



Paul de Vette: “Mij maakt het in principe niet uit of ze in India ontwikkelen of in Utrecht, als de gemaakte afspraken maar gehaald worden.”

De snelle telecommarkt vraagt om een niet aflatende innovatie van diensten en producten. Telfort heeft een naam hoog te houden op dit gebied. Het bedrijf introduceerde onder meer als eerste in Nederland de mogelijkheid voor medewerkers van bedrijven om onderling gratis te bellen. Binnenkort volgt de primeur van een mobiel breedbandnetwerk met landelijke dekking. Een groot deel van de IT die deze vernieuwing mogelijk moet maken, is aan Capgemini uitbesteed. De zakelijke voorwaarden van dit contract zijn vlijmscherp en het werktempo ligt hoog. Het uitbesteden van werk aan Capgemini India is dan ook veel meer dan een leuke extra. Het is een absoluut noodzakelijke voorwaarde om van het contract een succes te maken.

Alexander Kühn

Is rightshoring het antwoord op Telfort's dadendrang?

“Capgemini moet alle zeilen bijzetten.”

Telfort heeft zowel de applicatieontwikkeling als het applicatiemanagement en de ontwikkeling van nieuwe software voor een groot deel uitbesteed aan Capgemini. Hiervoor werd eind 2004 een contract gesloten. Een belangrijk deel van de werkzaamheden vindt bij Capgemini in India plaats, maar ook in Utrecht bij Capgemini en op locatie bij Telfort. Op dit moment gebeurt ongeveer 25% van het werk in India. Dit percentage zal geleidelijk

stijgen naar 50%. Face to Face sprak met Paul de Vette, directeur Information Systems & Programs bij Telfort. Deze afdeling is verantwoordelijk voor IT, programmamanagement, billing, online service delivery en kwaliteit & processen.

Waarom heeft u voor outsourcing gekozen?
 “Kostenverlaging was een van de drijfveren, maar zeker niet de

enige. Ons vak is telecom en het vak van Capgemini is IT. Dus wij verwachten ook een betere kwaliteit van de IT-dienstverlening bij outsourcing en daarmee dus ook een snellere time-to-market. Als wij te laat zijn met het implementeren van nieuwe diensten omdat de IT er achteraan hobbelt, dan kost dat ook veel geld. Telfort is wat dat betreft net een rijdende trein. Het spoorboekje ligt klaar en we weten hoe laat we moeten aankomen. Wij vinden het belangrijk om het eerst te zijn met de implementatie van nieuwe diensten en producten in deze hectische en concurrerende markt. Snel kunnen inspelen op die markt is juist de kracht van Telfort.”

Een deel van het werk vindt plaats in India. Heeft u daarover van tevoren afspraken gemaakt met Capgemini?

“Bij dit contract hebben we het uitbesteden van applicatieontwikkeling en applicatiebeheer volstrekt geobjectiveerd door Capgemini af te rekenen per functiepunt. Gerelateerd aan rightshoring zit het contract zo in elkaar dat Capgemini wel moet rightshoren om het winstgevend te laten zijn. Mij maakt het in principe niet uit of ze in India ontwikkelen of in Utrecht, als de gemaakte afspraken maar gehaald worden. En de kwaliteit moet natuurlijk goed zijn. Het wordt dus ook de uitdaging van Capgemini om ervoor te zorgen dat er zoveel mogelijk naar Capgemini India gaat. Ik zou als alternatief natuurlijk ook rechtstreeks naar India kunnen gaan. Maar zaken doen met Capgemini is toch heel wat anders dan daar in een heel andere cultuur een partner vinden of daar zelf gaan zitten. Dat is voor ons minder aantrekkelijk.

Hoe is uw ervaring tot nu toe met het door Capgemini toegepaste rightshoringmodel?

“Onze cultuur is: we hebben een missie, geen job. We zitten in een snel bewegende markt en die markt wordt er niet langzamer op. Dat is geen verrassing. De praktijk is voor Capgemini soms weerbarstiger dan het van tevoren had ingeschat.

Capgemini moet dan ook alle zeilen bijzetten. Als we maar samen constructief meewerken - en dat gebeurt ook! - dan halen we het. De uiteindelijke kracht zit in de ondernemingsgeest van Telfort en de IT-expertise van Capgemini. Als je dat weet te combineren, dan word je heel sterk.”

U bent zelf in India geweest. Wat was uw indruk?

“Dat was toch wel heel bijzonder. Capgemini India is een professioneel bedrijf. De achterstand in de sloppenwijken is wel

afschrikwekkend. Capgemini zit in een afgeschermd compound. De mensen die daar werken zijn heel gedisciplineerd. Capgemini India is inmiddels CMM-level-5 gecertificeerd, hetgeen voor ons een waarborg is voor hoge kwaliteit want je kunt daar dus veel mensen ‘dedicated’ op een kwaliteitsfunctie zetten. En daar gaat het om: prijs en kwaliteit en dus snelheid.”

Zijn er typische werkzaamheden die je alleen in Nederland kunt doen?

“Ja, die zijn er. Met name de afstemming over architectuur en inrichting, onsite support en klussen waarvoor de expertise in India nog niet is opgebouwd of heel kortcyclisch, snel werk. Dat kun je niet even daarnaartoe brengen. Het project is wel zo ingericht dat in de eerste maanden de Capgemini-medewerkers uit India naar hier zijn gehaald, zodat ze goed snappen wat Telfort precies inhoudt. Niet alleen voor de kennis van de systemen, maar ook voor de cultuur van Telfort. Dat kernteam is teruggegaan naar India om die kennis verder te verspreiden. In het hele spel van ontwikkelen speelt communicatie een belangrijke rol. En dan is het van belang dat mensen die ver van elkaar wonen en werken elkaar toch kennen.”

Voor meer informatie kunt u een e-mail sturen naar facetoface.nl@capgemini.com

Over Telfort

Telfort is een zelfstandige aanbieder van mobiele telecommunicatie aan ruim 2,2 miljoen particuliere en zakelijke klanten. Hiervoor beschikt Telfort over een kwalitatief hoogwaardig netwerk. Telfort is een organisatie die snel inspeelt op nieuwe marktontwikkelingen. Een goede illustratie hiervan is het feit dat Telfort vanaf de zomer 2005 de eerste operator in Nederland is met een landelijk dekkend, mobiel breedbandnetwerk. Naast het eigen merk heeft Telfort in korte tijd een nieuw marktsegment tot ontwikkeling gebracht: de whole-salemarkt. Onder meer Albert Heijn, Debitel, Lebara, Tele2, Transatel, Versatel en easyMobile.com kozen al voor Telfort om onder eigen naam mobiele diensten aan te bieden. Telfort verbreedt met deze partnerbenadering zijn bereik in specifieke marktsegmenten.