

# Nieuwste bestemmingen liggen in het Midden-Oosten



Tekst: Paul Tjia

Nederlandse bedrijven laten al tientallen jaren IT-werk uitvoeren op locaties met lagere loonkosten. Dit zijn vaak de verder gelegen landen. Offshore sourcing kent verschillende voordelen, maar nadelen van 'farshore' locaties zijn er ook: de communicatie met het buitenlandse team is complex door de grote onderlinge afstand, de tijdsverschillen en de verschillende culturen. Deze nadelen gelden iets minder wanneer de productielocaties dichterbij de gebruikers gevestigd zijn: de nearshore bestemmingen. Deze groep landen blijft zich uitbreiden, en de allernieuwste leden zijn Israël en Palestina. De samenwerking met deze landen is nog beperkt, maar de kansen zijn veelbelovend.

**ISRAËL: HIGHTECHINNOVATIELAND**

Israël staat bekend als een succesvol technologisch innovatiecentrum. Zo werd de mobiele telefoon ontwikkeld in de Israëlische vestiging van Motorola en laat Intel er Pentium-chips ontwerpen. Nieuwe ontwikkelingen voor het Windows-platform worden gedaan vanuit Microsoft Israël. Het land heeft, na de Verenigde Staten, de grootste concentratie van hightechbedrijven in de wereld, vooral rond de steden Haifa, Tel Aviv en Jeruzalem. Al sinds het eind van de jaren negentig werd dit cluster van bedrijven op het gebied van software, security, datacommunicatie, medische toepassingen en hardware als een van de krachtigste in de wereld beschouwd, na Silicon Valley. Veel van de belangrijkste IT-ondernemingen hebben er nu Research & Development-afdelingen gevestigd, waaronder Motorola, IBM, Intel, Microsoft, Cisco, HP, SAP en Google. Ook nemen ze regelmatig Israëlische start-ups over vanwege hun technologie. Het land is nu de grootste buitenlandse bestemming voor Amerikaans venture capital.

Het land telt meer dan 3.000 technologische bedrijven, waarvan er ruim 300 een omzet hebben van meer dan \$ 20 miljoen per jaar. Daarnaast zijn er een zeer groot aantal middelgrote en kleinere IT-ondernemingen, en techstart-ups. Ongeveer een derde van de Israëlische exporten wordt nu gevormd door ict-producten.

Er vindt hierbij met name samenwerking plaats met de Verenigde Staten, en ruim 300 Israëlische bedrijven hebben daar een hoofdkantoor of vestiging. De zakelijke contacten met Nederland zijn veel minder intensief. De activiteiten van dienstverlener Ness Technologies zijn enkele jaren geleden gestopt. Slechts 10 procent van de Israëlische export naar Nederland bestaat nu uit hightechproducten, maar dit lijkt te veranderen. Recent is TeQual begonnen met het aanbieden van diensten voor de Ne-

derlandse markt. Ook vanuit de Nederlandse klant is de samenwerking nog beperkt, met uitzonderingen zoals Philips Medical. Enkele IT-bedrijven, waaronder Cordys, hebben een kantoor in Israël. Qurius kan vanwege de recente samenwerking met het Franse Prodware gebruikmaken van de ontwikkelfaciliteiten van Prodware in Israël. De verwachting is dat meer Nederlandse organisaties hen zullen volgen, met name om zo het innovatievermogen te vergroten.

**IT-SECTOR IN PALESTINA: KOSTEN BESPAREN**

Bij de samenwerking met Israël gaat het om het gebruikmaken van de lokaal aanwezige technologische kennis, en staat innovatie centraal. De lokale tarieven staan op ongeveer hetzelfde niveau als de Nederlandse, zodat kostenbesparing hierbij geen doel kan zijn. Dit is wel een mogelijkheid bij het laten uitvoeren van IT-projecten in buurland Palestina. Verschillende Israëlische bedrijven kiezen hier reeds voor, evenals een aantal buitenlandse gebruikers, waaronder Alcatel-Lucent, Volvo, HP en Cisco.

Het land telt elf universiteiten met IT-opleidingen, waaraan elk jaar ruim 2.000 studenten afstuderen. De omstreeks 300 IT-gerelateerde bedrijven, zowel uit de Westbank als Gaza, verschaffen werk aan ruim 5.000 mensen. De lokale IT-brancheorganisatie PITA (Palestinian Information

Technology Association of companies) is opgericht in 1999 en telt al meer dan honderd leden. Een factsheet van PITA leert dat ruim een derde van de leden al twaalf jaar of langer in de markt is. Ruim een kwart van de werknemers heeft een academische opleiding genoten en 15 procent heeft ten minste tien jaar ervaring in software-engineering. Sommige outsourcingdienstverleners richten zich zelfs volledig op Amerikaanse of Europese klanten, waaronder Exalt, ASAL Technologies, iConnect, Infinite Tiers, gSoft en 2i Software Development.

Het merendeel van de IT-bedrijven op de Westbank en in Gaza is relatief klein en telt niet meer dan enkele tientallen medewerkers. Naar schatting tien bedrijven hebben meer dan honderd IT'ers in dienst. De Palestijnse bedrijven beschikken over veel technologische expertise, van websitebouw en mobiele applicaties tot applicatieontwikkeling in Oracle, SQL, ASP, HTML, Java, .NET of C#. Hierbij liggen de tarieven ongeveer 70 procent lager dan de Nederlandse. Een specifiek voordeel van Palestina is dat binnen de bedrijven veel loyaliteit is, en dat het verloop van personeel uitermate laag is. Dit zorgt voor continuïteit in samenwerking bij outsourcing, en maakt hen tot interessante partners voor het Nederlandse MKB. Een handvol ervan laat al IT-werk uitvoeren in Palestina, waaronder eBenefits (pensioensoftware) en Aerdata (toepassingen voor de luchtvaart). De ervaring hierbij is dat de cultuurverschillen bij de samenwerking met Palestina zeer beperkt zijn.

Nederlandse bedrijven kunnen al gebruikmaken van een groot aantal nearshore bestemmingen. Palestina biedt echter een specifiek voordeel: het is tevens een gateway naar het Midden-Oosten, een potentieel interessante, maar redelijk onbekende afzetmarkt voor Nederlandse softwareproducten. De IT-dienstverleners in Palestina kunnen ook ingeschakeld

## BIJ DE SAMENWERKING MET ISRAËL GAAT HET OM TECHNOLOGISCHE KENNIS EN INNOVATIEF VERMOGEN

## BIJ BUURLAND PALESTINA ZIJN KOSTENBESPARINGEN OP IT-PROJECTEN EEN MOGELIJKHEID

worden om Nederlandse software in het Arabisch te lokaliseren, en om ingangen en salescontacten te vinden in de verschillende landen. De Palestijnen hebben namelijk al persoonlijke en zakelijke banden in een groot aantal landen in de regio. Momenteel zijn er al enkele Nederlandse bedrijven naar deze regio aan het exporteren, waaronder Exact, InnoVites en Vital Health Software, maar er zijn veel meer mogelijkheden, onder meer in het Golfgebied, zoals de Verenigde Arabische Emiraten. De Nederlandse overheid ondersteunt het verkennen van deze exportmogelijkheden met subsidies (o.a. via Prepare2Start). Een bezoek aan de jaarlijkse Gitex-beurs in Dubai is een goede manier om een indruk van de lokale IT-markten te verkrijgen.

### OUTSOURCING ALS VORM VAN MVO

De IT-sector is een van de snelst groeiende exportsectoren van de Palestijnse economie. Terwijl Israëlische grensbewaking, veiligheidsmaatregelen en de Muur de export van fysieke goederen zeer moeilijk maken, is de elektronische snelweg voor Palestijnse ondernemers een alternatieve route naar klanten in het Westen. Het is een mogelijkheid om nieuwe werkgelegenheid te genereren, zodat offshore sourcing als vorm van maatschappelijk verantwoord ondernemen gezien kan worden.

De stortvloed aan slecht nieuws uit de bezette gebieden zorgt echter voor een groot imago-probleem, en belem-

mert het aangaan van nieuwe zakelijke relaties. Verschillende projecten, ook in Israël, de Verenigde Staten en Frankrijk, zijn opgezet om hier verbetering in aan te brengen. In Nederland is het CBI (Centrum ter Bevordering van Importen uit Ontwikkelingslanden), een agentschap van het Ministerie van Buitenlandse Zaken, een vierjarig promotieproject gestart om de IT-samenwerking met Palestina te promoten. Interessante lokale dienstverleners zijn reeds geselecteerd, en bedrijven worden uitgenodigd om onder begeleiding proefprojecten in dit bijzondere land te starten.

Outsourcing staat hierbij centraal, maar ook het gebruikmaken van Palestina als gateway naar het Midden-Oosten valt onder dit project. In dit kader zullen ook IT-reizen naar de jaarlijkse Expotech IT-beurs in Ramallah georganiseerd worden. Ook bij nearshoring geldt namelijk dat intensieve persoonlijke contacten de samenwerking bevorderen.

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

### BRONNEN

#### LITERATUUR

Abbot, P. en E. Carmel, 'Why 'nearshore' means that distance matters', *Communications of the ACM*, Vol. 50. No.10, October 2007.  
Carmel, E. en C. de Fontenay, 'Israel's Silicon Wadi: The forces behind cluster formation'. In: *Silicon Valley and its Imitators*, 2002.  
Tjia, P., 'Nearshoring: het benutten van kansen dichtbij huis', *Outsource Magazine* nr. 4, 2006.  
Tjia, P., 'Ontwikkelingen in offshore bestemmingen'. In: *Outsource Magazine Jaarboek 2009*, 2009.  
Tjia, P., 'Nieuwe ontwikkelingen in offshore bestemmingen'. In: *Outsource Magazine Jaarboek 2011*, 2011.  
Tjia, P. en E. Carmel, *Offshoring Information Technology - Sourcing and Outsourcing to a Global Workforce*, Cambridge University Press, 2009: [www.gpic.nl/booktoc.pdf](http://www.gpic.nl/booktoc.pdf).

#### WEBSITES

Centrum ter Bevordering van Importen uit Ontwikkelingslanden (CBI), [www.cbi.eu](http://www.cbi.eu).  
Israel Association of Electronics & Software Industries (IAESI): [www.iaesi.org.il/eng/](http://www.iaesi.org.il/eng/).  
Palestinian Information Technology Association of companies (PITA): [www.pita.ps](http://www.pita.ps).