

## Erfahrungsbericht

### Mein zehnwöchiges Praktikum in einem Start-Up aus der Technologie-Branche des San Francisco Bay Area (05.08.-15.10.2019)

Die Mischung mag zunächst skurril wirken. Was macht ein 20-jähriger Romanist (im zweiten Semester des Bachelor-Studiums) der Universität Freiburg in einem Technologie-Start-Up unweit des Silicon Valley? Ist er für dieses Praktikum überhaupt qualifiziert genug? Wie kann er dem Unternehmen behilflich sein? Welchen Mehrwert generiert er daraus? Well, think again!

Die unternehmerische Mentalität in den USA kann mit einem einfachen Slogan gut auf den Punkt gebracht werden: Think big, dream bigger!

Deutschland hingegen ist eines der wenigen Länder weltweit, in welchem man durch seine berufliche oder akademische Ausbildung relativ eng an ein bestimmtes Berufsfeld gebunden ist. Romanisten unterrichten später in der Regel Französisch, Italienisch oder Spanisch an Schulen oder Universitäten und wer eine Ausbildung im Bereich der Alten- oder Krankenpflege macht, wird später normalerweise mal Pflegefachkraft. Dieses limitierende Denken gibt es in anderen Ländern wie zum Beispiel den USA oder England nur beschränkt. Die vorherrschende Denkwiese entspricht insbesondere in der nordamerikanischen Unternehmenswelt eher dem Motto des stereotypischen American Dreams: Vom Tellerwäscher zum Millionär. Jeder kann es (theoretisch) schaffen!



Abbildung 1 - Dolores Park, Mission District, San Francisco



Abbildung 2 - Golden Gate Bridge

Da ich mich schon vor meinem USA-Aufenthalt mit dieser Mentalität und (Unternehmens-)Kultur vertraut gemacht habe, insbesondere durch Bücher, Podcasts und Dokus, war ich sicher, dass auch ein Romanist für ein Praktikum in der Start-Up-Szene geeignet sein würde. Tatsächlich gab es allemal viele Aufgaben für mich. Als „Allrounder“ durfte ich mich in den unterschiedlichsten Disziplinen und Bereichen ausprobieren. Die meisten meiner Aufgaben lagen im Bereich des „Product Usability Testing“, der „Customer Interaction“, des Vertriebs („Sales“) und Marketings.

Neben der Tatsache, dass man sich vor jedem Auslandsaufenthalt mit Menschen und Kultur des Reiselandes auseinandersetzen sollte, ist es natürlich auch von großer Bedeutung sich intensiv mit Einreisebedingungen, etwaigen Visumsanträgen etc. zu befassen. Diesbezüglich kann ich es sehr empfehlen, die Reise mit Hilfe eines professionellen Reisebüros zu planen und zu buchen. Dies hat mir viel bürokratische Arbeit und grobe Fehler bei der Reiseplanung erspart. Die Einreisebehörden in den USA (sog. „Immigration“) sind nicht zuletzt aufgrund der derzeitigen politischen Lage in den Staaten ziemlich streng. Man sollte sich vorher umfassend mit der Thematik befassen, um etwaige Komplikationen zu vermeiden. Zum Beispiel wurde ich bei meiner Anreise sowohl zu meiner Unterkunft, meinem Rückflugticket, meinem Bargeldbestand und den Rücklagen auf meinem Bankkonto befragt. Dank der umfassenden Beratung in meinem Reisebüro war ich gut auf diese Situation eingestellt und keine der Fragen kam unerwartet.

Die erste Sache, die mir vor Ort zu Beginn meines Praktikums von meinen Kollegen empfohlen wurde, war mir eine US-Sim-Karte zu besorgen. Starrköpfig und teilweise beratungsresistent wie ich manchmal sein kann, verzichtete ich jedoch auf die Neuanschaffung einer US-Sim-Karte. Nach einigen Wochen ohne mobile Daten und Freiminuten wurde mir seitens der Firma jedoch ein Tablet mit einer SIM-Karte, welche das mobile Surfen im Internet ermöglicht, ausgeliehen und anvertraut. Zugegebenermaßen gestaltet sich der Alltag in den USA, insbesondere im hochtechnologisierten San Fransisco Bay Area, ohne die praktischen „Alltagshelden“ Google, Google Maps und Uber etc. immer komplizierter. Doch meine persönliche Fallstudie beweist, dass es im Zweifelsfall auch ohne möglich ist. Mit meiner einem deutschen Geisteswissenschaftler eigenen technologiekritischen Grundhaltung war ich natürlich die ideale Person für eine Analyse unseres Produkts aus der Perspektive eines potentiellen skeptischen Kunden. Doch noch bevor ich mich mit den Funktionen unseres Produkts intensiver auseinandersetzen konnte, war meine erste Aufgabe die Übersetzung unserer Browser- und Handy-Applikation.

Der erste Arbeitstag kurz nach meiner Anreise war nicht nur aufgrund des Jetlags ein wenig herausfordernd. Natürlich war alles neu für mich. Neue Kollegen, ein neues Arbeitsumfeld, neue Aufgaben und nicht zuletzt ein für mich bisweilen ganz neuer Kontinent. Gleich am ersten Tag habe ich unseren Product Manager und unseren System Testing Engineer sowie drei weitere Praktikanten kennengelernt. Noch am gleichen Tag gab es einige Überraschungen für mich.

Zum Beispiel hat mir der System Testing Engineer schon am ersten Arbeitstag vorhergesagt, dass ich mir während meines US-Aufenthalts einen neuen Laptop zulegen würde. Er erkannte sofort, dass der PC, den ich zu dem Zeitpunkt verwendete, nicht leistungsfähig genug für viele meiner Aufgaben während des Praktikums sowie im Uni-Alltag insgesamt sein würde. Ähnlich wie mit der Sim-Karte versuchte ich ihn zunächst vom Gegenteil zu überzeugen und meinen Laptop so lange wie möglich unverändert zu benutzen. Doch ein zweiter Faktor, der für seinen Standpunkt sprach, waren die in den USA, im Vergleich zu Europa, äußerst günstigen Preise für Technologieprodukte. Letztendlich sollte er Recht behalten und mit seiner großartigen Unterstützung haben wir gemeinsam ein passendes Schnäppchen für mich gefunden. Allerdings geschah dies erst in der vorletzten Woche meines elfwöchigen Praktikums.

Die erste Arbeitswoche war ich damit beschäftigt, mich an die neuen Arbeitsbedingungen und das neue Umfeld zu gewöhnen. Meine Aufgabe bestand darin, mit Hilfe von mir zuvor unbekanntenen Programmen wie Poedit, Sourcetree und Bitbucket den Prozess der „Internationalization and localization“ voranzutreiben. Im Bereich der Informatik (Computer Science) spricht man von „localization“, wenn Software- und Technologieprodukte für bestimmte Zielgruppen angepasst werden, die in unterschiedlichen Regionen, Kulturen oder Ländern leben. Angesichts der Tatsache, dass wir schon zum Zeitpunkt meines Eintritts in das Praktikum Gespräche mit potentiellen Kunden aus Deutschland geführt haben, war die logische Konsequenz, dass meine erste Aufgabe darin bestand, unsere Website und unsere Web- und Handy-Applikation ins Deutsche zu übersetzen. Dies ist ein durchaus komplizierter Prozess, welcher beispielsweise nicht vergleichbar mit der Übersetzung von Belletristik ist. Die Schwierigkeit besteht darin ein kohärentes Wording zu finden, durch welches sowohl wörtlich und sachlich aber auch inhaltlich sinngemäß in die Zielsprache übersetzt wird. Hierbei hilft es natürlich sich am Wording großer Technologie-Konzerne wie Facebook, Google oder Apple zu orientieren. Außerdem bietet der Übersetzer [deepl.com/translate](https://www.deepl.com/translate) oftmals sehr präzise und hilfreiche Übersetzungsvorschläge mit mehreren alternativen Synonymen zu jeder Übersetzung, wodurch die arbeit erleichtert wird, falls man sich in einer gedanklichen Sackgasse befindet.

Insgesamt wurde das 11Sight-Team also von vier Praktikanten unterstützt. Zwei waren Informatiker, die an unterschiedlichen Colleges in den USA studieren, eine weitere Praktikantin studiert Psychologie in England und mit mir, einem Freiburger Romanistik-Studenten war das Team für den Sommer 2019 also komplett.

Am ersten Arbeitstag sind wir alle gemeinsam auswärts zu Mittag essen gegangen. Oftmals haben wir das Mittagessen jedoch auch selbst in der Küche, welche sich in den Büroräumlichkeiten befand, zubereitet und gemeinsam gegessen. Auch diese Erfahrung hat einen besonders positiven Eindruck auf mich gemacht und ich bin sehr glücklich und stolz darauf, den authentischen Arbeitsalltag in einem kleineren US-Start-Up auf diese sympathische Weise

kennengelernt zu haben. Ich bin dem 11Sight-Team insgesamt und insbesondere dem CEO und Gründer zu großem Dank für die Gastfreundlichkeit und Großzügigkeit verpflichtet. Alle Praktikanten wurden zu den Mahlzeiten mittags ausnahmslos auf Firmenkosten eingeladen!

Das Produkt von 11Sight.com ist Videokommunikation. Ähnlich wie Skype, Facetime oder WhatsApp-Video bietet das Unternehmen, in dem ich mein Praktikum gemacht habe, Video-Anrufe an. Im Gegensatz zu den meisten geläufigen Anwendungen bietet 11Sight jedoch in erster Linie Video-Anrufe für einen professionellen Rahmen und nicht für Privatpersonen an. Das Zauberwort heißt B2C – „Business to Customer“. Während Facetime und WhatsApp eher im privaten Rahmen für persönliche Gespräche genutzt werden (C2C – „Customer to Customer“), kann Skype sowohl für berufliche wie auch private Zwecke genutzt werden. Die Einschränkung, welche Unternehmen und Kunden beim Gebrauch von Skype allerdings haben ist, dass beide Parteien einen Skype-Account und die installierte Skype Applikation auf Ihrem Gerät haben müssen, um miteinander kommunizieren zu können. 11Sight hingegen ermöglicht es Nutzern mit einem einfachen Click, einen Video-Call direkt im Web-Browser zu starten. Mit praktischen Anruf-Buttons (siehe Abb. 3, unten rechts) kann direkt im Web-Browser ein anonymer Video-Anruf gestartet werden.

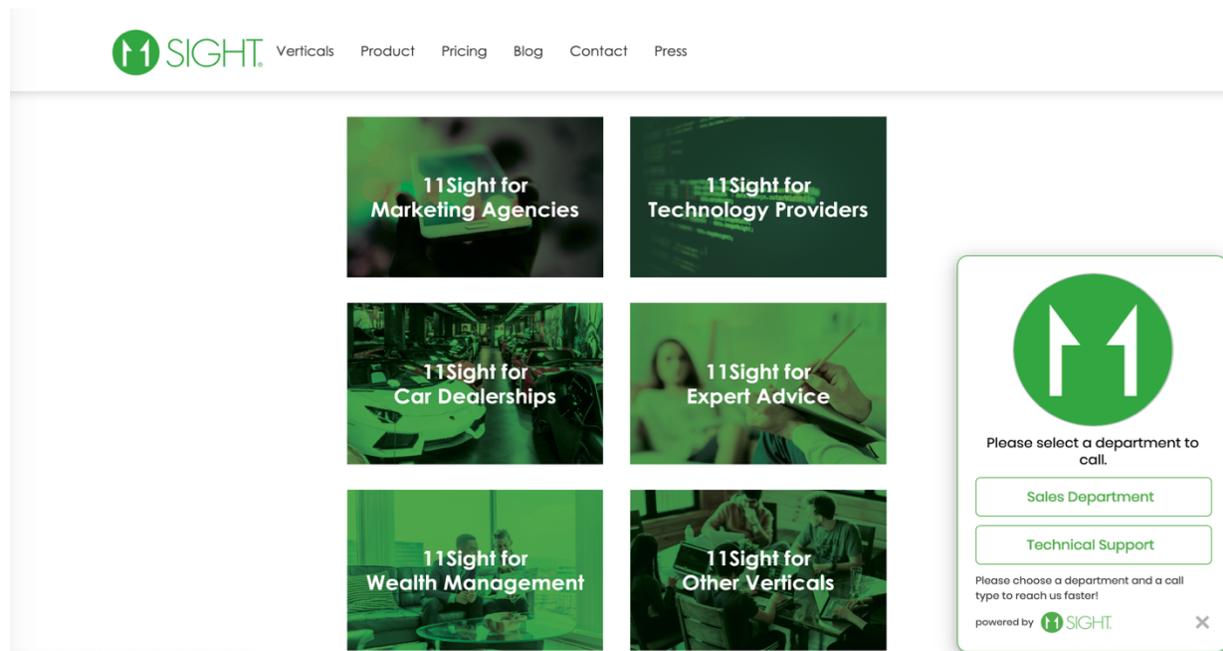


Abbildung 3 - 11Sight.com

Für Unternehmen hat dies den Vorteil, dass man schnell ein persönliches Verhältnis und Vertrauen zu den eigenen Kunden aufbauen kann. Insbesondere die Automobilindustrie dient hier als gutes Beispiel. In der Regel besuchen Kunden, die Interesse an einem Neu- oder Gebrauchtwagenkauf Interesse haben, 10-12 Webseiten von Autohändlern in der Umgebung. Vor dem Autokauf werden allerdings lediglich zwei bis drei Autohändler persönlich besucht, um

ein Beratungsgespräch zu führen. Durch eine kundenfreundliche Lösung wie den 11Sight-Video-Call erhöhen Autohäuser die Wahrscheinlichkeit substantiell, von potentiellen Kunden persönlich (und nicht nur im Netz) aufgesucht zu werden, um ein Verkaufsgespräch zu führen. Als lokales Unternehmen erhöht man ebenfalls die Reichweite, indem man Video auf der eigenen Website implementiert. Kunden, die sich im Normalfall außerhalb des eigenen Unternehmensradius befinden, können durch einen Video-Anruf mit einem Verkäufer oder Kundenberater davon überzeugt werden, dass sich auch eine längere Anfahrt lohnen würde. Gleichwohl erspart ein kurzes Video-Telefonat auch unnötige Strecken und Fahrzeiten, falls das gewünschte Modell in diesem oder jenem Autohaus momentan nicht vorrätig ist. Selbiges gilt für Immobilienmakler, Banken und vergleichbare Gewerbe. Falls ein wohlhabender ausländischer Kunde beispielsweise eine Sommerresidenz am schönen Bodensee erwerben möchte, macht es Sinn vor einer langen Anreise erst mal über einen Videoanruf mit dem Immobilienmakler in Kontakt zu treten, um zu erörtern, ob das Objekt wirklich in Frage käme und die lange Anreise für eine persönliche Besichtigung notwendig ist.

In die Übersetzung eines umfangreichen Textdokuments, welches im Hintergrund der Web-Applikation verwendet wird, habe ich die gesamte erste Arbeitswoche investiert! Zu diesem Zeitpunkt wurde mir erst bewusst, welches Ausmaß der Prozess der „localization“ annehmen kann. Denn mit einer ersten Übersetzung ist es bei weitem noch nicht getan. Später mussten aufgrund verschiedener Komplikationen noch zahlreiche Korrekturen und Veränderungen vorgenommen werden, was aus der Übersetzung ein Mammutprojekt gemacht hat, das selbst zum Ende des Praktikums noch nicht hundertprozentig abgeschlossen war.

Aufgrund der Tatsache, dass in einem Start-Up jeder am Computer oder Laptop arbeitet, ist man im Hinblick auf den Arbeitsplatz relativ flexibel. Demnach sind wir freitags zum Arbeiten oft in das Amazon AWS Loft in der Market Street in San Francisco gegangen. Das AWS Loft ist ein sogenannter „co-working“ und „networking space“, in dem man sich mit gleichgesinnten Unternehmern und Programmieren aus der Start-Up-Szene des Bay Areas austauschen kann, wertvolle Kontakte knüpfen



Abbildung 4 - San Francisco Skyline, unweit des AWS Loft

kann oder einfach nur bei einem guten Kaffee in einem schicken Innenstadtloft in San Francisco alltäglichen Arbeiten am Laptop nachgehen kann.

In den folgenden Wochen meines Praktikums begleitete mich die Übersetzungsaufgabe neben anderen Themen ununterbrochen. Ich habe sehr viele neue Programme und Anwendungen kennengelernt. Zum Beispiel bestand eine Aufgabe aus der zweiten Praktikumswoche darin, ein Video für Marketing-Zwecke zu editieren. Zuvor habe ich mich noch nie wirklich mit Video- und Fotobearbeitungsprogrammen auseinandergesetzt. Doch unser CEO pflegte immer wieder zu sagen: „You always have to be flexible and do what is needed at the moment. Welcome to the world of a Start Up.“ Nach dem Motto “learnig by doing” habe ich mich also in unterschiedliche Programme und Softwares hineingearbeitet und durfte mir auf diese Art und Weise viel wertvolles Wissen für die Zukunft aneignen.

Zudem ist mir die Bedeutung von Online-Marketing und der Präsenz in sozialen Netzwerken bewusst geworden. So war beispielsweise eine weitere Aufgabe von mir das Pflegen unserer Facebook und Instagram-Profile. Des Weiteren habe ich viel im Bereich des Kundensupports und Vertriebs gemacht.

Die wahrscheinlich verantwortungsvollste Aufgabe, welche mir erteilt wurde, war die Korrespondenz mit einem unserer potentiellen Kunden aus Deutschland zu führen. Somit war ich wesentlich an der Expansion unseres US-Unternehmens nach Europa beteiligt. Beinahe alle wichtigen Schritte in diesem Prozess durfte ich mitverfolgen, analysieren und oftmals auch tatkräftig unterstützen. Durch die in der Europäischen Union (EU) geltende Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) wird es ausländischen Firmen unheimlich schwer gemacht in die EU zu expandieren. Insbesondere kleinere Unternehmen werden durch strenge Auflagen und Regulierungen schwer benachteiligt. Technologie-Konzerne wie Facebook und Apple hingegen haben ganze Rechtsabteilungen, welche sich mit den Einzelheiten dieser Gesetzgebung befassen können und laufen demnach weniger Gefahr, gegen geltendes Recht zu verstoßen und verklagt zu werden. Für beispielsweise kleinere Familienbetriebe o.ä. ist die DSGVO ein purer Albtraum und macht ein EU-Geschäft praktisch unmöglich.

Zum Arbeitsalltag gehörten zudem tägliche Videokonferenzen, an welchen ich allerdings nicht regelmäßig teilnehmen musste, da es sich meist um komplizierte technische Fragen aus unserem Software-Engineering-Team handelte. Eine meiner weniger aufregenden, aber nichtsdestotrotz wichtigen Aufgaben war auch das Scannen von Visitenkarten nach einer Messe in Las Vegas, in der Unternehmen aus der Technologie-Branche Ihre Produkte vorgestellt haben. An der Messe selbst durfte ich leider nicht teilnehmen, doch durch intensive Vor- und Nachbereitung hatte ich einen relativ guten Einblick darin, wie solche Messen ablaufen und organisiert werden.

Die meinem „Berufstand“ wahrscheinlich am nahestehen liegende Aufgabe war das Verfassen eines Blog-Posts auf Englisch und auf Deutsch. Unter dem Titel „Wie man den Kundenservice mit 11Sight auf das nächste Level bringt“ habe ich die Vorteile von Videoberatungen im Kundensupport erörtert. Sehr wichtig beim Verfassen eines Blogs ist die sogenannte „Search-Engine-Optimization“. Hierbei geht es Unternehmen darum, in den Suchergebnissen von den wichtigsten Suchmaschinen wie Google und Bing ganz weit oben zu erscheinen, wenn bestimmte Begriffe gesucht werden. Um das bestmögliche Ergebnis mit meinem Post zu erzielen habe ich mir also selbst zunächst andere Blogs und Tutorials zu dem Thema durchgelesen. Da es sich beim Verfassen eines Blogs um einen kreativen Prozess handelt, nahm diese Aufgabe relativ viel Zeit in Anspruch. Dennoch gelang mir das Verfassen eines Blog-Posts wahrscheinlich noch vergleichsweise gut.

Denn zugegebenermaßen fielen mir eigentlich leichte Aufgaben wie das Bearbeiten unserer Website mit Hilfe von WordPress teilweise schon relativ schwer. Die ist wahrscheinlich nicht zuletzt auf eine kleine Technologieaversion meinerseits zurückzuführen. Es ist immer wichtig ein kritisches Bewusstsein im Hinblick auf aktuelle Entwicklungen im Allgemeinen sowie den neusten technischen Fortschritt an sich zu bewahren. Der Psychiater und Leiter des Universitätsklinikums Ulm, Prof. Dr. Manfred Spitzer, gibt diesbezüglich sehr wertvolle Denkanstöße und hebt die Gefahren und Nebenwirkungen von exzessivem Konsum digitaler Medien hervor. Auf der anderen Seite steht das vielsagende Zitat von Carl Josef Neckermann: „Wer nicht mit der Zeit geht, geht mit der Zeit.“ Dementsprechend sollte man immer offen für Veränderungen und Anpassungen der eigenen Gewohnheiten und Lebensweise sein.

Das Praktikum hat mir sehr dabei geholfen, mich intensiver mit der Materie auseinanderzusetzen und ausgewogenere Urteile zu fällen. Es ist sehr wichtig ein goldenes Mittelmaß für sich zu finden, dass einem erlaubt, sich auf dem neusten Stand der Technologie zu halten und sich stetig weiterzubilden, ohne jedoch den ganzen Tag vor einem Bildschirm zu sitzen und davon abhängig zu werden. Auch Digitalfasten oder ein sogenanntes „Digital-Detox“ helfen dabei, sich von der Technologie zu lösen und sich zwischenzeitlich anderen Dingen wie der Natur zu widmen. Im Großen und Ganzen war mein Auslandsaufenthalt ein voller Erfolg und ich bin unglaublich dankbar für die vielen tollen Erfahrungen, welche ich sowohl im Rahmen des Praktikums, wie auch in meiner Freizeit in California sammeln durfte und freue mich schon auf meine nächste Reise in die Vereinigten Staaten.



*Abbildung 5 – Die San Fransisco Bay Bridge bei Nacht*