



Control op afstand?

Wij ICT-ers zijn constant bezig concrete oplossingen te bedenken. Oplossingen voor al dan niet bestaande problemen. In shareholder-gebrabbel heet dat "implementing leading edge technology for surviving, and winning the competition". Geweldig, niet waar, en daarvoor halen we alles uit de kast.

Goeroes verkondigen sinds enige tijd bijvoorbeeld dat ICT een ondersteunende taak is. Als niet-goeroe roep ik dat al jaren, maar ja, zonder die status bereik je natuurlijk niemand. In het verlengde daarvan roepen visionairs dat outsourcing van die taak een issue is en dat is zeker waar. Weer andere visionairs verkondigen in reactie daarop dat bedrijfsprocedures dan ook moeten worden uitbesteed. Heel vernieuwend zo'n statement, vooral als je bedenkt dat ondersteunende diensten als catering, cleaning en print- en mailservices (voorheen bedrijfsrestaurant, schoonmaak, repro en postkamer genoemd) al jaren worden uitbesteed. Overigens is de logistieke sector hier met de toepassing van het JIT (just in time)-principe binnen productiebedrijven al lang mee bezig. Optimisten stellen dat de visionairs

een oud concept verrijken met nieuwe elementen, terwijl realisten stellen dat het oude concept schamteloos wordt gekopieerd onder toevoeging van een flinke dosis schijnvertoon.

De strategisch meest briljante zet op het gebied van outsourcing is wel het plaatsen van ICT of bedrijfsprocedures in lage-lonen-landen. Dit is een niet te stoppen marktbeving en vooral India en Azië zijn populair, evenals Oost-Europa. Voor de korte termijn belooft deze vorm van outsourcing een fantastische kostenbesparing, hoewel die in praktijk eigenlijk niet op korte, maar op middellange termijn wordt gerealiseerd vanwege investeringen en aanloopkosten. Voor het overige zijn er natuurlijk tal van problemen. De regio is politiek instabiel, dat leert ons de recente geschiedenis van Kasjmir, Bangladesh, Laos, Cambodja, Vietnam en waarom is Ceylon ook al weer omgedoopt in Sri Lanka? En wat te denken van volledig andere normen en waarden? Op bedrijfsniveau is integriteit een waarde die nodig is om te overleven, en de vraag is in welke mate dit aansluit bij persoonlijke en bestuurlijke belangen in de regio.

Wat verder te denken van het risico van inbreuk op de transportlijnen tussen ver weg en hier? Is het sowieso technisch mogelijk om met een gerust hart kerngegevens (klantgegevens en bedrijfsgegevens) te verplaatsen, met spijkerharde garanties over de veiligheid en beslotenheid ervan, en zo ja,

waarom krijg ik dan zoveel security-patches van mijn softwareleverancier aangereikt, reactief natuurlijk? Hoeveel 'control' kan een bedrijf op geografisch een halve wereldbol afstand hebben over de bedrijfsprocessen aldaar, afgezien van de beschikbaarheid en integriteit van de data en SLA's, en is dit wezenlijk anders bij een minder brede geografische spreiding? Denkt u echt dat al die risico's kunnen worden afgedekt door VPN-tunnels en het definiëren van kritieke besturingsparameters? En wat te denken van afhankelijkheid? Voorwaar een strategische overweging waard.

Buiten dit alles, wordt het niet eens tijd dat bedrijven zich weer bewust worden van hun functie binnen een gemeenschap? En moeten consumenten niet weer terug naar het idee dat alles een prijs heeft, ook behoud van werkgelegenheid? Politici zullen zich bovendien pas realiseren dat het geven van EZ-subsidies of ontwikkelingshulp aan landen die ons op de markt wegconcurreren op z'n minst ongelukkig is, als onze geroemde dienstenmaatschappij al lang en breed die van transport, kleding, scheepswerven en industrie is gevolgd. Denk maar eens aan het voorgaande als u een risk-assessment maakt van de control op outsourcing van ICT of bedrijfsprocessen...

Bert van der Linde

U kunt op deze column reageren via e-mail: a.c.vd.linde@freeler.nl.