

Programmiert in Indien – weltweit im Einsatz

Christoffel-Blindenmission setzt beim IT-Outsourcing auf „India4IT“

Gemeinsam mehr erreichen – unter diesem Motto setzt sich die Christoffel-Blindenmission (CBM) weltweit für Menschen mit Behinderungen ein. Zur transparenten Verwaltung der über 700 Spendenprojekte nutzt sie das ERP-System Microsoft Dynamics NAV. Mit der Umstellung auf das neueste Release im Jahr 2013 stand die CBM vor komplexen Programmieraufgaben, die mit eigenem Personal allein nicht zu bewältigen waren.

Die Lösung: Ein Teil der Entwicklungs- und Programmierarbeit wurde nach Indien ausgelagert. Die Auswahl geeigneter Fachkräfte, die Bereitstellung von Arbeitsplätzen mit moderner IT-Infrastruktur sowie die komplette arbeitsrechtliche Abwicklung und Vertragsgestaltung übernahm die BEO GmbH.

Durch das Outsourcing steigerte die CBM die Effizienz in den Bereichen Softwareentwicklung und Prozessoptimierung deutlich. Die wichtigsten Vorteile sind eine flexible Projektsteuerung, der kurzfristige Zugriff auf qualifiziertes Personal, hohe Sicherheitsstandards und transparente Arbeitsbedingungen.

714 Projekte in 73 Ländern unterstützt die in Bensheim ansässige CBM aktuell. Allein in Indien werden über 100 Projekte gefördert, darunter Kooperationen mit Augenkliniken und Schulen. Koordiniert wird die Arbeit durch neun Regionalbüros in Afrika, Europa, Südamerika und Asien. Damit alle Leistungen genau da ankommen, wo sie gerade gebraucht werden, ist eine präzise Koordination von Personal und finanziellen Mitteln nötig. Dabei hilft die ERP-Software Microsoft Dynamics NAV, die die CBM im Jahr 2010 einfuhrte. Das System ermöglicht, die einzelnen Entwicklungsprojekte zu planen, die Budgetierungsphasen abzubilden und die Gelder termingerecht auszuzahlen. „Die Software ist ein zentrales Werkzeug, um unsere Entwicklungszusammenarbeit überhaupt durchführen zu können“, präzisiert Bastian van Mierlo, Teamleiter Applications bei der CBM. „Sie gewährleistet eine strukturierte Projektabwicklung sowie ein transparentes Controlling und unterstützt die immer wichtiger werdenden Aspekte der Accountability und des Monitorings. Nur so können wir erfolgreich unsere Ziele umsetzen.“

Die Software läuft – mit Know-how aus Indien

Wie bei allen seriösen wohltätigen Organisationen sind auch bei der CBM zwei Parameter maßgeblich für die Geschäftstätigkeit: geringe Verwaltungskosten sowie der transparente und zweckmäßige Einsatz der Spendengelder.



Diese Voraussetzungen gelten auch für die Betreuung der zentralen IT-Infrastruktur. „Im Jahr 2013 stand ein Update unseres ERP-Systems auf das neue Release an. Die Umstellung sollte zeiteffizient und mit einem möglichst geringen Budget erfolgen“, beschreibt van Mierlo die Herausforderung. Drei Alternativen standen für die Implementierung des Updates zur Auswahl: die Einstellung neuer Fachkräfte in der IT, eine Zusammenarbeit mit externen Dienstleistern oder die Auslagerung einzelner Softwareentwicklungsleistungen. Die effektivste Lösung für die CBM war Möglichkeit Nummer drei. „Wir wollten bei der Gestaltung unserer IT möglichst flexibel bleiben und auch in der Lage sein, neue Ideen zeitnah und unbürokratisch auszuprobieren“, begründet van Mierlo die Entscheidung für das Outsourcing einzelner Entwicklungsleistungen.

Full-Service-Betreuung der neuen Mitarbeiter

Das Management des so genannten IT-Outstaffings – also der Bereitstellung von Personal für den Betrieb der IT-Infrastruktur – übernahm die BEO GmbH. Dazu zählt die komplette Abwicklung aller arbeitsrechtlichen und vertraglichen Belange.

Außerdem stellt der Softwarehersteller sicher, dass Arbeitsgesetze und Tarifverträge jederzeit eingehalten werden. „Beim Recruiting hilft uns unsere langjährige Erfahrung am indischen Markt“, erklärt Swen Berbett, Leiter Indien-Outsourcing bei BEO. „Wir sind schon seit 18 Jahren in Indien aktiv und haben dort mit dem BEO Park seit 2011 auch eine eigene Niederlassung. Daher kennen wir die kulturellen Besonderheiten und profitieren vom direkten Zugriff auf den indischen Arbeitsmarkt.“ Im Idealfall ist eine Personalvermittlung binnen zwei bis vier Wochen möglich. „In der Regel können unsere Kunden dann nach acht Wochen die Zusammenarbeit mit den neuen Mitarbeitern starten“, präzisiert Berbett.

Die CBM führte innerhalb von einem Monat mit fünf passenden Fachkräften Bewerbungsgespräche über Skype. Die Wahl fiel anschließend auf eine Kandidatin, die bereits Projekterfahrung mit dem benötigten Softwareupdate mitbrachte. „Wir sind begeistert, wie schnell BEO uns geeignetes Personal vorgestellt hat“, so van Mierlo. „Schließlich war das Release gerade erst frisch auf dem Markt.“ Mit ihrem Bedarf an externen Programmierern ist die CBM nicht allein: Rund 50 hochqualifizierte Fachkräfte vermittelt BEO im Schnitt pro Jahr an deutsche Unternehmen, die so ihre eigene IT entlasten.



Reibungsloser Datentransfer auf der Strecke Indien-Deutschland

Für die neue CBM-Mitarbeiterin wurde im BEO-Park in Indien ein Büro mit maßgeschneiderter IT-Infrastruktur und Voice-over-IP-Telefonie bereitgestellt. Über einen Online-Zugang hat die Entwicklerin vollen Zugriff auf das ERP-System, die Entwicklungsumgebung sowie die internen Projektmanagement-Tools der Organisation. Die Einrichtung des Arbeitsplatzes erfolgte entsprechend den Sicherheitsrichtlinien der CBM: Virens Scanner, Firewalls und Spam-schutzprogramme werden ständig aktualisiert und gewährleisten so den permanenten Zugriff auf die IT-Systeme der CBM. Die Kommunikation und Zuweisung von Arbeitsaufträgen erfolgt über E-Mail, Skype und das interne Task-System der CBM. „Ich stehe eigentlich täglich mit der indischen Kollegin in Kontakt“, erzählt van Mierlo. Doch auch der CBM-IT-Administrator oder einzelne Projektverantwortliche tauschen sich bei Bedarf direkt mit Indien aus. „Das stellt für mich nicht nur eine Arbeitsentlastung dar. Auch der Informationsfluss wird beschleunigt“, weiß van Mierlo. Die neue Arbeitsteilung erleichterte die Implementierung des neuen Releases für Microsoft Dynamics NAV bei der CBM spürbar. Die Herausforderung bei dem Update: Die grafische Benutzeroberfläche wurde für den so genannten rollenbasierten Ansatz komplett umgestellt. Dabei erhält jede Person eine bestimmte Rolle, beispielsweise „Mitarbeiter Finanzbuchhaltung“, und bekommt dann im System automatisch eine individualisierte Benutzeroberfläche zugewiesen. Da es bei der CBM viele spezielle Aufgaben und Profiltypen gibt, mussten zahlreiche individuelle Rollencenter erstellt werden. Hierbei konnte sich die Organisation voll auf das Know-how aus Indien verlassen. Durch die Auslagerung dieser Programmierleistungen nahm die gesamte Umstellung weniger als ein Jahr in Anspruch – von der Planungsphase bis hin zur Implementierung und zum Go-live.

Mehr Kreativität dank flexibler Arbeitsgestaltung

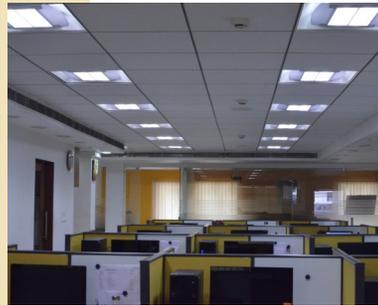
Ein weiterer Vorteil des IT-Outsourcings: Durch die enge Zusammenarbeit können neue Ideen ohne großen Vorlauf ausprobiert werden. Geschehen ist das beispielsweise bei der grafischen Darstellung der Spendenprojekte.

„Unsere indische Kollegin hat Beispiele entworfen, wie wir Projekte übersichtlich mit Diagrammen visualisieren können. Diese Idee haben wir dann auch flächendeckend für die CBM umgesetzt“, erklärt van Mierlo. Jeder Mitarbeiter und Projektmanager kann sich seine Projekte jetzt in Form von Grafiken aufrufen und sieht so zum Beispiel auf einen Blick das Verhältnis von verfügbarem Budget zu getätigten Auszahlungen.

„Die unkomplizierte Arbeitsteilung macht solche Experimente erst möglich“, resümiert van Mierlo. „Unsere indische Kollegin hat sich intensiv in das Thema eingearbeitet und kann flexibel neue Ideen zur Prozessoptimierung testen. Das wäre in dieser Form mit externen Dienstleistern nicht machbar.“

Überzeugende Ergebnisse

Die CBM profitiert bei der Auslagerung ihrer Programieraufträge von einem variablen Zugriff auf qualifiziertes Personal, der Unabhängigkeit von externen Dienstleistern und damit einhergehend von einer erhöhten Flexibilität bei der Softwarebetreuung.



Durch die Zusammenarbeit mit BEO kann sich die Hilfsorganisation außerdem darauf verlassen, dass die indische Kollegin unter guten Bedingungen arbeitet und dass Maßnahmen zum Arbeitsschutz eingehalten werden. „BEO hat uns zu Beginn der Kooperation die Büros und Räumlichkeiten in Indien gezeigt“, erklärt van Mierlo. „Gerade als Hilfsorganisation ist es uns natürlich wichtig, dass alle unsere Mitarbeiter mit ihren Aufgaben und Arbeitsbedingungen zufrieden sind.“ Nach gut einem Jahr intensiver Zusammenarbeit mit BEO als Outstaffing-Partner schließt van Mierlo eine Erweiterung der Kapazitäten in Indien im Bedarfsfall nicht aus. Vor allem in den Bereichen Business Intelligence und Reporting sieht er in Zukunft steigenden Personalbedarf. „Aufgrund der durchweg positiven Erfahrungen ist das Outsourcing für uns definitiv ein langfristiges Projekt“, so das Fazit von van Mierlo. „Dabei würden wir jederzeit wieder auf BEO als zuverlässigen Partner bauen.“

BEO - das Unternehmen

Die BEO GmbH mit Hauptstandort in Endingen bei Freiburg hat sich auf Softwareprodukte und Dienstleistungen für die Bereiche Zollabfertigung und Versandabwicklung spezialisiert. 1987 vom Geschäftsführer Clemens Sexauer gegründet, beschäftigt das Unternehmen inzwischen mehr als 150 Mitarbeiter an vier Standorten.

Die Produktlinien zur Zollabfertigung sowie zur Präferenzkalkulation und Sanktionsprüfung werden kontinuierlich an die aktuellen rechtlichen Vorgaben angepasst und gewährleisten für Anwender Rechtssicherheit und die permanente Einhaltung aktueller Vorschriften und Richtlinien.

Für den Versand bietet BEO Softwareanwendungen für die Packstück-, Sendungs- sowie die Gefahrgutabwicklung an. Alle Softwareprodukte von BEO sind modular konzipiert und sowohl als Inhouse- als auch als webbasierte Mietlösungen (SaaS) verfügbar.

Kontakt

Herr Swen Berbett
Ensisheimer Str. 6 - 8
D - 79346 Endingen
Telefon: +49 (0)7642-9003-43
Telefax: +49 (0)7642-9003-99
Email: service@beo-software.de
Internet: www.india4it.de

Christoffel-Blindenmission (CBM)

Die Christoffel-Blindenmission (CBM) zählt zu den größten und ältesten Organisationen der Entwicklungszusammenarbeit in Deutschland. Sie fördert seit über 100 Jahren Menschen mit Behinderungen in Entwicklungsländern.

Die Aufgabe der CBM ist es, das Leben von Menschen mit Behinderungen zu verbessern, Behinderungen zu vermeiden und gesellschaftliche Barrieren abzubauen. Die CBM unterstützt zurzeit 714 Projekte in 73 Ländern. Koordiniert wird die internationale Arbeit durch den internationalen Verein CBM e.V. mit Sitz in Bensheim und neun Regionalbüros in Afrika, Südamerika, Europa und Asien.

Kontakt

Herr Bastian van Mierlo
Christoffel-Blindenmission
CBM Deutschland e.V.
Nibelungenstraße 124
64625 Bensheim
Tel.: 06251 - 131-238
Fax: 06251 - 131-414
Email: bastian.vanmierlo@cbm.org
Internet: www.cbm.org