

**Yellowtail heeft de Offshore Readiness Survey uitgevoerd. Dit keer is naast het reguliere onderzoek ook een kwantitatief onderzoek uitgevoerd in samenwerking met TNS NIPO. In dit extra onderzoek zijn ruim 300 organisaties ondervraagd over het uitbesteden van IT-activiteiten. Ook is een kwalitatief onderzoek uitgevoerd onder grote Nederlandse zakelijke dienstverleners.**

# Aandeel offshoring groeit gewoon door

## Kostenbesparing valt (nog) tegen

**H**oe de crisis zich ook zal ontwikkelen, de algemene trend is wel duidelijk: IT-offshoring is een integraal onderdeel van de wijze waarop softwareontwikkeling en beheer in Nederland wordt uitgevoerd. De komende jaren zal het aandeel van de IT-diensten die in het buitenland worden uitgevoerd toenemen en niet afnemen. Dit stelt Yellowtail in haar 'Offshore Readiness Survey'. Het onderzoek levert een aantal duidelijke conclusies op:

- Kostenbesparing wordt door veel organisaties genoemd als belangrijkste drijfveer om IT-activiteiten uit te besteden naar het buitenland. Maar slechts éénderde van de organisaties die IT-activiteiten naar het buitenland uitbesteden, zegt dat dit in de praktijk ook tot een kostenbesparing heeft geleid;
- IT-offshoring blijkt niet tot meer succesvolle projecten te leiden;
- Organisaties verwachten dat offshoring binnen een paar jaar wel tot kostenbesparingen, meer flexibiliteit en hogere kwaliteit zal leiden;
- Oost-Europa is sterk in opkomst als IT-uitbestedingsbestemming. De interesse voor India neemt af;
- Het uurtarief heeft nauwelijks een voorspellende waarde voor geleverde kwantiteit en kwaliteit van dienstverlening. Uurtarief zou daarom een veel minder belangrijke rol moeten spelen bij het uitbesteden van IT diensten en het bij elkaar brengen van IT-vraag en aanbod binnen een organisatie;
- Nederlandse organisaties hebben nog vaak een onvolwassen IT-organisatie en dat maakt de uitbesteding naar het buitenland lastig;

- Als kostenbesparing de belangrijkste drijfveer is, dan werken grootschalige uitbestedingsovereenkomsten in de praktijk onvoldoende;
- Uitbesteding van IT-activiteiten wordt inmiddels ook op grote schaal door het middenbedrijf gedaan, niet alleen door de grote organisaties;
- Kennismanagement en kennisoverdracht krijgen binnen de onderzochte organisaties weinig aandacht.

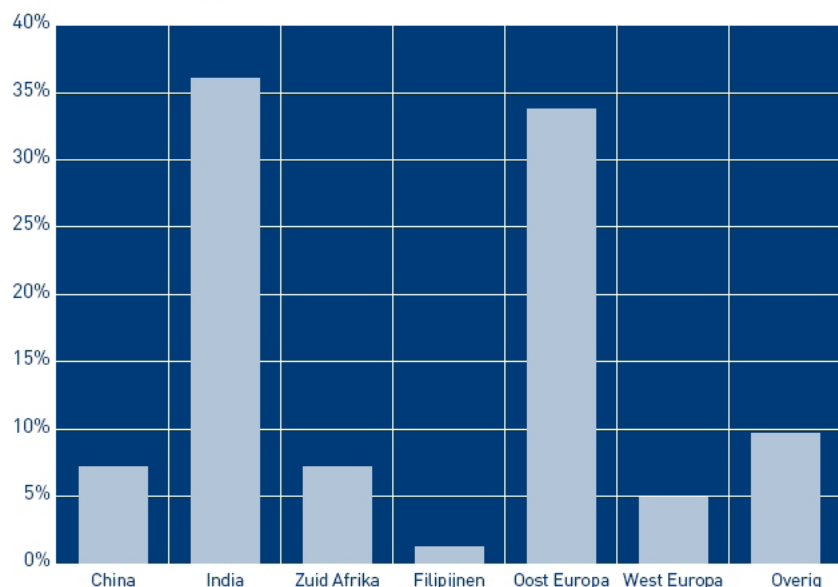
Omdat IT-offshoring nog altijd (deels onterecht) wordt geassocieerd met lage kosten en de vraag naar (duurdere) lokale IT-capaciteit in 2009 beperkt zal dalen, zal IT-offshoring naar verwachting ook tijdens de financieel/economische crisis verder groeien. Hoe hard het zal gaan met de uitbesteding van IT-activiteiten naar het buitenland is moeilijk te voorspellen.

In 2009 is de praktijkervaring bij Nederlandse bedrijven met IT-offshoring significant toegenomen, zo constateert Yellowtail. Er zijn diverse trends te herkennen die het afgelopen jaar in gang gezet zijn en zich de komende jaren nog verder zullen ontwikkelen.

Een eerste trend is de verbreding van het aantal landen dat offshore diensten aanbiedt. Tot voor kort was India het land bij uitstek om IT-activiteiten naar uit te besteden. Er vindt nu een globalisatie plaats en steeds meer lagelonenlanden zien het succes in India en willen hun aandeel veroveren in het wereldwijde uitbestedingsbudget. Er vindt dus duidelijk een uitbreiding plaats van landen waar IT-activiteiten uitgevoerd worden.

Landen in Oost-Europa zijn sterk in opmars, waarbij met name Roemenie, Polen, Hongarije en Tsjechië tegenwoordig zeer populaire uitbestedings-

Uitbesteding per regio



De uitbestedingen per regio. Uit deze tabel blijkt onder meer dat de landen in Oost-Europa inmiddels een sterk aandeel hebben. Met name Roemenie, Polen, Hongarije en Tsjechië zijn in opmars.

landen zijn. Voor Nederland geldt dat Zuid-Afrika al langer een populair offshore land is, vanwege de overeenkomsten in taal en cultuur.

Ook landen in Latijns Amerika (Brazilië, Argentinië, Costa Rica en Mexico) worden steeds sterker. Deze landen positioneren zichzelf als echte concurrent van India, met als voordeel voor in ieder geval de Verenigde Staten dat deze landen geografisch dichterbij liggen.

Uit het onderzoek is gebleken dat organisaties, die hun IT-activiteiten nu nog niet naar het buitenland hebben uitbesteed, maar dit wel van plan zijn in de nabije toekomst, een duidelijke voorkeur hebben voor Oost-Europa om hun activiteiten naar uit te besteden. Bij deze organisaties zijn Roemenië, Polen, Hongarije en Tsjechië veel populairder dan India.

### Multisourcing

Een tweede trend die de afgelopen jaren steeds meer zichtbaar wordt, is multisourcing. Steeds vaker worden grote opdrachten niet meer uitbesteed aan één leverancier, maar passen opdrachtgevers de verdeel-en-heers tactiek toe en schakelen meerdere leveranciers tegelijkertijd in.

Uit het onderzoek concludeert Yellowtail dat ongeveer 15 procent van de organisaties haar IT-activiteiten heeft uitbesteed naar meer dan één land. Dit zijn over het algemeen grote organisaties (met meer dan tweehonderd werknemers), die grote budgetten voor uitbesteding hebben (meer dan een miljoen Euro).

Een derde trend is dat offshoring tegenwoordig niet alleen meer weggelegd is voor grote organisaties. Tegenwoordig gaan ook steeds meer kleinere organisaties hun IT-activiteiten uitbesteden. Uit het onderzoek is gebleken dat 47 procent van de onder-

vraagde Nederlandse organisaties ervaring heeft met het uitbesteden of offshoren van hun IT-activiteiten. Van deze 47 procent geeft 66 procent aan dat ze alleen uitbesteden in Nederland, 22 procent hun IT-activiteiten alleen uitbesteedt naar het buitenland en 12 procent zowel Nederland en als het buitenland gebruikt.

### Motieven

Een vierde trend betreft de verandering in de motieven voor outsourcing en offshoring. Traditioneel werd er vooral vanuit een kostenperspectief gekozen voor een lagelonenland. Er is een onderscheid gemaakt in organisaties die hun activiteiten binnen Nederland uitbesteden en organisaties die activiteiten naar het buitenland (bijv. offshore) hebben uitbesteed. Er blijkt een groot verschil te bestaan in deze twee groepen.

Organisaties die IT-activiteiten in Nederland uitbesteden, doen dit vooral omdat ze zelf onvoldoende kennis in huis hebben. Ze hebben zelf te weinig gekwalificeerd personeel om deze activiteiten uit te voeren. Bij uitbesteding naar het buitenland constateert Yellowtail dat kostenoverwegingen inderdaad nog veruit het belangrijkste zijn. In meer dan 70 procent van de gevallen worden IT-activiteiten uitbesteed om besparingen op arbeidskosten te realiseren. De kwaliteit van de software speelt een ondergeschikte rol.

### Waarom niet uitbesteden?

Naast de motieven van organisaties die wel aan offshoring doen, heeft Yellowtail aan respondenten, die hun IT-activiteiten nog niet uitbesteden, gevraagd wat hiervoor de belangrijkste redenen zijn. Veruit de belangrijkste reden (bijna 40 procent) om IT-activiteiten (nog) niet uit te besteden is dat organisaties de kennis zelf in huis hebben. Organisaties geven aan dat ze IT-activiteiten in eigen beheer (kunnen) uitvoeren en voldoende gekwalificeerd personeel in huis hebben. Deze groep bevat ook organisaties die aangeven dat het werk te specialistisch is om uit te besteden. Ze geven aan dat indien ze IT-activiteiten zouden uitbesteden, de kosten juist zullen stijgen. Doordat de kennis in huis aanwezig is, kunnen ze meer maatwerk leveren en zijn ze flexibeler.

Voor 14 procent van de organisaties is een andere belangrijke reden dat ze liever activiteiten in eigen beheer uitvoeren. Hier speelt ook de concurrentiepositie een rol. In een aantal gevallen is het gewenst om direct de gevolgen van een software aanpassing (op bijvoorbeeld industriële machines) te kunnen zien. Voor 11 procent van de organisaties is dit een reden om niet uit te besteden. Een kleine 7 procent geeft aan dat de huidige kosten beheersbaar zijn en verwacht wordt dat bij de uitbesteding van activiteiten de kosten toenemen. Als laatste is er een groep bedrijven die zich te klein vindt. «

#### Het complete rapport:

<http://www.yellowtail.nl/it-consulting-front/offshore-readiness-survey>