

Wachtwoord
vergeten

Registreren

COMPUTABLE

Oog voor cultuur en communicatie essentieel

11-06-2009 12:14 | Door [Age-Jan van der Meer](#) | Lees meer artikelen over: [Offshoring](#) | Er zijn nog geen reacties op dit artikel | [Permalink](#)

Computable Expert



Age-Jan van der Meer
Founding partner
Expert van Computable voor
het topic Outsourcing

[Meer](#)

Uit interviews met meer dan driehonderd executives komt naar voren dat herstructurering van (onder andere) de ict-functie hoog op de agenda staat. Outsourcing is hierbij één van de opties. Uit het onderzoek komt naar voren dat uitbesteding van ict-diensten aan bedrijven in andere landen (offshoring) lang niet altijd naar tevredenheid verloopt.

Uitbesteding van ict-diensten naar andere landen leidt regelmatig tot complicaties als gevolg van cultuurverschillen en communicatieproblemen. Het onderzoek laat zien dat 33 procent van de organisaties ontevreden is over de ict-diensten die naar andere landen zijn uitbesteed. Van deze ontevreden organisaties geeft 67 procent aan dat cultuurverschillen de belangrijkste oorzaak zijn en 46 procent wijst vooral op communicatieproblemen. Verrassend is dat cultuurverschillen twee

keer zo vaak als probleem worden genoemd dan het niet aan de verwachtingen voldoen van het uitbestede systeem.

Uit het onderzoek blijkt dat het moeilijk is culturele en communicatieproblemen te overwinnen. Technische problemen kunnen veelal met extra geld en capaciteit worden opgelost, maar dit werkt niet voor het overbruggen van cultuurverschillen. Om deze verschillen te overbruggen en te komen tot een succesvolle relatie met de buitenlandse service provider, is het allereerst nodig om te accepteren dat er verschillen zijn en om vervolgens te investeren in de kennis van de wederzijdse culturen. Open en eerlijke communicatie is essentieel, evenals het direct bij de start van de relatie maken van heldere afspraken over doelstellingen, mijlpalen en sancties. Hierdoor worden fouten in de communicatie voorkomen en worden wederzijds duidelijke en realistische verwachtingen geschapen.

Partnerinformatie

Sponsored content

Aandelenhandel in microseconden

Equinix

Netwerkdichtheid doet ertoe

Equinix

Margedruk verlichten? Lees het nieuwe Brancherapport Zakelijke Dienstverlening

Exact Software

Van nullen en enen naar waardevolle informatie als drijfveer

Hitachi Data Systems

Ondernemen binnen een onderneming

Trivento

[Bekijk ons cookiebeleid](#)

[Deze melding niet meer tonen](#)