

ศูนย์กลางของอุตสาหกรรมงานบริการด้านไอที

ศูนย์กลางของอุตสาหกรรมงานบริการด้านไอทีในช่วงเกือบทศวรรษที่ผ่านมา หลังยุคของฟองสบู่ดอตคอมแตก อินเดียถือเป็นหนึ่งในประเทศที่ขยายแควอยู่ในระดับแนวหน้า จากข้อได้เปรียบในหลายด้าน แม้จะอยู่ในกลุ่มประเทศกำลังพัฒนา แต่ก็ถือเป็นประเทศที่มีแนวโน้มการเติบโตในระดับสูง หรือที่เรียกกันว่าเป็นตลาดเกิดใหม่ (Emerging Market) มีความพร้อมของบุคลากรที่เชี่ยวชาญงานด้านไอที ขณะที่มิตินทุนค่อนข้างถูกกว่า เมื่อคำนวณในด้านการค้ำหนุนสำหรับภาคธุรกิจเมื่อเทียบกับการเข้าไปตั้งธุรกิจในประเทศที่พัฒนาแล้ว และจากการพัฒนาของเศรษฐกิจภายในประเทศที่อยู่ในช่วงขาขึ้น จนต้องยกให้เป็นกลจักรสำคัญที่ขับเคลื่อนการพัฒนาของเศรษฐกิจในภูมิภาคเอเชียเทียบคู่มาพร้อมกับประเทศจีน ยิ่งทำให้อินเดียมีความน่าสนใจทวีขึ้นอีก

บังกลอร์ เมืองศูนย์กลางอุตสาหกรรมด้านไอทีของอินเดีย เทียบเคียงได้กับซิลิคอนวัลเลย์ในสหรัฐอเมริกา ประกอบด้วยบริษัทธุรกิจด้านไอทีจำนวนมากที่ไม่ได้มีบทบาทเฉพาะในตลาดท้องถิ่นเท่านั้น แต่ไม่น้อยที่ประสบความสำเร็จในตลาดระดับโลกด้วย

+ + บুমธุรกิจเอาต์ซอร์ซ

หนึ่งในอุตสาหกรรมไอทีในบังกลอร์ที่มีความโดดเด่นอย่างมากคือ ด้านการจ้างงาน (เอาต์ซอร์ซ) ซึ่งมีบริษัทสัญชาติอินเดียที่มีชื่อเสียงในระดับโลก เช่น ไวโปร และอินโฟซิส ที่เริ่มจับตลาดจากงานให้บริการด้านไอทีแก่ตลาดองค์กรในระดับโลก ช่วยบริษัทข้ามชาติจัดตั้งโปรแกรมให้กับคอมพิวเตอร์เพื่อป้องกันภัยเสี่ยงจากความผิดพลาดในการเปลี่ยนช่วงเวลาเมื่อปี 2000 หรือที่เรียกว่ามิลเลนเนียม บัค นอกจากนี้ ยังมีโอกาสฉายความสามารถหลังเหตุการณ์ 9/11 เมื่อธุรกิจข้ามชาติหลายแห่งหันมาตระหนักถึงความเปราะบางของระบบไอทีในองค์กร และต้องการย้ายระบบสำรองข้อมูลไปยังประเทศอื่นทั่วโลก และด้วยข้อได้เปรียบด้านต้นทุนที่ต่ำ และการให้บริการด้วยมาตรฐานระดับสูงจึงทำให้เป็นที่ไว้วางใจ จนปัจจุบัน บังกลอร์ มีการจัดตั้งฝ่ายสนับสนุนงานด้านออฟฟิศให้กับบริษัทหลายแห่งมากขึ้นเรื่อยๆ ทั้งเวอร์จิ้น ปีที และเอชเอสบีซี ซึ่งโรงงานหลักๆ คือ ระบบการจองตั๋วเครื่องบิน การเชื่อมต่อเครือข่ายการสื่อสาร และบริการทำธุรกิจทางการเงินให้กับบริษัทไอทีในอินเดียรับผิดชอบ

ทำให้ในช่วง 4 ปีที่ผ่านมา บริษัทเอาต์ซอร์ซของอินเดีย ทั้งไวโปร อินโฟซิส และทาธา คอนซัลแทนซี เซอร์วิส หรือทีซีเอส มีส่วนแบ่งในตลาดเอาต์ซอร์ซเพิ่มขึ้นจาก 0.5% เป็น 7% ขณะที่บริษัทที่ปรึกษาด้านไอทีของตะวันตก 6 รายใหญ่ ได้แก่ แอคเซนเจอร์ เอซีเอส ซีเอสซี อีดีเอส เอชพี และไอบีเอ็ม มีส่วนแบ่งตกลงจาก 71% มาอยู่ที่ 46%

อินโฟซิสนั้น จัดเป็นหนึ่งในสามทหารเสือด้านไอทีแห่งบังกลอร์ที่เติบโตเร็วที่สุดแห่งหนึ่งท่ามกลางกระแสโลกาภิวัตน์ทำตลาดให้กับลูกค้าทั่วโลก และเป็นบริษัทอินเดียแห่งแรกที่เข้าจดทะเบียนในตลาดหุ้นแนสแดคของสหรัฐอเมริกา จากปี 2541 มีมูลค่าตลาดอยู่ที่ 70 ล้านดอลลาร์สหรัฐ จนปัจจุบันเพิ่มขึ้นเป็น 32,000 ล้านดอลลาร์สหรัฐ

ขณะที่ ไวโปร เริ่มธุรกิจจากงานด้านอาหาร ขายน้ำมันพืช ซึ่งเป็นการรับช่วงต่อจากธุรกิจครอบครัว นายอาซิม เปรมจิ ประธานเจ้าหน้าที่บริหารของไวโปร มีแนวคิดไม่หยุดนิ่ง พยายามขยายสาขาธุรกิจออกไปหลากหลาย เช่น ธุรกิจเกี่ยวกับสบู่ และคอมพิวเตอร์ ก่อนมาลงเอยที่การตั้งธุรกิจบริการด้านงานไอที ซึ่งเป็นส่วนทำเงินหลักให้กับไวโปร นอกจากนี้ยังขยายความยิ่งใหญ่ของธุรกิจด้วยการเข้าไปซื้อบริษัทอื่นๆ ในที่นี้รวมถึงธุรกิจที่อยู่ในยุโรปและสหรัฐอเมริกาด้วย

ข้างฝ่ายที่ซีเอสเอ็น จัดเป็นบริษัทซอฟต์แวร์งานไอทีที่เก่าแก่ที่สุด และยังเป็นอาณาจักรธุรกิจที่ใหญ่ที่สุดอีกด้วย โดยเป็นธุรกิจสาขาหนึ่งของกลุ่มอุตสาหกรรมเทาไฮลด์ติ้ง ยักษ์ใหญ่ในอินเดียที่มีทั้งโรงถลุงเหล็ก โรงงานรถยนต์ และตู้ต่อเรือ โดยจุดแข็งของซีเอสเอ็น อยู่ที่การพัฒนาโซลูชั่นไอทีให้กับอุตสาหกรรมภาคการผลิตและธุรกิจภายในประเทศ รวมถึงงานเอคซ์ชอร์ซ และบริการงานการผลิตให้กับบริษัทตะวันตก

+ + ขยายธุรกิจสู่ต่างประเทศ

ความสำเร็จในปัจจุบันเชื่อว่าจะทำให้ สามทหารเสือแห่งธุรกิจไอทีอินเดียหยุดนิ่ง ในทางตรงกันข้าม มีความพยายามขยายฐานลูกค้าออกไปให้กว้างขึ้นอีก จากปัจจุบันที่มีลูกค้าส่วนใหญ่เป็นกลุ่มธุรกิจข้ามชาติสัญชาติอเมริกา เป้าหมายต่อไป คือ การรุกธุรกิจเข้าถึงลูกค้าในยุโรป โดยเฉพาะกลุ่มธุรกิจบริการด้านการเงินในอังกฤษ ไบโพรนั้น เริ่มรุกเข้าไปก่อนในการให้บริการสนับสนุนงานด้านออฟฟิศแก่บริษัทประกันอวิวา ซึ่งทำการค้าภายใต้แบรนด์นอร์วิช ยูเนียนในอังกฤษ ขณะที่ ซีเอสเอ็น ได้ย้ายส่วนงานด้านเอคซ์ชอร์ซสำหรับงานประกันในยุโรปเข้าไปในอังกฤษเช่นกัน ด้วยการเข้าไปซื้อศูนย์งานด้านไอทีของเฟิร์ด แอสซิวแรนซ์ ซึ่งมีทีมงานถึงพันคน

นอกจากนี้ เพื่อขยายธุรกิจให้ยิ่งใหญ่ในระดับโลก การเข้าถึงและเข้าใจลูกค้าในแต่ละพื้นที่ก็ไม่อาจมองข้ามไปได้ บริษัทไอทีของอินเดียจึงต้องเข้าไปตั้งสำนักงานในบริเวณยุโรปตะวันออกเพิ่มเติม เพื่อให้ใกล้ชิดกับลูกค้ายิ่งขึ้น โดยเฉพาะเมื่อเป็นพื้นที่ที่ไม่ใช่ภาษาอังกฤษเป็นภาษามาตรฐาน เช่นเดียวกับการตั้งศูนย์การพัฒนาในจีน ซึ่งนอกจากจะเป็นลูกค้าแล้ว ในด้านหนึ่งยังเพื่อเข้าถึงว่าที่คู่แข่งที่น่ากลัวในอนาคตอีกด้วย

ที่มา : หนังสือพิมพ์ฐานเศรษฐกิจ ฉบับที่ 2189 04 ก.พ. - 07 ก.พ. 2550