

Vom Studierzimmer zur Videokonferenz mit indischen Kollegen

Der erste Job nach dem Studium will wohl ausgesucht sein. Mein Weg führte mich nach dem Bachelor in Wirtschaftsinformatik zur Accenture Schweiz AG. Dort habe ich in drei Jahren punkto interkulturelle Zusammenarbeit viel erlebt.

Es ist Februar 2014, die Prüfungen vom 7. Semester Wirtschaftsinformatik sind vorbei, und ich gönne mir mit Freunden Ferien in den USA. Schliesslich solle man sein Gehirn nach solchen Leistungen belohnen – Sirup und Schokolade hatte ich bis zu diesem Zeitpunkt genug. In den vergangenen Monaten habe ich über 50 Bewerbungen verschickt, die Rückmeldungen der Firmen war nicht so positiv wie gedacht, jedoch konnte ich zwei Vorstellungsgespräche ergattern. Eines beim SRF in Bern als Junior SAP ABAP Programmierer und das andere bei Accenture in Zürich als Business Analyst – 2100 Angestellte vs. 294 000 Angestellte. Welche Firma passt wohl besser zu mir? Am Ende der beiden Vorstellungsgespräche liegen bei mir zwei Arbeitsangebote auf dem Tisch. Nun stellt sich bei mir die Frage, welche von beiden besser zu mir passt. Nach vielen langen Gesprächen mit Mitstudenten, Freunden, Eltern sowie meiner Freundin wurde ich nicht wesentlich entschlossener, denn beide Firmen hatten ihre Vor- und Nachteile. Soll mein Arbeitsort Bern sein in einem kleinen Team? Oder suche ich die Herausforderung in einem weltweit tätigen Unternehmen in verschiedenen Teams? Fragen über Fragen...

Den entscheidenden Hinweis gab ein Schild am Flughafen.

Nun denn, die Ferien standen an und die Frage, zu welcher Firma ich nach dem Studium will, nahm ich mit auf den Flug von Frankfurt nach San Francisco. Nach vielen Stunden in der Luft kamen wir endlich in den Vereinigten Staaten von Amerika an. Rasch weiter zum Transfer-Gate, um auf den Anschlussflug nach Honolulu zu warten. Beim Herumschlendern auf dem Flughafen sah ich ein Werbeschild von Accenture: «We helped Roche streamline the diagnostics process, giving doctors and patients something to smile about.» Von da an wusste ich, zu welcher Firma ich gehen werde.

Am 31. Juli 2014 ging es zum Hauptsitz nach Zürich in Anzug und mit Krawatte, um meine zukünftigen Arbeitsutensilien abzuholen. Per 2. August 2014 ging es für mich und 168 andere – aus der Schweiz, Deutsch-

land sowie Österreich – nach Frankfurt. Die ersten zwei Wochen wurden wir in kleineren Klassen in die ganze Projektmethodologie sowie in die verschiedensten Tools von Accenture eingearbeitet. Zurück in der Schweiz ging es auf zum ersten Projekt, nämlich zu einem grossen Schweizer Pharmakonzern in Rotkreuz. Im Team von rund 20 Leuten war es meine Aufgabe, neue Prozesse, welche aus dem Projekt entstanden, zu dokumentieren, optimieren und vorzubereiten auf das Outsourcen nach Bangalore in Indien. Für mich eine neue und spannende Erfahrung.

Da in Indien Beziehungen zwischen den Mitarbeitenden sehr wichtig sind, plante ich in meinen ersten Arbeitsabläufen regelmässige Videokonferenzen ein, bei denen ich das Team kennenlernte, und wir gemeinsam über die bevorstehenden Arbeiten sprachen. Auf die Zusammenarbeit mit einem internationalen Team war ich sehr gespannt.

«Nichts ist so beständig wie die Veränderung.»

Mit dem Kunden ging ich nochmals sämtliche Prozesse durch und zusammen schauten wir, wo diese zu optimieren oder noch aktuell sind. In den nächsten Schritten schauten wir gemeinsam via Skype die Prozesslandkarte an und teilten die Prozesse in kleinere Arbeitspakete ein. Alle Arbeitspakete legte ich dann auf einen Zeitstrahl und teilte die Arbeiten somit für mich sowie das Team in Indien ein. Danach dokumentierte ich sämtliche Prozesse. Dies beinhaltete Beschriebe, wann die Arbeiten ausgeführt werden sollten, welche Qualitätskriterien erfüllt werden müssen, wie lange man für die Arbeiten haben darf, welche Stellen bei Problemen zu kontaktieren sind sowie welche Tools benötigt werden. In regelmässigen Meetings verlegten wir somit die Prozesse von Rotkreuz nach Bangalore – eine sehr spannende und intensive Zeit. Die grösste Herausforderung war – wie in vielen anderen Projekten – die Zeit und die Zeitverschiebung zwischen der Schweiz und Indien. Unter dem Strich blieben uns pro Tag nur gut fünf Stunden Zeit. Denn um 14:30 Uhr MEZ machten unsere indischen Mitarbeiter bereits Feierabend. Schnell merkte ich, dass beim Outsourcen der Arbeiten die Arbeitsschritte genauestens dokumentiert sein mussten. Sachen, die mir selber als selbst-



verständlich erschienen und ich deshalb nicht dokumentierte, führten meine indischen Kollegen bei der Durchführung der Tasks gar nicht durch. Nach etlichen virtuellen Meetings waren die Arbeiten nach drei Monaten abgeschlossen und alle Prozesse erfolgreich nach Bangalore ausgelagert. Nach diesem spannenden Projekt ging es für mich weiter zu einem neuen Projekt nach Bern bei einer Schweizer Grossbank.

Schaue ich zurück, hat mich die Berner Fachhochschule auf mein Berufsleben sehr gut vorbereitet. Speziell hervorheben möchte ich Module wie IT Governance & Compliance, Projektmanagement, Business Englisch, Informationsmanagement und das wohl wichtigste für diesen Text – und für meine jetzige Arbeit – Cross Cultural Training & Teamwork (CCTT). Vom Modul CCTT habe ich bei diesem Projekt wohl am meisten profitiert, da ich einige Schritte, welche ich damals im Unterricht von der Dozentin sowie den/die Gastredner/-innen mitbekommen habe, erfolgreich von der Theorie in die Praxis überführt.

Das Plakat, welches mir am Transfer-Gate von San Francisco die Entscheidung für die Jobwahl abgenommen hat, begegnet mir in meinem Arbeitsalltag immer wieder. Gerne erinnere ich mich daran, wie ich mit meinem American Coffee in der Hand vor diesem Plakat eine wegweisende Entscheidung getroffen habe. Jetzt weiss ich, dass sie richtig war. ■

Die «Golden Rules» zur Zusammenarbeit mit indischen Mitarbeitenden:

Business Etiquette (Golden Rules)

- Titles and status (determined by age, education and profession) are very important.
- Business communication styles are formal or informal depending on the level or status of the participants.
- When delegating a task, be precise about what needs to be done and how. An unacceptable workload or incorrect estimation of time may be difficult for employees to identify and/or raise as areas of concern. Employees are unlikely to speak up/complain, but will instead work harder.
- Relationships are very important. Focus first on getting to know each other as individuals. Do not focus on getting a specific task done if it jeopardizes maintaining a harmonious relationship.
- Long-lasting business relationships are highly valued and based on trust over time.
- People typically keep more than one option open and try to pursue these in parallel until the very end.

Steckbrief zum Autor

Name: Ademi
Vorname: Amir
Abschlussjahr: 2014
Studium: Bachelor Wirtschaftsinformatik
Arbeitgeber: Accenture AG Switzerland
Funktion: Business and System Integration Team Lead
Hobbys: Basketball spielen, Ski fahren, reisen, kochen
An der BFH habe ich besonders geschätzt:
 Gastvorträge von Leuten aus der Praxis.
 Die Grösse der Klassen im Vergleich zur
 Universität machen viel aus und wirken sich
 positiv auf das Klima der Studierenden aus.



Amir Ademi
 Business and System Integration Team Lead
 Accenture AG Switzerland