



“Uitstekende technische productie  
op basis van een template”

# Kansen uitbesteding naar Bangladesh door creatieve bedrijven

Het International Trade Center (ITC) van de VN ziet outsourcing naar Bangladesh als kansrijk voor Nederlandse creatieve IT-bedrijven. Daarom organiseerde het ITC eind vorig jaar een match-making event waar deze bedrijven kennis konden maken met mogelijke outsourcingpartners in dit arme Aziatische land. *Outsource Magazine* onderzocht of er daadwerkelijk kansen liggen voor deze jonge, hippe sector.

**D**e offshore outsourcing van ICT en IT-enabled services naar Bangladesh is sterk in opkomst. Met stijgende loonkosten in traditionele bestemmingen als India en Oost-Europa is het land een aantrekkelijk alternatief aan het worden. Een programmeur verdient gemiddeld 5.000 dollar per jaar. Het aanbod van hoogopgeleid personeel is met 15.000 afgestudeerden in computerwetenschappen of IT-gerelateerde opleidingen enorm. Nederlandse ondernemers die de hoofdstad Dhaka bezoeken, zijn in eerste instantie verbaasd over de chaos en het rumoer die ze op straat aantreffen. Maar eenmaal in de bedrijven zijn ze positief verrast over de technische mogelijkheden en de professionaliteit.

**De bezoeken aan  
speciaal door het ITC  
geselecteerde bedrijven  
stemmen hoopvol**

Tijdens verschillende handelsbezoeken bleken Europese bedrijven de afgelopen jaren in staat om een geschikte outsourcingpartner te vinden. “Eenmaal in de kantoren waren we onder de indruk van de drive van de mensen en de technische kwaliteit van het werk”, verwoordde Jaco de Vries van het Nederlandse bedrijf Omnext zijn ervaring een aantal jaar geleden.

Maar er zijn ook nog steeds grote uitdagingen rond de stabiliteit van de infrastructuur, de soft skills van de medewerkers en de overheid. Bovendien is het land niet altijd even stabiel. Na het matchmaking event werd afgelopen februari een handelsreis georganiseerd terwijl het ministerie van Buitenlandse Zaken niet-essentiële reizen afraadt. De minister-president van Bangladesh en haar rivale liggen al jaren met elkaar in de clinch. Met enige regelmaat levert dat 'hartals' op, een afgeroepen staking die gepaard gaat met het gooien van molotovcocktails naar stadsbussen, en tientallen doden.

### NAUWELIJKS CREATIEVE INTERESSE VOOR HANDELSREIS

Slechts één bedrijf, actief in de markt voor online bank- en verzekeringsoplossingen, nam dit jaar deel aan de reis. De creatievelingen lieten het dus massaal afweten, ondanks de speciaal voor deze sector georganiseerde matchmaking. "Van de twintig deelnemers aan het matchmaking event waren elf creatieve bedrijven geïnteresseerd om mee te gaan", legt organisator Nadia Gombra van Interlisse uit. Ze denkt dat de reis voor hen na het evenement te vroeg kwam. "Ze wilden bijvoorbeeld eerst een klein proefproject op afstand draaien."

De redenen om niet af te reizen naar Azië blijken zeer gevarieerd. Een aantal bedrijven is nog steeds geïnteresseerd en had praktische redenen om niet te gaan. Maar er zijn ook drie kleinere bedrijven die teleurgesteld zijn over de opvolging van de Bangladeshi. Tom van de Wiel van Manualise vindt de passieve houding opvallend. "Wij hadden niet gelijk een heel concreet project in de aanbieding. Maar ik heb wel wat mogelijkheden opgeworpen. Vier bedrijven hebben daarna behalve één standaardmail geen actie ondernomen om enthousiasme bij mij los te maken." Zijn bedrijf ontwikkelt handleidingen, zowel de technische inhoud als het design ervan. Van de Wiel wil zijn website 'responsive' maken, heeft een tool nodig voor meertalige handleidingen en ontwikkelt een app. Al met al toch een potentiële opdracht van pakweg tienduizend euro. Voorlopig gaat

hij alleen door met een bedrijf in India, waar Manualise al langer mee samenwerkt. Aan de slag gaan in een nieuw land kost veel tijd, is zijn ervaring. "Dan wil je dat een bedrijf actief laat zien dat het een rol wil spelen in onze uitdagingen", concludeert de ondernemer.

Rik van Dijk van Eenvoud Media is wel nog steeds geïnteresseerd. Twee bedrijven overtuigden de specialist in online media ervan dat ze de techniek beheersen. Ze gebruiken met Laravel hetzelfde platform en de code van hun sites was zichtbaar goed opgebouwd. Van Dijk heeft slechte ervaringen in India. Bij de CEO's uit Bangladesh heeft hij een ander gevoel. "Volgens mij zijn hun programmeurs beter en ik vond ze betrouwbaarder overkomen."

### ONTWIKKELING VAN APPS EN WEBSITES

Tijdens de reis in februari blijkt dat ic-bedrijven in Bangladesh veel doen om opdrachten binnen te slepen. Hun productportfolio lijkt vaak op de menukaart van een Chinees restaurant. In die lange lijst ontbreekt het ontwikkelen van apps en websites bijna nooit. Een bezoek aan de door de Bangladesh Association of Software and Information Services (BASIS) georganiseerde IT-beurs Softexpo staat op het programma. Ook daar zijn veel bedrijven die software schrijven voor smartphones in de hoop dat hun app een nieuwe goudmijn blijkt te zijn. De vormgeving is niet geschikt voor de Europese markt. Op deze beurs een partner vinden lijkt onmogelijk. Een westerling moet eerst bij elke stand met iedereen op de foto. Daarnaast is het typische antwoord op vragen over de mogelijkheden: "No problem".

De bezoeken aan speciaal door het ITC geselecteerde bedrijven stemmen wel hoopvol. De voorbeelden van websites die bedrijven hebben ontwikkeld zijn indrukwekkend. Met name aan de technische kant, want kennis van westers design blijkt een stuk spaarzamer. Toch is er een aantal bedrijven die meedenken over front-endfunctionaliteit en het ontwerp van websites. Deze vormen bijvoorbeeld een joint venture met een Deense partner of werken hoofdzakelijk voor Europese klanten. Toch ligt ook bij hen de kracht

vooral in de technische gebruiksvriendelijkheid van de 'user interface'.

Van Dijk is er zonder bezoek aan het land al duidelijk over: "Ik denk niet dat ik het zou aandurven om een partner in Bangladesh

## Ondanks de onvolwassenheid is merkbaar dat Bangladesh zich in gaming naar boven wil vechten

creatief los te laten. De wensen van mijn klanten zijn zo specifiek dat dit werk niet uit te besteden is. Door cultuurverschillen vinden ze in Azië andere dingen mooi. Als we een partner zoeken voor ondersteuning in front-endontwerp zou ik nog eerder aan Oost-Europa denken. Landen als Slowakije en Polen staan dichterbij ons."

### ORIGINALITEIT IS TE VINDEN

Het bedrijf Zanala vormt een uitzondering op de regel. Zo maakten ze voor het afgelopen wereldkampioenschap voetbal op eigen initiatief een video die zelfs de website van de FIFA haalde. In de bekende film zie je allerlei prachtige muurschilderingen in arme buurten waar jongens in een feestelijke omgeving aan het voetballen zijn. Eigenaar Tamzid Siddiq Spondon vertelt vrolijk: "We maakten de film voor de lol omdat we uitkeken naar het WK. Hij is in zeven dagen volledig geproduceerd."

Naast videoproduktie en editing houdt het bedrijf zich vooral bezig met vormgeving van websites en apps. Het kantoor ademt dezelfde informele sfeer als creatieve bedrijven in Europa. Er staat een gitaar, er hangt kunst aan de muur en werknemers zitten informeel achter een dun laptopje aan een grote 'flectafel'. Toch werken ze ook bij Zanala voornamelijk voor de thuismarkt. Volgens de jonge eigenaar valt het niet mee om creatieve projecten met buitenlandse bedrijven tot een goed

einde te brengen. “Wij kennen de context van jullie cultuur niet voldoende om een gehele website te ontwerpen.”

## ONTWIKKELING GAMES STAAT NOG IN DE KINDERSCHOENEN

Op de beurs staat een aantal bedrijven die zich bezighouden met games. Muhabub Alam ontving vijf jaar geleden een Nederlands-Deense delegatie, toen nog als directeur van IT-bedrijf Relisource. Nu is hij voor zichzelf begonnen met het bedrijf Massive Star Studio dat games ontwikkelt. Zijn racegame ‘Hatirjheel’ heeft in 2014 het nieuws gehaald als de ‘eerste commerciële Bangladeshi-made videogame’. De ict-minister werd zelfs van stal gehaald om het spel in te huldigen. Een demonstratie van de game, die zich afspeelt in de wijk Hatirjheel van de hoofdstad Dhaka, maakt pijnlijk duidelijk dat Bangladesh op dit vlak nog behoorlijke stappen moet zetten. Ook de andere games voor pc of smartphone op de Softexpo doen vooral denken aan de jaren negentig. Onder de door het ITC geselecteerde bedrijven zijn er een aantal die aardige spelletjes hebben gemaakt voor Android en iOS. Ze vinden in dit arme land met meer dan 160 miljoen voornamelijk jonge inwoners grif aftrek. Ondanks de onvolwassenheid is merkbaar dat Bangladesh zich in gaming naar boven wil vechten. Een aanbieder van privé-onderwijs in graphic design en (3D-)animaties op de beurs wordt overspoeld door jonge mensen die zich willen inschrijven. Alam van Massive Star is ook zijn eigen academie begonnen. Hij reist scholen in het hele land af om kinderen tussen de 10 en 14 een basisopleiding te geven met zijn programma *We make games*. “Jongeren maken met hun frisse blik onze games van de toekomst”, vertelt hij enthousiast. Vicente Ariza van Maruboshi heeft veel grafisch werk in Bangladesh laten uitvoeren. De manager van het bedrijf in technische handleidingen is ervan overtuigd dat het technische potentieel voor games en 3D aanwezig is. “Ze moeten meer ervaring opdoen en daarvoor zijn opdrachten cruciaal. Het is wel belangrijk om partners eerst bij de hand te nemen met hele duidelijke instructies.” Ariza heeft gemerkt

dat Bangladeshi nieuwe marktkansen snel aangrijpen. Een paar jaar geleden ging iedereen met grafisch werk aan de slag. “De laatste keer dat ik het land bezocht, boden alle bedrijven massaal apps aan. Zo zal het ook gaan met 3D en games.”

## GROOT AANBOD GRAFISCHE DIENSTVERLENING

In grafisch uitvoeringswerk als desktop-publishing (DTP) en foto-editing is dus veel aanbod. Bij Tradexcel Graphics doen meer dan 150 medewerkers niks anders dan foto’s bewerken. Het bedrijf werkt voor de bekendste wereldwijde merken. Tijdens een rondleiding is te zien hoe medewerkers met Adobe Photoshop en Illustrator billen slanker maken of beelden toevoegen aan bestaande foto’s. Het gaat hier om het draaien van zoveel mogelijk productie, zonder ruimte voor een fraai kantoor met daglicht. Simpele fotoaanpassingen zijn in minder dan een half uurtje uitgevoerd. Het uitsnijden van een weelderig vrouwenkapsel met behulp van ‘clipping’ kan soms een halve

**“Mensen zijn het enige waar je in Bangladesh nooit te weinig van hebt”**

dag duren. “Als de klant een spoedklus heeft, zetten we soms tien mensen met één foto aan de slag”, vertelt voorzitter van het bedrijf Rezman Rahman. Daarvoor heeft hij 10-20 procent overcapaciteit. Die komt ook goed van pas bij het verschijnen van de zomer- en lentecollecties van de grote modemerken. Zoals een andere ondernemer het verwoordt: “Mensen zijn het enige waar je in Bangladesh nooit te weinig van hebt.” Het repeterende werk is voor een aantal werknemers een reden geweest om de afgelopen jaren voor zichzelf te beginnen. Velen kwamen volgens Rahman weer terug. “Het is niet makkelijk om zonder de juiste contacten de westerse markt te bedienen.” Hij probeert naar eigen zeggen

werknemers zo lang mogelijk te boeien door het werk in stapjes gecompliceerder te maken. “In een paar weken passen ze simpele dingen aan en na zes maanden zijn ze in staat om de moeilijkste fotobewerkingen uit te voeren.”

Het bedrijf Graphic People is gespecialiseerd in het opmaken van tijdschriften en catalogi. Zo maken ze voor een grote computerfabrikant de catalogus in verschillende talen op. Ook hier houden ze zich niet bezig met het daadwerkelijke design. Teksten, afbeeldingen en grafisch ontwerp worden uit een bestaande gids geknipt en vervolgens met Adobe Indesign in een nieuw ontwerp geplakt. “Werknemers met een master in grafisch ontwerp voeren dit werk zeer nauwgezet uit”, vertelt managing director Imtiaz Ilahi. Het bedrijf is Deens eigendom en werd regelmatig uitgeroepen tot werkgever van het jaar. Dat werpt zijn vruchten af: gemiddeld verlaten vijf mensen per jaar het bedrijf op een personeelsbestand van meer dan 250.

## KANSEN VOOR DE NEDERLANDSE CREATIEVE SECTOR

Ondanks de tegenvallende belangstelling vanuit Nederland biedt Bangladesh dus zeker kansen voor de creatieve sector. Met name voor de ontwikkeling van websites, online marketingtools en apps voor de smartphone zijn er veel ervaren aanbieders te vinden. Ook uitvoerend DTP- en foto-editingwerk zijn van uitstekende kwaliteit en spotgoedkoop. Bedrijven met ervaring in 3D-modellering en games zijn schaars. Kansen daarin beperken zich tot het uitbesteden van afgebakende en zeer goed voorgescreven back-endfunctionaliteit. Wie een partner wil die meedenkt op het creatieve vlak moet heel goed zoeken. Een aantal bedrijven denkt mee in de front-endgebruiksvriendelijkheid van websites en apps. Zoals Imtiaz Ilahi van Graphic People de kracht van zijn land verwoordt: “Wij doen uitstekende technische productie op basis van een template.”

Michiel Ytsma is freelance journalist.