

RADIOCOR

2 Aprile 2010

Il Sole 24 ORE - Radiocor

02/04/2010 - 10:33

Breaking News 24

NOTIZIARIO DEL GIORNO

• India: da call center dei poveri a nuovo 'ufficio' del mondo - TACCUINO DA MUMBAI

di Romeo Orlandi *

Radiocor - Milano, 01 apr - Una conferma indiretta del ritrovato dinamismo economico dell'India proviene dalle previsioni di crescita del Business Process Outsourcing. E' atteso che il settore cresca del 25% nel 2010, ad un tasso doppio rispetto al 2009 e triplo rispetto al Pil indiano. La previsione assicura che la ripresa mondiale dei servizi e' ormai vicina. Il Bpo deriva infatti dalla domanda delle multinazionali che avevano raffreddato le proprie attivita' nella prima parte del 2009 e che solo nella seconda meta' avevano dato segnali di ripresa. La riduzione dei costi nell'economia globalizzata e' la loro stella polare e l'India e' la principale destinazione per la delocalizzazione dei servizi. Di questi, il Bpo rappresenta una delle frontiere piu' sofisticate. E' infatti la committenza ad aziende straniere di servizi di affari non manifatturieri. Non si identifica con l'Ito (Information technology offshoring) ma ne costituisce un'evoluzione. La prima e' infatti una delocalizzazione di servizi a basso valore aggiunto. Si tratta di un terziario non avanzato, del quale l'elaborazione dei dati rappresenta dalla fine degli anni '80 l'esempio piu' famoso. Il suo sviluppo ha condotto verso la diffusione dei call center e della fornitura di informazioni semplici. E' soltanto con l'acquisizione di processi piu' complessi che il Bpo acquista un sua dimensione autonoma. Societa' sempre piu' numerose affidano a fornitori indiani i servizi di contabilita', gestione delle risorse umane, consulenza legale, promozione delle vendite, controllo di qualita'. L'India e' il luogo ideale perche' l'inglese e' diffuso, gli ingegneri abbondano, l'informatica e' uno dei bastioni economici del paese. Detiene i due terzi dell'offshoring mondiale dei servizi, anche se soffre l'offerta di altre nazioni anglofone. Nel suo complesso l'It contribuisce al 7,5% del Pil indiano ed e' valsa al paese l'efficace sintesi di 'ufficio del mondo'. Sono gia' pratica corrente, anche se non ancora con valore economico, alcuni fenomeni sociali, come la fornitura di assistenza legale a distanza, di diagnosi mediche, di lezioni di matematica. Saranno simboli del passaggio ad una fase ancora piu' sofisticata. Nella giostra delle sigle si chiama gia' Kpo, knowledge process outsourcing. Ha luogo se la fornitura del servizio e' pressoché completa, quando ad esempio una societa' di assicurazione medica non soltanto archivia le pratiche, ma assiste completamente i clienti, dalla gestione delle richieste all'indennizzo finale. Il lavoro richiede ovviamente un grado di istruzione e di competenze superiori, ma la disponibilita' a crescere ed imparare, e' stato dimostrato, procede con velocita' inaspettate.

* Presidente Comitato Scientifico Osservatorio Asia

SERVIZI PER GLI ABBONATI

Se desideri riconfigurare, sospendere il servizio o modificare il tuo indirizzo e-mail [clicca qui](#)
Per assistenza contatta il Servizio Clienti: portale@info.ilsole24ore.com