



smart IT business solutions

osceola
save ■ smart ■ ahead

Osceola – save, smart, ahead

Als Spezialist für Nearshore Software Development und Business Process Outsourcing (BPO) ist die Osceola EOOD mit Niederlassungen in Bulgarien und Deutschland vertreten. Westeuropäischen Unternehmen eröffnet dieser strategische Standortvorteil die Möglichkeit - bei erheblicher Kostenoptimierung - die Qualität ihrer Individualsoftware oder IT-Infrastruktur zu sichern und zu verbessern.

Unser Kerngeschäft - die Datenerfassung gescannter Images und Formulare - leisten wir in unterschiedlichen Kooperationstiefen - von der Auftragsbearbeitung bis hin zur Full-Service-Realisation von Nearshore-BPO-Projekten. Je nach Zielsetzung Ihres Unternehmens bieten wir hierzu einzelne Outsourcing-Elemente, kundenspezifische Geschäftsmodelle oder umfassende Kooperationsvereinbarungen an.

Unser zweiter Kompetenzbereich umfasst die Softwareentwicklung in verschiedenen Komplexitätsstufen:

- **CMS-gestützte Websites**
- **Shopsysteme & datenbankbasierte Web-Lösungen**
- **Analyse, Planung, Umsetzung und Pflege individueller Software-Projekte**

Unser Anspruch ist es, Sie bei der Umsetzung Ihrer individuellen IT-Anforderungen kompetent, flexibel und transparent zu unterstützen.

save - Realisieren Sie größtmögliche Kostenvorteile im osteuropäischen Ausland

smart - Nutzen Sie unsere langjährige Erfahrung und führenden Technologien

ahead - Konzentrieren Sie sich auf Ihre Kernkompetenzen und sichern Sie sich deutliche Wettbewerbsvorteile

Bulgarien – bei IT-Outsourcing die erste Wahl in Europa

Unser IT-Dienstleistungsspektrum erfordert qualifiziertes, motiviertes und flexibel einzustellendes Personal. Bulgarien setzt bei diesen zentralen Entscheidungskriterien im Rahmen von Outsourcing-Überlegungen (make or buy) europaweit Maßstäbe.

Eine vergleichbar große Anzahl von IT-Spezialisten mit herausragender mathematischer und fremdsprachlicher Ausbildung sucht in Europa ihresgleichen. Statistisch liegt Bulgarien mit ca. 20.000 hochqualifizierten IT-Fachkräften weltweit an zweiter Stelle - hinter den USA und weit vor Indien. Nach Studien von Eurostat und JP Morgan betragen die Arbeitskosten in Bulgarien – bezogen auf den Durchschnitt aller westeuropäischen Länder – weniger als 10 %. Die außergewöhnlich günstigen Faktorkosten in Verbindung mit geringen Lohnnebenkosten und einer sehr vorteilhaften steuerlichen Gesamtkonstellation halten die Gesamtkosten für IT-Outsourcing-Projekte im europäischen Ländervergleich auf niedrigstem Niveau.

Die volkswirtschaftlichen Rahmenbedingungen - eine Kombination aus stabilem Wachstum, geringer Inflation (Währungsbindung an den Euro) und niedrigem Haushaltsdefizit - führen zu einer soliden gesamtwirtschaftlichen Situation und weisen Bulgarien im Vergleich zu benachbarten Ländern in Süd-Ost-Europa als deutlich attraktiveren Standort aus.

Mit der konsequenten politischen Umsetzung von EU-Richtlinien und -Gesetzen bietet Bulgarien inzwischen höchste internationale Standards im Vergleich zu Offshoring-Standorten in Fernost - vor allem bei der Verarbeitung personenbezogener Daten.

Auch innerhalb des Landes realisieren wir für unsere Kunden weitere Infrastruktur- und Kostenvorteile. Unsere Produktionsstandorte sind nicht in der „teuren“ Metropole Sofia angesiedelt, sondern in Veliko Tarnovo - der ehemaligen Balkanhauptstadt im Herzen Bulgariens. Der Zugang zum nationalen Glasfaser-Netz und insbesondere unsere guten Kontakte zur renommierten Universität der historisch bedeutenden Stadt sprechen explizit für diesen Standort in Bulgarien.

Nutzen Sie unser Standort-Know-how - zum Vorteil Ihres Unternehmens.



Data Entry

Die Kernkompetenz der Osceola umfasst IT-gestützte Dienstleistungen für Unternehmen im deutschsprachigen Raum. Unsere Mitarbeiter erfassen Daten von gescannten Images bzw. Formularen und werden zudem für komplette Back-Office-Dienstleistungen eingesetzt.

Im Rahmen strategischer Kooperationen unterstützen wir unsere Kunden auf diesem Gebiet mit innovativen und flexiblen BPO-Diensten.

Unsere Mitarbeiter für die Datenerfassung wählen wir mittels einer speziell entwickelten Testsoftware aus. Nach einem strengen Selektionsverfahren und intensiven persönlichen Gesprächen durchlaufen diese IT-Fachkräfte eine mehrwöchige Ausbildung und Probephase. Regelmäßige Workshops und Lehrgänge – inhaltlich ausgerichtet auf die Verarbeitung deutschsprachiger Belege und Formulare - garantieren eine permanent steigende Top-Performance bei gleich bleibend hoher Qualität der Ergebnisse.

In technischer Hinsicht legen wir höchsten Wert auf eindeutig definierte Prozesse und ein verbindliches Qualitätsmanagement. Unsere IT-Infrastruktur ist nach den Grundsätzen des Bundesamtes für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) aufgebaut. Ständige Orientierungsgrundlage ist das IT-Grundschutzhandbuch dieser Institution. Unter anderem sind sämtliche Produktionsstätten mit Stahltüren und Bewegungsmeldern gesichert. Ein nationaler Wachdienst ist im Alarmfall innerhalb von drei Minuten vor Ort.

Zur Erfassung gescannter Images setzen wir die eigens entwickelte, hoch performante Softwarelösung Muskogee“ ein. Dabei werden modernste OCR-Engines mit intelligenten, automatisierten Ergebnis-Überprüfungen kombiniert und somit sehr hohe Durchsätze pro Mitarbeiter erzeugt. Die in mehrstufigen Durchläufen unerkannten Textelemente werden von speziell trainierten Mitarbeitern nacherfasst. Diese

Mitarbeiter bilden unser Stammpersonal mit überwiegend fundierten Deutsch- und/oder Englischkenntnissen und einer mehrmonatigen Ausbildung im Aufbau deutscher Adressen sowie der Erfassung von Images und heterogenen Belegen. Auf der letzten Seite dieser Broschüre ist das Datensicherheits-Konzept und der Workflow beim Einsatz von Muskogee detailliert beschrieben und dargestellt.

Die qualitätsorientierte Erfassungsleistung unserer Software garantiert im Zusammenspiel mit nachgelagerten Qualitäts-Checks höchste Standards, die exakt die individuellen Qualitäts-Anforderungen unserer Kunden abbilden. Als zusätzliche Option bieten wir im Rahmen strategischer Partnerschaften die Implementierung der Kunden-Software-Umgebung, um individuellen Anforderungen noch stärker gerecht zu werden und die Prozess-Transparenz für Kunden zu erhöhen. Vergleichstests mit unseren Software-Prozessen ermöglichen letztlich die Identifikation weiterer Kostensenkungspotenziale.

Überzeugen Sie sich anhand des folgenden Anwendungs-Beispiels, wie Osceola die Kosten für einen führenden Anbieter im Bereich Dokumentenmanagement deutlich reduzieren konnte.

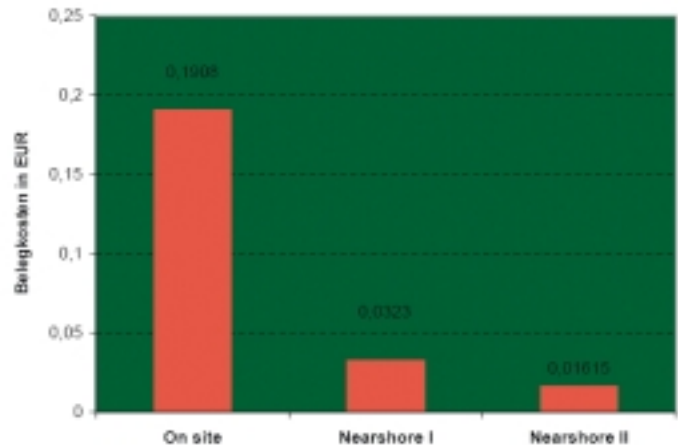
BPO-Prozess für einen führenden Anbieter im Bereich Dokumentenmanagement

Ein überschaubarer Aufbau von 10 Nachbearbeitungsplätzen mit reiner Handferrfassung verarbeitete in Deutschland bei einem unserer Auftraggeber im Monat ca. 128.000 Images. Der stündliche Durchsatz belief sich somit auf 80 Images / h. Hochgerechnet betragen die Gesamtkosten für diesen Aufwand (Brutto-Personalkosten, kalkulatorische Miete, Abschreibung IT, Operating) 24.420 EUR / Monat.

Da es sich bei Erfassungs-Dienstleistungen um befristete Aufträge handelt, sind die Rüstkosten zur Anpassung einer Prozessmanagement-Software in der Regel zu hoch. Entsprechend erfassten die Arbeitskräfte den Beleg komplett und manuell, d.h. ohne vorgezogene softwaregestützte Texterkennung. Aus dieser Prozesssteuerung ergaben sich entsprechende Kosten von 0,1908 EUR pro Beleg.

Bei gleichem Setup – also der Roherfassung der Belege - erreichte das Osceola-Team ein an die auszubringende Menge angepassten Durchsatz von 65 Images / h und insgesamt 104.000 verarbeitete Images pro Monat. Aufgrund der berechneten Gesamtkosten von 3.362,50 EUR ergaben sich für den Auftraggeber – nach Outsourcing – nunmehr variable Kosten von 0,0323 EUR pro Beleg.

Stückkosten im Vergleich



Osceola erreichte in diesem speziellen Fall für den Kunden eine Kostenreduzierung von über 80%. Durch bewusst gewählte, reduzierte Durchsätze konnten wir darüber hinaus sogar die Erfassungsqualität steigern.

Die Anpassungen, die an unserer Software für den beschriebenen Prozessablauf vorgenommen werden müssen, benötigen 2 Arbeitstage. Die kalkulatorischen Kosten für diese Rüstkosten betragen 400 EUR.

Auf Basis eines mehr als doppelt so hohen Durchsatzes ergibt sich eine weitere Kostenreduzierung von 50 % und damit eine zusätzliche Einsparmöglichkeit von ca. 84 EUR / Tag.

Dieser Business-Case zeigt, dass sich die Umstellung eines Datenerfassungsauftrags von reiner Handferrfassung auf die OCR-gestützte Erfassung durch Osceola bereits bei einer Laufzeit von nur einer Woche rechnet. Bei längeren Laufzeiten kann der einzelne Beleg somit zu Kosten unter 0,017 EUR erfasst werden.



Software-Entwicklung

Dynamik, permanente Verfügbarkeit und Aktualität sind für einen professionellen Internetauftritt unerlässlich. Veränderungen im Unternehmen in Bezug auf Leistungen, Produkte, Preise oder grafische Elemente sollten sich unkompliziert und synchron in die Website einfügen lassen. Die CMS-Lösung von Osceola bietet Kunden genau diese Funktionalität.

Die von uns entwickelten Websites stützen sich auf ein eigenes Content-Management-System - Inhalte wie Texte, Grafiken und Dateien werden in einer Datenbank gespeichert und beim Seitenaufruf automatisch neu aufgebaut. Ein einfach zu bedienendes, webbasiertes Frontend versetzt jeden Anwender ohne Programmier- oder Layoutkenntnisse in die Lage, selbständig Inhalte zu ändern. Eingerichtet als serverseitige und plattformunabhängige Applikation kann der Internetauftritt mit praktisch jedem verfügbaren Browser gepflegt werden. Durch die strikte Trennung von Layout und Inhalten sind die Designmöglichkeiten nahezu unbegrenzt. Schließlich lassen sich zahlreiche weitere Funktionen hinsichtlich Effizienz und Reichweite mit einem Administrationstool kontrollieren. So sind mit wenigen Mausklicks differenzierte und aussagekräftige Statistiken über die Website-Besucher direkt im Browser abrufbar.

Entscheidende Kostenvorteile erreicht Osceola für Unternehmen insbesondere bei der Entwicklung komplexer und individueller Softwareprojekte.

Abhängig von den projektbezogenen Kundenanforderungen setzen wir auf Extreme Programming (XP). XP ist ein agiler Softwareentwicklungsprozess speziell für kleine Teams. Der Prozess ermöglicht es, langlebige Software zu produzieren und während der Entwicklungsphase flexibel auf vage dokumentierte bzw. sich rasch ändernde Anforderungen zu reagieren. XP-Projekte schaffen ab dem ersten Tag Geschäftswert

und lassen sich permanent und außergewöhnlich tiefgreifend durch den Kunden steuern. Die Option für den Kunden, jederzeit steuernd auf laufende IT-Projekte einzuwirken, erreicht XP durch sehr kurze Iterationszyklen und die so genannte Release-Planung. Dieser Nutzen erhöht sich für den Kunden analog zur Projektgröße bzw. -dauer. Da das Projekt stets die aktuellen Anforderungen implementiert, wird verhindert, dass das Softwareprodukt nur dem Pflichtenheft einer längst vergangenen Analysephase genügt und damit bereits bei der Einführung veraltet ist.

Durch die Kombination der Entwicklungsmethode XP mit der kostenextensiven Realisation der Hauptleistung in Bulgarien erreichen wir bei der Softwareentwicklung ein erstaunliches Preis-Leistungs-Verhältnis.

- **SQLite**
- **Interbase/Fire**
- **MSSQL**
- **PostgreSQL**
- **MySQL**
- **XML/XSLT**
- **JAVA**
- **JavaScript**
- **PHP**
- **Access**
- **TCL/TK**
- **VB.NET**
- **C#**
- **Delph**

\$! & ! %
* \$

' (B (%
, > 5 !
' () #) %
' " % ,-%>) !
* 4 %) B%
A) . % %- %) !
, #
8) 5 #
9 (((! (\$ %
) (2 , !)
) 3)) %
(# ! . %
) + # + #) ,
) !

)# , %
E/% !
(3))
) ' (& !
-5 (+ # %
E ((!
:
(!) #)
+ # 9 ! ,
9)) 3
)) ' (
)! 0)) - A) %
!

Am dritten Qualitätsmesspunkt werden die generierten Daten unter Einbindung aller bisher gewonnenen Informationen von speziell geschulten Fachkräften hinsichtlich ihrer Qualität erneut geprüft. Die beiden letzten Arbeitsschritte - Nachbearbeitung und finaler Qualitäts-Check - können je nach qualitativer Anforderung iterativ durchgeführt werden. Nachdem die vereinbarte Qualität festgestellt ist, werden die generierten Daten inklusive Statistik-Charts aufbereitet und für den Versand verschlüsselt. Die Daten liegen nur während des Datenaustauschs auf unserem Secure-FTP-Server. Nach der Übertragung zum Kunden und der Bestätigung über den Erhalt und die Lesbarkeit der Daten werden diese auf unserer Seite nachhaltig vernichtet.

Vielen Dank für Ihr Interesse! Wir empfehlen Ihnen unsere Internetpräsenz zur ausführlichen Information über Osceola und Muskogee, unser Dienstleistungsspektrum und unsere Unternehmensphilosophie.

<http://www.osceola.de>





osceola
save ■ smart ■ ahead