



Face to Face column

Bernhard Schellenberger

♪.....♪.....**Holland mijn Holland**.....♪.....♪

Sinds Indiërs in ons bedrijf rondlopen en aan de voordeur van onze klanten staan, slaat de 'Rightshore™-koorts' toe: lagere kosten en verhoogde kwaliteit worden gepredikt. Verhoogde kwaliteit door Rightshore™? Moet een marketingtruc zijn!

Vers en fris ben ik aangesteld om in Mumbai de productiviteit van onze Indiase collega's maar eens even naar een hoger niveau te tillen. Bovendien ben ik door mijn vroegere beroep als ontwikkelingsmanager erg capabel om wat zendingswerk te gaan doen in India. Tevreden onderuit en met merendeels Indiërs (!) om mij heen in de businessclass vertrek ik met de NW 42 naar Mumbai, India. Met gepaste trots kijk ik naar beneden naar het keurig strak gerasterde, Hollandse landschap dat onze hoge kwaliteit en productiviteit weerspiegelt. Als we Mumbai naderen, zie ik een gekrioel van mensen en een onvoorspelbaar netwerk van straten als 'lasnaden', ingeklemd tussen woonplaatsen van grijs blik, doeken, steen en plastic. Het ziet eruit als mijn tuin nadat onze mol er weer eens heeft huisgehouden. Op het vliegveld slaat de speciale stofgeur als een warme natte deken op me neer. Zoals ik al dacht: wat een ongeorganiseerde boel hier in Mumbai. De bagage blijft lang weg, de verbladders hangen erbij, de straten zijn gerafeld als de kartelrand van een postzegel en het verkeer is een groot gevecht waarin mijn taxi zich voortbeweegt met maximaal vijf kilometer per uur.

In het Capgemini-kantoor in Mumbai ziet het er wel even iets anders uit. Keurig symmetrische kantoortuinen waar honderden universitair opgeleide IT-ingenieurs zich op de door

mij meegebrachte Nederlandse productiviteits-'best practice' werpen. Na een strak hiërarchisch georganiseerde aanval van enthousiasme, waarbij men uit 24 uur twee werkdagen haalt en een weekend tot één dag wordt gereduceerd, worden CMM-niveau-1, 2 en 3 uit de kast gehaald. Alle bestaande werkwijzen, processen en formulieren voor een team van 180 vakmensen worden aangepast. En wat eerst 157 uur duurde, wordt nu in 132 uur gefikst! Daarna worden ook nog niveau 4 en 5 van CMM in stelling gebracht. Productiviteit en kwaliteitsnormen worden vastgesteld en een verbetercyclus resulteert erin dat het werk nu in 121 uur kan worden gedaan en met een verdere 5% per jaar zal afnemen.

Als ik buiten het kantoor sta, ben ik blij dat ik even uit de malle-molen van deze te sterk gekoelde softwarefabriek ben en mij in de warmte van de onvoorspelbaarheid kan wentelen. Geen processen en regelkringen. De taxi is te laat, mensen hebben tijd, de kuilen in de weg worden niet gevuld, bouwwerken komen nooit af. Met een niervzakking van de rit naar het vliegveld en met een verfrommeld overhemd, doortrokken van stof en zweet, plof ik in mijn vliegtuigstoel.

Ik zie er tegenop om straks in Nederland te landen in een CMM-niveau-5 georganiseerd landschap en samenleving en in het Utrechtse Capgemini-kantoor me weer door de 'sloppenwijken' van onze softwareontwikkeling te moeten bewegen.

Voor meer informatie kunt u een e-mail sturen naar bernhard.schellenberger@capgemini.com

Bernhard Schellenberger is vice president bij Capgemini. Hij is gespecialiseerd in business development en als zodanig verantwoordelijk voor Rightshore™. Bij de in dit magazine beschreven Mumbai-reis was hij verantwoordelijk voor de studie-inhoud.