

INTERNATIONALISIERUNG SCHREITET VORAN

## Service ohne Grenzen

Multinational operierende Konzerne gehen verstärkt dazu über, ihren Service zu vereinheitlichen und über Ländergrenzen hinweg zu standardisieren. Und da Kundendienst heute ohne IT-Unterstützung kaum noch vorstellbar ist, bedeutet dies auch neue Herausforderungen für Software-Produzenten und IT-Dienstleister.

Die beim auf Projekt- und Servicemanagementsysteme spezialisierten Dortmundener Software-Haus Innosoft GmbH arbeitenden Projektleiter waren schon immer viel unterwegs. Auch wenn die Entwicklungsarbeit im Firmensitz erfolgt und sich viele Dinge längst auf digitalen Fernübertragungswegen regeln lassen, gilt es eine Softwareeinführung immer auch vor Ort beim Kunden zu betreuen. Doch während noch vor wenigen Jahren meist nur die Grenzen zu den Nachbarländern wie Schweiz und Österreich überschritten wurden, werden aktuell immer mehr Langstreckenflüge und Aufenthalte fern der Heimat nötig.

Viele der Innosoft-Projektleiter reisten im vergangenen Jahr mehrfach nach England und Spanien oder betreuten internationale Rollouts in den USA, Australien und Singapur. Ein Kollege war zum Beispiel im Dezember letzten Jahres kaum von einem vierwöchigen Besuch aus dem indischen Bangalore zurück, da ging es nach einer kurzen Rast an den Feiertagen Anfang Januar auch schon wieder auf die Reise nach Shanghai, zum chinesischen Sitz des Kunden. Auch hier war für die Implementierung der Software und Schulungen ihrer späteren Benutzer ein Aufenthalt von mehreren Wochen nötig.

### Interdisziplinäre Kooperation

Wenn global operierende Firmen ihre Prozesse aneinander anpassen und die in der Zentrale eingesetzte Software international ausrollen, müssen nicht nur mehrere Abteilungen interdisziplinär zusammenarbeiten, sondern auch IT-Experten unterschiedlicher Anbieter an einen Tisch gebracht werden. Schließlich muss gewährleistet sein, dass der

Datenaustausch zwischen den verschiedenen Systemen ohne Probleme wie Medienbrüche oder Performance-Einbußen vonstattengeht.

Als in Bangalore das Go-live des CRM von SAP und der Einsatzplanung (inklusive GeoMap) von Innosoft realisiert wurde, war ein Dutzend Experten aus Deutschland angereist, um vor Ort den reibungslosen Ablauf zu überwachen und Schulungen durchzuführen. Manche Leute wurden sogar exklusiv für die Umsetzung dieses Projekts eingestellt, in das drei große Abteilungen involviert sind. Ziel des Projekts war es, die bislang nur regional stattfindende Service-Planung in ein zentrales Dispatching zu überführen.

Begonnen hatte beispielsweise ein Projekt bereits im August 2017, als Innosoft-Projektleiter Thomas Loeber für zwei Wochen in die USA flog, um den internationalen Rollout in Minneapolis anzustoßen. Die Anbindung kleinerer Standorte geschieht auch oft remote von Dortmund aus, doch bis Juni 2018 stehen noch Reisen nach Japan und Südkorea an, eventuell danach auch noch Besuche in Singapur, Brasilien und bei diversen europäischen Standorten.

### Sprachbarrieren überwinden

Als kleinstem gemeinsamen Nenner wird als Benutzersprache (auf der Softwareoberfläche) sowie bei den Schulungen der Key User natürlich Englisch ausgewählt. Je weiter sich die Nutzung jedoch von den Metropolen weg bewegt, desto eher treten Sprachbarrieren zutage, weshalb aktuell auch gerade daran gearbeitet wird, die Inhalte der Innosoft-Programme neben den bislang implementierten Sprachen Deutsch, Englisch, Französisch, Niederländisch,



Innosoft-Projektleiter Thomas Loeber (re.) und Sampath Kumar, SAP Koordinator des Kunden

Spanisch, Italienisch und Chinesisch nun auch noch auf Japanisch einzupflegen.

Der Aufwand ist groß, zahlt sich aber später zweifelsohne aus. Neben dem quasi „grenzenlosen“ Austausch zwischen den internationalen Standorten lassen sich beispielsweise auch Lizenzgebühren sparen, denn dank des für die Einsatzplanung von Innosoft geltenden Concurrent-User-Prinzips kann eine Lizenz von mehreren Disponenten in verschiedenen Zeitzonen („Follow The Sun“-Prinzip) benutzt werden.

Auch aus anderem Grunde „rechnen“ sich die durch die zahlreichen Reisen anfallenden Kosten, wie Thomas Loeber erklärt: „Man kann sicherlich vieles mithilfe von Telefonkonferenzen und Teamviewer-Sitzungen klären, aber letztendlich ersetzt nichts das direkte Aufeinandertreffen und den persönlichen Austausch vor Ort.“ Denn Kommunikation findet ja auch auf nonverbaler Ebene statt, außerdem gilt es, die Eigenheiten der jeweiligen Kulturkreise zu berücksichtigen. „Mancher fragt aus Höflichkeit vielleicht am Telefon nicht nach, wenn er etwas nicht verstanden hat. Aber bei der Schulung oder im Meeting vor Ort kann ich darauf direkt reagieren.“