

# Offshore Update



## **ADB: lokaal projectbeheer is essentieel voor succesvolle offshoring**

De prijs was nooit de belangrijkste drijfveer toen de Antwerpse Diamantbank (ADB) in zee ging met offshore partner Applied Development. De bank wilde de juiste IT-profielen inzetten op het juiste moment, daar ging het om. ADB bouwde een langetermijnrelatie uit met Applied Development. De bank beschouwt het bedrijf als het verlengstuk van het eigen IT-team.

De Antwerpse Diamantbank richt zich specifiek op de diamantsector. ADB is de op één na grootste diamantbank ter wereld. De bank heeft een kantorennetwerk in alle grote diamantcentra, zoals Antwerpen, Dubai, Hong Kong, Mumbai, Singapore en New York. ADB is een dochteronderneming van KBC. “We werken vooral rond financiële kredieten en bankleningen voor diamant-handelaars”, zegt Dirk Nijs, VP IT bij ADB. “De diamanten fungeren als onderpand. Daarom moeten we in staat zijn de locatie van

*Dirk Nijs, VP IT bij de Antwerpse Diamantbank: “Applied Development heeft een lokaal aanspreekpunt in België. Dat was voor ons essentieel om een succesvolle relatie uit te bouwen met onze offshore partner.”*

vervolgd >

## **Applied Development: de uitdaging van rekrutering en retentie**

Hoe technisch een oplossing ook mag zijn, aan de basis blijft IT een people business. Applied Development heeft daarom extra aandacht voor zijn rekruterings- en retentieprogramma's. Zo slaagt het bedrijf erin het juiste talent aan te trekken – en aan boord te houden.

Sharlet Murti is de HR & Administration Manager bij Applied Development in India. “Met 50 medewerkers zijn we een middelgroot bedrijf”, zegt ze. “Het blijft een uitdaging om nieuwe medewerkers aan te trekken, dat klopt. Maar tegelijk moeten we er ook voor zorgen dat we iedere medewerker meteen kunnen inschakelen. Daardoor zijn de uitdagingen op het vlak van rekrutering en retentie bij ons nog een stuk groter.” Applied Development werft IT'ers aan die over de juiste technische competentie beschikken en graag willen bijleren. Ze mogen niet bang zijn om te experimenteren en moeten zich durven vastbijten in complexe opdrachten. Het

vervolgd >

de diamanten correct op te volgen: van de diamantmijn in Afrika, naar de diamantslijper in India, tot bij de handelaar in Antwerpen.” Het is een bedrijfsproces waarmee ADB zich duidelijk onderscheidt van andere financiële instellingen.

Het hoofdkwartier van ADB bevindt zich in Antwerpen. Ook de IT-afdeling is er gevestigd. ADB heeft in Antwerpen een IT-team van vijf medewerkers. Zij werken nauw samen met vijf exclusief toegewezen medewerkers van Applied Development in India. Dirk Nijs legt uit: “Het Indische team vormt het verlengstuk van de afdeling in Antwerpen. Op het hoofdkwartier bepalen we de IT-strategie en het design van de oplossingen – tot op het niveau van de functionele analyse. De eigenlijke ontwikkeling gebeurt bij de collega’s in India.” Het team van Applied Development werkt aan oplossingen op basis van Oracle Financial Services, naast een maatwerkproject dat bedrijfskritische processen moet ondersteunen, waaronder kredietbeheer, rapportering en traceerbaarheid.

### Lokaal contact

Voor ADB met Applied Development in zee ging had de bank al ervaring opgedaan met offshoring. Het tekort aan hoog opgeleide IT-profielen in de Belgische arbeidsmarkt was de belangrijkste drijfveer om ermee van start te gaan. “Applied Development heeft een speciale manier van werken”, stelt Dirk Nijs. “Het bedrijf biedt meer flexibiliteit dan de concurrentie.” Voor ADB was het daarnaast ook erg belangrijk om over een lokaal aanspreekpunt te beschikken, via het Belgische kantoor van Applied Development. “Dat is één van de troeven waarmee Applied Development het verschil maakt. We hebben nooit overwogen om zelf een IT-afdeling uit te bouwen in India. We zijn er ons heel goed van bewust dat we niet over de juiste knowhow beschikken om succesvol te zijn in de Indische rekruteringsmarkt.” De samenwerking met Applied Development biedt ADB echter de ideale aanpak. “Applied Development kent de Indische jobmarkt door en door. Tegelijk verloopt onze

### Door de bril van Applied Development

Vinodh Kannan is de teamleider voor het ADB-team van Applied Development in India:

“De samenwerking met ADB verloopt heel vlot. De bank beschouwt ons als een deel van het eigen team. We werken samen op één enkel platform, als één team, ook al bevinden we ons in verschillende tijdzones.

Via videoconferenties houden we elkaar op de hoogte van de status van het project of krijgen we informatie over wat de business van de oplossing verwacht. De doelstellingen zijn duidelijk gedefinieerd, wat ons toelaat heel gericht te werken in functie van het gewenste eindresultaat.

Er is ook tijd voor informeel contact. Vaak bespreken we de Belgische en Indische actualiteit. Het valt daarbij op dat Dirk meer afweet van wat er in India gebeurt dan wij zelf. We praten ook dikwijls over het weer. Meestal is het te warm in Chennai en regent het in België...

Het ADB-project heeft ons team heel wat uitdagingen bezorgd. Dat heeft ons altijd extra gemotiveerd. Wanneer we vragen hebben, krijgen we van de collega’s in Antwerpen meteen de nodige informatie. Zo houden we de doorlooptijden onder controle en zorgen we ervoor dat we onze deadlines halen.”

vervolgd >

## “ADB” vervolg pagina 2

samenwerking via een contactpunt in eigen land.”

Hoe vlot de relatie tussen de klant en zijn Indische partner ook verloopt, de typische uitdagingen van offshoring zijn nooit ver weg. ADB was zich daar altijd van bewust, maar vond een efficiënte manier om ermee om te gaan. “Het succes van de samenwerking met een offshore team hangt in grote mate af van de teamleider”, vindt Dirk Nijs. “Uiteraard onderhouden we nauw contact via e-mail en videoconferenties. De teamleider komt ook regelmatig op bezoek in Antwerpen.”

Die face-to-face vergaderingen zijn belangrijk, niet alleen om de technische aspecten van de projecten te bespreken, maar ook om inzicht te krijgen in de culturele verschillen die de samenwerking kunnen beïnvloeden. “We begrijpen heel goed dat de Belgische en Indische cultuur soms erg verschillend kunnen zijn. We houden daar rekening mee, waardoor we toch heel vlot samenwerken.”

Volgens ADB is het succes van het project in grote mate toe te schrijven aan de manier waarin beide partijen elkaar begrijpen en waarderen. “Daarom zijn we er ook van overtuigd dat we met Applied Development de best passende partner hebben gevonden”, besluit Dirk Nijs. “We wilden niet graag een kleine klant zijn bij een groot offshoring bedrijf. We hebben de voorkeur gegeven aan een middelgroot bedrijf, net als wijzelf. Zo wisten we zeker dat we op gelijke hoogte met elkaar zouden kunnen samenwerken.”

## “uitdaging” vervolg pagina 1

bedrijf focust daarbij duidelijk op talent met een uitzonderlijke technische bagage en sterke roots in softwareontwikkeling. “Er is veel concurrentie op de rekruteringsmarkt voor IT-profielen”, zegt Sharlet. “Daarom schakelen we regelmatig de hulp van externe recruiters in. We hebben ook een heel succesvol referentieprogramma.”

De voorbije jaren kreeg Applied Development het geleidelijk aan iets makkelijker om nieuwe medewerkers aan te trekken. “Steeds meer mensen kennen ons bedrijf”, legt Sharlet uit. “De externe recruiters weten intussen ook heel goed wat we van nieuwe medewerkers verwachten. Daardoor loopt de samenwerking heel vlot.” Daarnaast zijn het vooral ook de eigen medewerkers die de naam van Applied Development uitdragen, onder meer via het referentieprogramma.

“Onze medewerkers kennen het bedrijf door en door. Ze weten welke types IT’er we zoeken en daardoor werkt het referentieprogramma optimaal.”

Wanneer een medewerker een  
vervolgd >

Sharlet Murti, HR & Administration Manager bij Applied Development: “We streven een positieve samenwerking na, binnen een open, respectvolle werkomgeving.”



“uitdaging” vervolg pagina 3

potentiële kandidaat aanspreekt en vertelt over zijn of haar persoonlijke ervaring bij Applied Development komt de hechte, familiale sfeer van het bedrijf snel ter sprake. “Op dit vlak verschillen we duidelijk van de concurrentie. We kennen allemaal de verhalen van de grote bedrijven die niet eens weten wie hun medewerkers zijn. Bij ons is het andersom: iedereen kent iedereen.”

### Aangename werkomgeving

“Bij Applied Development werken we allemaal samen”, zegt Sharlet. “We maken duidelijke afspraken over het carrièrepad dat iedere medewerker voor ogen heeft. We vinden het belangrijk dat we een positieve relatie creëren in een open en respectvolle werkomgeving.” Maar daar houdt het niet op. Retentie blijft een grote uitdaging, zeker in de Indische IT-sector. “We betalen onze medewerkers iets meer dan gangbaar is in de markt. Mensen vergelijken graag. Het salaris is dan wellicht het eerste waar ze ontevreden over zijn.” Behalve voor het financiële aspect van hun job, zijn de medewerkers ook gevoelig voor de manier waarop de werkgever hen toelaat de juiste balans te vinden tussen werk en privéleven. “We investeren in een aangename werkomgeving”, aldus nog Sharlet Murti. “We organiseren regelmatig evenementen voor het hele team, waarbij we elkaar beter leren kennen buiten de context van het kantoor. Dat helpt om de relaties tussen de teamleden te versterken en de medewerkers aan boord te houden.”



**COLOFON:** Offshore Update is published by Bureau 44 on behalf of Applied Development. Coordination: Bipin Nambiar (Applied Development) and Dries Van Damme (Bureau 44). Contact: Applied Development, Franklin Rooseveltlaan 349/T, B-9000 Gent, Belgium, Phone +32 9 265 02 20, fax +32 9 265 02 50, [www.appdev.be](http://www.appdev.be)

Design: Distant Train [www.distanttrain.com](http://www.distanttrain.com)