

Uitbesteden IT-werk kan ook zonder jetlag

UITTHOORN — Clemens Blom kauwt al een paar jaar op het idee om softwareontwikkeling uit te besteden naar het buitenland. Vier jaar geleden zag hij het fenomeen 'offshoring' bij de Dells en de Microsofts van deze wereld. Al snel raakte hij onder de indruk van het ruim aanwezige IT-talent in Midden-Europa of India dat zich tegen relatief lage tarieven aanbiedt.

Dat zou ook interessant kunnen zijn voor zijn eigen bedrijf, ook al opereert F1 Software met zeven medewerkers op een heel andere schaal dan de grote pioniers in offshoring. En dus ging hij de mogelijkheden verkennen. India en China vielen al snel af. 'Het cultuurverschil is te groot', zegt Blom. 'Een Indiër zal bijvoorbeeld niet snel zeggen dat hij het niet begrijpt of dat hij iets niet kan. Als je daar niemand hebt zitten, dan overbrug je die kloof niet en dan krijg je niet wat je wilt hebben. Dat is funest in onze business. Wij maken nu eenmaal maatwerksoftware.'

De focus verschoof naar Midden-Europa. Blom was bezig de mogelijkheden van een relatie in Tsjechië te bekijken, toen Han in 't Veld zich aandiende, directeur en mede-eigenaar van NetRom uit Roemenië. Dit bedrijf richt zich vanuit Craiova, 's lands tweede universiteitsstad, met 42 'whizzkids' op het bedienen van buitenlandse opdrachtgevers. 'Het is ideaal als je je partner in je eigen taal kunt aanspreken. Niet zozeer voor het reguliere overleg — dat kan prima in het Engels met de Roemeense technici — maar wel in de onderhandelingen of als er problemen opduiken.' Afgezien daarvan maakte In 't Veld indruk met een 'no cure, no pay-propositie', zegt Blom. 'Dat straalt vertrouwen uit.'

Ezwin, maker van systemen voor de analyse van telefoongebruik en kosten, kwam om vergelijkbare redenen in Moskou terecht bij een softwarebedrijf uit het netwerk van zijn Russische grootaandeelhouder. 'Je vindt daar competenties die je hier niet kunt krijgen, of alleen als je lang tevoren bestelt tegen een dagvergoeding van duizend euro', zegt productmanager Hein Remmen van Ezwin*. 'In Rusland kan ik zo veel specialisten krijgen als ik wil, ze zijn 70 tot 80% goedkoper én ik hoef ze niet zelf aan te sturen.'

Net als Blom benadrukt Remmen dat de partner precies moet begrijpen wat er van hem gevraagd wordt, wat bij hoogwaardige software altijd een onzekere factor is.

India is het grootste centrum voor **offshoring van IT-diensten** ter wereld. Maar voor veel Nederlandse IT-bedrijven die programmeerwerk en softwareontwikkeling willen uitbesteden, ligt het cultureel en geografisch te ver weg. Zij zoeken hun heil liever dichterbij huis, in **Midden- en Oost-Europa**.

» *Hein Haenen*



'Whizzkids' bij NetRom in Roemenië werken voor buitenlandse opdrachtgevers.

FOTO: NETROM

'Maar voor mij werkt het heel disciplinerend. Ik moet tevoren precies uitdenken wat ik wil en moet een goede productbeschrijving maken.'

Remmen, die in een vorige baan ervaring heeft opgedaan met uitbesteding aan Indiase bedrijven, waardeert de grotere feedback die hij van zijn huidige partner krijgt. 'Indiërs zeggen nooit nee en wekken de indruk dat alles mogelijk is. Russen zijn geneigd de problemen te zien en zeggen vooral wat er niet kan of hoe het anders moet. Daar kom je uiteindelijk verder mee.'

Behalve de kortere culturele afstand helpt het feit dat Craiova of Moskou geografisch veel dichterbij

liggen dan Mumbai. Dat is zeker in de startfase niet onbelangrijk. 'In het eerste halfjaar moet je veel investeren in de relatie. Je moet er regelmatig heen en dat doe je naar Moskou zonder jetlag', weet Remmen. Blom is blij dat hij met slechts één uur tijdsverschil in nagenoeg hetzelfde dagritme werkt als zijn Roemeense partner.

Anders dan Ezwin maakt F1 Software tal van maatwerkapplicaties voor veel verschillende klanten. Dat zet een rem op uitbesteding, zegt Blom. 'Veel van onze opdrachten vergen één tot twee weken werk. Dan loont offshoring niet. Het uurtarief ligt wel een fac-

tor vier of vijf lager dan hier. Maar dat voordeel lever je weer in omdat je te veel tijd kwijt bent met uitleggen wat je wilt en controleren of je dat krijgt.'

Er was een compleet nieuw product nodig om de samenwerking met het Roemeense NetRom tot leven te wekken. Met zakenpartner Bas Wip lanceert Blom dezer dagen een internetproduct, Transistat, dat bedrijven in staat stelt om hun kosten van exprestransport te analyseren. Nu controleren bedrijven het tarief dat bijvoorbeeld DHL hun berekent door een offerte te vragen bij TNT of UPS, wat een ingewikkeld en tijdrovend proces is. Via

Transistat kunnen zij hun tarieven doorlopend in één oogopslag vergelijken met de benchmark die het systeem uit de markt haalt.

De benodigde software is in Craiova geschreven. 'Dit is echt een langlopend project', legt Blom uit. 'Je bent al maanden onderweg voor de eerste versie klaar is. Vervolgens krijg je nieuwe versies, nieuwe modules en werk in onderhoud en ondersteuning. We hebben wekelijks contact met de technisch directeur en de productiemanager van NetRom. En er is daar voor ons een programmeur fulltime aan het werk, die we op maandbasis inhuren. Dan bouw je een relatie op en

IT zoekt wijzen in het oosten

'De offshoring van ICT-diensten is sterk in opmars', meldt het Centraal Bureau voor de Statistiek in een recent rapport. 'Binnen Europa uit zich dat in een verplaatsing van activiteiten naar Oost-Europa.' Hoeveel Nederlandse opdrachten die kant op gaan weet Michiel Vergeer van het CBS niet precies, maar uit zijn cijfers blijkt wel dat de export van IT-diensten uit de belangrijkste Midden-Europese landen Polen, Tsjechië, Slowakije en Hongarije de afgelopen jaren steeds met 25 tot 50% groeide. 'Daar zal Nederland ongetwijfeld zijn deel in hebben', meent hij.

In 2004, het laatste jaar waarover gegevens beschikbaar zijn, voerden de vier Midden-Europese landen samen voor \$2,3 mrd aan IT-diensten uit. Het is een aanvulling op de \$32 mrd aan assemblage en productie van hardware in opdracht van de grote elektronica- en computerbedrijven. In IT-diensten blijft Midden-Europa een dwerg naast wereldmarktleider India, die in datzelfde jaar voor \$18 mrd IT-werk uitvoerde voor buitenlandse opdrachtgevers.

krijg je aan beide kanten kennis en ervaring met dit product.'

Deze eerste intensieve ervaring smaakt wel naar meer. 'Nu de relatie opgebouwd is, denk ik dat ik NetRom ook ga inzetten voor opdrachten van F1 Software', zegt Blom. 'Maar dan wel de grotere projecten. Ook als je vlot met elkaar kunt schakelen, is vijf of zes weken werk wel het minimumniveau. Pas dan gaat offshoring echt profijt opleveren.'

haenen@fd.nl

* Op 28 december is een artikel verschenen over Ezwin en op 6 december een artikel over Dexton Business Solutions uit Capelle a/d IJssel, dat zijn software laat schrijven door Miratech in de hoofdstad van de Oekraïne, Kiev.

