

Service over de wereld

Groeimarkt India ligt open voor servicebedrijven

Om te overleven in economisch barre tijden is het noodzaak om te blijven uitkijken naar nieuwe opdrachten. Steeds meer bedrijven werken daarbij niet meer alleen binnen de landsgrenzen. Op zoek naar groeimarkten komt India in beeld.



• (V.l.n.r.) Mark Anghel, Sander Liefink en Thijs van Royen op werkbezoek in India.

Er is in India een grote behoefte aan serviceverlenende bedrijven. De bedrijfscultuur is echter niet te vergelijken met onze Europese werkwijze, waardoor een op papier fantastische opdracht kan uitlopen op een financieel drama.

Recent heeft TMC Field Service een aparte divisie opgericht om de Indiase markt te bedienen. Het bedrijf heeft al ruim zes jaar ervaring met het uitzenden van Nederlandse technici naar het buitenland. Recent heeft het bedrijf een aparte divisie opgericht om de internationale serviceactiviteiten van Nederlandse bedrijven uit handen te nemen. Met TMC Projects wil het bedrijf een platform zijn voor alle serviceverlenende bedrijven die internationaal zaken willen doen. Er is een strategie ontwikkeld die enerzijds is gericht op het invullen van internationale capaciteits- en kennisbehoefte bij de Nederlandse machinebouwers met vestigingen aldaar, hun eindproducten en de daaraan gerelateerde service. Anderzijds wil het ook een oplossing bieden voor de

eindmarkt, de machinekopers, door hen in contact te brengen met Nederlandse klanten.

Verdiepingsbezoek

Eind vorig jaar maakten Sander Liefink, directeur TMC, en zijn collega's Thijs van Royen, senior account manager en Mark Anghel, site manager, een verdiepingsreis naar India. Zij bezochten industriële sites en spraken met grote lokale en internationale industriële investeerders. Er werd gekeken naar een goede manier van samenwerken waarbij ook de lokale industrie en bevolking wordt betrokken.

'Wij bedienen de Indiase markt al enige jaren via verschillende Nederlandse relaties,' vertelt Liefink. 'Zij huren onze expertise in. Om efficiënt te kunnen werken, moet je echter ook gebruikmaken van de lokale bevolking. Er zijn mensen genoeg, de workforce is enorm. Zij kunnen eenvoudige technische handelingen prima zelf uitvoeren. Het is ook niet rendabel om voor deze werkzaamheden menskracht naar het buitenland te zenden. Het uurtarief van de lokale medewerker ligt immers beduidend lager en zij hoeven geen dag te reizen voor ze op het werk zijn. Een manager moet er wel elke dag zijn, anders loopt het project geheid vertraging op en worden de kosten beduidend hoger. Wat betreft gespecialiseerd werk is het een ander verhaal. Daarvoor zijn goed opgeleide Nederlandse specialisten nodig die ook de cultuur van het land kennen.'



• Mark Anghel is verantwoordelijk voor het site management van deze nieuwe fabriek in Wada (India).



● Ook de lokale bevolking krijgt een baan in de nieuwe fabriek.

Cultuurverschil

‘In dit Aziatische land kijken de bedrijven vooral welke oplossing we kunnen bieden. De meeste bedrijven opereren als een investeringsmaatschappij en niet zozeer als een productgeoriënteerde onderneming. Dit zie je terug bij een bedrijf als Birla, ze maken werkelijk alles: van beton tot kleding. Je hoeft dan ook niet aan te komen met het cv van je bedrijf en hen vertellen wat je allemaal kunt. Ze willen weten hoeveel goedkoper en sneller ze kunnen produceren en wat het hen gaat opleveren. Bovendien willen ze vaak een totaalconcept, dus niet alleen de machine, maar ook de energievoorziening en de verpakkinglijn. De eindgebruiker wil zijn investering op een zo kort mogelijke termijn opgeleverd krijgen. Je moet daarom vooraf zelf veel informatie vergaren over het bedrijf waarmee je zaken wilt doen en gaan kijken hoe je dat bedrijf kunt ontzorgen. Daar lopen ze warm voor.’

Lokale machthebbers

‘Vlak ook de lokale machthebbers niet uit,’ vervolgt Lieftink. ‘Met hen moet je vrienden worden. En accepteren dat als je daar een opdracht uitvoert, je ook werk aan hun eigen mensen moet geven. Of je ze nu nodig hebt of niet. Het is een kwestie van dienst en wederdienst. We hebben wel eens meegemaakt dat er opeens een vreemde snuiter op de werkvloer rondliep. Het bleek de lokale baas te zijn. Hij heeft een enorm aanzien, en dat moet je respecteren. Heb je een goede relatie met hem, dan voorkom je gekke dingen. Zo hebben we eens voor een in de haast neergezet bord gestaan, dat verbodt dat je door mocht rijden. De man die erbij stond meldde dat er een nieuwe belasting was geïntroduceerd. Dat was niet zo, maar je moet er wel op voorbereid zijn dat dit soort dingen gebeuren. Bij de lokale autoriteiten hoef je niet aan te kloppen, dus met lokale politieke flair moet je dergelijke problemen oplossen,’ zegt hij lachend.

Arbo

Ook op het gebied van arbeidsomstandigheden is de Indiase markt nogal verschillend van de Europese. Van Royen: ‘Werknemers komen rustig op blote voeten op het werk, ze lopen immers altijd op blote voeten. Uiteraard leggen we dan uit welke risico’s ze lopen en dat het dragen van persoonlijke beschermingsmiddelen noodzakelijk is. Maar je moet niet gek opkijken als je

Tineke Prins
journalist



iedereen voorziet van een helm en veiligheidsbril, en dat die de volgende dag op de markt worden verhandeld. Al onze medewerkers zijn VCA VOL-gecertificeerd en handelen daar ook naar. Uiteraard om de veiligheid van de medewerkers te waarborgen maar ook om de belangen van de Nederlandse opdrachtgevers te beschermen. Wij zijn immers verantwoordelijk.’

Werkwijze

‘We werken veel in nieuwbouwprojecten,’ zegt Lieftink. ‘Je begint met het bouwen van machineparken. Twee werkondernemers van ons zijn momenteel verantwoordelijk voor de oplevering van twee industriële nieuwbouwprojecten in Mumbai. Site manager Mark Anghel heeft op eigen initiatief goede contacten gelegd met de lokale markt. Het kenmerkt de manier waarop we werken: werkondernemers zijn vakmensen die ondernemend, zelfstandig, verantwoordelijk en compleet in capaciteit en vaardigheden zijn. En deze mensen zijn daar hard nodig. Dit geldt voor zowel het logistieke aspect, het management als het gespecialiseerde technische deel. Zij voeren de totale supervisie op de uitvoering van de industriële projecten. En zeker zo belangrijk, ze hebben ook de skills om te verkopen.’

‘Inmiddels hebben we diverse fabrieken draaiende. Veel in de voedselindustrie, maar ook bijvoorbeeld een waterzuiveringscomplex. Op zich maakt het niet zoveel uit in welke industrie er wordt gewerkt. Voor elke afgebouwde machine geldt dat de servicevraag erachteraan komt. Daar liggen kansen voor Nederlandse serviceverleners. Als platform kunnen wij hierin een rol spelen. We hebben immers de expertise en een groot aantal internationaal ervaren site managers en technici in dienst om dergelijke projecten succesvol uit te voeren.’ ●

● Voor elke afgebouwde machine geldt dat de servicevraag erachteraan komt.



Inlichtingen:

TMC, Eindhoven/Utrecht. T. 040-2392260

I. www.tmc-fieldservice.nl E. info@tmc-fieldservice.nl