



## RECHENZENTRUM

Racks professionell ausbauen

## MANAGED HOSTING

Fluch oder Segen

## SELF-SERVICE BI-TOOL

Datenanalyse von unterwegs

## SMART CITY SO GEHT LEBEN

Backup in der Cloud

# NEUE DATA PROTECTION STRATEGIEN

**Alex Fürst,**  
Acronis

Wie die Cloud Backup  
und Recovery verändert



IT-Outsourcing

# Offshoring nach Indien?

*Es gibt zahllose Beispiele, bei denen sehr viel Lehrgeld bezahlt werden musste und schlussendlich die Projekte dann gescheitert sind. Das muss nicht sein – die meisten dieser Projekte scheitern, weil entweder die innere Einstellung, die Erwartungshaltung oder die Vorbereitung mangelhaft war, oder weil das falsche Outsourcing-Modell gewählt wurde.*



**D**ie Motivation ist meist dieselbe: Fachkräfte sind in Deutschland rar, teuer und in der Regel schlecht verfügbar. Oft lässt es sich nicht vermeiden, dass ein Headhunter eingeschaltet werden muss. Damit sind schon die ersten 10.000 Euro verbraten. Hat man dann endlich einen geeigneten Kandidaten gefunden, muss man dessen Kündigungsfristen beachten, die oft im Bereich von 6 Monaten liegen. Zudem werden für ein etwas größeres Projekt meist mindestens 3-4 Personen benötigt – da sind schnell Unsummen verbraucht, bevor das eigentliche Projekt überhaupt begonnen hat.

Outsourcing nach Indien erscheint da schnell als gangbarer und kostengünstiger Ausweg. Aber Vorsicht: Sie sollten sich darüber im Klaren sein, was auf Sie zukommt. Bereiten Sie sich intensiv vor und wählen Sie das für Ihr Unternehmen richtige Modell.

Zunächst sollten Sie unbedingt ein „Cultural Training“ besuchen. Dort lernen Sie, Indien und Inder zu verstehen, Verhaltensweisen vorherzusehen und zu interpretieren, und Sie erfahren, was Ihre zukünftigen Mitarbeiter von Ihnen erwarten. Die Wahrscheinlichkeit eines

Scheiterns wird dadurch bereits um einige Grade reduziert.

## Outsourcing für den Mittelstand

Wenn ich hier den Begriff „Mittelstand“ nenne, meine ich nicht die mittleren und großen Unternehmen. Ich denke dabei an Agenturen und Softwarehäuser in der Größenordnung von 10-100 Mitarbeitern. Bei Endanwendern, die eine individuelle Software benötigen, bezieht sich diese Angabe auf deren IT-Abteilung.

Viele Mittelständler neigen dazu, Modelle ihrer großen Kunden nachzuahmen. Deutsche DAX-Unternehmen haben meist Projekte mit großen indischen Dienstleistern wie Infosys, Wipro, TCS oder Satyam. Davon kann ich kleineren Unternehmen nur abraten. Und abraten möchte ich auch von kleineren indischen Dienstleistern, die Ihnen „schlüsselfertige“ Projekte anbieten.

## Mehrkosten und Projektverzögerungen

Zunächst einmal: Bereits im Vorfeld benötigen Sie eine möglichst detaillierte Projektdokumentation, um überhaupt

ein aussagefähiges Angebot zu erhalten. Je genauer diese ist, umso weniger Hintertürchen für Mehrkosten können entstehen. Allerdings bedeutet dies für Sie eine sehr aufwändige Vorarbeit. Und seien Sie sicher: Während der Laufzeit des Projektes gibt es noch genügend Unklarheiten und Zusatzwünsche, die unweigerlich zu teils erheblichen Mehrkosten und Projektverzögerungen führen. Fazit: Eine schlüsselfertige Vergabe ist für ein Individualprojekt selten sinnvoll und unkalkulierbar.

Wenn Sie dann ein aussagefähiges Angebot erhalten haben und sich für einen Dienstleister entscheiden, werden Sie feststellen, dass Sie meist zwei Ansprechpartner haben: Einen für technische Details (projectleader) und einen für das Finanzielle (projectmanager). Meist erfahren Sie überhaupt nicht, wer genau und wie viele Personen mit wie viel Einsatz an Ihrem Projekt arbeiten. Das verstehen projectleaders zu verschleiern. Das Ergebnis: Alle Ihre Anforderungen und Anweisungen gehen durch mehrere Stufen, bevor sie umgesetzt werden. Das führt zwangsläufig zu Missverständnissen, Verzögerungen und Fehlern. Zudem arbeiten häufig wechselnde Personen am Projekt, was

**WEB-TIPP:**  
www.blafoc.com



„Als Indiennetzwerker und Gründer zahlreicher IT-Unternehmen in Deutschland kenne ich die Risiken eines IT-Outsourcings nach Indien ganz genau. Mit dem Konzept des Start-ups Heidelsoft lassen sie sich auf ein Minimum reduzieren.“

Günter Wiskot, Geschäftsführer der  
BLAFOC Black Forest Consulting  
GmbH

arbeiten genauso, wie mit den Mitarbeitern im eigenen Haus.

Hier kommt Ihnen ein Standort in Indien entgegen: Der Zeitunterschied beträgt lediglich 3,5 Std. (im Winter 4,5 Stunden), Arbeitsbeginn und -ende ist in Indien meist nach hinten verscho-

ben, sodass Sie nahezu deckungsgleiche Arbeitszeiten haben.

Die Infrastruktur wird von einem Dienstleister zuverlässig zur Verfügung gestellt. Dieser nimmt Ihnen auch die gesamte Bürokratie ab. Er sorgt für die Personalbeschaffung (meist ohne zusätzliche Headhunting-Kosten), stellt „Ihre“ Mitarbeiter an, zahlt die Gehälter und Gehaltsnebenkosten pünktlich und sorgt für ein angenehmes Arbeitsklima vor Ort. Und da die neuen Mitarbeiter weiter in Indien arbeiten, zahlen Sie nur die günstigen indischen Gehälter. Ihr Dienstleister fakturiert diese ohne Aufpreis zuzüglich einer Infrastrukturpauschale.

#### Gibt es Risiken?

Natürlich haben Sie, genau wie bei neuen Mitarbeitern in Deutschland, immer das Risiko, dass ein neuer Mitarbeiter doch nicht Ihren Ansprüchen genügt. In diesem Fall können Sie mit einer Frist von drei Monaten kündigen und Ihr indischer Dienstleister besorgt Ihnen einen geeigneten Ersatz. Kommen Sie überhaupt nicht klar, zum Beispiel weil Sie feststellen müssen, dass die Verständigung nicht klappt, dann können Sie auch den gesamten Vertrag nach drei Monaten kündigen. Das finanzielle Risiko ist auf jeden Fall geringer als eventuelle Vorlaufkosten beim Projekt-Outsourcing.

GÜNTER WISKOT

zu unterschiedlichen Qualitätsstufen, Dokumentationen und Codestrukturen führen kann. Dies wirkt sich auch später negativ auf die Wartbarkeit der Software aus.

#### Was ist also die Lösung?

Wir empfehlen, ein eigenes Team vor Ort aufzubauen. So etwas nennt sich beispielsweise ODC – Offshore Development Center, oder DIS – Dedicated IT-Staffing oder ähnlich. Es gibt dafür keine einheitliche Bezeichnung.

Bei diesem Modell kennen Sie alle Mitarbeiter, die an Ihrem Projekt arbeiten. Sie kennen deren Erfahrungshorizont, wissen, an welchen Projekten sie in der Vergangenheit gearbeitet haben, und können daher zumindest deren Fähigkeiten grob einschätzen: Sie stellen Ihre Mitarbeiter nämlich selbst ein!

Außerdem haben Sie die Hoheit über das gesamte Projekt. Es ist nicht erforderlich, dass bereits zu Beginn sämtliche Einzelheiten geklärt sind. Sie kommunizieren täglich mit Ihren indischen Mitarbeitern (zum Beispiel via Skype), prüfen den Projektfortschritt und geben Anweisungen für die nächsten Arbeiten. Sie arbeiten also mit diesen Mit-

### Heidelsoft Technologies

Heidelsoft Technologies Pvt. Ltd. bietet spezielles IT-Outsourcing nach einem Modell an, das speziell für deutschsprachige Klein- und Mittelbetriebe geeignet ist. Dabei sucht und findet das Unternehmen IT-Experten in Indien, die genau dem Anforderungsprofil des Kunden entsprechen. Diese arbeiten dann in den Räumen von Heidelsoft zu attraktiven indischen Konditionen exklusiv und direkt für den Kunden in Europa („Dedicated IT-Staffing“). So wird für eine reibungslose und ausfallsichere Infrastruktur gesorgt und deutschsprachige Kommunikation mit dem Kunden gewährleistet.

Heidelsoft Technologies ist ein deutschsprachiger IT-Dienstleister im südindischen Kochi, der auf Outsourcing-Services für deutsche Mittelständler, Kleinunternehmen und Start-ups spezialisiert ist. Das Unternehmen wird in Deutschland vertreten durch BLAFOC Black Forest Consulting in Ettlingen.

[www.heidelsoft-technologies.de](http://www.heidelsoft-technologies.de)