

A vásárlás élménye

A hűségkártyák többet árulnak el a vásárlók döntéseiről, mint a panaszok vagy a visszavitt termékek. A vezetők főleg az értékesítési személyzetre támaszkodnak a vásárlói élmény értékelésében.

computerworld.hu/cikkek/huseg ▶



Egy telefonszám mindenekeft

A Google által felvásárolt GrandCentral szolgáltatásával egységesíthetjük összes telefonszámunkat. A szolgáltató egy földrajzi – amerikai – számot ad az ottani telefonszámokkal rendelkező felhasználónak.

computerworld.hu/cikkek/gcentral ▶



Outsourcing-piac: nem elég angolul tudni

Egyre több amerikai cég inkább Kínába vagy Dél-Amerikába helyezi ki bizonyos tevékenységeit. A közép- és kelet-európai régió elsősorban az európai outsourcing-piacon lehet versenyképes, de Magyarország könnyen lemaradhat – figyelmeztetett a Stratis tanácsadója. [irta: Mozsik Tibor]

India egyre több kihívóra talál a globális outsourcing-piacon. Ha ma-napság offshore outsourcingról, vagyis külföldi tevékenységkihelyezésről beszélünk, akkor óhatatlanul is elsőként India jut eszünkbe, ami nem is csoda, hiszen a szubkontinens – elsősorban az amerikai dealeknek köszönhetően – szédítő növekedést produkált ezen a területen. India, és különösen a helyi Szilikon-völgynek nevezett Bangalor növekedése az elmúlt években folyamatosan két számjegyű volt – az offshore outsourcing szerződésekből 2006-ban 50 milliárd dollár árbevételt könyvelhettek el a helyi szolgáltatók. A bővülés pedig idén is tovább folytatódott, mértéke 2007 első negyedében 32,6 százalékos volt.

Nagy a fluktuáció

A kirobbanó növekedéssel párhuzamosan azonban egyre inkább felszínre törnek az indiai munkaerővel kapcsolatos problémák: az outsourcing-szolgáltatóknál dolgozók egyáltalán nem lojálisak a munkaadójukhoz. Ennek következtében rendkívül nagy a fluktuáció; egy kicsivel magasabb rapiditáért akár több száz kilométert is hajlandók költözni az emberek. Emellett sokszor túlságosan nagy a kulturális távolság az amerikai ügyfél és az indiai szolgáltató munkatársai között – mutatott rá Kontra József, a tanácsadással foglalkozó Stratis igazgatója, a cég outsourcing üzletágának vezetője.

Az előbbi problémák miatt Bangalor egyre több kihívóra talál a globális outsourcing-piacon. A leggyorsabban növekvő városok listáján az észak-kelet-kínai Dalian, a vietnami Ho Si Minh-város, São Paulo, Buenos Aires, a chilei Santiago és Mexikóváros szerepelnek, emellett néhány kelet-európai város is feljövőben

van. Észak-Kelet-Kínában a jó infrastruktúra és az alacsony bérek jelentik a fő vonzerőt, Vietnamban pedig a történelmi okokból japánul jól beszélő munkaerő.

A közép- és dél-amerikai államok az USA-hoz való közelségük, az azonos időzónák és a kisebb kulturális különbözőség miatt kedveltek e piacon.

Bukarest az új hotspot

A közép- és kelet-európai régió elsősorban az európai outsourcing-piacon lehet versenyképes. Jó hír, hogy lassacskán felébrednek a német, francia és skandináv vállalatok is, és különböző tevékenységeiket a mi régióinkba helyezik ki. Kelet-Európa előnyei közé tartozik a többnyelvűség, illetve a földrajzi és kulturális közelség. Ugyanakkor Magyarország lemaradásban van a szűkebb régió országaihoz, így például Csehországhoz képest, a legtöbb pénz pedig jelenleg még keletebbre, Bukarestbe, illetve Moszkvába és Szentpétervárra áramlik – hangsúlyozta Kontra József.

Bukarestben leginkább szoftvertesztelés, illetve IT-biztonsági rendszerek fejlesztése zajlik. A román piac rendkívül vonzó lett az idei EU-tagsággal, ahol a képzett szakembereket költséghatékonyan, a nyugat-európai szintnél akár 60–75 százalékkal olcsóbban tudják foglalkoztatni. Amíg jelenleg még inkább az alacsony költségek miatt végzik itt a szoftverfejlesztést, nemsokára a saját szoftverk helyi fejlesztése lehet a fő irány. Romániában történelmi okokból sokan beszélnek franciául, emellett az angol is elterjedt, ami szintén fontos szem-

pont az outsourcing célpont kiválasztásánál. A rendszerváltást követően sok román informatikus próbált szerencsét nyugaton, ők az elmúlt időszakban kezdtek visszatérni, és nyelvtudásuk mellett a kapcsolati tőkéjüket is hazaviszik.

A másik különösen gyorsan fejlődő térség Oroszország, pontosabban Moszkva és Szentpétervár, ahol már ma is magas szintű szoftverkutatói-fejlesztési tevékenység folyik, ezenkívül egyre nagyobb szerep jut a beágyazott szoftverek és programok fejlesztésének.

A szoftverfejlesztők fajlagosan nem drágábbak, mint Indiában, viszont a jól képzett programozóknak átlagosan 8 éves tapasztalatuk van. Oroszország azért is kedvező terep, mivel kulturálisan Európához tartozik, és így a programozók is jóval fogékonyabbak például egy-egy megoldandó probléma iránt, mint indiai társaik. Nem véletlen, hogy az elemzők India és Kína után Oroszországot a következő offshore outsourcing szuperhatalomként emlegetik.

Nekünk az ígás ló szerep jut...

Magyarország ehhez képest jóval szerényebb tényező a világpiacon. Bár továbbra is vonzó célpont a globális munkamegosztásban, még ha egyelőre leginkább az „ígás ló” szerep jut a hazai szereplőknek – vélekedett a Stratis igazgatója. – Hazánk előnyei közé tartozik a kiváló pénzügyi-informatikai oktatás és a jó infrastruktúra. A szolgáltatóközpontok idecsábítását segíti az is, hogy a magyar állam a mai napig adókedvezményekkel támogatja a

hazai nagyberuházásokat. Szintén mellettnünk szól a kulturális hasonlóság, ami az amerikai és nyugat-európai befektetők szemében sokszor fontos szempontként jelenik meg.

Nem véletlen, hogy az elmúlt öt évben Budapesten létesült a legtöbb szolgáltatói központ Európában, emellett más hazai városokban – Debrecen, Kecskemét, Pécs, Szeged, Székesfehérvár, Vác – is található már szolgáltatóközpontok. Az outsourcing tevékenységnek köszönhetően évi mintegy 1000 milliárd forint közvetlen tőkebefektetés realizálódik Magyarországon, ami a GDP 4 százalékát teszi ki. – A hazai outsourcing-piac tehát gyorsan fejlődik, de India kihívói a mi piacunkra komoly veszélyt jelentenek – figyelmeztetett Kontra József. – A legsürgősebb feladatok egyike a többnyelvűvé válás lenne, az angol mellett ugyanis még egy nyelvet kellene beszélniük a munkatársaknak, ami a történelmi és kulturális szálak okán leginkább a német lehet. Emellett a korábban külföldre távozott informatikai szakembereket is haza kellene csábítani.

Magyarország két fő irányban mehet tovább a globális outsourcing-piacon: az egyik terület az IT-outsourcing, ahol továbbra is legalább évi 10 százalékos növekedés várható. A legtöbb tartalék az IT-biztonsági kiszervezésben lenne, főleg az állandó felügyeletet igénylő területeken, mint a vírusvédelem, behatolásérzékelés vagy biztonsági műveletek – mondta az outsourcing-szakértő. – A másik fő irány az üzleti folyamat kiszervezése (BPO) lehet, ahol szintén évi 10 százalékos bővülés lehetséges. A különböző területek közül a teljes HR-rendszer, illetve a bérügyviteli rendszer kiszervezésére érdemes felkészülni. ▶



Kontra József
üzletágvezető
Stratis
outsourcing