

De tijdzone-troef van Zuid-Afrika

Zuid-Afrika mag in ons land niet meteen een belletje doen rinkelen als we spreken over outsourcing, maar toch biedt het land heel wat mogelijkheden voor bedrijven die hun ICT-activiteiten willen uitbesteden. Al was het maar omdat outsourcing absoluut geen nieuw gegeven is in Zuid-Afrika.

Zuid-Afrika heeft al een tiental jaar ervaring met strategische outsourcing, met een duidelijke nadruk op call centers en financiële diensten. Niet moeilijk als je weet dat het land als een van de belangrijkste financiële centra van de hele wereld beschouwd wordt. Maar ook op vlak van ICT outsourcing heeft Zuid-Afrika heel wat troeven.

Tijdzone & talen

Een belangrijk voordeel ten opzichte van traditionele offshoring landen als India en China is de tijdzone: Zuid-

Afrika valt immers binnen dezelfde tijdzone als West-Europa, wat communiceren en zaken doen aanzienlijk vereenvoudigt. Een ander belangrijk voordeel is de meerstaligheid van heel wat Zuid-Afrikanen, vertelt **David Brooks**, die aan het hoofd staat van het Integrated Delivery Centre (IDC) dat **IBM** sinds 2004 heeft in Zuid-Afrika: "De roots van heel wat Zuid-Afrikaanse families liggen in Europa. Vaak hebben ze via hun grootouders of ouders ook een of andere Europese taal meegekregen. Dat is natuurlijk een belangrijk voordeel: we hebben hier mensen die

Duits spreken, maar ook Frans, Nederlands, Italiaans, Spaans en uiteraard Engels. Dat Engels is overigens bijna perfect, een ander pluspunt ten opzichte van andere landen."

Nederlandstaligen hebben bovendien nog een bijkomend voordeel: het Afrikaans is immers nauw verwant met het Nederlands. "We hebben een speciaal *graduate program* opgesteld, waarbij we studenten op zes maanden tijd een stoomcursus Nederlands geven, zodat ze perfect voor Nederlandstalige klanten kunnen werken. Vlaams is een ietsje moeilijker, omdat er toch nog wel wat verschillen zijn met het Nederlands dat in Nederland zelf gesproken wordt", glimlacht **Debbie Minnaar**, verantwoordelijke voor Strategische Outsourcing bij **IBM** Zuid-Afrika.

Adrian Van Stolk, managing director van **ConseQuent**, een Zuid-Afrikaanse bedrijf dat zich specialiseert in consulting & software development, ziet nog meer positieve punten: "De overeenstemming in cultuur maakt het ook makkelijker om zaken te doen. Bovendien hangt de business/bedrijfskennis van onze ontwikkelaars heel nauw samen met de Europese, we gebruiken dezelfde terminologie. Dat vergemakkelijkt de communicatie toch aanzienlijk." Nog een voordeel is de moderne infrastructuur, aldus **Preetta Bhagattjee**, Directeur van de **Cliffe Dekker** TNT Unit in Johannesburg: "Zuid-Afrika beschikt over een nagevoeg perfecte infrastructuur. Niet



alleen qua gebouwen, wegen, transport, enz. Maar ook op vlak van ICT. Ik durf zelfs stellen dat we daar op hetzelfde niveau staan als Europa en de Verenigde Staten.”

Struikelblokken

Toch zijn er nog een aantal factoren die de groei van Zuid-Afrika als outsourcing land afremmen. “De belangrijkste rem is waarschijnlijk de kost van breedbandinternet en telefonie”, vertelt David Brooks. “Er was jarenlang een monopoliesituatie, maar sinds vorig jaar is de markt gedereguleerd en hebben we een tweede netwerk operator, wat toch een impact zal gaan krijgen op de markt.”

Ook het tekort aan skills kan bij bepaalde projecten voor problemen zorgen. Al wil Adrian Van Stolk dat probleem toch nuanceren: “De mensen zijn hier erg goed opgeleid en je vindt hier ook erg gespecialiseerde skills, alleen zijn die mensen in aantal nog te beperkt. Zolang je niks té groot wil opzetten, kan je momenteel al perfect in Zuid-Afrika terecht.”

IBM werkt overigens hard om dat probleem op te lossen, vertelt David Brooks: “Toen IBM hier met een IDC

begon, hebben we meteen ook een *graduate program* opgestart, dat nu in de tweede van drie fases zit. Het is de bedoeling dat we studenten en werkløzen opleiden als ICT-ers en hen specifieke skills – bijvoorbeeld voor SAP en WebSphere – bijbrengen. In de eerste fase selecteerden wij mensen waarvan we dachten dat ze geschikt waren en gaven onze eigen technische mensen de opleiding. Nu hebben we een partnership met twee universiteiten, waarbij zij voor de lesgevers zorgen en wij de lokalen en de leerstof ter beschikking stellen. Voorlopig kiezen wij ook nog de studenten, maar in de derde fase, die volgend jaar ingaat, zou dat ook de taak van de universiteiten moeten worden. We willen dat programma overigens nog uitbreiden naar andere universiteiten, zodat we nog meer mensen kunnen opleiden.” Het programma werpt zijn vruchten af: de afgelopen drie jaar haalden zo’n 165 mensen hun diploma en konden ze meteen aan de slag bij IBM of een van de partners. De groei van de ICT in Zuid-Afrika wordt overigens aangetoond door de groei van het IDC zelf: momenteel werken er 1279 mensen, waarvan er 850 vorig jaar werden aangeworven. Zij onder-

steunen een driehonderdtal klanten in Europa, de Verenigde Staten en Zuid-Afrika zelf.

Andere struikelblokken zijn de munteenheid – de waarde van de Zuid-Afrikaanse Rand kan wat schommelen ten opzichte van de Euro – en ook nog... misdaad. “Hoe je het draait of keert, misdaad is in bepaalde streken van Zuid-Afrika nog steeds een probleem”, geeft David Brooks aan. “Maar je mag dat ook niet overdrijven, Zuid-Afrika is zeker geen onveilig land. De overheid werkt bovendien hard om dat probleem op te lossen.”

Competitie

Zuid-Afrika is alvast druk bezig met zich te promoten in Europa. **Viola Manuel**, Executive Director van **CITI**, een regionale handelsorganisatie die de ICT-industrie aan de Westkust promoot, ziet Zuid-Afrika als een perfect alternatief voor offshoring: “De lonen in Zuid-Afrika liggen dan wel hoger dan in landen als India en China, maar ze zijn nog altijd lager dan in Europa zelf. Bovendien scoren we erg goed door onze *quality of delivery* en de specifieke skills die we kunnen aanbieden.”

Zuid-Afrika gaat overigens niet alleen de competitie aan met bekendere outsourcing-landen, ook in eigen land is er wel enige competitie. “Elke stad of regio heeft wel een organisatie die de specifieke skills en mogelijkheden van de eigen regio promoot bij de bedrijven. De verschillende steden zijn ook druk bezig met echte ICT- en BTO/BPO-parken te bouwen”, weet Preeta Bhagattjee. Zo heeft Kaapstad zich de laatste tien jaar ontwikkeld als een soort Zuid-Afrikaanse Silicon Valley, waar heel wat nieuwe en innovatieve bedrijven zich zijn gaan vestigen. De overheid doet er verder alles om om de ICT-sector te ondersteunen en rekent ook op een aanzienlijk ‘versnellings’-effect van... het WK voetbal dat in 2010 in Zuid-Afrika plaats heeft. **DV**

Belgisch communicatiebureau in Zuid-Afrika

Het Belgische communicatiebureau Creative Strategies heeft sinds mei van dit jaar een nieuw kantoor in Stellenbosch in Zuid-Afrika. Het bedrijf is vooral actief in de ICT-sector, in biotech & health, in de energiesector en binnen de financiële sector en heeft ook al kantoren in Nederland en de belangrijkste Oost-Europese landen, waaronder Hongarije, Polen, Roemenië en Tsjechië. Dat nu gekozen wordt voor Zuid-Afrika is niet echt vreemd, aldus **Benita Dreesen**, managing director van **Creative Strategies** en sinds kort zelf aan de slag in Zuid-Afrika: “Dit is een politiek stabiele regio en investeerders zijn erg geïnteresseerd in de mogelijkheden van Zuid-Afrika. Bovendien zien we dat het doorbreken van het monopolie op de telecom-markt zorgt voor een versnelde economische groei, zeker in de sectoren waarin wij vooral actief zijn. De ICT-sector is op korte tijd echt gevoelig gegroeid en ik verwacht dat het aantal ICT-bedrijven in Zuid-Afrika de volgende jaren alleen maar zal toenemen.” Creative Strategies kiest voor een dubbele aanpak. Enerzijds wil het bedrijf haar expertise aanbieden aan Europese bedrijven die business opportuniteiten zien op de Zuid-Afrikaanse markt, anderzijds wil het bedrijf ook Zuid-Afrikaanse bedrijven helpen die meer actief willen worden op de Europese markt.