

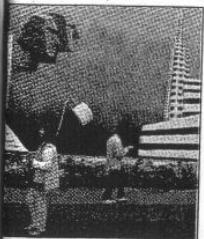
PAOLA JADELUCIA

Roma

«**S**i fa gli accertamenti diagnostici in Italia, ma è il medico indiano che interpreta gli esami e le dice come sta. La telemedicina è l'ultima frontiera dell'*outsourcing* in India. Siamo ai primi casi, ma nel campo

degli accertamenti in campo assicurativo questa prassi si sta affermando. Perché stupirsi? Gli indiani non sono solo bravi ingegneri e softwaristi, sono anche bravi in medicina, nei test clinici. Il fenomeno del pellegrinaggio medico ora avviene al contrario: sono gli occidentali che vanno in India a farsi fare il trapianto di anca, i *bypass*: costa un decimo e le strutture ospedaliere sono vere e proprie oasi, con le palme, le piscine, l'aria condizionata». Racconta l'India hi-tech Alberto Forchielli,

presidente di Osservatorio Asia nonché amministratore delegato di Data Systems, tra le poche società italiane di informatica con una sede in India (Nch



Data Systems), per l'esattezza a Calcutta, il polo tecnologico emergente che punta a fare la concorrenza alla Bangalore Valley. «Era la parte più arretrata come del resto tutto il West Bengala: comunista, refrattario agli investimenti stranieri, era rimasto indietro. Ora ha scuole d'avanguardia, un enorme serbatoio di talenti, con 150 mila studenti che frequentano corsi universitari avanzati, di cui 17.000 in ingegneria. Un tempo era un grande esportatore di cervelli, oggi è diventato un centro di attrazione per un fattore chiave determinante: il basso *turn over*. Uno dei problemi delle società informatiche infatti, è trovare, formare e poi riuscire a trattenere gli specialisti». «Chi lavora in West Bengala non parte più», recita il detto, e il basso *turn over*, unito al basso costo, inferiore del 12% rispetto a Bombay e Nuova Delhi, si rivela un fattore competitivo strategico.

Bangalore, Hyderabad, Puna e Gurgaon, vicino a New Delhi: di anno in anno nuove capitali della tecnologia sono venute su dal nulla. Ora, con 80 milioni di persone, la più alta penetrazione di Internet del sub continente asiatico, dicono le rilevazioni di Osservatorio Asia, il distretto di Calcutta è la nuova frontiera dell'eccellenza nell'IT software, una del-

IL TREND

Da Bangalore fino a Calcutta, boom dei poli di alta tecnologia

le principali specializzazioni indiane. Il mercato dell'IT in quel paese vale 22 miliardi di dollari, per oltre il 17 realizzati sotto la voce export, per il 90% realizzato in Usa e Gran Bretagna. La spiegazione di questa specializzazione è semplice: «Sono paesi che hanno sviluppato protocolli di gestione e trasmissione avanzati per lo sviluppo del software a distanza, processi altamente sofisticati e delicati», racconta Forchielli.

L'altro grande campo in cui gli indiani hanno conquistato una grossa fetta del business mondiale è il Bpo, *back office process outsourcing*. Processo meno nobile dell'*IT software development*, ma non per questo meno remunerativo. Compagnie aeree, banche, assicurazioni, sono molti i grandi gruppi che hanno trasferito la ge-

stione di dati e informazioni legati a ogni tipo di processo aziendale, in India, dove gli operatori gestiscono il giorno per giorno, perennemente *online*.

Non più solo call center ma innovazione tra telemedicina e biotecnologie

Gli italiani, per problemi di lingua, preferiscono dare in *outsourcing* nei paesi dell'est Europa. Ma il mondo di lingua anglosassone non esita di fronte ai grandi risparmi e alla possibilità di avere il servizio sempre attivo. Si stima che nel giro di qualche anno il mercato dello sviluppo del software It e dell'*outsourcing* del *back office*, raggiungerà i 100 mi-

liardi. Una crescita vertiginosa a ritmi che sfiorano quelli cinesi. «Povera di infrastrutture, a differenza della Cina, lenta nel realizzarle, l'India s'è dovuta focalizzare sullo sviluppo delle attività mentali», spiega Forchielli.

«Alcuni anni fa - racconta - si andava in India per i bassi costi, 10-15% in meno della manodopera occidentale, poi si è iniziato a spostarsi in quel paese per la qualità delle risorse, infine per le conoscenze tecniche. Oggi, si va per acquisire capacità innovativa». Dai call center alle biotecnologie, in cui l'India, Bangalore in particolare, si sta mostrando un paese all'avanguardia.

Il trend è ormai delineato. Il futuro parla di *Knowledge process outsourcing*, il trasferimento dell'attività pensante di alto livello, l'esternalizzazione del lavoro intellettuale. Un esempio è appunto la telemedicina. Ma altri settori si stanno affiancando: le attività legate alla gestione della denuncia dei redditi, l'elaborazione di cause da parte di avvocati, un mondo finora impensabile di procedimenti realizzati faccia a faccia con il proprio commercialista o il proprio avvocato, verranno trasferiti in blocco in un questo paese. Insomma, fai causa a New York ma l'avvocato ti difende da Nuova Delhi. «Anche l'analisi finanziaria comincia a essere data in *outsourcing* agli indiani da parte delle grandi banche d'affari», racconta Forchielli. Siamo ancora ai primi passi ma è un mercato, dicono gli esperti, destinato a esplodere.