

India, nog steeds uniek in offshore voor abonnees

Ook volop mogelijkheden voor kleinere bedrijven

19 DECEMBER 2014 13:30 | [ESTER SCHOP](#) | [ANALYSE](#)



India is IT-offshoringsland bij uitstek. Het Aziatische land is met haar enorme aanbod aan IT-specialisten en relatief lage loonkosten één van de belangrijkste software-exporteurs van de wereld. Waar moet je als Nederlands bedrijf aankloppen? Is er meer buiten The Big Five? “Als je de juiste keuze maakt, betaalt zich dat op

termijn zeker terug.”

India stond vroeger vooral bekend als het land van extreme armoede. Inmiddels is het land ook uitgegroeid tot een IT-supermacht. India beschikt over het hoogste aantal jaarlijks afstuderende studenten ter wereld: 2,1 miljoen afgestudeerde studenten aan 380 universiteiten en 11.200 hogescholen, waaronder 300.000 engineers.

Daardoor is er veel expertise aanwezig op het vlak van Informatie Technologie. India kent

gerenommeerde opleidingsinstituten als Indian Institutes of Technology (IITs), National Institutes of Technology (NITs) en Indian Institute of Science (IISc). Daarnaast telt het 2900 researchlaboratoria en 400 laboratoria die worden gerund door de staat. De overheid ondersteunt R&D-activiteiten in het land door middel van verschillende incentives aan bedrijven die onderzoek laten doen in India. De Indiase offshore-industrie begon in 1973, toen TCS (Tata Consultancy Services) begon te werken voor het Amerikaanse industriële bedrijf Burroughs. In de decennia erna volgden veel multinationals, onder meer veel banken en verzekeringsmaatschappijen, dat voorbeeld. Inmiddels gebruiken vrijwel alle belangrijke softwarebedrijven, bijvoorbeeld Microsoft, Oracle, SAP en IBM, Indiase softwarecentra om hun producten te ontwikkelen.

Offshoring

[7 moderne mythes over farshoring](#)

[7 lessen voor outsourcing naar India](#)

Ook veel Nederlandse bedrijven verplaatsen hun IT-werkzaamheden naar India. Begin jaren negentig betraden de eerste Nederlandse organisaties voorzichtig de Indiase IT-offshoringsmarkt, al binnen enkele jaren gebeurde dit op grote schaal. Het gaat meestal niet om kortdurende uitstapjes; KLM laat al meer dan twintig jaar Indiase dienstverleners IT-klassen uitvoeren. "Er zijn verschillende langdurige klantrelaties ontstaan en nog steeds doen zo'n beetje alle grote, Nederlandse organisaties die veel met IT doen zaken met India. Ze moeten toch wel iets heel goed doen", zegt Paul Tjia, oprichter van GPI Consultancy, adviesbureau op het gebied van offshore sourcing.

The Big Five

Rond 1983 bedroeg de export van IT-diensten in India nog slechts 18 miljoen dollar. Een kwart eeuw later was dit opgelopen tot 43,3 miljard dollar. De omzet van de meeste Indiase dienstverleners groeit nog altijd in een gestaag tempo door. In India biedt de offshore-industrie werkgelegenheid aan meer dan 1 miljoen mensen en het aantal indirecte banen bedraagt ruim het dubbele. Jaarlijks studeren er zo'n 250.000 informatici af. Dat is nodig ook, want waar de wereldwijde outsourcingmarkt het afgelopen jaar met circa 3 procent groeide, noteerden Indiase aanbieders gemiddeld 6 procent groei, meldt onderzoeksbureau Gartner. De grootste IT-dienstverleners deden het, met een gemiddelde groei van 20 procent, nog veel beter.

India telt vijf extreem grote IT-dienstverleners, ook wel The Big Five genoemd. De grootste is TCS (Tata Consultancy Services), dat meer dan 300.000 werknemers op de loonlijst heeft staan en beschikt over meer dan 150 kantoren in 46 landen. Nummer twee Infosys, dat in 2007 de BPO-activiteiten van Philips overnam, heeft momenteel zo'n 165.000 mensen in dienst en bedient klanten in meer dan 50 landen. Het heeft 73 sales- en marketingkantoren en 93 centra voor softwareontwikkeling. Andere grote, bekende namen zijn Wipro, Cognizant en HCL.

Om dichterbij de Nederlandse klanten te zitten, vestigen steeds meer Indiase IT-bedrijven zich in ons land. Zo staat een van de grootste Europese kantoren van TCS in Amsterdam. Er werken ruim 1000 TCS-medewerkers voor Nederlandse klanten, waaronder KLM, Philips, ABN Amro en de Rabobank. Infosys telt inmiddels meer dan 500 medewerkers in ons land. Infosys zou ook plannen hebben een Europees opleidings- en trainingscentrum te openen in Amsterdam.

Ook voor kleinere bedrijven

Voor grote ondernemingen is offshoring inmiddels gemeengoed geworden, ook steeds meer kleinere en middelgrote bedrijven zijn betrokken bij offshoring voor werkzaamheden als applicatieontwikkeling, het testen van software, het maken van computergames, data-entry en digitalisering. Hiervoor kan een eigen vestiging in het buitenland worden opgezet (captive center), maar bedrijven kunnen ook uitbesteden naar lokale dienstverleners. Kleinere Nederlandse ondernemingen zien het Indiase aanbod echter vaak als 'te grootschalig'. Volgens offshoringsexpert Tjia is dit imago onterecht. Er zijn namelijk honderden, misschien wel duizenden, kleinere Indiase bedrijven die IT- en BPO-diensten exporteren. "Het wemelt ervan, maar Nederlandse bedrijven weten ze doorgaans niet zo goed te vinden. Die partijen hebben namelijk geen kantoren in ons land of weten zich niet zo goed te profileren in het buitenland, hun marketingbudget is vergeleken met de eerder genoemde giganten natuurlijk te verwaarlozen. Dus als je als bedrijf op zoek bent naar een partner waarvoor je niet één van de zoveel kleinere klussen bent, kun je zeker goed uit de voeten in India."

Hij adviseert die bedrijven een tussenpersoon of organisatie in te schakelen die de lokale markt goed kent en beschikt over een uitgebreid netwerk in India. "Of struin beurzen als de Cebit in Hannover en Gitex in Dubai af, daar staan die kleinere partijen vaak ook. Het is belangrijk om je huiswerk goed te doen, of op zoek te gaan naar een goede huiswerkbegeleider, voordat je de sprong in het diepe waagt. Reken op een lange aanloopperiode, maar als je de juiste keuze maakt, betaalt zich dat op termijn zeker terug", verzekert Tjia.

Internationale concurrentie

Indiase IT-bedrijven hadden een decennia geleden feitelijk het rijk alleen, maar ondervinden steeds meer concurrentie vanuit nieuwe offshore landen, niet alleen in Azië, maar ook in Midden- en Oost-Europa. Daarnaast zijn grote Nederlandse ICT-dienstverleners de laatste jaren sterk aan het investeren in eigen offshore centra in India. Overigens zetten de grote Indiase serviceproviders zelf ook steeds vaker delivery centers op in onder meer China, Zuid-Amerika en Oost-Europa om hun klanten beter te kunnen bedienen.

China is echter het enige land dat op relatief korte termijn een serieuze concurrent voor India kan worden. Maar ook dat land legt het nu nog af tegen India, onder meer op het gebied van aanbod van IT-talent, kennis van de Engelse taal en kwaliteit van geleverd werk. In de andere ontwikkelingslanden die IT- en BPO-gerelateerde diensten exporteren is de lokale industrie niet volwassen genoeg, de mate van clustering te laag en de omvang van de exporten te karig. India werkt al decennialang voor buitenlandse klanten en lokale bedrijven kunnen vaak bogen op zeer veel IT-kennis – zowel technisch als functioneel. Tjia: “India is in dit opzicht uniek. Vrijwel alle IT-werkzaamheden – groot of klein, van legacy- tot zeer geavanceerde systemen – kunnen er worden uitgevoerd, volgens internationale standaarden, zoals GAAP (Generally Accepted Accounting Principles), corporate governance, kwaliteitsstandaarden zoals ISO 9001, CMM (Capability Maturity Model) en Six Sigma. Daarnaast beschikt het met vallen en opstaan in de afgelopen decennia over enorm veel bedrijfskennis. Voor andere opkomende landen, zoals Brazilië, Mexico, Maleisië, de Filippijnen en Zuid-Afrika is dat meestal veel minder het geval.”

Daarnaast is er een hoge mate van clustering in India, met name rondom een aantal grote steden of bij universiteiten, waar de beste IT-professionals te vinden zijn en de infrastructuur goed op orde is. De bekendste IT-regio in India is Bangalore, dat de bijnaam ‘het Silicon Valley van India’ heeft gekregen. Bangalore, trekt ongeveer 30 procent van alle buitenlandse IT-investeringen aan. Onder meer British Airways en Dell hebben er een eigen ontwikkelcentrum geopend. Andere bekende IT-regio’s in India zijn Mumbai, Hyderabad, Delhi-Gurgaon, Pune en Chennai. Opkomende regio’s zijn Mysore, Chandigarh en Jaipur. De afstand tussen Nederland en India kan echter wel een nadeel zijn, net als de enorme afstanden tussen de IT-hubs in het land zelf. Zo is de afstand van Amsterdam naar Bangalore hemelsbreed 7697 kilometer en duurt een vlucht gemiddeld 12 uur en 45 minuten (zie kader). Terwijl een nearshore-locatie in Oost-Europa op slechts enkele uren vliegen ligt met geen of nauwelijks tijdsverschil.

De keerzijde van het succes van India als offshoringsland zijn de jaarlijks fors stijgende lonen van IT-professionals. Een stijging van bijna 13 procent vorig jaar liegt er niet om. Dit betekent volgens Tjia allerm minst dat Indiase spelers zichzelf uit de markt prijzen. “De tarieven zijn er nog altijd heel interessant. Een IT’er met 1 tot 2 jaar ervaring verdient in de VS en Europa gemiddeld 50.000 tot 70.000 dollar per jaar, tegen 8.000 dollar in India. Bovendien gaat het niet alleen om de prijs; geleverde kwaliteit is minstens zo

belangrijk." Het neemt niet weg dat India concurrentie van goedkopere landen, zoals Indonesië, Vietnam en Noord-Korea ondervindt. Zo profileert buurland Bangladesh zich nadrukkelijk als goedkoper alternatief. Toch is India volgens Tjia nog altijd 'the place to be'. "Natuurlijk zijn er – zeker voor kleinere bedrijven – steeds meer alternatieven, maar qua capaciteit, kennis en ervaring geeft India alle andere landen die zich richten op offshore outsourcing nog het nakijken."

Enorme reisafstanden

India kent meerdere IT-regio's, die verspreid over het hele land liggen. Bangalore is de bekendste IT-hub en ligt 7697 km vanaf Amsterdam. Er zijn geen rechtstreekse vluchten, maar de overstaptijden zijn beperkt. De gemiddelde reistijd bedraagt 12 uur en 45 minuten. Een vliegticket kost gemiddeld tussen de 800 en 1000 euro. Naar Mysore is het nog 140 kilometer reizen over land, wat neerkomt op drie uur rijden. Vanaf Amsterdam gaan er alleen rechtstreekse vluchten naar Mumbai (6856 km) en Delhi (6356 km). Voor Chandigarh (6168 km), Jaipur (6399 km), Pune (6966 km), Hyderabad (7377 km) en Chennai (7869 km) moet er één of meerdere keren worden overgestapt, waardoor de reistijd varieert van 12 uur in het gunstigste geval tot in het minst gunstige geval soms wel 33 uur! Voor Pune wordt ook wel aangeraden te vliegen op Mumbai en daarna verder over land te reizen. De afstand over de weg is dan nog 150 km, waar je in het meest gunstige geval, zonder files ruim 2 uur over doet.

Evolutie van offshoring in India

- 1970 tot begin jaren 1990

Eerste bedrijven wijken uit naar India i.v.m. tekort aan IT-professionals en kostenvoordelen. Het gaat hierbij alleen nog om eenvoudige, routinematige klussen.

- 1994 tot 1998

De meest cruciale tijd voor India als offshoringland. De India-route neemt een grote vlucht. In deze tijd gaat het vooral om (middel)grote applicatieontwikkelingsprojecten, migratie van legacy-systemen en het fabriceren of aanpassen van bedrijfsbrede IT-systemen.

- 1999 tot 2001

Het fixen van millenniumbugs wordt op grote schaal uitbesteed aan India, maar ook de conversie naar de euro, ERP- en CRM-projecten worden steeds vaker uitgevoerd door IT-professionals in India.

- 2001 tot nu

Niet alleen steeds meer verschillende applicatieontwikkeling- en beheerprojecten vinden plaats in India, ook IT-strategieën voor grote bedrijven worden inmiddels bedacht in het Aziatische land. Het gaat al lang niet meer om alleen het programmeerwerk, India heeft zich inmiddels ook gespecialiseerd in high-end IT-taken, zoals Research & Development, IT-architectuur en business-integratie.

[Share](#)[Tweet](#)