



Resultaten ICT Barometer over ICT uitbesteding aan lagelonenlanden (ICT Offshore Outsourcing)

Jaargang 8
27 november 2008

DISCLAIMER. De kleine lettertjes

De ICT Barometer, een onderzoek van Ernst & Young, is de gerenommeerde 'vinger aan de pols' voor managers. Het onderzoek wordt sinds december 2001 gehouden onder gemiddeld zeshonderd Nederlandse directeuren, managers en professionals uit het bedrijfsleven, onderverdeeld naar productie/industrie, handel/distributie en dienstverlening/ financiële instellingen en de (semi)overheid. Het onderzoek is uitgevoerd door het marktonderzoekbureau Synovate en de ondervraagde groep wordt online geënquêteerd. Het onderzoek is representatief voor directeuren, managers, professionals en/of hoger opgeleide werknemers die beschikken over een internetaansluiting. De ICT Barometer biedt een belangrijk deel 'up to date' informatie door een aantal vaste businessdilemma's te monitoren, aangevuld met actuele vragen.

Met Ernst & Young worden de activiteiten bedoeld van Ernst & Young Accountants LLP, Ernst & Young Belastingadviseurs LLP en andere Ernst & Young deelnemingen in Nederland. Ernst & Young Accountants LLP (KvK 24432944, OC335594) en Ernst & Young Belastingadviseurs LLP (KvK 24432939, OC335596) zijn limited liability partnerships gevestigd in Engeland en Wales, statutair gevestigd te Lambeth Palace Road 1, London SE1 7EU, Verenigd Koninkrijk, met haar hoofdvestiging aan Boompjes 258, 3011 XZ Rotterdam, Nederland.

Hoewel bij het redigeren van dit rapport ICT Barometer de grootst mogelijke zorgvuldigheid is betracht, bestaat de mogelijkheid dat sommige informatie na verloop van tijd verouderd of niet meer juist is. Ernst & Young kan geen aansprakelijkheid aanvaarden voor de gevolgen van activiteiten die worden ondernomen op basis van informatie in dit rapport. Overname van artikelen is toegestaan, mits integraal en met bronvermelding.

Ernst & Young LLP, Rotterdam, 27 november 2008

ICT Barometer

Ernst & Young ICT Leadership
Jacob Verschuur, director
Antonio Vivaldistraat 150
1083 HP Amsterdam
The Netherlands

Mail to: jacob.verschuur@nl.ey.com
www.ey.nl
www.ictbarometer.nl

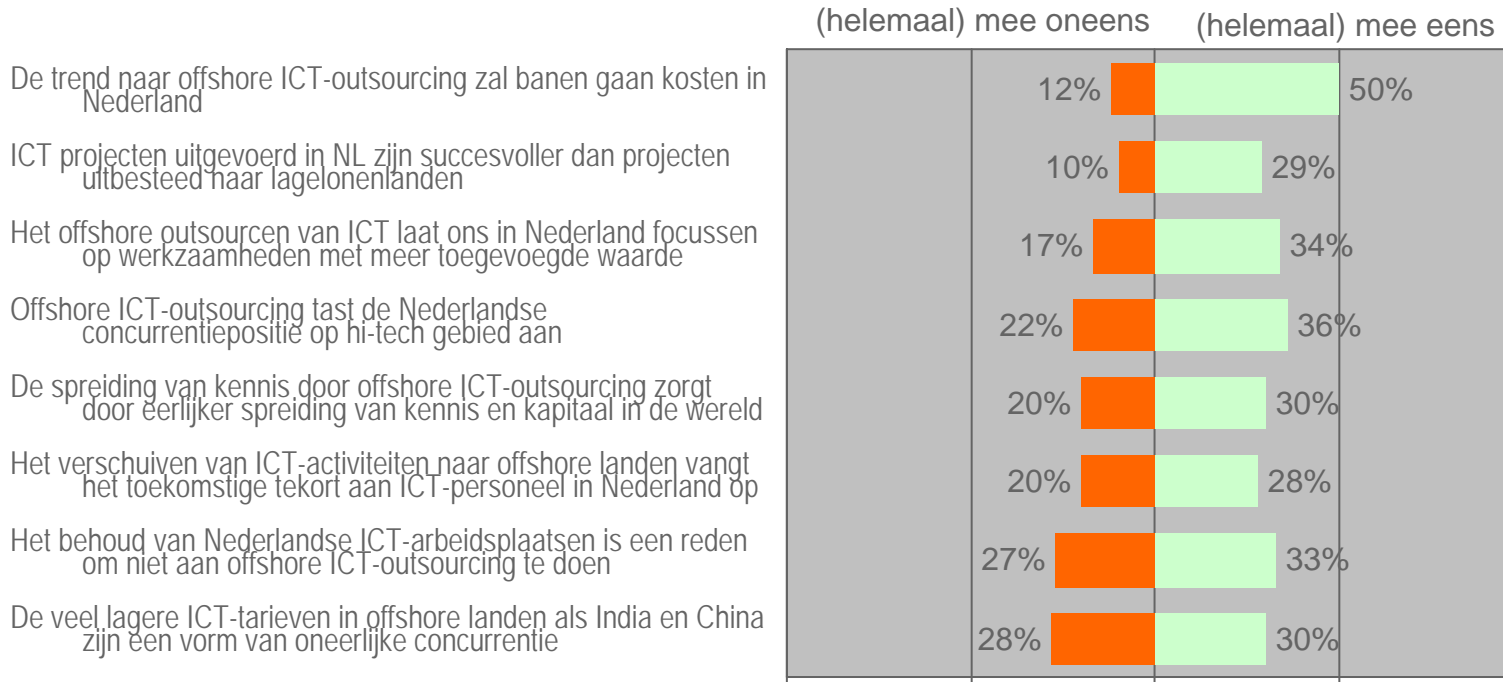
Offshore ICT-outsourcing – Vraagpunten

- **Hoe denkt men over offshore ICT-outsourcing?**
- **Wat zijn de kosten van offshore ICT-outsourcing?**
- **Binnen welke gebieden verwacht men de meeste toekomst voor offshore ICT-outsourcing?**
- **Hoeveel bedrijven doen aan offshore ICT-outsourcing of zijn dit van plan?**
- **Indien men gebruik maakt van offshore ICT-outsourcing:**
 1. welk percentage van het ICT-budget heeft betrekking op offshore ICT-activiteiten?
 2. hoe tevreden is men over de kwaliteit van de offshore ICT-activiteiten in vergelijking met Nederlandse ICT-providers?
 3. welk type ICT projecten worden offshore uitbesteed en in welke mate zijn deze succesvol?
 4. naar welke offshore landen worden ICT-activiteiten worden verplaatst of uitbesteed?
 5. hoeveel Nederlandse banen gaan er verloren door offshore outsourcing?

Offshore ICT-outsourcing – Stellingen

De meeste ondervraagden verwachten dat de trend naar offshore ICT-outsourcing banen gaat kosten in Nederland. Ten aanzien van de andere stellingen lopen de meningen uiteen.

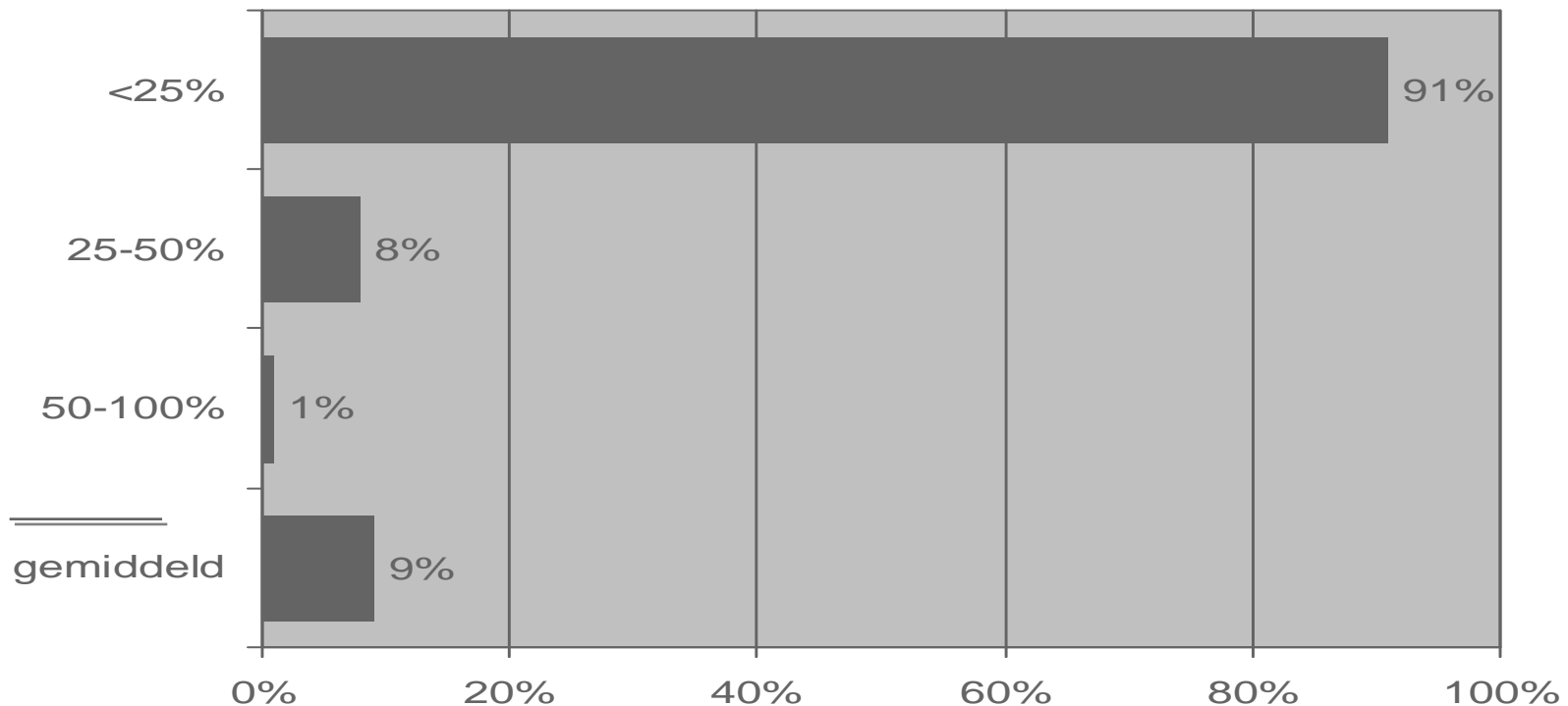
In welke mate bent u het eens met de volgende stellingen:



Offshore ICT-outsourcing – Banenverlies

De managers en professionals schatten in er dit jaar bijna 10% van de Nederlandse banen verloren zal gaan door de groei van offshore outsourcing.

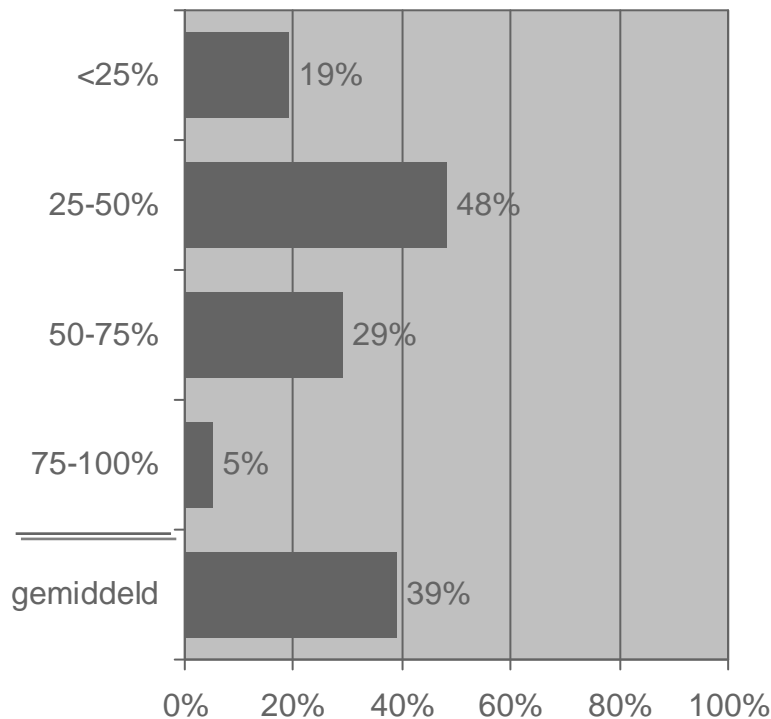
Hoeveel procent van de Nederlandse banen gaat er dit jaar verloren door de groei van offshore outsourcing?



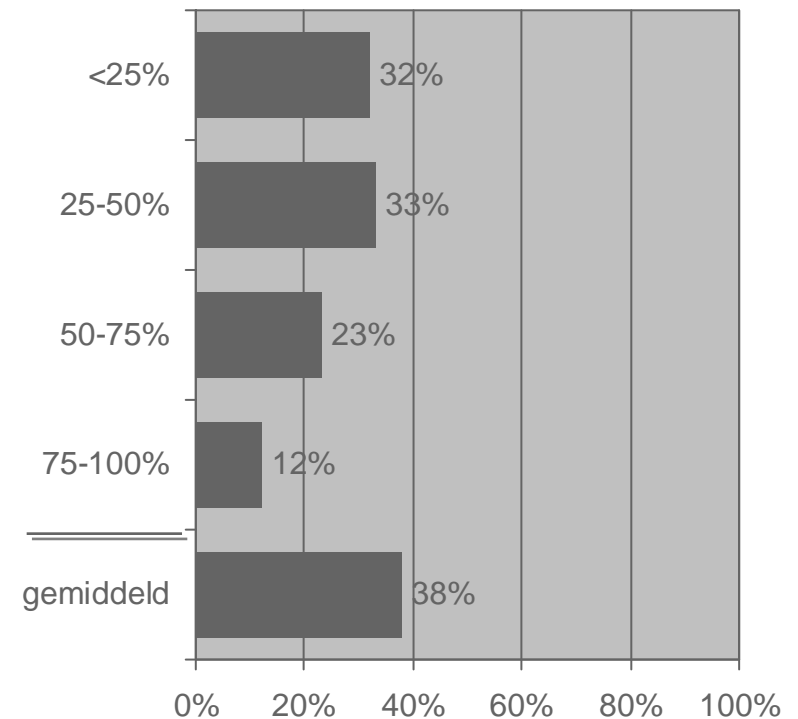
Offshore ICT-outsourcing – Kosten

De managers en professionals schatten in dat de kosten van offshore ICT-outsourcing ongeveer 40% bedragen van de kosten van ICT-outsourcing in Nederland.

% tarieven offshore ICT-bedrijven t.o.v. Nederland



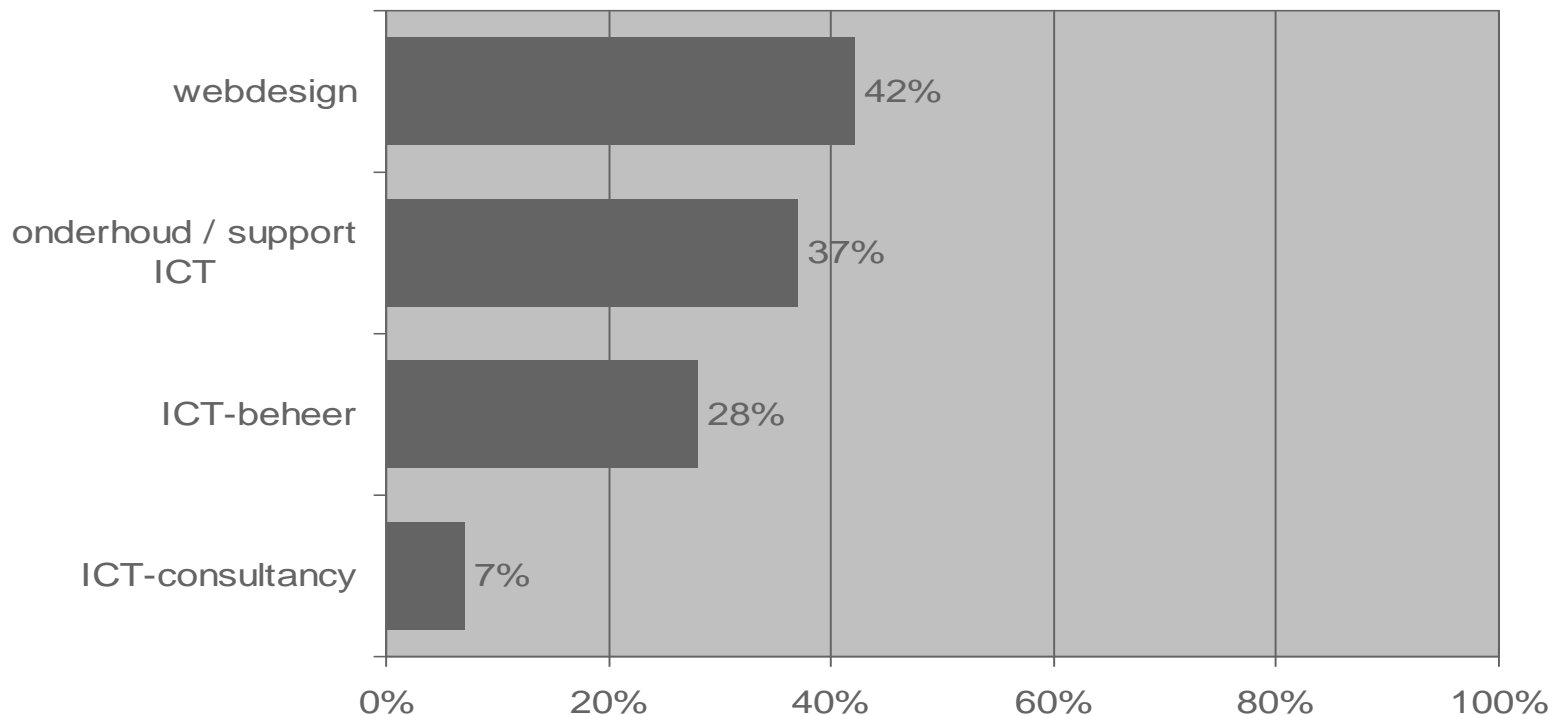
% kosten offshore ICT-outsourcing t.o.v. Nederland



Offshore ICT-outsourcing – Toekomst

De meeste toekomst voor offshore ICT-outsourcing ziet men voor software ontwikkeling / ICT-oplossingen, help desk en callcenter activiteiten. Daarnaast ook voor webdesign, onderhoud / support ICT en ICT-beheer. Ten aanzien van ICT-consultancy verwacht men geen grote rol voor offshore landen.

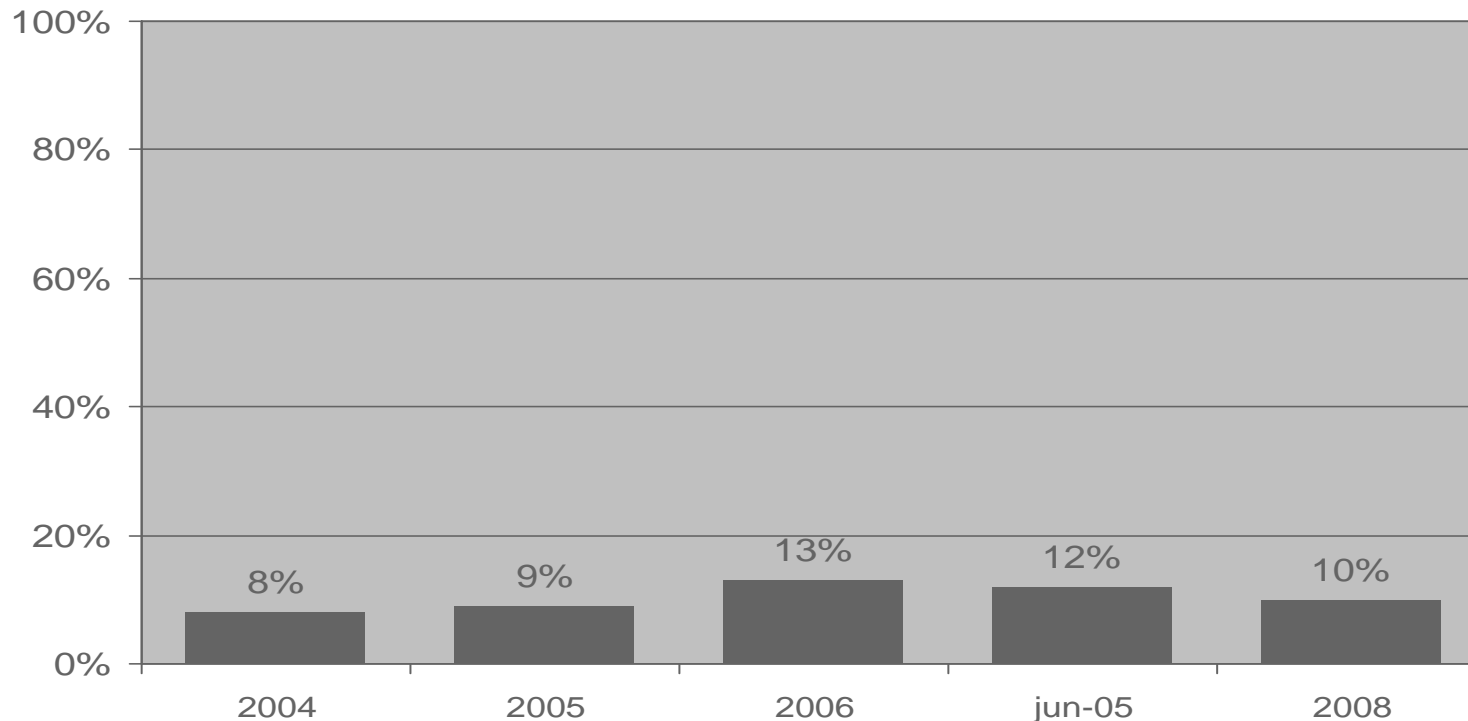
Binnen welke gebieden verwacht u de meeste toekomst voor offshore ICT-outsourcing?



Offshore ICT-outsourcing – Ontwikkeling

10% van de ondervraagden geeft aan dat er op dit moment sprake is van offshore ICT-outsourcing binnen de organisatie, een lichte afname t.o.v. 2006 en 2007

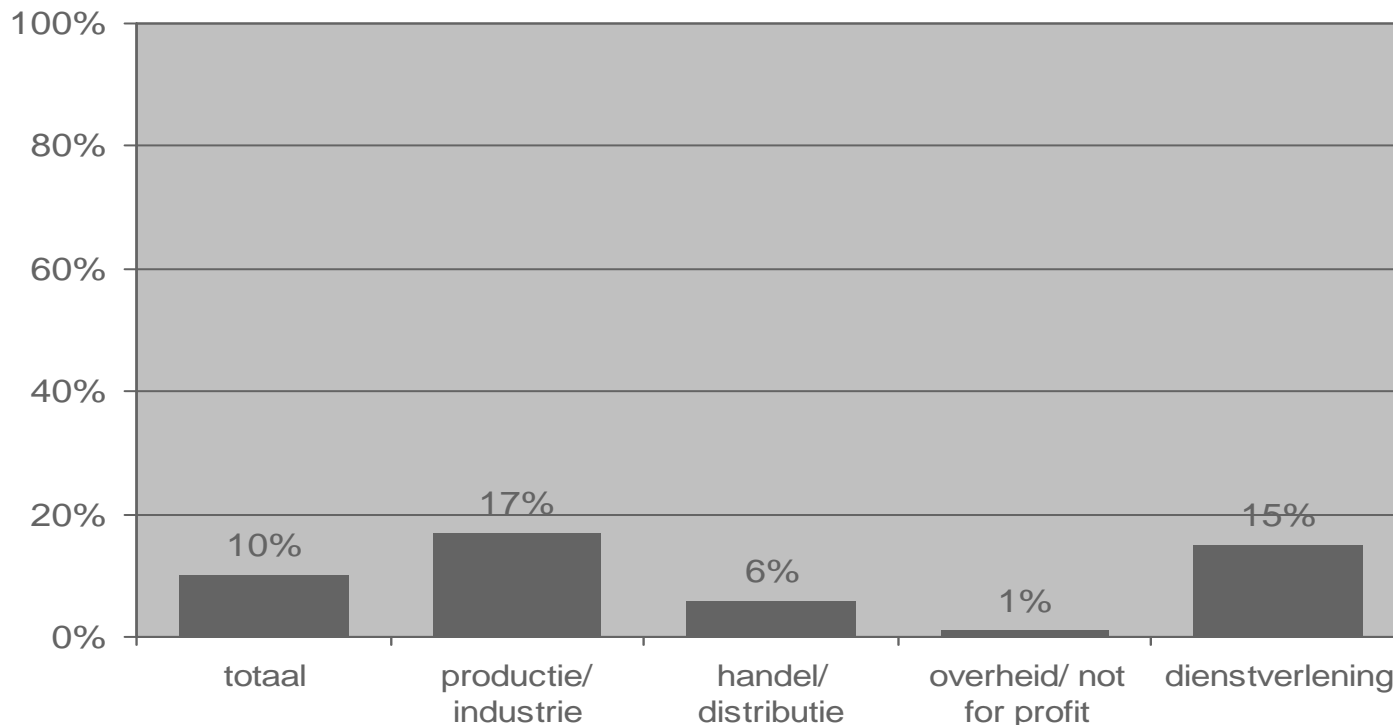
Is er binnen uw organisatie op dit moment sprake van het verplaatsen of uitbesteden van ICT-activiteiten naar offshore landen zoals India, China of Oost-Europese landen?



Offshore ICT-outsourcing – Ontwikkeling

Binnen de productie/industrie en binnen de dienstensector wordt er relatief veel gebruik gemaakt van offshore ICT-outsourcing. Binnen de overheid/not for profit sector komt dit nog vrijwel niet voor.

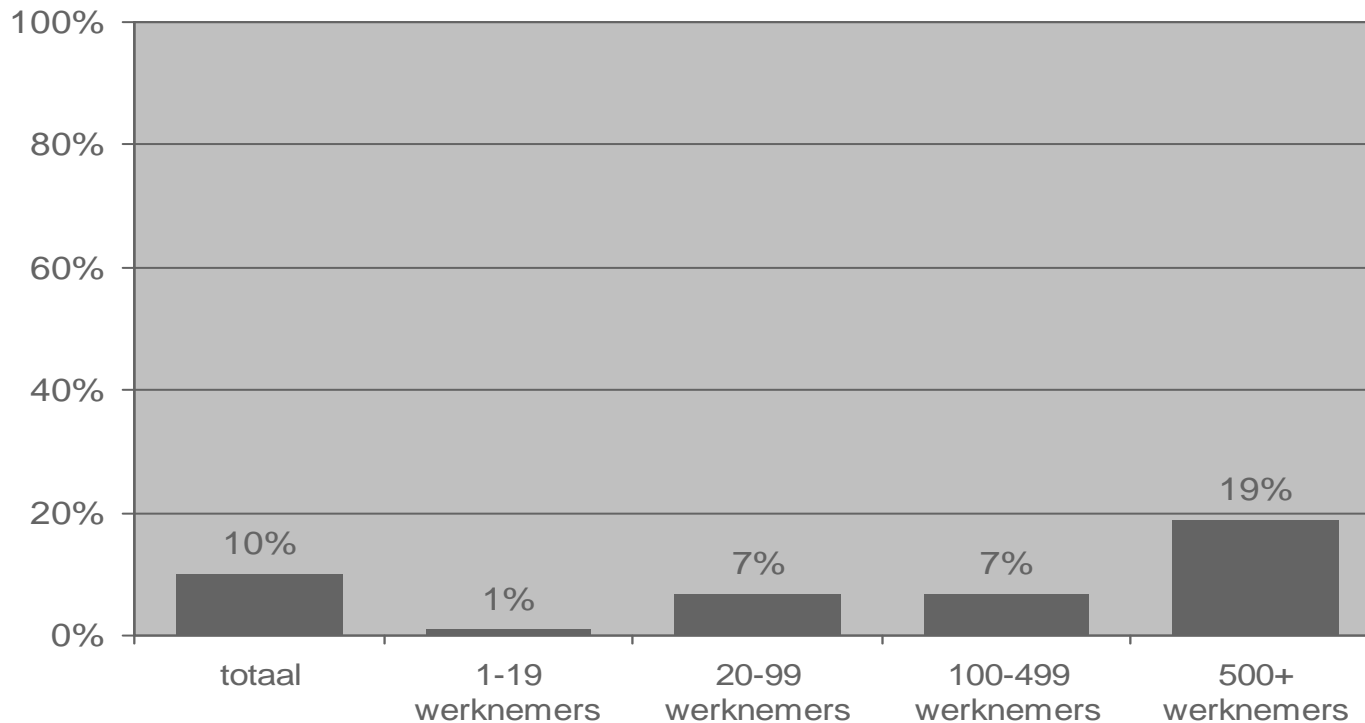
Is er binnen uw organisatie op dit moment sprake van het verplaatsen of uitbesteden van ICT-activiteiten naar offshore landen zoals India, China of Oost-Europese landen?



Offshore ICT-outsourcing – Ontwikkeling

Het zijn met name grote bedrijven (vanaf 500 werknemers) die op dit moment aan offshore ICT-outsourcing doen.

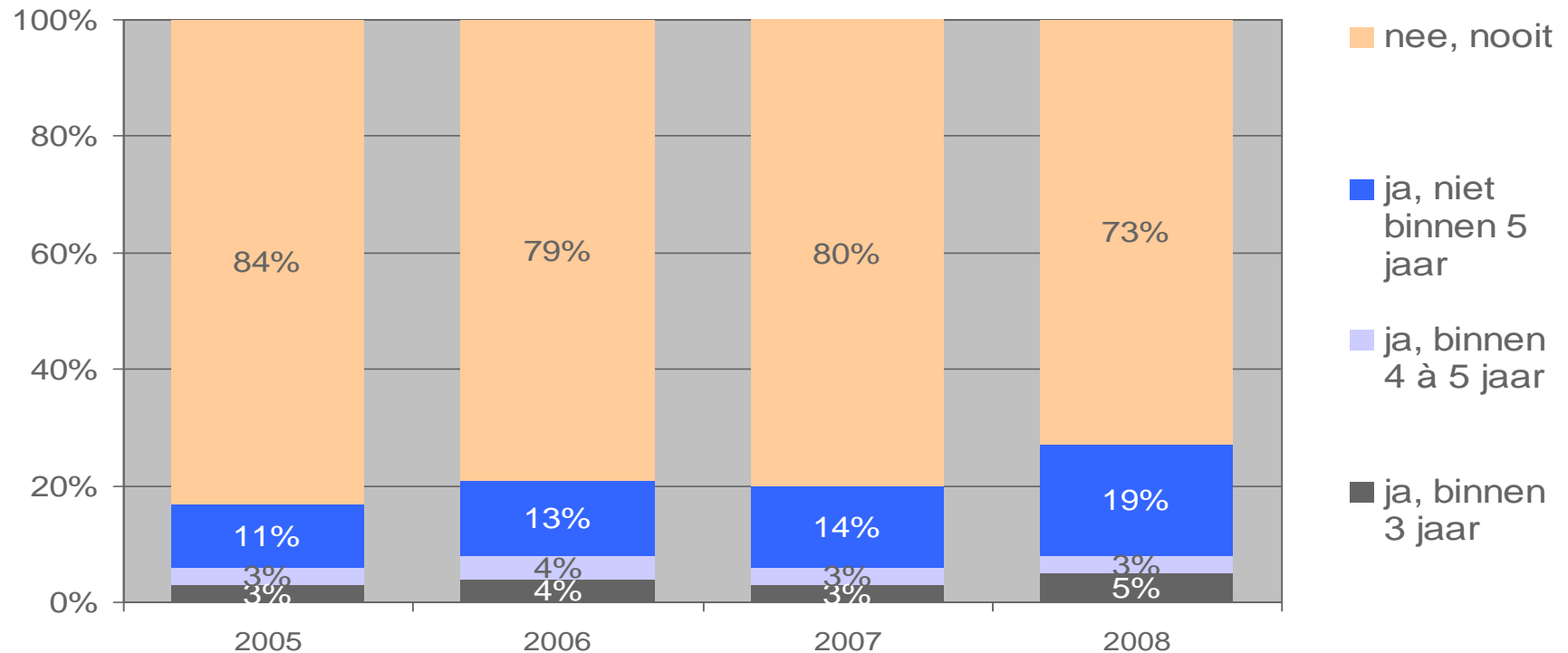
Is er binnen uw organisatie op dit moment sprake van het verplaatsen of uitbesteden van ICT-activiteiten naar offshore landen zoals India, China of Oost-Europese landen?



Offshore ICT-outsourcing – Ontwikkeling

Van de ondervraagden die op dit moment niet aan offshore ICT-outsourcing doen verwacht 27% dat de organisatie in de toekomst ICT-activiteiten zal gaan outsourcen, een stijging ten opzichte van vorig jaar (2007: 20%).

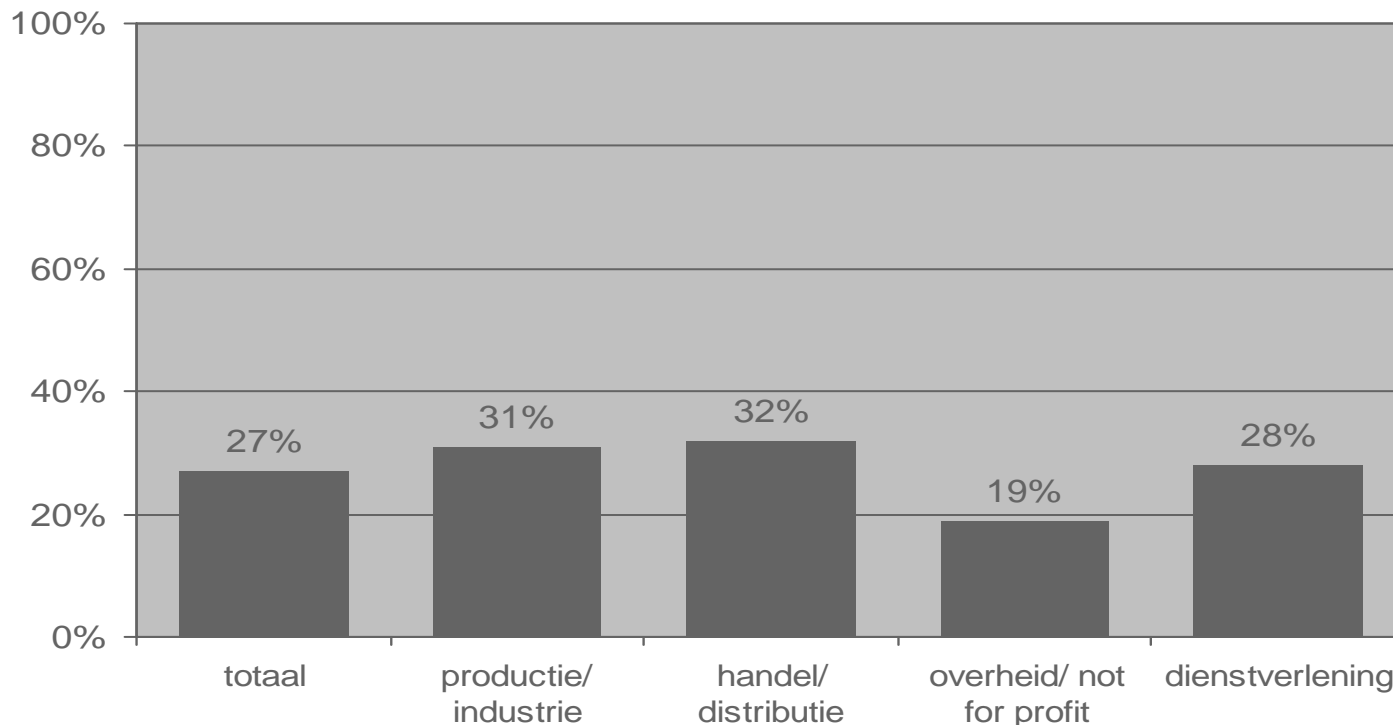
Verwacht u dat uw organisatie in de toekomst ICT-activiteiten zal verplaatsen of uitbesteden naar offshore landen?



Offshore ICT-outsourcing – Ontwikkeling

Binnen de overheid/not for profit heeft men minder vaak plannen voor offshore ICT-outsourcing dan in andere sectoren, hoewel er sprake is van een duidelijke stijging ten opzichte van vorig jaar (2007, overheid/not for profit: 7%).

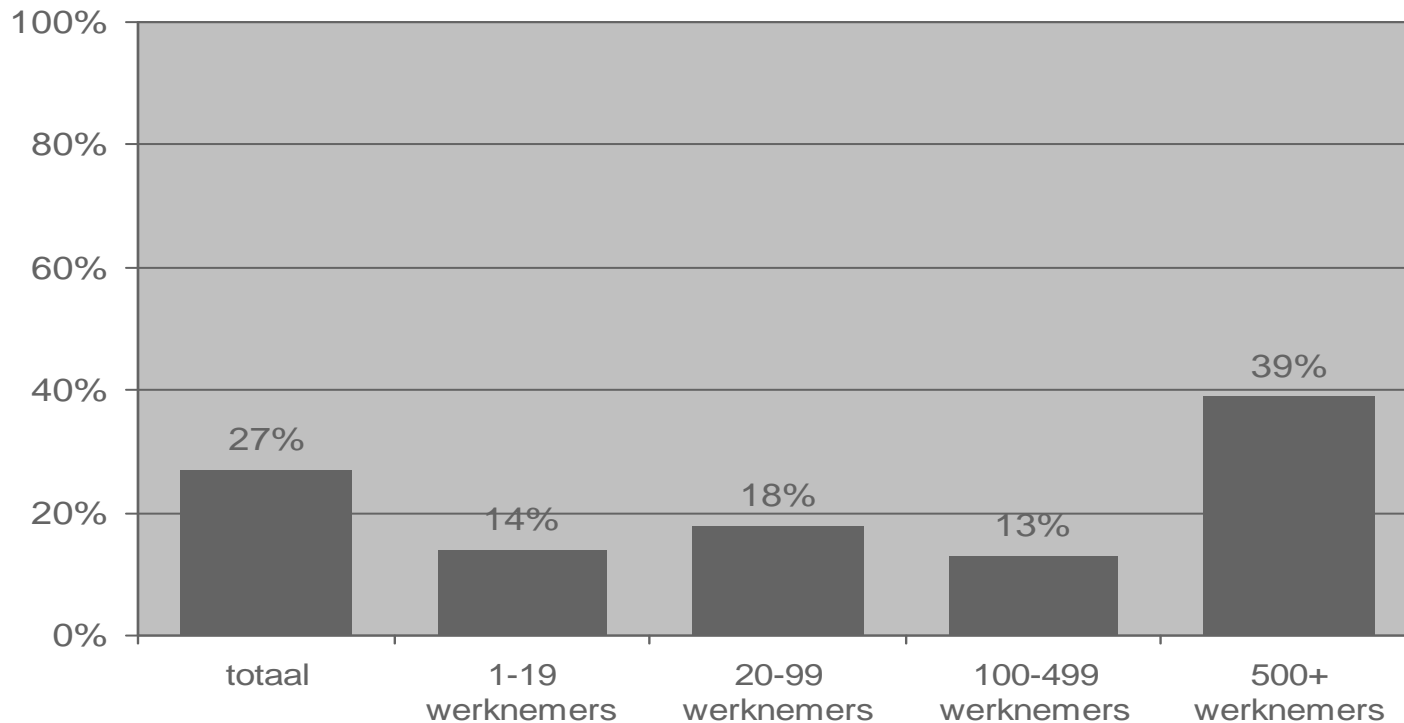
Verwacht u dat uw organisatie in de toekomst ICT-activiteiten zal verplaatsen of uitbesteden naar offshore landen?



Offshore ICT-outsourcing – Ontwikkeling

Het zijn met name grote bedrijven (vanaf 500 werknemers) die verwachten in de toekomst ICT-activiteiten te zullen outsourcen naar offshore landen.

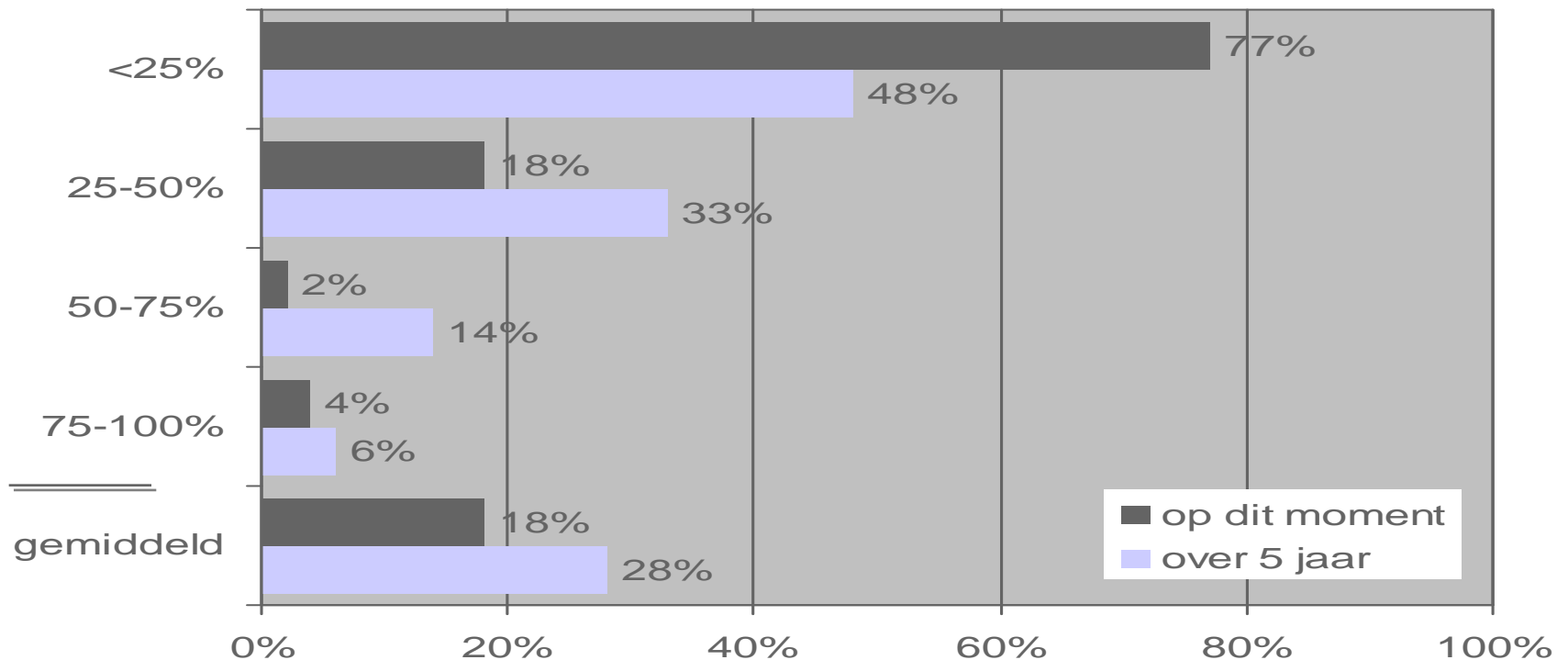
Verwacht u dat uw organisatie in de toekomst ICT-activiteiten zal verplaatsen of uitbesteden naar offshore landen?



Offshore ICT-outsourcing – % ICT-budget

De bedrijven die op dit moment ICT-activiteiten verplaatsen of uitbesteden naar offshore landen besteden op dit moment gemiddeld 18% van hun ICT-budget aan offshore outsourcing. Over 5 jaar zal dit naar verwachting 28% zijn.

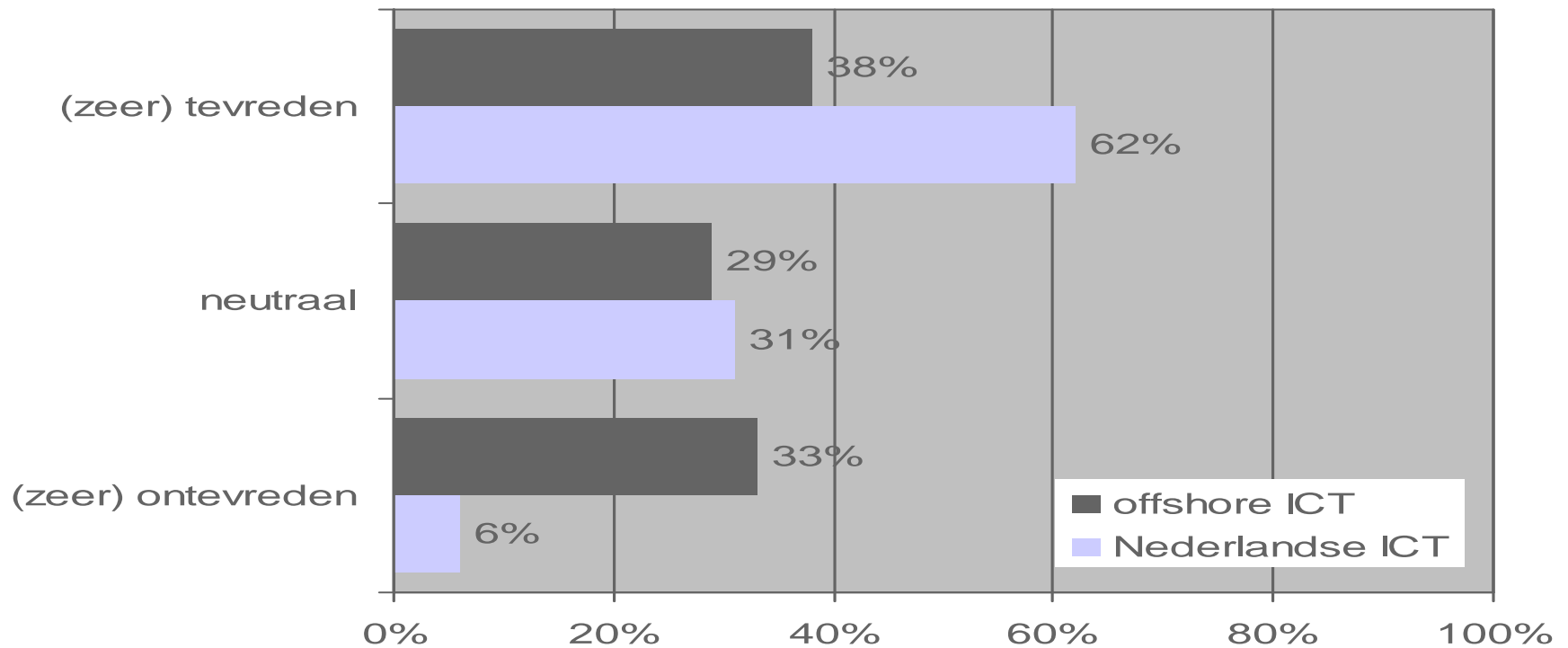
Welk percentage van het huidige ICT-budget heeft op dit moment betrekking op ICT-activiteiten in offshore landen? En kunt u ook aangeven hoe dit over 5 jaar zal zijn?



Offshore ICT-outsourcing – Kwaliteit

Ondanks de populariteit van offshore ICT-outsourcing is men minder tevreden over de kwaliteit van de offshore ICT-activiteiten dan over die van de Nederlandse ICT-providers. Een op de drie is zelfs ronduit ontevreden over de offshore ICT-activiteiten.

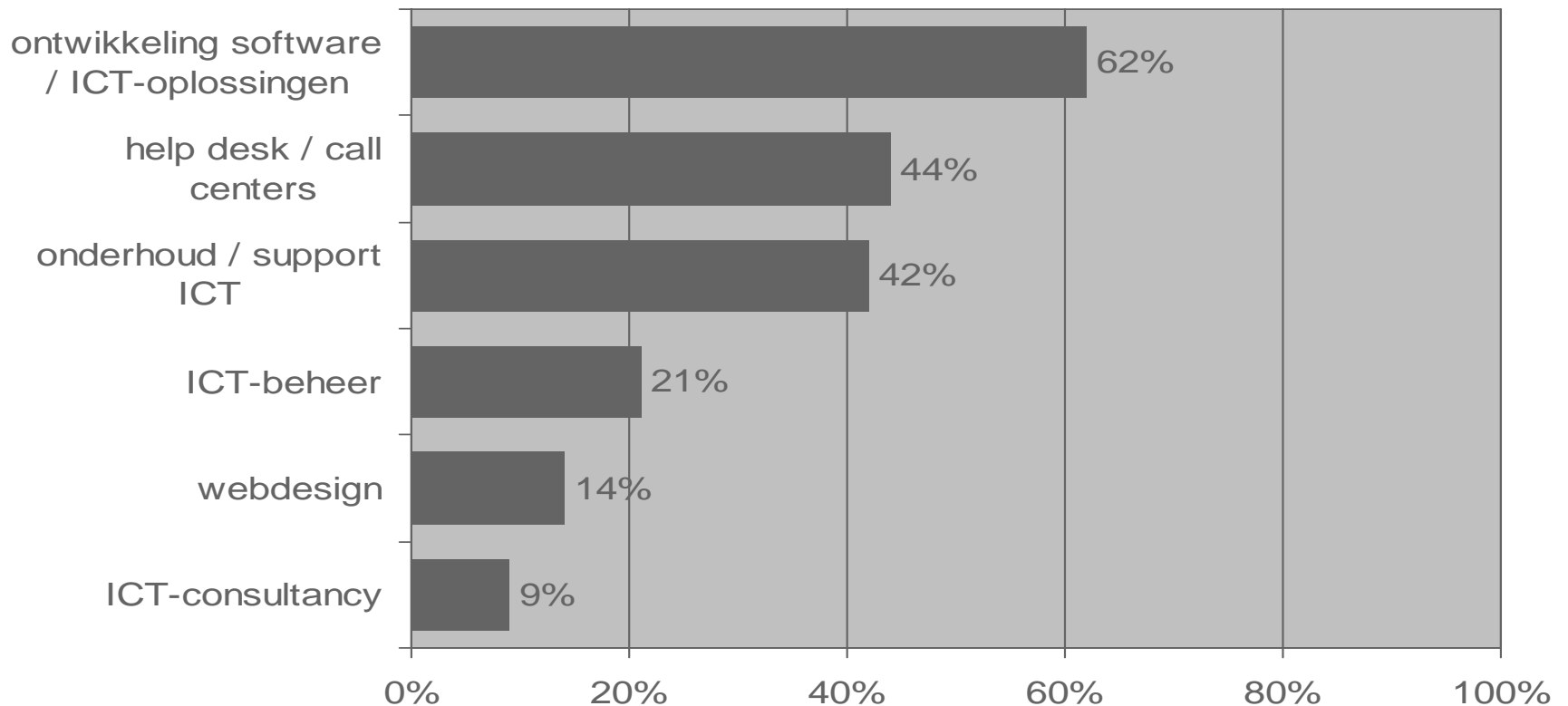
Hoe tevreden bent u over de geleverde kwaliteit van de offshore ICT-activiteiten en hoe tevreden bent u over de geleverde kwaliteit van uw ICT-providers in Nederland?



Offshore ICT-outsourcing – Type projecten

Op dit moment worden met name ICT-projecten uitbesteed op het gebied van software ontwikkeling / ICT-oplossingen, help desk / call center en onderhoud / support ICT.

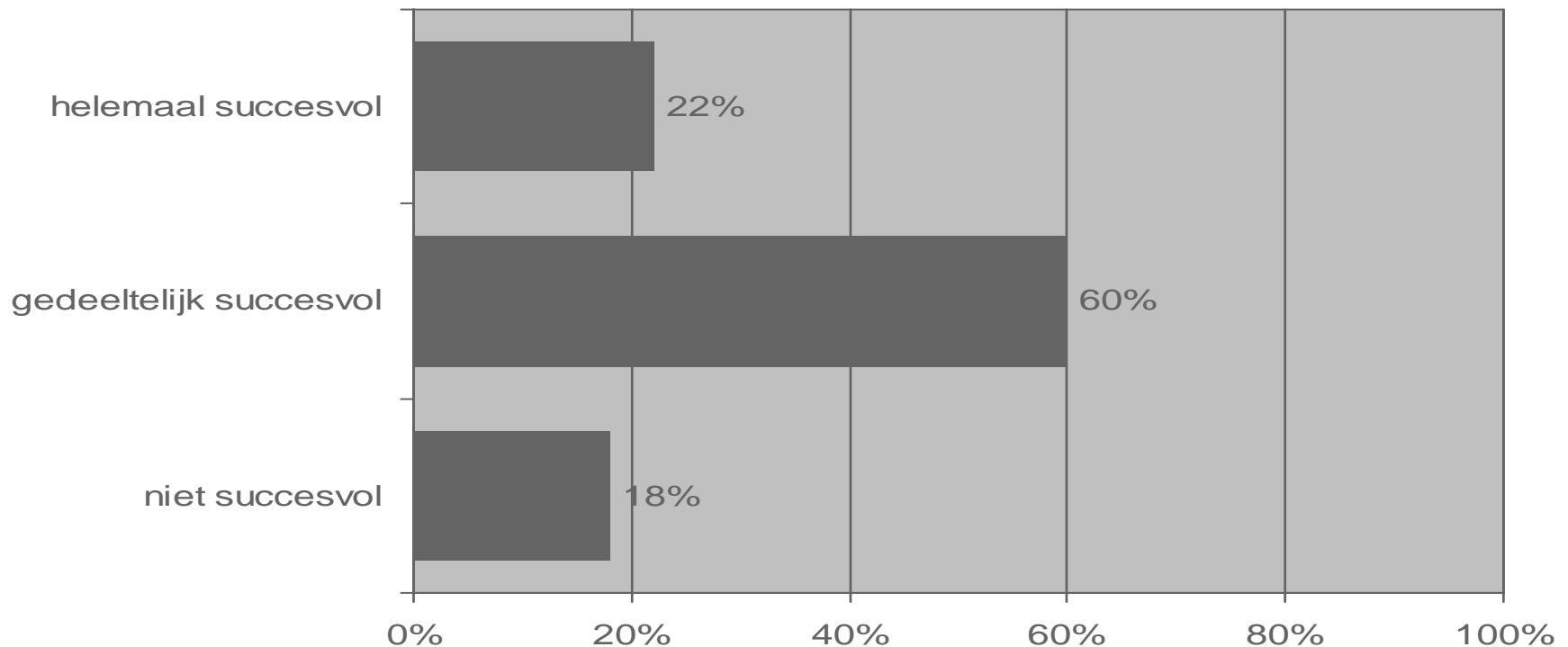
Welke van onderstaande ICT-projecten heeft uw organisatie de afgelopen 2 jaar verplaatst of uitbesteed naar lagelonenlanden?



Offshore ICT-outsourcing – Succes

Slechts een op de vijf offshore ICT-projecten is helemaal succesvol, 60% is gedeeltelijk succesvol en 18% niet succesvol. Deze succes-rates zijn beduidend lager dan de slaagkansen bij Nederlandse ICT-projecten, waarbij we een gemiddelden zien van 54% helemaal succesvol, 42% gedeeltelijk succesvol en 4% niet succesvol.

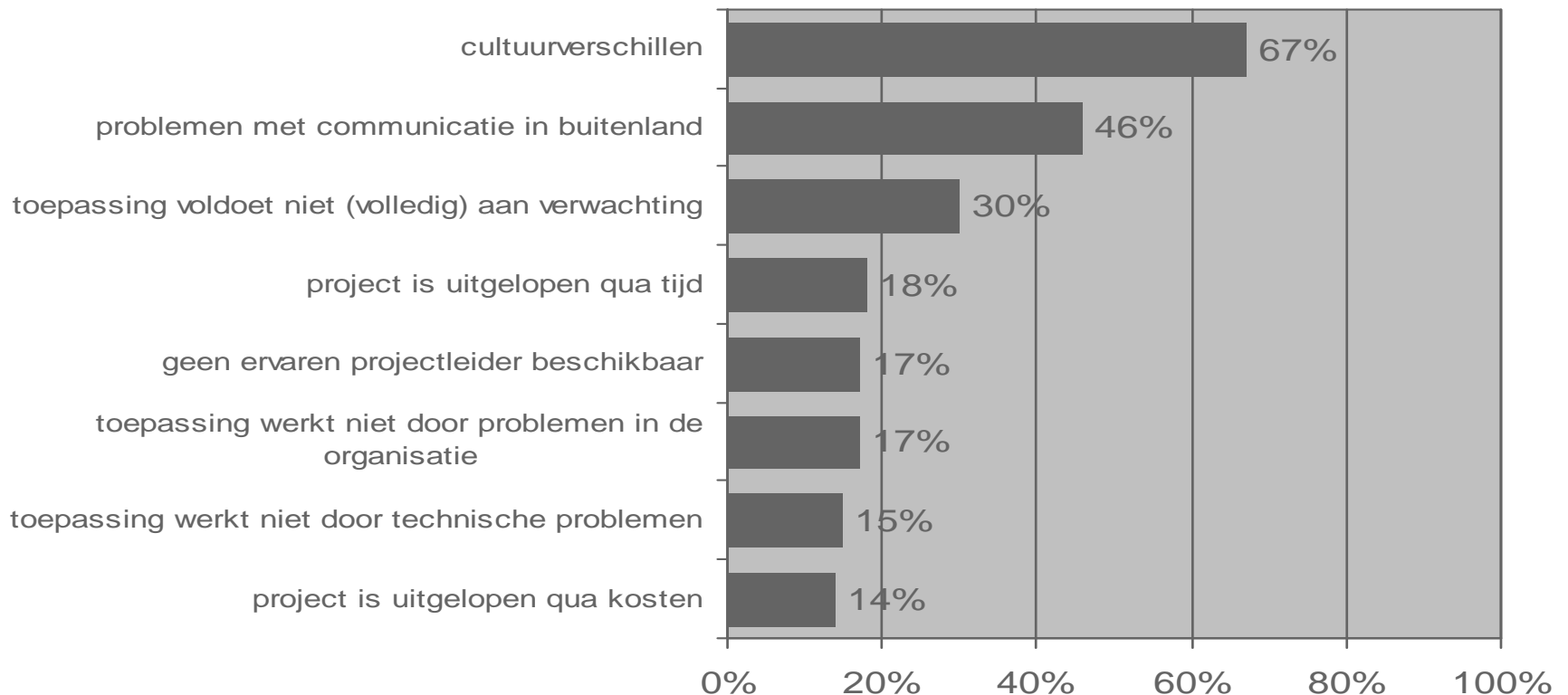
In welke mate zijn deze offshore ICT-projecten (tot nu toe) succesvol?



Offshore ICT-outsourcing – Reden geen succes

Het niet slagen van de offshore ICT-projecten heeft met name te maken met cultuurverschillen en problemen met communicatie in het buitenland.

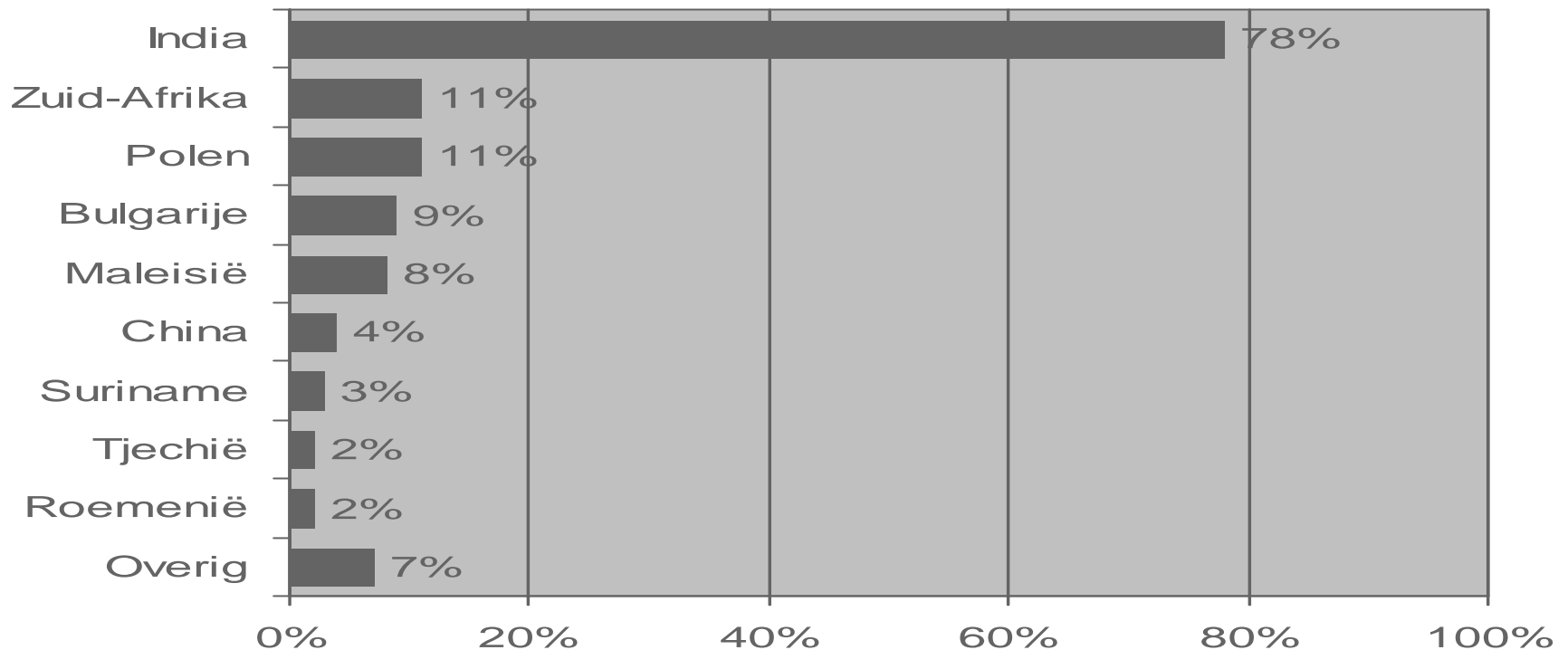
Waarom is de invoering van het project niet (helemaal) succesvol?



Offshore ICT-outsourcing – Landen

Op dit moment is India met afstand het belangrijkste land voor offshore outsourcing van ICT-activiteiten.

Naar welke offshore landen worden momenteel uw ICT-activiteiten worden verplaatst of uitbesteed?



Offshore ICT-outsourcing – Samenvatting

Veel managers en professionals verwachten dat de trend naar offshore ICT-outsourcing zal leiden tot een verlies van banen in Nederland. Men schat in dat dit in 2008 zelfs zal leiden tot een verlies van bijna 10% van onze banen. Een mogelijk verlies van arbeidsplaatsen betekent echter niet automatisch dat bedrijven niet aan offshore ICT-outsourcing zouden moeten doen.

Het grootste voordeel van offshore ICT-outsourcing blijft de kostenbesparing: men schat de offshore kosten in op circa 40% van de Nederlandse ICT-kosten. De kwaliteit blijft echter onder de maat: een op de drie bedrijven die offshore uitbesteden is ontevreden over de geleverde kwaliteit (vs 6% in Nederland). De succes-rate van ICT-projecten uitbesteed in lagelonenlanden is dan ook relatief laag, met name vanwege cultuurverschillen en communicatieproblemen. Desondanks voorspelt men dat er steeds meer activiteiten zullen worden verplaatst naar offshore landen.

De meeste toekomst voor offshore ICT-outsourcing ligt bij softwareontwikkeling / ICT-oplossingen en bij helpdesk / call centers. Daarnaast ziet men ook toekomst binnen webdesign, onderhoud / support ICT en ICT-beheer. Voor ICT-consultancy is voorlopig nog geen rol weggelegd voor offshore landen.

India blijft op afstand het belangrijkste land voor het uitbesteden van ICT-activiteiten.

**End-slide ICT Barometer
over ICT uitbesteding aan
lagelonenlanden
(ICT Offshore Outsourcing)**