

SoundICT zet voet aan de grond in Bangladesh

Grote aantallen zeer hoog gekwalificeerde mensen

In 2013 is SoundResults bv opgericht door Koen van Gils samen met twee compagnons. SoundResults levert “Entrepreneurial management services for business development in technology, telecom or media”. Eigenlijk houden we ons bezig met drie pijlers, aldus Koen:

‘Business development; door ideeën en partijen bij elkaar te brengen. We hebben alle drie een heel groot netwerk in met name technologie en media. En door slim partijen bij elkaar te brengen of markten bij partijen te brengen, doen we daar een stuk business ontwikkeling in.

Implementatie; het projectmanagement. Niet alleen advies of matchmaking dus, maar ook de verantwoordelijkheid nemen om het ook daadwerkelijk te realiseren.

Technologie; omdat het bijna altijd gaat over zaken die internet, cloud of mobiel gerelateerd zijn hebben we een derde poot en dat is technologie om de eerder genoemde projecten een versnelling te geven.’

Voor die technologiepoot is nu een joint venture gesloten met een lokaal bedrijf in Bangladesh onder de naam SoundICT. Time to market is key bij nieuwe innovaties. Er was daarom behoefte ontwikkel capaciteit in eigen beheer te hebben; zelf de prioriteiten bepalen en meer grip te hebben op de kwaliteit van het eindresultaat. We starten met capaciteit op het gebied van cloud diensten (Parallels) en iBeacons; twee groeimarkten met technologie als driver waar we al veel ervaring mee hebben.

Wat is jullie link naar Bangladesh?

‘Vooral door een samenloop van omstandigheden is SoundResults in Bangladesh geland. Eén van de twee compagnons achter SoundResults heeft al jaren een nauwe relatie met Arnob uit Bangladesh.

Arnob heeft hier jaren gewoond, spreekt vloeiend Nederlands, is met een Nederlandse getrouwd en is een jaar of vijf geleden geremigreerd naar Dhaka, om daar zijn eigen bedrijf op te richten:

RedOrange.’

‘RedOrange is een communicatiebedrijf in Bangladesh wat zich met name bezighoudt met NGO's (Cordaid, UNICEF), veel voor de overheid en de Nederlandse Ambassade in Dhaka werkt, en onder andere deelneemt in het programma 'Digital Bangladesh'. Arnob had behoefte aan een ICT poot, om voor zijn klanten meer met de mobiele apps en websites te kunnen doen. Wij waren (en zijn) er van overtuigd dat onze SoundResults propositie enorm aan slagkracht zou winnen met een eigen ICT capaciteit bij voorkeur ergens in die regio. Onze ambitie en zijn plannen kwamen mooi bij elkaar. Er lag bovendien al een jarenlange vertrouwensband. Toen was 1 en 1 vrij snel 2.’

Waarom offshoring naar die regio?

'Natuurlijk is daar de kostenfactor er best wel een van. Belangrijker echter zijn de beschikbaarheid van grote aantallen zeer hoog gekwalificeerde mensen en de tijdsverschillen. Door die laatste win je enorm veel in slagkracht om je time-to-market te verkorten. Er is een vijf uur tijdsverschil met Dhaka, dus daar pak je al een halve dag in 'perceived productivity.' En het is een moslimland, dus het weekend is op vrijdag. Daarmee is zaterdag vaak de eerste werkdag van de week. Dus als wij hier vrijdag een pakket aan eisen op de mail zetten, dan hebben we grote kans dat het maandagochtend gewoon klaar ligt als hier de reguliere werkweek in West Europa weer begint. Daar win je dus structureel twee dagen in het weekritme. Last but not least: goede ICT-ers zijn hier in Nederland nauwelijks beschikbaar als je ze nodig hebt. Die hebben allemaal een baan of zitten op een opdracht. Er zijn er te weinig. Dus als je op projectbasis direct, hier en nu capaciteit nodig hebt is dit een uitstekende oplossing.

Wat is de kwaliteit van de beschikbare IT-ers in Bangladesh?

'Ik alleen maar zeggen dat dat prima is. De overheid investeert erg veel in hoogwaardige ICT opleidingen. Met India als voorbeeld. Maar wat me is opgevallen is dat wanneer je Bangladesh vergelijkt met bijvoorbeeld India, het een heel ondernemend land is. We hebben bewust wat try-outs gedaan door in Bangladesh mensen in te huren en ze een eigenlijk heel brede opdracht mee te geven:

"Doe ons een marktstudie over de ICT branche in Bangladesh." Er kwam meteen een plan van aanpak met allerlei vragen en voorstellen terug. Dat was self-starting en veel proactiever dan mijn ervaringen met mensen uit India. Bangladesh heeft een cultuur die dichter bij de West-Europese zit dan bij de Aziatische. Het is wel echt Azië, maar qua ondernemerschap en productiviteit meer Europees. Iedereen is ook bezig als je door Dhaka rijdt. Iedereen is bedrijvig en onderneemt. Je ziet geen mensen maar wat rondhangen.'

Waarom mee met de handelsmissie naar Bangladesh?

'In januari was er een sectormeting bij Nyenrode over Bangladesh voor de sectoren ICT en logistiek. Daar ben ik naartoe geweest met mijn compagnon. Daar werd duidelijk dat Bangladesh wel eens een hele goede optie voor ons zou kunnen zijn. Ik heb me dus meteen ingeschreven om met de handelsmissie mee te gaan. Ondertussen zijn we met Arnob in bespreking gegaan en hebben we het business plan voor de joint venture in hoofdlijnen neergezet. We wilden op die handelsmissie zo ver zijn dat we zouden kunnen tekenen. De joint venture overeenkomst voor SoundICT hebben we inderdaad ondertekend op de ambassade in Dhaka, in bijzijn van de ambassadeur, Gerben de Jong. Dat was een bijzonder moment.'

Wat heb je nog meer uit die handelsmissie gehaald?

'Bijzonder veel. Onze primaire insteek was dus een offshoring capaciteit in Bangladesh realiseren. Eigenlijk om werk van hier daar naartoe te brengen. Wat tijdens de missie ontstond waren ook contacten met mede-missiegangers, die business in Bangladesh willen gaan doen en eigenlijk een vertrouwd steunpunt zochten in Bangladesh. Dus waar we de missie ingingen met een sourcing insteek, zijn we eruit gekomen met daarbovenop ook hele concrete business opportuniteiten in Bangladesh zelf.'

Is Bangladesh 'hot' op dit moment?

'Laat ik die vraag beantwoorden aan de hand van het volgende voorbeeld. We hebben voor Sound ICT in Bangladesh een head of operations aangesteld: Shabbir Gaus. Het verhaal van Shabbir is vergelijkbaar met dat van Arnob. Shabbir is op jonge leeftijd naar Australië geëmigreerd en heeft een carrière opgebouwd als Senior projectmanager voor grote internationale ICT bedrijven. Hij heeft meer in het vliegtuig gezeten dan in Australië gewoond en de hele wereld zowat gezien. Toch is hij naar Bangladesh teruggekomen. De reden? De stellige overtuiging dat het NU gaat gebeuren in Bangladesh. Het is hun beurt de groeisprint in te zetten die de grote burens India en China al even doormaken. It's in the air in Dhaka. De overheid in Bangladesh heeft bovendien IT als speerpunt genoemd. Ondernemers als Arnob en Shabbir willen daar bij zijn: het is hun vaderland. Zij kunnen hier iets toevoegen. En natuurlijk ook: dit is een heel mooi moment om business wise op de lift te stappen. Als er een enorme groeisprint wordt gemaakt en je kunt een bedrijf neerzetten wat die groei kan bijhouden, dan heb je iets moois neergezet.'

Hoe werkt dat in de praktijk, het dagelijks contact en project management?

'Dagelijks via mail natuurlijk en 1 keer in de week een management team overleg om 8 uur 's morgens. Dan skypen we met z'n allen en nemen we alles door. Wij werken veel aan cloud oplossingen voor onze klanten, dus hebben we onszelf ook volledig in de cloud georganiseerd. Practise what you preach. Alles wat er gebeurt of juist nog gedaan moet worden, wordt gelogd in een online tool waar iedereen bij kan en waar iedereen zijn input op kan leveren.'

Wat bieden jullie klanten concreet?

'Dat kansen, ideeën en plannen worden omgezet in daadwerkelijke business. En vaak dragen we daarbij bovendien vanuit ons netwerk de kans zelf ook nog aan. Uiteraard gaat dat vaak over innovaties en productontwikkeling, maar denk daarbij zeker ook aan het vinden en openen van nieuwe markten of marktsegmenten. Dus matchmaking en concept ontwikkeling, de executie daarvan middels project en implementatiemanagement en uiteindelijk ook het bouwen van de technische oplossing. Vaak in combinatie, maar vanzelfsprekend ook los van elkaar. We geloven in langdurige klantrelaties die er toe doen. We noemen dat zelf graag "zakelijke vriendschappen". Daarom verbinden we daarbij vaak

ons eigen financieel geluk aan het financiële geluk van de klant. Alleen een win-win relatie heeft een toekomst.

Die toekomst?

'Er lopen al verschillende opdrachten via SoundResults. Die doen wij zelf of we hebben daar mensen van dichtbij uit ons netwerk voor bijgeschakeld die we daarop hebben zitten. Op dit moment hebben we al zoveel opdrachten in Bangladesh en vanuit ons eigen netwerk in Europa, dat we mensen aantrekken die we de opportunity 'gunnen'. We hebben geen tijd om alles zelf op te pakken. Het gaat dus heel goed.

Ambassade

'We hebben tijdens de handelsmissie kennis gemaakt met de minister van post telecommunicatie en ICT en met zijn staatssecretaris. Daar heb ik ook persoonlijk mee gesproken. Dat lukt je anders zomaar niet. Doordat we veel op de ambassade zijn geweest en daar onze joint venture ondertekening hebben gedaan in het bijzijn van de ambassadeur, Gerben de Jong, kennen we die inmiddels ook wat beter en persoonlijk. Dan kun je makkelijk even bellen voor eventuele hulp. Die paden zijn gebaad. Op de receptie op de ambassade kwam Gerben de Jong met iemand aangelopen die volgens hem echt eens met mij moest praten. Dat bleek de gouverneur van de centrale bank van Bangladesh te zijn. We hebben een half uur gesproken. Dat was heel bijzondere en waardevolle ontmoeting.'

MVO

'We hebben met RedOrange een echt lokale partner. Dus we hebben daarmee meteen alle relevante lokale kennis in huis. Over wet- en regelgeving, omtrent arbeidscontracten en dat soort zaken. Dat wordt daar niet altijd even goed nageleefd. We zien daar een kans om ons te onderscheiden op de arbeidsmarkt door er naar te streven het juist best in class voor elkaar te hebben. Bij de offshoring naar Bangladesh gaat het ons daarnaast niet primair om de kosten. Het gaat vooral over de beschikbaarheid van hooggekwalificeerd personeel en het creëren van die slagkracht. Wij gaan daar niet heen om het onderste uit de kan op kostenvlak te halen. Daarom willen wij ook gewoon een fair salaris daar betalen. Vergeleken met ICT specialisten in Nederland is dat dan nog steeds significant goedkoper. We denken bovendien dat we ook iets te bieden hebben daar. We gaan in het najaar 20 man opleiden. We brengen kennis, ervaring en expertise in. Er zijn natuurlijk ook nadelen, want je hebt meer te organiseren, controleren en te managen, dan dat je dat werk gewoon door iemand in Nederland laat doen. Dus je hebt die extra marge ook nodig omdat je meer kosten moet maken om het georganiseerd te krijgen. Onze insteek is om als conscious company, mensen op te leiden, kansen te bieden en een fair salaris te betalen waarbij het ook hen goed gaat als dat voor het bedrijf als geheel ook het geval is.

Een werf

'We doen projecten. Dat betekent dat hetgeen je realiseert niet altijd dezelfde is. Het is vaak maatwerk. Wat we in Dhaka willen bouwen met SoundICT is daarom misschien het best te vergelijken met een scheepswerf; een stuk infrastructuur waar allerlei verschillende schepen kunnen worden gebouwd. Een opdrachtgever kiest voor een bepaalde werf omdat hij weet dat als hij daar zijn boot laat bouwen, het een goed schip wordt.

Dat zit hem in de infrastructuur die is opgebouwd, de werkwijze, processen en kwaliteitscontroles die er zijn, en bovenal de kwaliteit van de vakmensen die ingehuurd worden door zo'n werf. Het gaat erom dat je het zo georganiseerd hebt dat je zeker weet dat ongeacht het schip dat je op dat moment bouwt, de kwaliteit van dat "schip" als het uiteindelijk de helling afrolt, daadwerkelijk jouw standaarden heeft. En daarvoor hebben we Shabbir. Met zijn brede en internationale ervaring in het neerzetten van dergelijke infrastructuren is zijn rol essentieel. Dan hebben we het over dingen als: de manier waarop je opdrachten aanneemt, uitzet, managet, test, documenteert, aan kwaliteitsmonitoring doet, etcetera. We vinden dat de kwaliteitsnormen van hier de ondergrens moet zijn van de kwaliteitsnormen die we daar neerzetten.'

Met dank aan Nyenrode

'De handelsmissie van Nyenrode en het ministerie heeft bij ons voor een enorme stroomversnelling gezorgd. Eén en ander zat bij ons al in de pijplijn maar is daardoor versneld uitgevoerd. De joint venture heeft bovendien extra momentum gekregen doordat we niet alleen een offshoring business gecreëerd hebben, maar blijkbaar ook business opportuniteiten in Bangladesh zelf nu al onze kant op komen. Die kansen in Bangladesh zelf zouden misschien nog wel eens groter kunnen blijken dan de offshoring business waar het ons in eerste instantie om te doen was.'

Follow-up

We gaan in september weer terug met de handelsmissie. We hebben ons al weer ingeschreven, het is erg goed bevallen. De organisatie door Nyenrode ontzorgt je als deelnemer enorm. Het hotel, het vervoer, het diner en alle afspraken zijn geregeld. Dat zorgt ervoor dat je echt kunt focussen op de inhoud, op het zakendoen.'

Indruk Dhaka

'Ik had zoveel gesprekken gevoerd met verschillende mensen over Dhaka en hoe ik me het beste kon voorbereiden. En het verkeer: alles krioelt door elkaar. Er is een regel en dat is dat er geen verkeersregels zijn. Toch heb ik maar 1 aanrijding gezien.'

Afspraak is afspraak

'We hadden bij de matchmakingsessions contact met de IT afdeling van een groot bedrijf. Ze zeiden direct: jij moet met onze CEO praten. De enige dag dat ik kon was vrijdag; hun vrije dag. De CEO is speciaal voor die afspraak naar kantoor gekomen. We hadden een afspraak van een half uur en hebben daar twee uur gezeten. Ik ging daar weg met een grote bear hug. Shabir was er ook bij en die zei: dit is ongekend, dat je a. deze man te spreken krijgt. b. dat hij op zijn vrije dag komt. c. dat je een half uur hebt en dat je twee uur zit en dat je weggaat met een knuffel. Dit is ook de partij waar we nu een van de grotere opportuniteiten mee gaan ontwikkelen. Dat zijn contacten die goud waard zijn. Die heb je in mijn ogen alleen maar met het momentum van zo'n handelsmissie. Ik weet zeker dat de handelsmissie in september weer goed gaat worden. Zowel met de deelnemers die dan mee gaan als weer met nieuwe contacten die we daar opdoen.'