



[ Outsourcing ]

# Dienstleistungen für ganz Europa

## Shared Services- und Outsourcingprojekte in Tschechien

**In weniger als zwei Flugstunden von allen europäischen Metropolen aus zu erreichen, qualifizierte Arbeitskräfte, eine gute Infrastruktur und EU-Mitglied – Tschechien und vor allem Prag scheinen prädestiniert für das Outsourcinggeschäft. Inzwischen finden Investoren aber nur noch mit Geduld und jeder Menge Kreativität genügend Arbeitskräfte.**

Das DHL-Logo ist schon von weitem zu erkennen. Nur verbirgt sich dahinter kein Gebäude, sondern es sind aus der Erde ragende riesige Röhren. „Unsere Notstromaggregate. Und unterirdisch lagern noch zwei Öltanks“, erklärt James Harvey, Leiter der Abteilung Support Services bei DHL IT Services weltweit. „Damit können wir eine Woche autonom von der städtischen Stromversorgung arbeiten.“ Das war eine der Voraussetzungen für die Ansiedlung der DHL IT Services Europe s.r.o. im Gebäude neben den Aggregaten Ende 2004 im „Business Technology Park Chodov“ im Südosten von Prag mit einem IT Services Data Center. Eine andere die gute Verkehrsinfrastruktur

mit der nahe gelegenen Autobahn und der Metrostation Chodov in nur fünf Minuten fußläufiger Entfernung.

Die DHL IT Services Europe in Prag ist eines von insgesamt vier IT-Datenservicezentren des Unternehmens. Die anderen sind in Bonn, Scottsdale, Arizona und Cyberjaya, Malaysia, angesiedelt. Das Unternehmen bezweckt mit der Standortwahl, 24 Stunden am Tag erreichbar zu sein. Die Zentren in Bonn, Cyberjaya und Prag verfolgen dabei eine Strategie, die in der Unternehmenssprache „follow-the-sun-policy“ heißt.

In den DHL-IT-Datenservicezentren werden sämtliche Computeraktivitäten gebündelt. So stellen sie zum einen eine ständige Kontrolle des gesamten IT-Systems sicher. Zum anderen werden hier auch neue Softwarelösungen für das Unternehmen sowie für externe Kunden entwickelt. „Allerdings lagern wir solche Arbeiten dann auch teilweise an Spezialisten zum Beispiel in Indien aus“, sagt Harvey.

### Prag – Topdestination weltweit

In einer der ersten umfassenden Studien zum Thema Outsourcing in die Länder Mittel- und Osteuropas aus dem Jahr 2004 nennt Capgemini Kriterien,

die für eine gelungene Standortwahl erfüllt sein sollten. Darunter fallen die Verfügbarkeit von Personalressourcen und die Höhe der Personalkosten, eine gute Infrastruktur, ein stabiles und sicheres Wirtschaftsklima sowie das Vorhandensein internationaler Lieferanten vor Ort. Als Softskills werden auch die Lebensbedingungen für entsandte Mitarbeiter (Expats) bewertet. Prag landete zusammen mit den polnischen Städten Warschau, Kraków, Wrocław und Poznań sowie der ungarischen Hauptstadt Budapest in der Spitzengruppe der empfehlenswerten Destinationen. Die tschechischen Städte Brno und Ostrava folgten bereits in der zweiten Gruppe.

Die 2006 veröffentlichte Studie der Beratungsagentur A.T. Kearney „Global Services Location Index 2005“ bestätigt dieses Ergebnis und sieht Tschechien im Bereich Outsourcing als Topdestination in Europa und an siebter Stelle weltweit.

Auch DHL hatte sich 2003 insgesamt 17 verschiedene Länder in Europa angeschaut. Zu der Zeit beschloss das Unternehmen, seine IT-Dienstleistungen mit denen der Deutschen Post World Net (DPWN) zusammenzulegen. Der alte Standort im englischen

Staines nahe des Londoner Flughafens Heathrow war für diese Zwecke zu klein geworden. „Ob Sie nun 50 Meter weit umziehen oder einige Tausend Kilometer, das ist aus Kostengründen fast egal“, sagt Harvey. Also kam auch das europäische Ausland in Betracht. Unter allen möglichen Destinationen belegte Prag zunächst nur den dritten Platz. „Hier haben wir aber letztendlich die beste Balance zwischen all unseren angelegten Kriterien gefunden“, erklärt Harvey die Wahl. Ein wichtiger Punkt dabei waren die guten Verbindungen vom Prager Flughafen aus in alle wichtigen Städte Europas in weniger als zwei Stunden. Außerdem gab die Verfügbarkeit von qualifizierten Arbeitskräften einen Ausschlag. Wer bei DHL IT Services Europe in Prag arbeitet, braucht neben einer Qualifikation im IT-Bereich auch gute Kenntnisse in der Unternehmenssprache Englisch. Große Bedeutung hatten bei der Standortwahl auch das stabile Wirtschaftsklima und die Unterstützung durch die tschechische Regierung vor allem bei der Beschaffung von Aufenthaltsgenehmigungen für ausländische Mitarbeiter. Außerdem verhalf CzechInvest dem Unternehmen zu staatlichen Subventionen und Ausbildungsstipendien, was Harvey als weiteren Investitionsanreiz bezeichnet.

Mit 600 Servern und 30 Mitarbeitern zog DHL IT Services 2004 in ein Übergangsquartier im Prager Stadtteil Karlín, kurze Zeit später mit inzwischen 120 Mitarbeitern in das heutige Gebäude im Technologiepark. „Ende 2006 beschäftigten wir in unserem IT Services Data Center in Prag schon 1.100 Leute“, sagt Robert Poulson, Leiter der Abteilung Personalbeschaffung bei DHL IT Services Europe in Prag. Die Rekrutierung von so einer Menge Arbeitskräften ist in einer Stadt, in der nach volkswirtschaftlichen Gesichtspunkten mit etwa drei Prozent Arbeitslosigkeit Vollbeschäftigung herrscht, keine leichte Sache. „Aber wir sind eben ein guter Arbeitgeber. Wir bieten eine Karriere in einem internationalen Unternehmen und decken dabei sämtliche IT-Berufe ab“, meint Poulson. „Deshalb kriegen wir genügend Leute.“ So gingen mehr als genug Bewerbungen ein, aber längst nicht jeder Kandidat erfülle die gestellten Ansprüche. Auch deshalb nimmt Poulson die Ansiedlung immer neuer Servicezentren in Prag und Tschechien sportlich: „Damit wird der Markt größer und letztlich steigt auch die Qualifikation der Arbeitskräfte.“ Außerdem sucht DHL IT Services Europe nicht nur auf dem lokalen Markt nach Mitarbeitern: Insgesamt werden hier Menschen 65 unterschiedlicher Nationalitäten beschäftigt. Robert Poulson selbst lebt und arbeitet seit zwölf Jahren in Prag.

### Shared Services Week 2007

Als erste Konferenz in Mittel- und Osteuropa zum Thema Shared Services findet die „Shared Services Week 2007“ vom 21. bis zum 24. Mai in Prag statt. Mehr Informationen unter: [www.iqpc.com](http://www.iqpc.com)

#### KONTAKT

natalia.kovacikova@czechinvest.org  
[www.czechinvest.org](http://www.czechinvest.org)

„Das ist einfach eine wunderschöne Stadt“, schwärmt er. „Das Freizeitangebot und die Internationalität locken viele Ausländer und sind ein großer Standortvorteil in punkto Personalbeschaffung.“

### Kampf um Arbeitskräfte fordert Kreativität

Über einen stagnierenden Markt und fehlende Konkurrenz vor der Haustür kann sich DHL wahrlich nicht beschweren. Allein im „Business Technology Park Chodov“ haben sich Unternehmen wie Accenture Services s.r.o. oder die Dell-Tochter Dell Computers s.r.o. mit Servicezentren eingerichtet.

Daneben ist auch SAP mit einem Shared Services Center in Prag vertreten. Im „Avenir Business Park“ im Südwesten Prags gelegen, beschäftigt das SAP Business Services Centre Europe, s.r.o. (BSCE) rund 360 Menschen aus 32 verschiedenen Ländern. Knapp 80 Prozent kommen aus dem lokalen Markt in Tschechien und der Slowakei. Insgesamt 25 verschiedene Sprachen werden hier gesprochen, Unternehmenssprache ist wie auch bei DHL Englisch. Frauen stellen mit 70 Prozent den Großteil der Mitarbeiter. „Das ist aber reiner Zufall, wir haben es nicht darauf angelegt, fast nur Frauen einzustellen“, kommentiert Walter Feiler, Geschäftsführer des BSCE diese Zahlen. Sehr wohl legt es SAP aber darauf an, gut ausgebildete Leute zu bekommen. Bisher mit Erfolg: 70 Prozent der Angestellten haben einen Hochschulabschluss. Wichtigstes Einstellungskriterium ist die Kenntnis von mindestens zwei Fremdsprachen.

Das SAP Shared Services Center ist vor allem Ansprechpartner für SAP-Mitarbeiter aus vielen Standorten in Europa. So werden hier Reisekosten und Gehälter abgerechnet, Mitarbeiter beraten oder eine Vorauswahl an Bewerbern für einzelne Standorte

## Tschechien kennen wir wie unsere eigene Westentasche



Täglich sind wir für unsere Kunden in Tschechien unterwegs. Wann testen Sie uns?

SCHMALZ+SCHÖN Eastcargo GmbH  
Ringstraße 39-41  
D-70736 Fellbach

Ihr Ansprechpartner:  
Andreas Grimmeißer  
Tel. +49 711 57567-600  
[eastcargo@schmalz-schoen.de](mailto:eastcargo@schmalz-schoen.de)  
[www.eastcargo.eu](http://www.eastcargo.eu)

Stückguttransporte | Teil- und Komplettladungen  
Schwerlasttransporte | Projektentwicklung

Tschechien, Polen, GUS-Staaten, Baltikum, Rumänien,  
Bulgarien, Slowakische Republik, Serbien, Kroatien,  
Slowenien, u.v.m.

Osteuropakompetenz mit westlicher Qualität



**SCHMALZ+SCHÖN**  
EASTCARGO GMBH



Zum Kontrollraum bei DHL in Prag haben nur wenige Leute Zugang. Von hier aus kann das gesamte Softwaresystem des Unternehmens weltweit gesteuert werden.

in Deutschland und Irland getroffen. Das BSCE unterteilt sich in drei große Bereiche: Finance & Administration Services, Human Resources Services sowie Telecoverage. Der letzte Bereich ist der kleinste. Von hier aus werden potenzielle SAP-Kunden in verschiedenen Ländern Europas angesprochen. Daher braucht das Service-Center eine hohe Anzahl von Mitarbeitern mit unterschiedlichen Sprachkenntnissen.

Im August 2004 hatte sich SAP für Prag als Standort für das Callcenter entschieden und dort im September desselben Jahres die Tochter SAP Business Services Centre Europe, s.r.o. gegründet. 19 verschiedene Städte hatte sich das Unternehmen als mögliche Destinationen für das Shared Services-Projekt angeschaut, Budapest und Prag kamen in die Endauswahl. „Warschau wäre vielleicht auch noch in Frage gekommen, da fehlten uns aber ein wenig die Internationalität und damit die Sprachenvielfalt. Die finden wir in Prag“, sagt Feiler. Und die findet man auch in den Büroräumen von SAP: Überall stehen kleine Fähnchen, die klar machen, welche Länder im jeweiligen Abschnitt des Callcenters betreut werden.

Als weitere Argumente für den Standort Prag nennt auch Feiler die gute Verkehrs- und Telekommunikationsinfrastruktur, die qualifizierten Arbeitskräfte mit sehr guten Sprachkenntnissen sowie das stabile politische Umfeld. „Einziger Wermutstropfen ist hier nur die immer knapper werdende Verfügbarkeit gut ausgebildeter Leute“, ergänzt Enrico Palumbo, Leiter der SAP-Personalabteilung. „Der Industrietrend Shared Services absorbiert generell eine Menge Fachkräfte. Außerdem werden speziell nach Tschechien zu viele Investoren geholt.“ SAP konnte sich auf die Situation ganz

gut einstellen und hat genügend Mitarbeiter gefunden. Das liegt auch an den eigenen Ideen: „Wir setzen uns für eine bessere Sprachausbildung auch an den Realschulen ein und sind dazu mit CzechInvest im Gespräch“, erzählt Palumbo. Außerdem hat SAP für seine Mitarbeiter ein kostenloses Fitnesscenter im Firmengebäude eingerichtet, es gibt interne Schulungen und Aufstiegsmöglichkeiten im Unternehmen. Die Recruitmentabteilung geht aber auch noch mit anderen Mitteln vor: „Einmal haben wir sogar eine Guerilla-Aktion gestartet und über Nacht an 22.000 Zimmern in Studentenwohnheimen Türschilder angebracht mit der Aufforderung, sich bei uns zu bewerben“, erzählt Enrico Palumbo. Viele Bewerbungen seien darauf zwar nicht zurückgekommen, aber man habe die Marke bekannter machen können.

### Verlagerung in die Regionen

Die inzwischen eingeschränkte Verfügbarkeit an qualifiziertem Personal ist der große und wohl einzige Standortnachteil Tschechiens und insbesondere



**Ihr Spezialist für  
Ostverkehre**

Telefon: 0209 / 60 46-0  
info@loxx.de  
www.loxx.de

### info & kontakte

CzechInvest, Auslandsbüro Köln  
Renáta Haklová  
Tel.: 0221/ 1612 145  
koeln@czechinvest.org  
www.czechinvest.org

Association for Foreign Investment, Prag  
Tel.: 00420/ 224 911 750  
www.afi.cz

AHK Deutsch-Tschechische Industrie- und Handelskammer, Prag  
Tel.: 00420/ 224 221 200  
info@dtihk.cz  
http://tschechien.ahk.de

DHL Information Services Europe s.r.o., Prag  
Veronika Tamchynová  
Tel.: 00420/ 2888 0 4639  
Veronika.Tamchynova@dhl.com

SAP Business Services Centre Europe, s.r.o.  
Walter Feiler, Geschäftsführer  
Tel.: 00420/ 257 118 202  
Walter.Feiler@sap.com

CTP Invest, spol. s.r.o., Humpolec  
Remon L. Vos, Geschäftsführer  
Tel.: 00420/ 565 535 565  
radka.nekvasilova@ctpinvest.cz  
www.ctpinvest.cz

Tschechischer Technologiepark Brno  
Tel.: 00420/ 5 4119 1112  
info@technologypark.cz  
www.technologypark.cz

Agentur für Regionalentwicklung  
Südmähren, Brno  
Irena Krcilová  
Tel.: 00420/ 541 211 635  
irena.krcilov@rrajm.cz  
www.rrajm.cz

Prags als Outsourcing-Destination. Nach Angaben der tschechischen Investitionsförderungsagentur CzechInvest lag die Arbeitslosigkeit mit Stand von Ende 2005 in Prag bei 3,2 Prozent, in Brno bei 9,2 Prozent und in Ostrava bei 14,8 Prozent. Um auch andere Gebiete außerhalb Prags attraktiver zu machen, soll nun das Ausbildungssystem den Bedürfnissen der Investoren besser angepasst werden. „Momentan werten wir das Potenzial großer Städte aus und arbeiten mit Universitäten und Fachschulen an Änderungen der Studiengänge zusammen, damit die Kenntnisse der Absolventen möglichst den Bedürfnissen der Investoren entsprechen. Außerdem regen wir eine Zusammenarbeit der Investoren mit den Hochschulen an“, sagt Natalia Kováčiková, Spezialistin für den Bereich Strategische Dienstleistungen bei CzechInvest.

„Gerade für Dienstleister ist es enorm wichtig, in Prag als Wirt-

schaftszentrum präsent zu sein“, sagt Bernard Bauer, Geschäftsführer der Deutsch-Tschechischen Industrie- und Handelskammer. Und dennoch zieht es einige Unternehmen mit Shared Services- und Outsourcing-Projekten immer häufiger in andere Städte, vor allem nach Brno. Zum Beispiel betreibt dort die Lufthansa AG über ihre Tochter Global Tele Sales s.r.o. ein Callcenter. Als Mitarbeiter werden Muttersprachler aus ganz Mittel- und Osteuropa eingestellt, die zusätzlich über sehr gute Englischkenntnisse verfügen. So arbeiten im Lufthansa Callcenter Kroaten, Rumänen, Russen und Ungarn. Die Global Tele Sales hatte sich im Dezember 2005 im Spielberk Office Centre, einem Projekt der CTP Invest, spol. s.r.o., niedergelassen und bearbeitet von hier aus den gesamten Markt in Ost- und Südosteuropa sowie in einigen Ländern der GUS.

Der Standort Brno punktet gegenüber Prag mit Vorteilen wie 30 Prozent niedrigeren Löhnen und qualifizierten Arbeitskräften, die durch die sechs staatlichen und sechs privaten Universitäten mit insgesamt 60.000 Studenten verfügbar sind. Auch die Nähe zu Österreich und zur Slowakei - Wien liegt gerade mal 130 Kilometer entfernt, Bratislava rund 100 Kilo-

meter - ist ein klares Plus. Außerdem betreibt die Technische Universität Brno gemeinsam mit der Stadt Brno und der britischen Immobilienfirma P&O Group mit Stammsitz in London den Tschechischen Technologiepark Brno. Unter anderen hat Siemens hier seine Zentrale für ganz Mähren eingerichtet. IBM betreut vom Technologiepark aus ein Expertenzentrum, das sich mit der Entwicklung von Datenbanken und Softwaresystemen beschäftigt.

Um den Standort Brno für ausländische Investoren attraktiver zu machen, soll noch dieses Jahr ein Gymnasium für englisch- und japanischsprachige Schüler eröffnet werden. Eine internationale Grundschule gibt es schon. Auch in das Kulturangebot und Freizeitprogramm möchte die Stadt kräftig investieren. Außerdem wird der Flughafen erweitert und ein neuer Hauptbahnhof direkt in der Innenstadt gebaut - wenige Gehminuten vom Lufthansa Callcenter entfernt.

Neben Brno gewinnen auch die Städte Olomouc, in der das US-amerikanische Unternehmen Schneider Logistics mit einem Shared Services Center vertreten ist, Ostrava oder Plzen zunehmend an Bedeutung. Weitere Städte wie Liberec, Zlin oder Ústí nad Labem könnten sich ebenfalls zu

guten Standorten für Shared Services- und Outsourcingprojekte entwickeln.

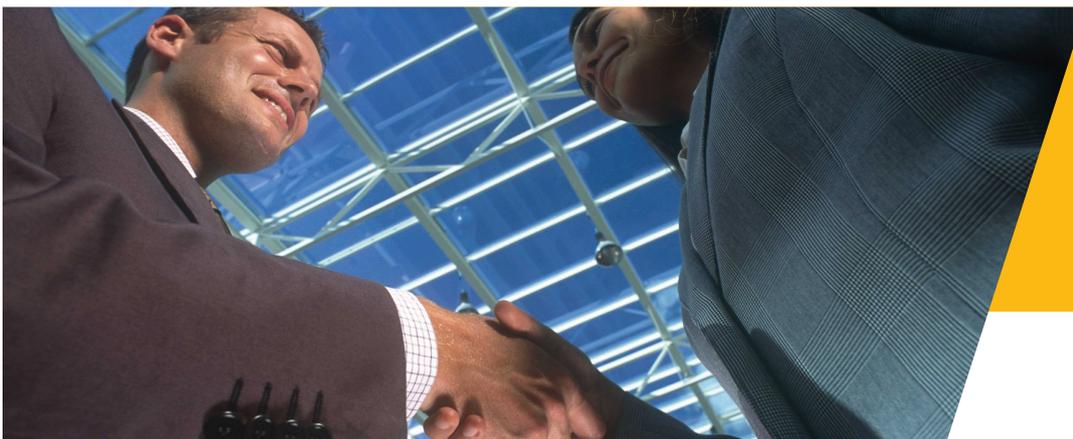
### Viel Zeit zur Vorbereitung

„Prag ist und bleibt aber Topstandort und ich kann ihn trotz der Personalsituation immer noch für Outsourcing- und Shared Services-Projekte empfehlen. Man muss hier einfach nur mehr Vorlaufzeit einplanen“, sagt Kováčiková. Eine längere Zeit zur Vorbereitung scheint einer der wichtigsten Aspekte in Sachen Personalbeschaffung zu sein.

Tomas Csöbönyi arbeitet für die Hill International, s.r.o. in Prag und sucht unter anderem für Kunden der Hill GmbH & Co. KG mit Stammsitz in Wiesbaden Personal vor Ort. Er rät ebenfalls zur gründlichen Planung: „Man sollte sich in Prag bereits um die personelle Besetzung einer Position kümmern, wenn diese Position gerade erst angedacht ist. Sonst wird man keinen geeigneten Kandidaten rechtzeitig finden.“ Und Fritjof Winkelmann von der Rechtsanwaltskanzlei bpv Braun Haskovcová in Prag bringt seinen Ratschlag für Investoren so auf den Punkt: „Sie brauchen einen Headhunter und ein ganzes Stück Eigeninitiative.“

Verena Wegner

Deutsche Leasing 



## Leasing: die Finanzierung für moderne Branchen

### Finanziell flexibel bleiben

Unkomplizierter Maschinenwechsel, immer auf dem neuesten Stand der Technik sein und dabei noch die eigene Liquidität schonen? Alles zusammen geht nicht. Doch, sagen wir. Prüfen Sie unsere Angebote und überzeugen Sie sich selbst.

#### Deutsche Leasing ČR, spol. s r.o.

Ptázková 16, 150 00 Praha 5 Smíchov  
Telefon: +420 267 228 111, Telefax: +420 267 228 222

#### Deutsche Leasing ČR, spol. s r.o.

Ptašinského 8, 602 00 Brno  
Telefon: +420 549 522 461, Telefax: +420 541 215 659

e-mail: [info@dlcr.cz](mailto:info@dlcr.cz)  
[www.deutscheleasing.cz](http://www.deutscheleasing.cz)