

Erfahrungsbericht Nearshoring Team



Dieser Bericht dokumentiert aufschlussreiche Erfahrungen einer arbeitsteiligen Vorgehensweise im Nearshoring der Softwareentwicklung aus Sicht eines Kunden und welchen Herausforderungen sich ein mehrsprachiges Team gestellt hat.

Welche Rolle dabei die Kommunikation und das Service-Management von ServiceFactum spielte, lesen Sie hier am Beispiel des folgenden Projekts: Relaunch einer Unternehmens-Webseite mit einem osteuropäischen Entwicklerteam. Eine Mitarbeiterin, in der Rolle des Product Owners, schildert ihre Erfahrungen.

Der Erfolg hängt von den Vorbereitungen ab.

Bei mir liefen die Fäden organisatorisch und inhaltlich zusammen. Wie sollte ich bei meinem ersten Nearshoring Projekt sicherstellen, dass die Qualität der Arbeit stimmt, wie den engen Zeitplan einhalten und wie kann ich die Fäden selbst in der Hand halten? Trotz der sprachlichen und kulturellen Unterschiede sollten wir ja das Gleiche meinen und nicht unnötig Zeit und Arbeit verschwenden.

Gegenseitiges Verständnis und Vertrauen aufbauen.

Persönliche Kommunikation? Kann doch jeder! Persönliche Kommunikation unternehmensübergreifend, mit einem Team an einem anderen Standort, stellt jedoch eine Herausforderung dar. Die Anfangsbesprechung startete per Skype Video, mit dem Service-Manager von Service Factum als Moderator. Neu für mich war, dass diese Zusammenkünfte gleich mehrere Funktionen erfüllen: "To get in touch" - Zusammenkommen zu einem virtuellen Meeting - wie der Service-Manager entspannt vorführte - Small Talk und Arbeitsgespräch. Wir vereinbarten als Gesprächsgrundlage die Präsentation der Ergebnisse via Bildschirmübertragung mit Frage- und Antwortmöglichkeit. Darüber hinaus auch "live" das Einarbeiten und Weiterführen von Veränderungen und Erweiterungen.

Je konkreter - je besser die Arbeitsergebnisse.

Zunächst erstellte ich eine englische Kurz-Spezifikation der Anforderungen. Den Aufwand dafür wollte ich möglichst durch persönliche Kommunikation und Interaktion reduzieren.

Erste Ergebnisse sahen jedoch ganz anders aus, als besprochen. Gebetsmühlenartig sagte ich dem osteuropäischen Team, was ich erwartete. Mit “yes, no problem” stimmte der Projektleiter meinen Ausführungen zwar zu, was aber zu keiner wesentlichen Verbesserung führte.

Mit Hilfe des unterstützenden Service-Managers kamen wir aus dieser Sackgasse. Die Probleme sollten zwar angesprochen werden, aber auf eine Art, bei der alle Beteiligten das Gesicht wahren konnten. Wir starteten gemeinsam:

- Der Teamleiter gab zu Beginn Feedback, wie er und sein Team die Aufgaben verstanden hatten und offene Detailfragen wurden sofort geklärt oder in einem separaten Meeting besprochen.
- Damit sich keine Fehler in der Weitergabe der Anforderungen einschleichen, wurde das Team zugeschaltet und anhand der To-do-Liste, die Aufgaben im Detail durchgesprochen. Einzelne Aufgaben wurden in kleine Teilschritte portioniert.
- Den Projektfortschritt haben wir wöchentlich verfolgt. Ich wusste mittlerweile genau, wann und wie ich konkret bei meinen osteuropäischen Kollegen einhaken musste.

Mitverantwortung für das Projekt übernehmen.

Allerdings verlief der Entwicklungsprozess langsamer und zäher als vom Auftraggeber vorgegeben. Das Team lieferte gute Detailergebnisse, jedoch weniger, als mein Zeitplan vorsah. Zunächst besprach ich das Problem mit dem Service-Manager, der das Thema beim Management des Entwicklungszentrums eskalieren ließ. Erfolgreich! Wie sich herausstellte, waren die Entwickler zwischendurch auch in einem zweiten Projekt aktiv. Er vereinbarte eine höhere Priorisierung für unser Projekt was zur Beschleunigung wesentlich beitrug.

Sprints für eine hohe Effektivität.

Auf Empfehlung des Service-Managers unterteilte ich das Projekt in verschiedene Entwicklungsschritte (Sprints), sodass der Auftraggeber jeweils einen Teil der Ergebnisse erhielt, um diese dann zu testen. Im “Steering-Meeting” präsentierte ich dem Auftraggeber die notwendigen Projektstufen zur Freigabe. Glücklicherweise wollte der Auftraggeber sehr gerne Mitverantwortung übernehmen und wir vereinbarten, dass er im weiteren Verlauf die abgeschlossenen Teilergebnisse abnehmen und den nächsten Schritt genehmigen würde.

Fazit

Mit wesentlicher Unterstützung des Service-Managers von ServiceFactum verschwand

meine Schwellenangst vor Nearshoring schnell und ich konnte im weiteren Verlauf das Projekt mit hoher Qualität erfolgreich abschließen. Das [Service-Management](#) führte zu einer effizienten gemeinsamen Ausrichtung im verteilten Team.

Ich lernte dabei, dass Kommunikation im Nearshoring klar und eindeutig sein muss, damit Anforderungen nicht falsch interpretiert werden. Durch persönliche Kommunikation und Interaktion wurden Mehrdeutigkeiten reduziert, Missverständnisse ausgeräumt und schnelle Rückmeldungen erzeugt. Eine Echtzeit-Zusammenarbeit sorgte zudem für bessere Ergebnisse.