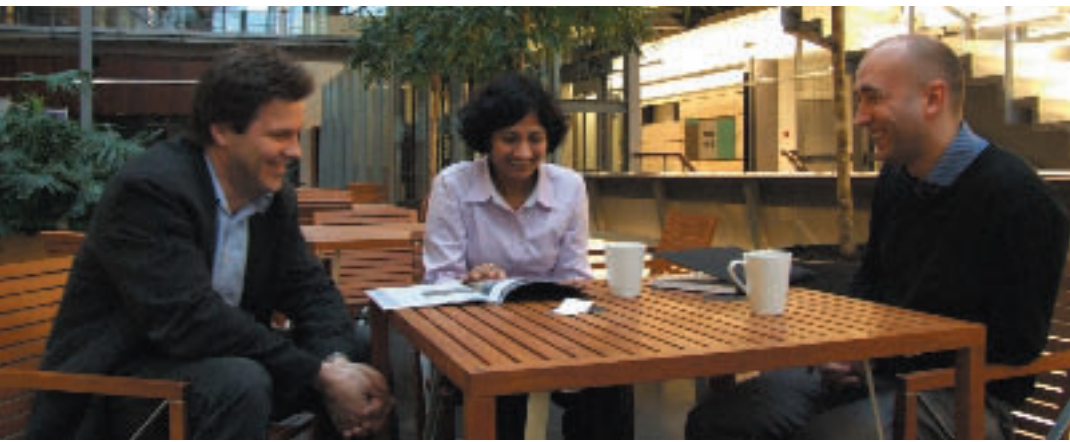


Oslo - Bangalore

Partnerskap kräver kulturförståelse

När näringslivet i Norge hoppar på IT-tåget till Bangalore, handlar det inte om att flytta norska jobb till Indien. Det handlar om att få tag på IT-tekniker, som det är brist på i Norge. Samtidigt inleds en resa som förändrar både företag och yrkesrollen för de som jobbar med IT.

Text och foto: Björn Lindahl.



måste vara väldigt noggranna. Den nya arbetsfördelningen påverkar människor både i Norge och i Indien - och för de som står med en fot i vardera landet. Här är tre exempel:

Petter Gustafson, arbetar som IT-tekniker på Accentures huvudkontor på Fornebu. Han har nyligen kommit tillbaka efter sex månader i Bangalore, där han skaffat sig erfarenheter och kontakter för att kunna arbeta som projektledare på distans för de dataprogram som utvecklas i Indien.

- Om allt fortsatt som förut hade jag nog arbetat som en projektledare för en grupp på 5-10 norska IT-tekniker. I dag har jag rollen som förbindelsen mellan verksamheten i Norge och den projektgrupp på ett 50-tal personer vi har i Indien. Mitt ansvar är mycket större än tidigare, säger han.

Ett nytt yrke, "offshore manager", har vuxit fram. Accenture har redan startat ett program där nyutbildade IT-studenter erbjuds ett halvt år i Indien.

Shallu Gupta har en liknande, men spegelvänd roll jämfört med Petter Gustafson. Hon är indiska och kom till Norge för sju år sedan. För att kunna förstå vad kunden verkligen vill ha räcker det inte att bara ha norrmän som förstår Indien. Det behövs också indier som förstår Norge.

De får IT-samarbetet att fungera.

Från vänster: Sigurd Knudsen, Shallu Gupta, Petter Gustafson

Den ökade globaliseringen ger oss inte bara billig import, den påverkar också arbetsmarknaden.

Sigurd Knudsen arbetar i den norska delen av det världsspännande företaget Accenture. Han har ansvaret för offshore-verksamheterna, som det brukar kallas när arbetsuppgifter flyttas till ett annat land.

- Kostnaderna för ett tungt IT-program, som ett order- och faktureringsystem för ett större företag, kan bli 30-50 procent billigare om en del av uppdraget läggs i Indien, säger han.

- För bara ett par år sedan var vi tvungna att stöta på våra kunder för att få dem att se på möjligheterna i Indien. Idag tas det närmast som en självklarhet att det finns indiska underleveranser.

Accenture har 140 000

anställda över hela världen, varav 24 000 i Indien.

- Men den allt större indiska IT-industrin har hittills inte inneburit att det blivit färre jobb i Norge. För samtidigt växer marknaden. Mindre företag har råd till datasystem som tidigare kostade allt för mycket för dem. Idag är det svårt att hitta och anställa tio IT-tekniker till ett projekt i Norge. I Indien utbildas det ett par hundra tusen varje år.

Att flytta produktionen av datasystem med flera miljoner rader med programkod till ett annat land är emellertid aldrig enkelt. Även om Indien har en stor fördel i att engelskan är så utbredd, finns det en fara i att tro att man använder samma ord bara för att man använder samma språk. Sigurd Knudsen jämför det med en arkitekt som skickar ritningar för en byggnad som ska uppföras i ett annat land. Instruktionerna

- Innan jag började på Accenture arbetade jag på ett telebolag i Norge. Skillnaden var stor jämfört med Indien, där jag var van vid ett mycket högt arbetstempo. I Norge upplevde jag det snarare som om det blev en olustig stämning om man var ambitiös, säger hon.

Men mycket har ändrat sig i takt med att norska IT-tekniker utsatts för konkurrens från utlandet.

- Nu känns det nästan som att vara i Indien när man kommer in på en norsk IT-avdelning, säger hon.

Även om hon inte utnyttjat de generösa norska reglerna för sjukfrånvaro och möjligheten att vara hemma med sjuka barn, sätter hon pris på den trygghet det innebär.

- Ett av skälen till att jag och min man flyttade till Norge var de goda semestervillkoren. Det gör det lättare att hålla kontakten med Indien, säger hon.

I en annan del av Oslo, i Nydalen, har Rajeev Mohan de senaste åren upplevt att han inte bara är intressant för sin utbildning och erfarenhet som ingenjör och systemutvecklare. Han arbetar som offshore manager för EDB Business Partner, ett företag som utvecklar och driver stora datasystem, speciellt för bank- och finansbolag. Sedan några år har företaget också fått upp ögonen för hans kulturella kompetens. Rajeev Mohan kom som 19-åring till Norge 1979 och bestämde sig snabbt för att lära sig språket.

- Jag kunde tala det efter tre månader, men att verkligen förstå nyanserna i språket tog många år, säger han.

Medan Petter Gustafson berättar om det förstaintryck av kaos som mötte honom när

han mitt i natten kom fram till flygplatsen i Bangalore och de stora kontrasterna mellan otroligt flotta byggnader sida vid sida av fattigdom och människor som bor i tält, kan Rajeev Mohan berätta att Norge också kan vara en kulturchock för indiska besökare.

- Vi fick besök av sex indier som skulle sitta på EDB i några månader för att lära känna oss. Jag hjälpte dem att komma till lägenheterna vi hade hyrt åt dem. De låg på fjärde våningen utan hiss. Våra gäster hade säkert hög status i Indien för de blev väldigt förvånade när det inte fanns någon som bar upp deras tunga väskor, säger han.

För EDB är kontakten med Indien något mycket mer genomgripande än att bara lägga ut underleveranser. Företaget utvecklar och levererar totallösningar för bank- och försäkringskunder, däribland kärnbanklösningar, det vill säga dataprogrammen som sköter alla transaktioner. Många banker använder fortfarande egenutvecklade kärnbankssystem, men det blir allt otympligare när många olika system ska samarbeta.

- Vi visste att EDB behövde en global partner, helst den som har det system som blir framtidens standard. Efter närmare två års grundliga utvärderingar valde vi det indiska företaget I-flex med dess kärnbankslösning Flexcube, säger Petter Jenssen, som är koncerndirektör för bank- och finansavdelningen på EDB.

För ett år sedan tecknades ett samarbetskontrakt, där EDB ska sälja banklösningar och tjänster där Flexcube är en central leverantör, medan I-flex ska erbjuda en del av EDB:s norska lösningar till sina kunder över hela världen. Dessutom erbjuder EDB och

I-flex underleveranser i IT-projekt, där dessa delvis utföras i Indien, men där kunden bara behöver förhålla sig till EDB.

Grundaren och vd i företaget, Rajesh Hukku, jämförde efter undertecknandet bytet av kärnbankssystem med en stor hjärtoperation.

- Även om kirurgen har gjort hundra hjärtoperationer tidigare är den 101 patienten förstås nervös. Det är inte enkelt och det kräver massvis av arbete. Men det är inte särskilt riskfyllt, sade han.

Bland de banker som valt I-flex systemet Flexcube är amerikanska Citibank, som har verksamhet i 173 länder.

- Citibank hade tidigare 59 olika kärnbankssystem. Vinsten med att standardisera och få ett enda kärnbankssystem är enorm, påpekade Hukku.

Sedan samarbetsavtalet undertecknades har EDB arbetat intensivt med att anpassa sina produkter till I-Flex, och inte minst dokumentera vad de gör på engelska. Samtidigt innebär de högt utvecklade bankmarknaderna i Norden en utmaning för I-flex.

- Ju mer jag umgås med mina indiska kolleger, desto mer ser jag hur lika vi är. De har samma yrkesstolthet som oss, och har lust på nya, utmanande uppgifter. Visst betyder skillnaden i lönenivå mellan Norge och Indien en del, speciellt på enklare uppdrag. Men på andra områden är indierna konkurrenskraftiga för att de är så duktiga, säger Petter Jenssen.

EDB är ett av de första norska företag som upptäckt att kontakten med Indien inte är ett ytligt fenomen, utan något som går rätt in i hjärtat av verksamheten. Allt fler företag kommer göra den erfarenheten.