

# Alles wat je erover leest is waar

## Outsourcing Indiase IT in India

voor Het Outsourcing Congres 2011

Johan de Wit  
CIO Swets Information Services  
Owner Nuphar.com

## Inhoud

- ▶ Achtergrond
- ▶ Werken in India
- ▶ Conclusies werken in India
- ▶ Recente ervaringen
- ▶ Afsluiting



## Achtergrond

- ▶ In IT since 1970
- ▶ ...
- ▶ CIO ING Bank NL 1997 – 2004 
- ▶ IT director ING Vysya Bank 2005 – 2006
- ▶ ...
- ▶ Associate director CIOnet 2009 – ... 
- ▶ ...
- ▶ CIO Swets Information Services 2011 – ... 

## Werken in India

- ▶ IT van *Indiase* bank, toevallig in Bangalore
- ▶ *Alles* uitbesteed
- ▶ Eerste analyse was dus simpel
- ▶ Maar de oplossingen?
  - Cultuur aan *beide* kanten (klant & leverancier)
  - Relatie belangrijker dan processen
  - FTE bestaat niet
  - Positie CMM en ITIL?
  - IT in India
  - Belangen van partijen nooit dezelfde!
- ▶ Eindconclusie: verkeerde IT partner



## Werken in India

- ▶ Keuze nieuwe leveranciers eind 2006
  - Gefaseerd plan voor overheveling (risk management)
  - Grote optimalisatie na overheveling 2007–2008
- ▶ Algemeen
  - Er wordt veel over geschreven ... en alles is waar.
  - Stabiliteit team: omloopsnelheid personeel
  - Kostenvoordeel: salarisniveaus en belastingen
  - Proces: CMM en ITIL relativeren
  - Belangen: omzet en winst *groei doelstellingen* versus uw probleem
  - Resource management: lokale modellen hebben ook grenzen
  - Uw doelstelling: kosten of kennis?

## Werken in India – conclusies

- ▶ Meer dan interessant kijkje in de keuken
- ▶ Verbeterpunten simpel te analyseren, doch veel moeilijker te realiseren
- ▶ Cultuur: kwestie lange adem, met veel wonderen
- ▶ Waarde van CMM en ITIL versus de relatie
- ▶ Rol van taal
- ▶ Nodig: actief management vanaf begin, ook bij fixed price, fixed date
- ▶ Maak bewuste keuzes



## Recente ervaring

2/3 van het werk wordt uitbesteed

### Uitbesteding in India (off shore)

- Bedrijf > 100.000 FTE?
- Oplossen legacy problemen (project, Cobol, DB2, Unix)
- En gebruik maken van bedrijfstak-specifieke kennis en ervaring (consultancy)



- ▶ Cultuur: gap is overbrugbaar maar is aanwezig
- ▶ Bevestiging van mijn eerdere ervaringen
- ▶ Veel grotere kennispool, maar niet altijd voor jou.
- ▶ Creativiteit over volle breedte is beperkt
  
- ▶ Algemeen: poging om winsterosie tegen te gaan: meer services (value chain) tot en met cloud services – wiens belang?
- ▶ Kostenvoordeel is gekrompen, langere termijn sourcings visie bepalend wel/niet

(c) 2011 Nuphar BV 16 juni 2011

7

## Recente ervaring

### Uitbesteding in Roemenie (near shore)

- Bedrijf < 200 FTE
- Development Web applicatie, Scrum/agile



- ▶ Werkt naar tevredenheid, doch beperkte kennispool
- ▶ Totale kostenplaatje vergelijkbaar met India
- ▶ Creativiteit en flexibiliteit ok, binnen opdracht
- ▶ Educatieve infrastructuur minder massaal, maar bruikbaar – goed kennisniveau
- ▶ Goede mix zakelijke relatie en proces
- ▶ Cultuur: sluit beter aan op Europese cultuur

(c) 2011 Nuphar BV 16 juni 2011

8

## Afsluiting

- ▶ Outsourcing “is here to stay” (in NL, EU)
- ▶ IT is moeilijk, uitbesteding nog moeilijker
- ▶ Near-shore of off-shore niet zo relevant, wel cultuurverschillen en kennisniveau
- ▶ India: uitstekende marketing, goede sales, gemiddelde uitvoering – at the end: people business
- ▶ Roemenie: interessante outsider
- ▶ Onderkennen tegengestelde belangen, in achterhoofd
- ▶ Bij problemen: check ook management van werk bij jezelf

## Afsluiting

- ▶ Kostenvoordeel behoorlijk gereduceerd
- ▶ Kennistekort in Europa neemt echter toe
- ▶ Vereist:
  - Sourcingstrategie voor IT,
  - Andere IT management skills,
  - Andere samenstelling van IT afdeling – van uitvoerder naar regisseur.



Afsluiting

Dank u

NUPHAR BV  
[WWW.NUPHAR.COM](http://WWW.NUPHAR.COM)  
NLD: +31 6 5367 5478 / SPANJE +34 6 9359 0406  
REPRESENTED IN INDIA AND TURKEY