

# Praktikumsbericht von Jonas Weißenbacher

Praktikum bei Palnar Transmedia Pvt. Ltd vom 28.09.2014 – 01.03.2015

Im Rahmen meines Bachelorstudienganges International Information Systems Management an der Otto-Friedrich Universität Bamberg habe ich vom 28.09.2014 bis zum 01.03.2015 das geforderte Pflichtpraktikum im internationalen Kontext bei Palnar Transmedia Pvt. Ltd. in Trivandrum, Kerala, Indien, absolviert. Nach einem Tag Erholung wurde ich von Sandip Gopakumar, dem Projektmanager von Palnar, der zugleich auch über die ganze Praktikumsdauer hinweg mein Ansprechpartner gewesen ist, abgeholt. Am ersten Tag wurde mir die Firma sowie das Gebäude, in dem Palnar inmitten des Technoparks Trivandrum untergebracht ist, gezeigt und ich stellte mich bei jedem Mitarbeiter persönlich vor. Sandip erklärte mir die Abläufe bei Palnar und gab mir eine kurze Einführung in die Projektkoordination und erklärte, was seitens Palnar von mir über das Praktikum hinweg erwartet wird. An meinem zweiten Arbeitstag durfte ich auch gleich loslegen und wurde zusammen mit einer indischen Kollegin, die deutsch sprach, mit einem kleinen Projekt eines neuen Kunden betraut. Der Kunde war 3wfuture aus Leipzig, die eine Anfrage zur Erstellung einer Website gestellt hatten. Wir trafen uns also im mit den Entwicklern und besprachen das Vorgehen und was wir mit dem Kunden zunächst abklären wollten. Die wichtigsten Stichpunkte hierbei waren die Vorstellung des zuständigen Teams, ein Non-Disclosure-Agreement und der eigentliche Projektvertrag. Als wir bereit waren riefen wir in Deutschland beim Kunden an und erklärten ihm den gewünschten Ablauf und besprachen offene Fragen der indischen Entwickler. Zuerst waren wir mit dem CEO von 3wfuture im Gespräch und später auf der technischen Ebene mit einem ihrer Entwickler. Mit diesem hatte ich dann im Laufe der Woche stets Kontakt über Skype und Mails, um die Sorgen und Unklarheiten der indischen Entwickler nach deren Erfassen zum Kunden weiterzuleiten und abzuklären. Darüber hinaus fungierte ich zunächst meist als Übersetzer einiger Einträge für die Palnar Webpräsenz sowie für ein paar Emails von Sandip. Die nachfolgende Woche führte ich zusammen mit Sandip einige Follow-Up Calls zu vorausgegangenen potenziellen Projekten von Kunden, an die wir entweder Angebote verschickt hatten oder die uns noch Projektbeschreibungen zukommen lassen wollten. Dies führte zu verschiedenen Ergebnissen, etwa dass die Projekte zurückgestellt worden waren, ein kleines Start-Up nur begrenztes Budget hatte, und somit anderen Aufgaben Vorrang gewährte oder aber der Kunde sich noch kurzfristig dazu entschlossen hatte, ein Projekt lieber In-House durchzuführen. Die restliche Woche verbrachte ich mit dem Entwerfen einer Präsentation für eine firmeneigene App namens „iLecker“, welche der Unterstützung von Gastronomen dient. Die Idee dahinter ist alle Bereiche eines Restaurants mit Tablets auszustatten, auf denen iLecker läuft und so Bedienung, Gäste, Kassierer, Küche etc. zu verbinden. Ein sinnvolles System zur Erleichterung von Buchführung und Abläufen, wenngleich auch einige Dinge für mich aus europäischer Sicht nicht nachvollziehbar waren. Diebstahlsicherung und generelles Misstrauen gegenüber Kassierern und Bedienungen scheint aber ein wichtiges Thema bei indischen Gastronomen zu sein. Die darauffolgende Woche durfte ich Sandip und das „iLecker“ Team zu einer Kundendemonstration unserer App im Tennis Club von Trivandrum begleiten. Vor Ort haben sich dann einige individuelle Anforderungen ergeben, die das Team umsetzen musste, bevor der Club uns die Lizenz abkaufen wollte. Die restliche Woche habe ich mit der Optimierung der deutschsprachigen Palnar Website und der dort bereitgestellten PowerPoint Präsentationen und Artikel verbracht. Zusammen mit der Kollegin

vom ersten Projekt habe ich dann in der darauffolgenden Woche komplett an der Neuverfassung aller deutschen Palnar Artikel/Mitteilungen/Meldungen/Veröffentlichungen gearbeitet, da diese teilweise grammatikalisch nicht immer verständlich waren und unser CEO, der zugleich auch Direktor des Goethe Instituts in Trivandrum ist, wollte, dass diese Inhalte von mir als Muttersprachler nochmal sauber angepasst werden, um einen guten Eindruck auf neue deutschsprachige Kunden zu machen. Dann stand die jährliche Prüfung der Goethe Institut Website von Trivandrum durch den Goethe Dachverband an. Da Palnar wegen unseres CEO natürlich gleichzeitig auch dafür zuständig ist, habe ich mich mit dem dafür abgestellten Team zusammengesetzt und den Bericht über die Qualitätsprüfung Punkt für Punkt abgearbeitet. Im HTML Code haben wir also alle bestehenden designtechnischen und sprachlichen Korrekturen abgearbeitet, um die Qualität der Website wieder auf den geforderten Stand zu bringen. Diese Änderungen habe ich in einem offiziellen Bericht festgehalten, der anschließend zurück zum Goethe Institut versandt wurde, welches die vorgenommenen Änderungen dann abgesegnet hat. Anschließend habe ich noch einem Entwicklerteam geholfen, dass einen Websiteentwurf einer Aktionsplattform für einen deutschen Kunden designt hat und dafür ein englisches Template, welches bei Palnar vorlag, übersetzt haben wollte. Um potenzielle Kunden für unsere „iLecker“ App zu finden, habe ich die restliche Woche zusammen mit meiner Kollegin eine Datenbank befüllt. Sie zeigte mir eine indische Website, auf der man nach Restaurant in der Umgebung suchen kann. Auf diese Weise haben wir dann parallel Namen, Adressen, Telefonnummern und Mail-Adressen von für uns interessanten Gastronomiebetriebe in und rund um Trivandrum gesammelt und diese dokumentiert. Anfang der nächsten Woche erhielten wir noch eine neue Liste von unserem CEO, der sehr gut mit dem Hotelverband Trivandrum vernetzt ist und sammeln so weitere Datensätze von hoteleigenen Restaurants die nur für deren Kunden zugänglich sind. Mitte der Woche waren wir dann fertig und hatten nach Zusammenführung unserer Daten ca. 750 Anlaufstellen, die wir so an das Management weitergegeben haben. Sandip hat mich dann zu einem Geschäftstreffen mitgenommen. Wir machten uns auf den Weg zu einer englischen Bäckerei mitten in Trivandrum, diese gehört einem Auswanderer, mit dem ich in meiner Freizeit bereits Kontakt hatte. Er setzt ebenfalls seit einiger Zeit auf die „iLecker“ App und hatte einige Wünsche zu Kleinigkeiten und Anpassungen die wir in lockerer Runde besprachen, notierten und dann am Tag darauf an das Android Team weitergaben. Die darauffolgende Woche haben wir einen neuen Kunden bekommen, dessen Projekte auch gleich zu meiner Hauptaufgabe für die restliche Zeit bei Palnar wurden. Es handelte sich um die Firma DAfi GmbH aus Österreich. Diese produziert Geräte namens Smartfox, welche zur Regulierung des über Solaranlagen gewonnen Stroms für Privathaushalte und kleine Firmen genutzt werden. Ich habe mich zunächst also mit diesen Geräten, für die uns eine Vielzahl von nachfolgenden Projekten in Aussicht gestellt wurde beschäftigt und eine Präsentation für das Palnar Management erstellt, um ihnen die Funktionsweise etc. zu verdeutlichen. Daraufhin hatte ich ein Gespräch mit dem Palnar CEO, der mich und auf die Wichtigkeit dieses Kunden hinwies und mir Instruktionen gab, worauf ich beim ersten Kundengespräch achten sollte. Danach stand eine Skype Konferenz mit dem Kunden an, an der ich zusammen mit dem kompletten Palnar Management teilnehmen durfte. Der Kunde wollte dann veranschaulichen, was zurzeit bei ihnen auf der Website bzw. im User Interface falsch läuft und wie er sich dies in Zukunft vorstellt. Um dies via Skype zu zeigen stieg das Palnar Management aus und lies mich alleine mit dem Kunden kommunizieren. Ich verfasste also Notizen zum Sachverhalt, befolgte dabei die Instruktionen, die mir zuvor vom CEO aufgetragen wurden und hinterfragte jedes noch so kleine Detail damit wir anschließend mit diesen Informationen arbeiten konnten. Dies präsentierte ich am nächsten Tag zusammen mit dem Projektmanager Harish dem CEO. Wir kamen aber auch zu dem

Schluss, dass seitens des Kunden zwar genaue Angaben gemacht wurden wir aber keinen Zugriff auf die derzeitige Arbeitsweise des eingesetzten Systems haben. Eine Abschätzung des Projekt bzw. seiner Teilbereiche im Hinblick auf Kosten, Zeit und Aufwand war also nur sehr vage möglich. Um kein Risiko einzugehen entschlossen wir uns dann gemeinsam zu einem erneuten hoffentlich aufschlussreicherem Gespräch mit dem Kunden. Außerhalb der Arbeitszeit habe ich dann noch am selben Abend mit Harish und dem Kunden ein Skype Gespräch abgehalten. Dort hat sich herausgestellt, dass die Firma seit April 2014 keinen Entwickler mehr hat und nur kurz 2 Wochen mit einem Outsourcing Dienstleister in Rumänien gearbeitet haben, was aber scheinbar auch nicht funktioniert hatte. Wir haben uns dann darauf geeinigt, das Projekt zu übernehmen und auf unserer Seite alles in Milestones abzuarbeiten, die der Kunden dann jeweils bezahlt, um das Risiko zu minimieren. zunächst haben wir uns um das User Interface auf deren Website gekümmert, mit dem man die aktuellen Energiedaten in einem Gebäude auslesen kann. Das Smartfox Gerät schreibt dazu .csv Files mit aktuellen Daten, zu denen wir vom CEO via Admin Login Zugriff bekamen. Die Datenbank wird mit MongoDB realisiert und alle Smartfox Geräte haben eine Webschnittstelle (JSON-API), worüber man dann aktuelle Daten und Einstellungen via GET-Anfrage auslesen kann. Wichtigstes Augenmerk war für den Kunden zunächst die Löschung falscher Daten aus den .csv Files, um die durch ein Tool von highcharts.com erzeugten Diagramme im User Interface nicht zu verfälschen. An den darauffolgenden Tagen war ich stets im Skype Kontakt mit dem Kunden, um offenen Fragen und Bedenken der Entwickler zu erläutern und abzuklären. Nach und nach kam der Kunde dann mit neuen kleineren Aufgaben bezüglich des User Interfaces auf uns zu, wo meine Aufgabe in der Erläuterung und Veranschaulichung der Kundenwünsche bei den Entwicklern von Palnar lag. Zeitgleich regte ein neuer Mitarbeiter aus der deutschen Niederlassung von Palnar bei uns ein Redesign der Firmenwebsite an, was auch im Sinne vom CEO war und ein drittes Entwickler-team war mit der Aufgabe betraut eine eigene Webpräsenz für unsere „iLecker“ App zu entwerfen, wo ich für die deutsche Version mit Übersetzungen zur Seite stehen musste. In den folgenden Tagen kam unser Hauptkunde mit der Bitte nach einer App für Smartfox Geräte auf uns zu. Die nächsten 1,5 Wochen war ich dann mit dem übersetzen der 68 seitige App Beschreibung sowie für den Lizenzüberlassungsvertrag auf der deutschsprachigen „iLecker“ Website beschäftigt. Da der Kunde die Smartfox Geräte in einer höheren Firmware Version mit abgeänderten .csv Dateien versehen wollte, um mehr Daten übertragen zu können, musste eine Erweiterung des Algorithmus zur Vorbeugung von falschen Daten in diesen vorgenommen werden. Zusammen mit den Entwicklern überlegte ich mir dann die Methode, die den vorherigen Wert einer Spalte ausliest und beim nachfolgenden Wert eine maximale Abweichung von +/- 10% dieses Wertes zulässt. Während wir kleine designtechnische Mankos sofort im Livesystem beheben konnten, mussten wir zum prüfen unserer Algorithmus Ideen einen Klon des Smartfox Systems auf den Palnar Servern anfertigen, was einige Tage dauerte. Während den Tests und der Implementierung kleiner Verbesserungen kam ein reger Informationsaustausch mit Ideen von unserer Seite und Alternativvorschlägen von Kundenseite aus zustande, was eine ständige Kommunikation förderte und ein sehr angenehmes Arbeitsklima und Teamarbeit erzeugte. Auch hat der Kunde bei den Tests mitgewirkt und auch mal fehlerhafte Smartfox logs gesendet, damit wir sicherstellen konnten, dass unsere angedachten Lösungen auch mit den verschiedensten Versionen der Smartfox Geräte funktionierten. Den entworfenen Algorithmus haben wir dann zunächst so ins Livesystem eingebettet, dass man manuell alte logs für einen bestimmten Zeitraum auf Fehler scannen konnte. Dies funktionierte zunächst nicht, da auf dem Livesystem eine veraltete PHP Version lief, was wir aber nach Absprache mit dem Kunden geregelt bekamen. Nach der freien Zeit um den Jahreswechsel wurde dann das Neudesign der Palnar Website

in Angriff genommen. Ich habe mich also zusammen mit einem Kollegen an die Arbeit gemacht. Das Ziel war eine zeitgemäße Website mit sehr wenig aber präzisiertem Textanteil und ansonsten hohem Grafikanteil. Nach und nach bin ich entweder alleine oder mit dem zuständigen Entwickler die alten Unterseiten durchgegangen und habe den Text minimiert, um unser geplantes Responsive Design minimalistisch zu halten. Dabei war ich auch oft mit dem deutschen Kollegen über Skype in Kontakt, der uns mit Templates, Tipps und Anregungen zur Seite gestanden hat. Zwischendurch haben wir uns immer wieder in Meetings getroffen und wir/ich haben Sandip, der für die neue Website verantwortlich war, präsentiert, wie wir uns die jeweiligen Teile im Bezug auf die vorgestellten Templates vorstellen. Dieser Praktikumsteil war sehr interessant und kreativ und ich hatte einen guten Einblick in die aktuellen Trends von der Präsentation einzelner Unternehmen auf deren Websites. Nachdem alles soweit fertig war wurde noch ein PHP Entwickler hinzugezogen mit dem wir abgeklärt haben, ob das alles so realisierbar ist oder wo es Probleme gibt. Die folgende Woche gab es erneut einige Follow-Up Calls an Interessenten. Es folgte eine Zeit, wo nicht viel zu tun war, da die Website soweit stand wir aber noch auf das OK des CEO warten mussten, der in Deutschland war um wichtige Kunden zu besuchen. Immerhin erhielt ich so einen Einblick in die Hierarchie von Palnar, denn obwohl andere die Zuständigkeit hatten, möchte der CEO wohl doch alles absegnen. Als er wieder zurückkam gab es auch eine Rede vor der ganzen Belegschaft, in der er alle für die gute Arbeit lobte und von positiven Rückmeldungen der besuchten Kunden erzählte. Fand ich sehr nett und er hat die ganze Firma zum Mittagessen eingeladen, was scheinbar nur sehr selten vorkommt, wie mir meine Kollegen erzählt haben. Dann standen wieder ein paar kleinere Aufgaben zu Smartfox an, wie etwa ein Facebook Login Button oder eine Fehlerbehebung bei der Darstellungsweise der Highchart Diagramme im User Interface. Dies resultierte aus falschen Zeitstempeln in den .csv Dateien. Eine neue Aufgabe war zudem ein Chat System auf der Smartfox Website, um Kunden einen Support Chat anbieten zu können. Hierfür durfte ich die Oberfläche gestalten und die Entwickler haben diese dann mit aufgenommen und auf Wunsch des Kunden auch gleich ins Livesystem implementiert. Weiterhin haben wir ein Reseller System implementiert, basierend auf Google Maps, womit ein Händler seine Kunden in der Umgebung einsehen kann, wenn er die entsprechenden Rechte dazu hat. Zu Beginn meiner letzten Woche war ich zusammen mit dem Projektmanager über Skype mit einem neuen Kunden verbunden. Dieser betreibt eine Website zum Verkauf von Backmischungen und wollte ein verbessertes Shopsystem um dem Kunden einen Einkauf mit möglichst wenigen Klicks ermöglichen zu können. Als neues ERP System wollten sie plentymarkets und außerdem eine verbesserte Datenbank, um mehr Daten eines Kundenkontos hinterlegen zu können sowie einen automatisierten Shipping und Tracking Prozess. Zum Ende meines Aufenthalts ging dann auch der neue Palnar Internetauftritt online und ich wurde noch um ein Foto und ein Feedback über mein Praktikum gebeten. Als ich fertig war kam der CEO ins Großraumbüro, versammelte alle Mitarbeiter und verabschiedete mich wirklich sehr herzlich vor der versammelten Belegschaft. Ich erhielt zum Abschied sogar noch Abschiedsgeschenke von Palnar und bedankte mich nochmal persönlich bei jedem einzelnen.

Es war eine wirklich tolle Zeit und ich bin froh, Palnar als Praktikumsbetrieb gewählt zu haben. Mir wurde vom ersten Tag an geholfen und ich wurde herzlichst aufgenommen. Für Unterkunft und Transport war stets gesorgt. Ich teilte mir ein Appartement mit 2 Praktikanten des Goethe Instituts, beide ebenfalls aus Deutschland und wirklich nett. Neben dem Praktikum bekommt man auch eine ganze Menge über die Kultur, das Land Indien und die Freundlichkeit der Menschen dort mit. Diese Erfahrung werde ich nie vergessen, denn es war wirklich etwas ganz Besonderes.