

IT-offshoring naar onbekende landen

Verrassende mogelijkheden in Noord-Korea



Tekst en fotografie: Paul Tjia

Er is momenteel een groot aantal landen waar IT- en BPO-projecten tegen beduidend lagere kosten dan in Nederland uitgevoerd kunnen worden. Een belangrijk werelddeel hierbij is Azië, onder meer vanwege de groeiende populariteit van India en China. Ook verschillende andere Aziatische landen zijn bezig om werk voor westerse klanten uit te voeren. Noord-Korea is hierbij een nieuwkomer.

Noord-Korea is een geïsoleerd land, waar de Koude Oorlog nog steeds niet afgelopen lijkt te zijn en is in Nederland nauwelijks bekend als het om offshore outsourcing gaat. Het was dus de vraag of een studiereis de moeite waard zou zijn – men is snel een week kwijt om in een dergelijke farshore bestemming een beeld te krijgen van de IT-mogelijkheden.

Dit jaar ben ik echter al meerdere malen in China geweest, één van de snel opkomende offshore landen. Verschillende grote Indiase bedrijven hebben zich daar reeds gevestigd om te profiteren van de groei van China als nieuwe offshore locatie. Tijdens mijn bezoeken was ook duidelijk geworden dat sommige Chinese service providers zelf werk uitbesteden aan buurland Noord-Korea. Ik besloot daarom, ondanks oplopende internationale spanningen, toch een kijkje te gaan nemen.

Wekelijks vertrekken er slechts enkele vluchten naar Noord-Korea. Ik vloog met een Russisch toestel vanuit Beijing, en het verschil met Pyongyang is al direct na aankomst merkbaar. Waar Beijing met bijna 15 miljoen inwoners een hectisch karakter heeft met veel bedrijvigheid, files en luchtvervuiling, maakt Pyongyang een haast provinciale indruk. De stad is veel minder druk bebouwd en dus veel groener; het vliegveld ligt mid-

den tussen rijstvelden. Er zijn veel politieke leuzen op straat te zien en de wegen zijn tamelijk rustig. Toch wonen er ruim twee miljoen mensen.

Korea Computer Center

Mijn studiereis werd georganiseerd door KCC (Korea Computer Center), het grootste IT-bedrijf van het land. Het KCC is een in 1990 opgericht staatsbedrijf en telt ruim duizend medewerkers. Behalve de hoofdvestiging in Pyongyang heeft het ook kantoren in elf andere steden. Ik word ondergebracht op de campus van KCC, dat in een parkachtige omgeving ligt en verschillende kantoorgebouwen omvat. Voor het eigen personeel is er een sportveld, waar vooral veel aan basketbal gedaan blijkt te worden. Speciaal voor buitenlandse bezoekers is er een hotel met zwembad. Ze hebben voornamelijk Aziatische gasten (tijdens mijn verblijf was er een Chinese delegatie) en

opgebouwd in Japan. Het bedrijf produceert ook games voor de PC, Nintendo en Playstation. Hun computerversie van Go, een Aziatisch schaakspel, is al enkele jaren de allsterkste tijdens het wereldkampioenschap voor Go games. Een vitrine op de desbetreffende afdeling laat de gewonnen bakers zien.

Innovatieve software

KCC is al enige tijd actief als offshore dienstverlener en werkt onder meer voor klanten in China, Zuid-Korea en Japan. Noord-Korea is voor deze markten dan ook een nearshore bestemming, en veel Noord-Koreaanse IT'ers spreken Chinees of Japans. In China heeft het bedrijf in diverse steden eigen kantoren. KCC wordt ingeschakeld door buitenlandse software producenten en ook door eindgebruikersorganisaties. Hiervoor worden verschillende soorten applicaties gebouwd, onder meer toepas-

Het peil van de aanwezige ICT-kennis vond ik verrassend hoog. Er is aandacht voor kwaliteit via ISO-9001, CMMI en Six Sigma.

het was dus wel even wennen om ook als ontbijt rijst voorgezet te krijgen. In de avonduren fungeerde het restaurant als karaokebar, waarbij sommige serveersters uitermate getalenteerd bleken.

Het Korea Computer Center bestaat uit verschillende gespecialiseerde bedrijfsonderdelen. Voordat ik presentaties aangeboden kreeg, werd eerst gestart met rondleidingen. Ook in Noord-Korea blijken de programmeurs in cubicles te werken. Het KCC maakt verschillende softwareproducten, waarvan sommigen specifiek voor de lokale markt, zoals een Koreaanse Linux-versie en vertaalsoftware tussen het Koreaans, Japans, Chinees, en Engels. Ook doet men aan Koreaanse handschrift- en spraakherkenning. Andere producten worden speciaal vervaardigd voor de export en op het terrein van mobile games heeft KCC reeds een naam

singen op het gebied van financiën, beveiliging en Human Resources. Europa is een relatief nieuwe markt voor de Koreanen, en sommige van hun producten werden dit jaar voor het eerst gedemonstreerd op de internationale CeBIT-beurs in Hannover, Duitsland.

Het peil van de aanwezige ICT-kennis vond ik verrassend hoog. Er is aandacht voor kwaliteit via ISO-9001, CMMI en Six Sigma. Er wordt onder meer embedded software gemaakt voor de nieuwste generatie digitale televisie, voor multimedia-spelers en voor PDA's. Voor het Zuid-Koreaanse Samsung wordt software geproduceerd voor mobiele telefoons. Ook is er innovatieve software ontwikkeld die muziek kan herkennen op basis van het neuriën van enkele fragmenten. In minder dan een seconde kan een muziekstuk worden gevonden uit een database met meer dan 500 stuk-

ken. Er zijn applicaties getoond voor thuisgebruik, waarbij via de mobiele telefoon en Internet de airconditioning regelbaar is. Er is software ontwikkeld om gezichten op foto's en in filmbeelden te herkennen. Ook waren er demonstraties van videoconferencing systemen en applicaties voor distance learning. Er is zelfs een aparte afdeling voor de ontwikkeling van software voor medisch gebruik, onder andere gericht op diagnosesystemen voor hart- en vaatziekten.

Aanbod IT'ers

In Nederland is de ICT-sector voor studenten niet meer populair, maar in veel offshore landen is het vakgebied nog uitermate 'cool'. Dit blijkt ook te gelden voor Noord-Korea, waar een grote toestroom merkbaar is van informatica studenten. We bezochten in Pyongyang de belangrijke Kim Chaek University of Technology, waar zelfs meer belangstelling bestaat voor de studie informatica dan het aantal beschikbare plaatsen toelaat. Hoewel het tijdens mijn bezoek nog zomervakantie was, waren er op de informaticafaculteit

Competenties

Noord-Koreaanse bedrijven hebben ervaring met verschillende ontwikkelomgevingen en er wordt onder meer gewerkt met Assembler, Cobol, C, Visual Studio .Net, Visual C/C++, Visual Basic, Java, JBuilder, Powerbuilder, Delphi, Flash, XML, Ajax, PHP, Perl, Oracle, SQL Server, MySQL en SAP. Het kan hierbij gaan om ontwikkelwerk voor administratieve applicaties, maar ook om techni-

sche software (embedded software, PLC's). Ook als het om research of innovatie gaat, biedt het land mogelijkheden (van Linux tot parallel processing). Noord-Korea is verder uitermate geavanceerd in het maken van animatie en games, zoals bleek uit het grote aantal titels dat ik zag, waaronder tafeltennis, schaken, golf of beach volley. Het ontwerp van deze applicaties zag er ook vaak modern uit.

Business Process Outsourcing

Behalve op het gebied van IT worden er in Pyongyang ook diensten op het terrein van BPO (Business Process Outsourcing) verzorgd. Het gaat hierbij om verschillende administratieve werkzaamheden. Vanwege de Japanse taalkennis in Noord-Korea worden er ook back-office diensten aangeboden aan westerse bedrijven die veel zaken doen met Japan. Om een beeld van dit soort activiteiten te krijgen bezochten we Dakor, een joint venture welke tien jaar geleden in samenwerking met een

resultaten binnen 48 uur weer bij de opdrachtgever aangeleverd worden. Het bedrijf voert ook data entry werkzaamheden uit voor instellingen zoals de Verenigde Naties en het Internationale Rode Kruis. Hierbij worden historische gegevens die op papier staan, handmatig verwerkt zodat ze digitaal beschikbaar komen. Dakor is nu bezig om haar diensten uit te breiden. Zo worden al 2D- en 3D-diensten verricht voor architectenbureaus, en wordt er geprogrammeerd aan websites.

Animatie

Noord-Korea is reeds bekend als productielocatie voor hoogwaardige cartoons en tekenfilms. Medewerkers van de Amerikaanse Walt Disney studio's hebben het land als een van de meest getalenteerde animatie-centra in de wereld genoemd. Het staatsbedrijf SEK Studio telt ruim 1500 medewerkers en werkt voor verschillende Europese producenten. Er ontstaan ook nieuwe bedrijven: ik bezocht onder andere Tin Ming Alan CG Studio, een start-up. Deze is begin 2006 opgericht en gehuisvest in een nieuw kantoorgebouw in een buitenwijk van Pyongyang. Tin Ming Alan CG Studio houdt zich bezig met Computer Graphics en 2D- en 3D-animatie. Met de modernste hardware en software (zoals Maya) maakt men er animaties voor TV-reclamefilms in opdracht van Chinese reclamebedrijven. Sommige medewerkers



nog veel studenten aanwezig. Ze blijken ook praktijkervaring op te doen via projecten voor buitenlandse opdrachtgevers. Er worden door de studenten onder meer computergames gemaakt en software voor PDA's.

Zwitserse onderneming is opgericht. De joint venture werkt onder meer voor Europese onderzoeksbureaus, waarbij de gescande enquêteformulieren op elektronische wijze worden ontvangen, en waarna de verwerkte

van Tin Ming Alan spreken Chinees en het bedrijf heeft inmiddels een marketingkantoor in China. Ook wordt gewerkt aan animaties voor computergames. Verschillende personeelsleden van dit jonge bedrijf zijn afkomstig van andere animatiestudio's en hebben al meer dan tien jaar ervaring op dit terrein. Er blijkt veel dynamiek in de Noord-Koreaanse IT-sector, waar niet alleen nieuwe bedrijven ontstaan, maar waar ook onderdelen van grote ondernemingen worden verzelfstandigd. Zo bezochten we een afsplitsing van KCC, het Gwang Myong IT Center, dat gespecialiseerd is in netwerksoftware en security, met onder



meer anti-virus, data encryptie, data recovery, en fingerprint software. Ook dit bedrijf heeft een vestiging in China en werkt onder meer voor financiële instellingen in Japan.

Factoren bij de landenkeuze

Uit mijn reis is gebleken dat Noord-Korea specifieke voordelen heeft. De tarieven blijken er zelfs lager te zijn dan in India of China – dat betekent dat het land overwogen kan worden voor IT-projecten waarbij kostenreductie prioriteit heeft. Het feit dat het land nog niet zo bekend is als offshore locatie, zorgt voor een ander voordeel: er zal door de lokale dienstverleners zeer veel aandacht worden besteed aan het succesvol uitvoeren van projecten, ook als het om minder

grote buitenlandse klanten gaat. Noord-Korea is daarom met name voor kleinere of middelgrote softwareproducenten een potentiële offshore-locatie. Uit de gesprekken die ik er heb gevoerd, kreeg ik de indruk dat de cultuurverschillen geen al te grote belemmering zijn om projecten uit te voeren. De informele contacten met de Noord-Koreanen verliepen uitermate plezierig. De communicatie met de Koreanen (en dat geldt ook voor Chinezen) gaat veel gemakkelijker dan met Japanners.

Op de shortlist?

De laatste jaren is Noord-Korea zich langzaam aan het openstellen voor

het buitenland. Dit vergemakkelijkt het zakendoen en zelfs investeringen om een eigen software vestiging of een joint-venture op te zetten zijn te overwegen. Dit alles betekent niet dat Noord-Korea voor iedere potentiële gebruiker van offshore diensten op de shortlist van bestemmingen moet staan. Zo vraagt een aantal bijzondere omstandigheden om extra aandacht. Allereerst kent dit land op het gebied van de internationale verhoudingen de nodige spanningen, iets wat ook veel aandacht krijgt in de pers. Elke potentiële gebruiker zal een inschatting van deze politieke risico's moeten maken. Daarnaast is er een soms gebrekkige Engelse spreekvaardigheid. Net als in China geldt dat de Noord-Koreaanse IT'ers

wel Engels kunnen lezen, maar het niet allemaal goed kunnen spreken. De relatieve geïsoleerdheid is een ander nadeel van het land. Er is een visum vereist en er gaan geen rechtstreekse vluchten vanuit Nederland; er moet via Beijing of Moskou gevlogen worden. Indien er veel communicatie of kennisoverdracht nodig is, kan het daarom de voorkeur hebben om het werk niet in Pyongyang te laten verrichten, maar in één van de Chinese vestigingen van de Noord-Koreaanse IT-bedrijven. Het laten uitvoeren van een klein proefproject, zonder grote risico's, is een goede manier om de mogelijkheden van dit land nader te onderzoeken.

Conclusie

Noord-Korea blijkt reeds een opkomende nearshore bestemming te zijn voor klanten uit Japan, China en Zuid-Korea. De conclusie van mijn studiereis is dat het beschikbare IT-aanbod verrassend hoog is. Dit blijkt onder meer uit het feit dat er zelfs embedded software wordt gemaakt voor de mobiele telefoons van gigant Samsung.

Noord-Koreaanse IT-ondernemingen willen nu ook meer voor Europese bedrijven gaan werken. De lage tarieven plus de beschikbare expertise zijn duidelijke voordelen. Ondanks de internationale spanningen kunnen met name kleinere en middelgrote softwareproducenten dit land zeker aan een nader onderzoek onderwerpen. De voorbereiding van een offshore project is altijd complex, en dit geldt voor zowel nearshore als fars-hore bestemmingen. Het deelnemen aan een studiereis is een goede manier om meer inzicht te krijgen in de concrete mogelijkheden in een bepaald land en is dan ook voor alle nieuwe gebruikers van offshore diensten aan te raden. 

Drs. Paul Tjia is oprichter van GPI Consultancy, een onafhankelijk adviesbureau op het gebied van offshore IT-sourcing (info@gpic.nl).