die Crossair ging zusammen mit der Swissair in der Swiss auf, ein eigenes Catering für Crossair gab es nicht mehr. Zu der Zeit suchten die ZFV-Unternehmungen einen EDV-Verantwortlichen. Dort habe ich mich beworben und den Job bekommen. So bin ich seit Dezember 2003 in dieser Position, die mir immer noch viel Freude macht.

CW: Welchen Stellenwert hat die IT innerhalb der ZFV-Unternehmungen?
Koutsogiannakis: Die IT ist in den meisten Projekten involviert und der Treiber für die Digitalisierung. Das Team von sieben Mitarbeitern ist verantwortlich für den Infrastrukturbetrieb, den Support, die Entwicklung und neue Projekte.

CW: Sie leisten den Support tatsächlich selbst? Ist das nicht sehr aufwendig?
Koutsogiannakis: Ja, ist es. Die Vorteile sprechen jedoch klar dafür, dies trotz des Aufwands weiterhin so zu handhaben. Um den Anforderungen gerecht zu werden, haben wir unsere Abteilung in zwei Bereiche aufgeteilt: Das ist erstens die Entwicklung, die unter anderem unser Data Warehouse voranbringt und Schnittstellen programmiert, sowie zweitens der Support, der sich um die rund 600 Clients kümmert. Die besondere Herausforderung in der Gastronomie: Wir haben nicht nur PC-Clients, sondern auch ca. 520 Kassensysteme.

> «Die IT ist in den meisten Projekten involviert und Treiber der Digitalisierung»
> Vassilios Koutsogiannakis, ZFV-Unternehmungen

Zur Person

Vassilios Koutsogiannakis
ist seit Dezember 2003 Leiter IT der ZFV-Unternehmungen. Zuvor war er während acht Jahren System-Administrator beim Catering-Betrieb der Fluggesellschaft Crossair. Koutsogiannakis besitzt ein eidgenössisches Diplom in Informatik. Zu Beginn seiner Karriere absolvierte er eine Lehre als Autolackierer.
→ www.zfv.ch

Vassilios Koutsogiannakis koordiniert beim ZFV die gesamte IT-Infrastruktur

CW: Auch die Kassen sind in der IT angesiedelt und nicht im Business?
Koutsogiannakis: Die Kassentechnik liegt in unserer Verantwortung. Wir installieren die Systeme, betreiben und warten sie. Aktuell arbeiten wir an der Vereinheitlichung der Kassensysteme. Wenn das Vorhaben abgeschlossen ist, soll eine zentrale Artikelverwaltung realisiert werden, für die dann nicht mehr die IT verantwortlich zeichnet, sondern das Business.

CW: Wie sieht die Aufgabenverteilung zwischen IT und Business heute aus?
Koutsogiannakis: Heute leistet die IT das grundlegende Set-up. Anschliessend ist jeder Betrieb selbst verantwortlich für seinen Artikelstamm. Die zukünftige Zentralisierung der Artikelverwaltung bringt also nicht nur technische, sondern auch organisatorische Veränderungen mit sich. Das Ziel ist, dass die IT zukünftig keine Verantwortung mehr hat für die Artikelverwaltung. Sie sollte Sache des Business' sein. Die IT kann dann sicherstellen, dass die Kassen funktionieren und die korrekten Daten in das Data Warehouse liefern.

CW: Wie viele Systeme sind heute Lieferanten für das Data Warehouse?
Koutsogiannakis: Wir haben vier unterschiedliche Kassensysteme. Seit einem Jahr arbeiten wir an der Vereinheitlichung dieser Systemlandschaft. Dabei setzen wir auf diejenige Kassenlösung, die bei den meisten unserer Auftraggeber im Einsatz ist und die uns am stärksten überzeugt hat.

CW: Es dürfte ein ambitioniertes Vorhaben sein, bei allen Betrieben eine einheitliche IT zu implementieren.
Koutsogiannakis: Das stimmt. Wenn wir einen Betrieb übernehmen, beginnen wir bei der Vernetzung. Hier kommt unser Netzwerkpartner green.ch ins Spiel. Die green.ch-Spezialisten übernehmen das Aufschalten der VPN-Leitungen von den Betrieben in die Zentrale in Zürich. Anschliessend wird in jedem der Restaurants mindestens ein PC und eine Kasse installiert, für die es fertige Templates gibt. Dann bekommen die User vor Ort eine Schulung für die neuen Systeme und eine Support-Zusage.

Bei diesem Prozess machen wir keinen Unterschied zwischen den einzelnen Betrieben. Eine Universitätsmensa wird genau gleich von der IT unterstützt wie beispielsweise das Gourmet-Restaurant Rigiblick.

CW: Wenn sich jetzt ein Grosskunde wie SBB querstellt bei den Kassensystemen: Bestehen Sie auf die Standardisierung?
Koutsogiannakis: Wir versuchen, unseren Auftraggebern aufzuzeigen, welche Vorteile ein einheitliches Kassensystem mit sich bringt und geben unsere Empfehlung ab. Wie der Auftraggeber dann entscheidet, liegt nicht in unserem Ermessen. Deshalb ist die 100-prozentige Standardisierung nicht realistisch. Wenn ein anderes System bevorzugt wird, setzen wir dies natürlich um. Flexibilität ist in der Gastronomie eine Grundvoraussetzung.

CW: Welche Ziele verfolgen die ZFV-Unternehmungen mit dem Data Warehouse?
Koutsogiannakis: Wir importieren Daten über automatisierte Schnittstellen: erstens aus den Kassensystemen die Umsätze, zweitens aus dem Zeiterfassungssystem die Arbeitsstunden der Mitarbeiter, drittens aus einer Warenwirtschaft die Warenkosten und viertens aus unserem ERP-System die Budgets und Vorjahreszahlen. Nach der Verarbeitung im Data Warehouse stehen alle Informationen für unser BI-Reporting zur Verfügung.

> «Bei BI-Reports schauen wir heute in die Vergangenheit. Das soll sich ändern»
>
> Vassilios Koutsogiannakis, ZFV-Unternehmungen

CW: Welche Auswertungen machen Sie mit dem BI-Reporting heute?
Koutsogiannakis: Heute schauen wir in den Reports meist in die Vergangenheit: Wie haben sich die Kosten und Umsätze in den vergangenen Wochen, Monaten oder Jahren entwickelt? Bei den Betriebsleitern populär ist die Auswertung des Vortagsgeschäfts. →

Wir wollen auch einen Forecast machen können. Die Betriebsleiter sollen anhand der Daten planen können. Dazu wollen wir auch andere Quellen anzapfen wie Datenbanken für Feiertage und das Wetter. Das Ziel ist es, dass künftig für 14 Tage im Voraus geplant werden kann, wie sich der Betrieb und die Umsätze entwickeln werden. So lassen sich auch die Einkäufe und das Personal besser planen. Bei den Vorausplanungen ist der Faktor Wetter von besonderer Bedeutung etwa bei Betrieben wie dem Technorama in Winterthur oder dem Verkehrshaus in Luzern. Sie zählen bei schlechtem Wetter viel mehr Besucher, womit natürlich auch die Restaurants mehr Umsatz machen.

CW: Von welcher Infrastruktur sprechen Sie beim Data Warehouse – und bei den ZFV-Unternehmungen insgesamt?

Zur Firma

ZFV-Unternehmungen
wurde 1894 als «Frauenverein für Mässigkeit und Volkswohl» gegründet. Die Genossenschaft wollte den zahlreichen Zürcher Wirtshäusern alkoholfreie Kaffeestuben gegenüberstellen. Das strikte Alkoholverbot wurde erst 2001 aufgehoben. Heute ist ZFV mit mehr als 180 Betrieben sowie knapp 2800 Mitarbeitern eine der grössten Gastronomie- und Hotelgruppen in der Schweiz.
→ **www.zfv.ch**

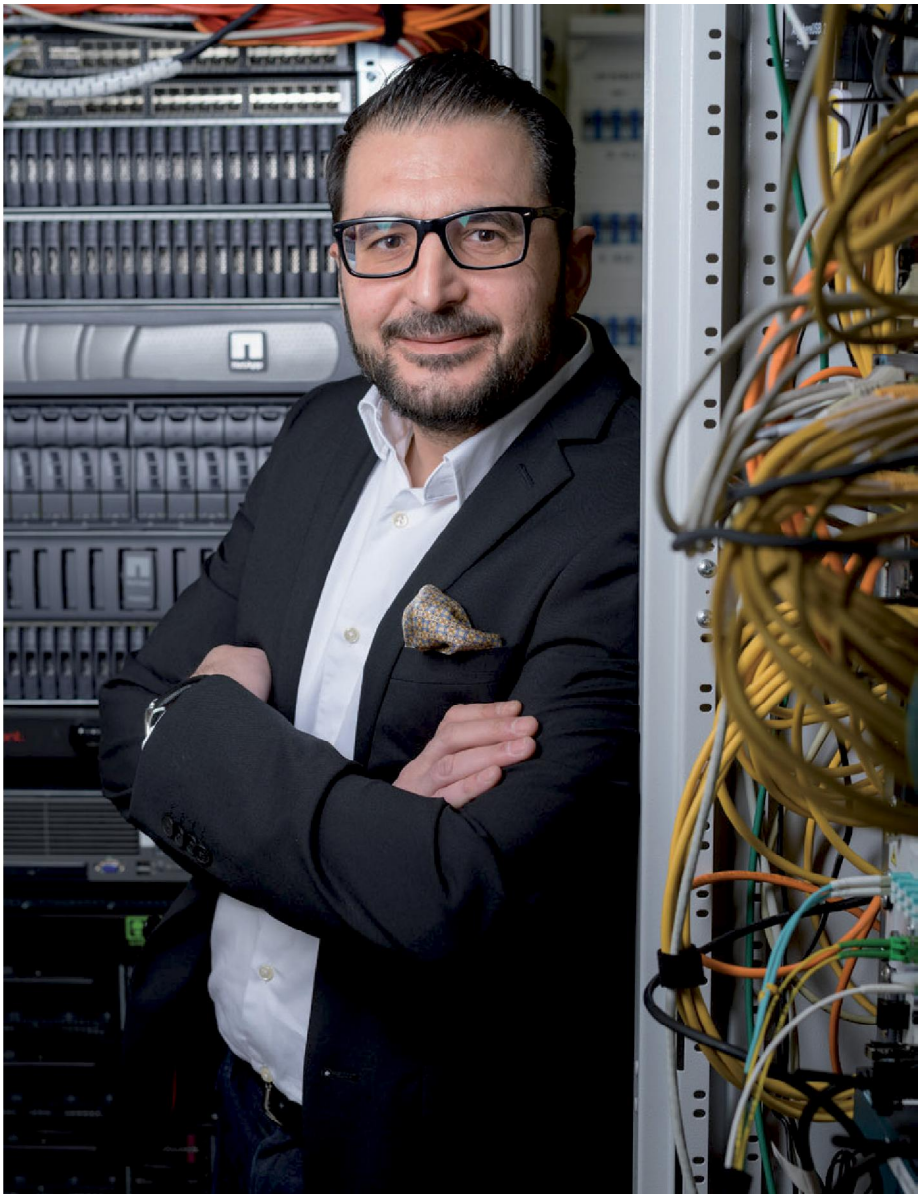
Koutsogiannakis: Wir betreiben am Hauptsitz in Zürich ein Rechenzentrum. Hier ist die komplette Server-Infrastruktur inklusive dem Data Warehouse virtualisiert. Um bei einem Ausfall schnell reagieren zu können, haben wir im Rechenzentrum in Lupfig bei green.ch ein Rack gemietet, in dem die identischen Systeme stehen. Das hat sich gut bewährt. Aktuell spiegeln wir die Daten alle drei Stunden, sodass wir im Desaster-Fall innerhalb kürzester Zeit wieder online sind. Die Netzwerkleitungen zu den beiden Standorten sind doppelt verlegt – und sie unterscheiden sich auch in der Technologie.

CW: Wie sieht die Infrastruktur in den Betrieben typischerweise aus?
Koutsogiannakis: Da gibt es grosse Unterschiede, je nach Anforderung des jeweiligen Betriebs. Die Spannweite reicht von kleinen Gastronomiebetrieben mit einem PC und einer Kasse über grössere Restaurants mit fünf PCs und zehn Kassen bis hin zu Hotels mit zehn bis zwanzig PCs, auf denen unter anderem das Reservationssystem läuft. Die Hotels sowie die grösseren Restaurationsbetriebe sind ausserdem doppelt vernetzt: über eine klassische VPN-VDSL-Leitung von green.ch und eine UPC-Koax-Verbindung als Backup. Wir setzen bewusst auf unterschiedliche Provider und Technologien, um maximale Ausfallsicherheit zu haben.

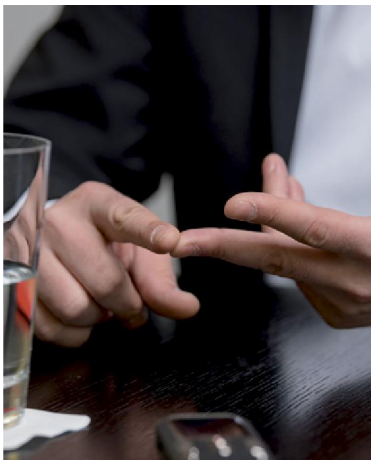
CW: Was war Ihr bisher grösster «gefühlter» Erfolg – und was die grösste Enttäuschung als Leiter IT?
Koutsogiannakis: Der grösste Erfolg ist mein Team. 2003 bin ich alleine gestartet. Über die Jahre durfte ich das Team aufbauen, die Kollegen teilweise aus anderen Unternehmen zum ZFV oder aus anderen Abteilungen in die IT holen. Wir sieben sind alle Quereinsteiger, die meisten mit Bezug zur Gastronomie. So können wir auf die Bedürfnisse in den verschiedenen Betrieben bestens eingehen, da wir diese von der Front persönlich kennen. Eine grosse Enttäuschung ist es für mich immer, wenn ein Anbieter eine versprochene Lösung nicht liefern kann. Aus meiner Sicht ist dies für beide Parteien frustrierend.

> «Mein persönlich grösster Erfolg ist mein Team»
>
> Vassilios Koutsogiannakis, ZFV

CW: Würden Sie anderen Firmen empfehlen, mehr Quereinsteiger in der IT zu beschäftigen? Ihr Modell funktioniert ja offenbar gut.



Der Quereinsteiger Vassilios Koutsogiannakis führt ein IT-Team von sieben Leuten



Vassilios Koutsogiannakis von ZFV ärgert sich über leere Versprechungen der Lieferanten

Koutsogiannakis: In unserer Branche definitiv, in anderen Sparten vielleicht eher weniger. Ich glaube, wir haben es hier mit einem Spezialfall zu tun. Meine Kollegen in der IT wissen, welche Bedürfnisse die Angestellten in den Betrieben tatsächlich haben und wie das Geschäft funktioniert. Auf all diese speziellen Bedürfnisse können wir in der IT gezielt eingehen.

CW: Wie steht die ZFV-IT im Vergleich mit dem Wettbewerb? Wo sehen Sie allenfalls noch Nachholbedarf?

Koutsogiannakis: Ich stehe in regem Kontakt mit den CIOs der Konkurrenz. Wir treffen uns immer wieder an Anlässen. Unsere Probleme sind sehr ähnlich. Die Budgets sind knapp, die Technologie je länger, je mehr vergleichbar. In meinen Augen stehen wir heute gut da. Mit der Vernetzung der Betriebe haben wir gute Voraussetzungen geschaffen für zukünftige Projekte. Die Datensammlung ist ebenfalls aufgegleist, wenn auch erst am Anfang.

CW: Wenn Geld keine Rolle spielen würde: Was würden Sie sofort abstellen? →

Anzeige

inova:
your business:our solutions

Seit über 20 Jahren vereint die inova:solutions AG Technologie- und Businesskompetenz zu leistungfähigen Software Lösungen für ihre Kunden.

Ob Individualprojekt oder Implementation von Standard-Komponenten aus unserem inova:desktop Modulkasten - wir stellen die Anforderungen unserer Kunden ins Zentrum.

Ihre Herausforderungen sind unsere Passion.

Knacknüsse? Peanuts

inova:solutions AG

Business Software aus der Schweiz - **www.inova.ch**
Güterstrasse 5-7 - 3072 Ostermundigen - info@inova.ch - +41 31 930 66 66

Koutsogiannakis: Das Fax würde ich sofort abschaffen. Diverse Lieferanten nehmen Bestellungen ausschliesslich per Fax entgegen, wofür wir diese Technologie weiterhin unterstützen müssen. Sie führt aber zu unnötigen Medienbrüchen, die natürlich gar nicht im Sinne unseres Data Warehouse sind.

Heute ist beispielsweise unsere Kreditorenbuchhaltung bereits digitalisiert, was viele Prozesse vereinfacht. Ungefähr 50 Prozent der Rechnungen kommen über Schnittstellen elektronisch in unsere Abacus-Buchhaltung. Von dort werden sie in die Inbox der Kostenstellenverantwortlichen weitergeleitet. Die Personen werden über die neuen Rechnungen informiert und können die Dokumente dann elektronisch visieren.

Aktuell arbeiten wir mit den Debitoren daran, unsere Rechnungen nur noch elektronisch zu übermitteln. Sie sollen in den ERPs dann den gleichen Weg nehmen wie bei uns.

CW: Sie sprechen von 50 Prozent elektronischen Rechnungen. Wie erreichen Sie die übrigen 50 Prozent?
Koutsogiannakis: Die anderen Rechnungen treffen per Post, Fax oder E-Mail ein. Diese Dokumente werden bei uns im Haus gescannt und in die Inbox der Kostenstellenverantwortlichen für die Visierung abgelegt.

CW: Was bedeutet für Sie selbst und die ZFV-Unternehmungen die digitale Transformation? Können Sie bitte Beispiele nennen?
Koutsogiannakis: Die Digitalisierung geniesst mittlerweile eine sehr hohe Aufmerksamkeit – in den Medien, der Gesellschaft, der Politik und der Wirtschaft. Meiner Meinung nach gibt es die Digitalisierung aber schon sehr lange. Wer bis anhin nicht auf den Zug aufgesprungen ist, hat ihn jetzt verpasst.

«Meine Idealvorstellung ist der kassenlose Shop ‹Amazon Go›»

Vassilios Koutsogiannakis, ZFV-Unternehmungen

Für mich besteht Digitalisierung aus dem Sammeln von Daten, mit denen intern die Geschäftsprozesse weitestgehend automatisiert werden können. Extern können die Daten dazu verwendet werden, jedem Kunden individuell auf ihn zugeschnittene Anwendungen oder Produkte anzubieten.

Der ZFV testet zurzeit verschiedene Lösungen für die Kunden: Die automatische Abrechnung mit dem Handy im Restaurant, dann das Servieren der Speisen am Platz inklusive dem Bezahlen und drittens einen Signalgeber, der den Gast benachrichtigt, wenn das Essen fertig zubereitet ist. Sie kennen das Modell beispielsweise von Vapiano. Die Herausforderung ist für mich dabei, den Kunden mit der digitalen Technik nicht zu überfordern. Wir müssen einen guten Mittelweg finden zwischen der Technologie und dem Komfort.

Dafür haben wir verschiedene Pilotprojekte lanciert: Im Zürcher Technopark können die Gäste zum Beispiel mit einer App das Essen vorbestellen. Daneben laufen Tests im «Free Flow», sprich dem automatischen Verrechnen im klassischen Personalrestaurant. Meine Idealvorstellung dabei ist aber der kassenlose Shop «Amazon Go»: Beim Betreten des Restaurants registriert sich der Besucher via App automatisch, konsumiert sein Essen und bezahlt beim Verlassen des Betriebes vollautomatisch.

CW: Woran fehlt es?
Koutsogiannakis: An der Technologie, an der Relation zwischen Kosten und Nutzen und an der Art der Ware. Bei «Amazon Go» sind die Produkte verpackt. In einem Restaurant können wir dem Gast nicht die Speisen alle einschweissen, nur, damit sie sich besser erfassen lassen. Hier benötigen wir andere Ideen, beispielsweise Teller mit RFID-Chips. Dann kann der grüne Teller für Salat anders verrechnet werden als der gelbe Teller für die Hauptspeise.

CW: An welchen Digitalprojekten arbeiten Sie in der Hotellerie?
Koutsogiannakis: Als grösste Schweizer Hotelgruppe mit 17 Häusern beobachten wir den Markt und die neuen Technologien natürlich sehr genau. Eine Idee ist der Self-Check-in und Self-Check-out, bei dem der Gast entweder schon von zu Hause oder im Hotel am Automaten ein- und auschecken kann. Dabei geht es nicht um das Abbauen von Personal, sondern um zusätzlichen Komfort für den Gast.

Vor drei Jahren haben wir für unsere Sorell Hotels eine neue Strategie verabschiedet. Sie sieht unter anderem vor, dass der Aufenthalt für den Gast ein tolles Erlebnis sein soll.

CW: Wie kann die IT das Hotelerlebnis verbessern helfen?
Koutsogiannakis: Indem die Mitarbeiter in den Hotels von administrativen Aufgaben befreit werden, damit sie mehr Zeit für die Gäste haben. So hat die IT im Rahmen der neuen Strategie dafür plädiert, alle Insellösungen in den Hotels durch ein zentrales Reservationssystem am Hauptsitz in Zürich abzulösen. Hier stellte sich auch die Frage, ob das zentrale System von uns selbst betrieben oder allenfalls aus der Cloud bezogen werden sollte.

Bei der Frage nach der Cloud galt es, diverse Aspekte zu berücksichtigen: beispielsweise die Sicherheit, den Datenspeicherort und die Verfügbarkeit. Wenn die Cloud ausfällt, können wir

Vassilios Koutsogiannakis leitet die IT der ZFV-Unternehmungen seit Dezember 2003

keine Reservierungen entgegennehmen. Letztendlich haben wir uns dann doch für eine Inhouse-Lösung entschieden, die natürlich ebenfalls redundant ausgelegt ist.

CW: Lassen Sie uns kurz beim Thema Cloud bleiben. Bei der Infrastruktur haben Sie sich gegen die Cloud entschieden, beim Reservationssystem ebenfalls. Gibt es Anwendungen, die Sie aus der Cloud beziehen?
Koutsogiannakis: Ja, die Anwendung für die Rezeptverwaltung beziehen wir heute aus der Cloud. Das Programm besitzt Schnittstellen zu unseren Lieferanten, die auch Informationen zu den Inhaltsstoffen, den Allergenen etc. bereitstellen. Anhand dieser Daten stellen die Betriebe das Rezept zusammen, nach dem die verschiedenen Menüs zubereitet werden. Anschliessend werden die Menüs in den Wochenplan der diversen Betriebe eingetragen, die sich jeweils auf den Webseiten abrufen lassen und unsere Gäste mittels E-Mail abonnieren können. Daneben speist die Anwendung auch die Menükartenbildschirme in den Restaurants.

Eine Herausforderung ist, eine Schnittstelle von der Cloud-Software in unser Data Warehouse zu entwickeln. Die Anbieter machen dabei viele Versprechen, die sie anschliessend nicht immer einhalten können oder wollen. Diese fehlende Flexibilität sehe ich als einen weiteren Nachteil der Cloud an.

CW: Ist es eine Option, die Rezeptverwaltung auch lokal zu betreiben?
Koutsogiannakis: Nein, das ist keine Option. Wir müssen alternative Wege finden, um die Informationen in unser Data Warehouse zu importieren. Denn prinzipiell sind wir heute mit der Cloud-Anwendung sehr zufrieden.

Für Vassilios Koutsogiannakis vom ZFV ist die Cloud eine Option bei der künftigen Infrastruktur

CW: Spricht etwas dagegen, auch die übrige Infrastruktur in die Cloud zu migrieren?
Koutsogiannakis: Wir sind nicht generell gegen die Cloud. Aber es ist immer ein Abwägen zwischen den Alternativen. Beispielsweise ist unsere Server-Infrastruktur mittlerweile am Ende ihres Lebenszyklus' angekommen, sodass im nächsten Jahr die Erneuerung der Systeme ansteht. Aktuell läuft gerade die Evaluation. Dabei prüfen wir natürlich auch die Optionen in der Cloud, genau wie die lokale Installation. Da wir schon eine weitgehend virtualisierte Umgebung besitzen, sind wir auf die Unterschiede bei den Offerten sehr gespannt. Dann müssen die Cloud-Anbieter noch gewährleisten, dass weder Sicherheit, Verfügbarkeit noch die Schnittstellen ein Problem sind. ←

Anzeige

Überprüfen Sie Ihre Sicherheit

Audits
Social Engineering, Phishing, Pentests, Vulnerability Scans

Konzepte
SIEM, Security Monitoring, Log Management

SOC
Security Operations Center in der Schweiz, Betrieb von Sicherheitskomponenten, Reaktion auf Sicherheitsvorfälle, Threat Detection + Intelligence

Cyber Security seit 1996
www.security.ch

Wanted: Threat Hunter
Jetzt bewerben!

terreActive
terreActive
terreActive
terreActive

Handeln Sie vor der nächsten
CYBER-ATTACKE
Schützen Sie sich jetzt.