

Curaçao: eSupport Island

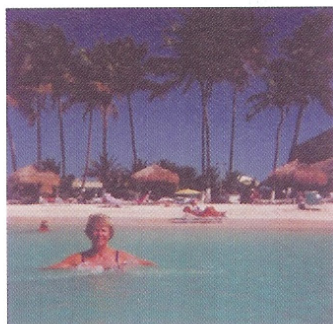
In september 2000 vond er een diner plaats.

Aan tafel: advocate Sandra in 't Veld, die veel

e-business klanten heeft, Esire-consultant

Jeroen van Velzen en een bankman van de

Maduro & Curiel's Bank n.v. op Curaçao.



Reden om het diner te organiseren: bekijken of er van Curaçao een 'eSupport Island' te maken is, een centrum dat ondersteuning biedt aan bedrijven die op een of

andere manier met e-business bezig zijn. Ondersteuning in de vorm van een callcenter, contactcenter of een (technische) helpdesk. Marion V. van den Brink doet verslag. Alle ingrediënten voor een succesvol project waren aanwezig. Als expertiseleider van de Customer Interaction Center-groep was ik verantwoordelijk voor de callcenter aanvragen die binnenkwamen bij Esire. Zowel Sandra als ik hebben beiden enige tijd op de Antillen gewoond en kennen zowel Aruba als Curaçao waardoor we de plaatselijke mentaliteit en cultuur begrijpen. Bovendien heeft Sandra veel ervaring met het runnen van grote projecten. Inmiddels was er op Curaçao contact gelegd met Stimul-IT, een club die zich bezighoudt met het stimuleren van werkgelegenheid in de ICT-sector op Curaçao. Deze organisatie heeft weer nauwe contacten met het eCommerce Platform dat e-businessprojecten op Curaçao stimuleert. De projectleider van Stimul-IT gaf ons de mogelijkheid om naar Curaçao te komen om ons voorstel toe te lichten. Eind vorig jaar reisden Sandra en ik voor een week af naar Curaçao om daar te praten met een twintigtal vertegenwoordigers van het bedrijfsleven en twee ministers, Suzi Römer en Maurice Adriaens. Terug in Nederland hebben Sandra en ik een projectplan uitgewerkt. In januari was de projectleider van Stimul-IT in Nederland en hebben wij het project definitief rond kunnen maken.

Voordelen

Gedurende drie maanden zal Atos Origin een onderzoek houden onder de callcenters van Nederland om te peilen of er belangstelling bestaat om een dependance op Curaçao te starten. Er is een grote krapte om de Nederlandse markt op het gebied van callcenterpersoneel. Curaçao is een eiland waar de lonen vaak lager liggen dan in Nederland en waar het arbeidspotentieel aanwezig is. Het eiland kent aantrekkelijke belastingvoordelen en startsubsidies. Daarnaast kan het voor bepaalde callcenters in Nederland interessant zijn om een aantal van hun leidinggevenden als incentive een half jaar naar Curaçao uit te zenden. Het verloop in de Nederlandse callcenters kan hoog zijn en is een dergelijk incentive een middel om mensen langer vast te kunnen houden. Deze geroutineerde mensen kunnen weer aan kennisoverdracht doen op het eiland en de Curaçaose mensen trainen. Een laatste voordeel is dat de tijdzone vijf uur vroeger is dan in Nederland zodat callcenters die in Nederland om 18.00 uur sluiten, moeiteloos door kunnen schakelen naar Curaçao waar het dan pas 13.00 uur is (het follow the sun principe).

Kandidaten

Inmiddels (februari 2001) is het project in volle gang en heeft de eerste serieuze kandidaat (een financiële instelling) te kennen gegeven zeer geïnteresseerd te zijn om een extended callcenter op Curaçao te starten. Een tweede kandidaat, een internationale helpdesk, heeft laten weten de mogelijkheden met ons te willen onderzoeken. Onze target is om vijf potentiële kandidaten aan te leveren waarmee een letter of intent opgesteld kan worden. Inmiddels werken we in dit project samen met een stagiaire van PricewaterhouseCoopers die voor ons een onderzoek doet naar alle subsidiemogelijkheden die er in Nederland zijn voor het opstarten van bedrijven op de Antillen. Sandra en ik worden ook benaderd door andere instanties zoals Color-IT dat zich bezighoudt met het opleiden van allochtonen voor de ICT-branche. Het is fascinerend te zien wat er allemaal voor een initiatieven en regelingen zijn om de Antillen tot florerende eilanden uit te bouwen. Wij zijn er trots op dat we hier mogelijk een steentje aan kunnen bijdragen.

Marion V. van den Brink

