

## ไอบีเอ็มได้งานใหญ่ในอินเดีย

เขียนโดย นันทินี ลักษณ์, บิสสิเนสวีค นิวส์ออร์ก

สัญญางานห้าปีที่ยักษ์ใหญ่ในวงการคอมพิวเตอร์ได้รับจากโวดาโฟน เอสซาร์ ยิ่งทำให้บริษัทสามารถครองตลาดอินเดียได้มากยิ่งขึ้น แล้วบริษัทท้องถิ่นจะต่อกรได้อย่างไร

วันที่ 10 ธันวาคมที่ผ่านมา บริษัท ไอบีเอ็ม ได้เซ็นสัญญาทำงานระยะ 5 ปีกับบริษัท โวดาโฟน เอสซาร์ ผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์มือถือเบอร์ 3 ของอินเดีย งานในข้อตกลงนี้ครอบคลุมถึงการดูแลและจัดการกับระบบเก็บค่าบริการ ศูนย์ข้อมูลและระบบการเงินของโวดาโฟนในอินเดีย ทั้งนี้โวดาโฟนได้กลายเป็นผู้ให้บริการโทรศัพท์มือถืออันดับ 3 ของประเทศหลังจากที่เข้าซื้อหุ้นถึง 67% ของบริษัทฮัทซันเอสซาร์ ซึ่งเป็นบริษัทในเครือของฮัทซัน รัมเปา เมื่อเดือนกุมภาพันธ์ 2007

โวดาโฟนนั้นเป็นลูกค้าของไอบีเอ็มในภูมิภาคอื่นทั่วโลกเช่นกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศเซรีฟบิลิค สเปน อิตาลี กรีซ นิวซีแลนด์และออสเตรเลีย นอกจากนี้ในงานด้านไอทีทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าโวดาโฟนก็จะใช้บริการของไอบีเอ็มเท่านั้น

สำหรับไอบีเอ็มแล้วการเซ็นสัญญาครั้งนี้ถือเป็นข้อตกลงที่ยิ่งใหญ่อย่างมาก โวดาโฟนเป็นบริษัทโทรคมนาคมขนาดใหญ่รายที่ 3 แล้วที่เซ็นสัญญากับไอบีเอ็มในอินเดีย เมื่อเดือนมีนาคมปีที่แล้วไอบีเอ็มได้เซ็นสัญญางานมูลค่า 800 ล้านดอลลาร์เป็นระยะเวลา 10 ปี ในการพัฒนาและรวมขั้นตอนการดำเนินงานและโครงสร้างระบบไอทีให้กับบริษัท ไอบีเอ็มเซลลูลาร์ ผู้ให้บริการโทรศัพท์มือถืออันดับ 5 ของอินเดีย ในปี 2004 ไอบีเอ็มได้งานเอาต์ซอร์ซระบบไอที ระยะเวลา 10 ปี จากบริษัท ภารตี แอร์เทล ซึ่งเป็นบริษัทโทรคมนาคมที่ใหญ่ที่สุดของอินเดีย เดิมทีสัญญามีมูลค่า 750 ล้านดอลลาร์แต่ได้เพิ่มขึ้นมาเป็น 1.2 พันล้านเหรียญในปัจจุบัน

### จ้างพนักงานเพิ่มขึ้น

การขยายตลาดของไอบีเอ็มในประเทศอินเดียนั้นน่าประทับใจมาก ตั้งแต่ปี 2004 ไอบีเอ็มได้เสริมความแข็งแกร่งด้วยด้วยการตั้งศูนย์วิจัยและศูนย์ส่งมอบงานระดับโลกหลายแห่ง ในปี 2007 ไอบีเอ็มได้งานด้านวางระบบ การปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานธุรกิจ และการจัดการโครงสร้างพื้นฐานหลายงานในภาคอุตสาหกรรมที่เติบโตอย่างรวดเร็วในอินเดีย เช่น โทรคมนาคม อสังหาริมทรัพย์ (ดีแอลเอฟ) การบิน (สนามบินนานาชาติเดลี) สุขภาพ (โรงพยาบาลลอฟโพลโล) และผู้ให้บริการด้านการเงินรายย่อย ปัจจุบันในอินเดียไอบีเอ็มมีพนักงาน 73,000 คนและมีแผนจะลงทุนอีกกว่า 6 พันล้านเหรียญในช่วงสามปีข้างหน้าเพื่อติดตั้งโครงสร้างพื้นฐานเพิ่ม จ้างพนักงานมากขึ้น และเพิ่มการศึกษาและอบรมของพนักงาน

เฉพาะในปี 2007 รายได้ของไอบีเอ็มอินเดียเพิ่มขึ้น 30% เป็น 1 พันล้านเหรียญ "อินเดียเป็นตลาดที่เติบโตเร็วที่สุดสำหรับไอบีเอ็ม และเราต้องการรักษาตำแหน่งผู้นำตลาดเอาไว้" ชานกรวา อันนาสวามี ผู้อำนวยการบริหารไอบีเอ็ม ภูมิภาคอินเดียและเอเชียได้กล่าว

งานต่างๆ ที่ไอบีเอ็มได้มาจากธุรกิจโทรคมนาคมนั้นเป็นชัยชนะเหนือคู่แข่งสัญชาติท้องถิ่นที่มีชื่อเสียง อย่างเช่น ทา ทา คอนซัลแทนซี เซอร์วิสเซส, อินโฟซิส, ไวโปร, แซทแยม และเอชซีแอล บริษัท ดาเบอ์ ผู้จำหน่ายผลิตภัณฑ์ด้านสุขอนามัยและผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับอายุรเวทรายใหญ่ของอินเดียได้เอาต์ซอร์ซระบบไอทีให้กับบริษัท แอดเซนเจอร์ ด้วยสัญญา 10 ปี

หน้าที่ของแอดเซนเจอร์คือเป็นที่ปรึกษาทางด้านแผนงานธุรกิจ รวมถึงสร้างและควบคุมระบบไอทีสำหรับงานห่วงโซ่อุปทาน และงานขาย

### เสาะหาผู้เชี่ยวชาญจากภายนอก

เหตุผลง่าย ๆ ที่ทำให้บริษัทในอินเดียต่างก็เลือกใช้บริการจากบริษัทที่ปรึกษาต่างชาติก็คือในอุตสาหกรรมใหม่ที่กำลังเติบโตอย่างโทรคมนาคมและผู้ค้าปลีกนั้น บริษัทที่ปรึกษาสัญชาติอินเดียยังขาดความชำนาญ “มันอยู่ที่ทักษะที่บริษัทระดับโลกมี” ราวิ ทรีวิตี ผู้อำนวยการบริหารบริษัท เคพีเอ็มจี แอดไวเซอร์ เซอร์วิส เซส กล่าว ปัญหาอีกอย่างก็คือในบางอุตสาหกรรมเช่นโทรศัพท์มือถือ ซึ่งระบบในอินเดียมีความล้าหน้ากว่าในประเทศตะวันตกมากขึ้นผู้ให้บริการโทรคมนาคมในอินเดียระบุว่า บริษัทท้องถิ่นไม่มีความพร้อมที่จะรองรับงานและระบบไอทีที่มีความซับซ้อนเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ตลอดจนการดูแลรักษาและการพัฒนาได้

นอกจากนี้ บริษัทต่างๆ ในอินเดียต่างก็มองหาบริษัทผู้ให้บริการด้านไอทีที่มากประสบการณ์ เนื่องจากบริษัทที่มีอัตราการเติบโตสูงและต้องการเอาต์ซอร์ซิงงานของตนนั้นมักจะเป็นบริษัทที่เริ่มดำเนินงานโดยผู้ประกอบการรุ่นแรก สำหรับคนกลุ่มนี้แล้ว ประวัติและผลงานของผู้ให้บริการนั้นสำคัญกว่าต้นทุนที่ต้องควักกระเป๋าจ่าย แองเจิล โดบาร์ดซีฟ หัวหน้าฝ่ายปฏิบัติการด้านไอทีบริษัท โอวูม บริษัทที่ปรึกษาในลอนดอน กล่าวว่า บริษัทข้ามชาติมีประสบการณ์ในระดับโลกและสามารถนำเสนอสินค้าและบริการในรูปแบบที่หลากหลาย รวมถึงงานด้านที่ปรึกษาให้กับลูกค้าองค์กรสัญชาติอินเดียได้

ในขณะเดียวกัน บริษัทจากประเทศตะวันตกนั้นมีประสบการณ์มากมายแต่ต้องเผชิญกับตลาดภายในประเทศของตนที่เติบโตช้าและเริ่มอิ่มตัว ดังนั้นเมื่อบริษัทเหล่านั้นมองหาผู้ให้บริการด้านงานแบ็คออฟฟิศจึงต้องการผู้ให้บริการที่ราคาถูกซึ่งผู้ให้บริการสัญชาติอินเดียอย่างอินโฟซิสก็ดูจะเหมาะกับงานลักษณะนี้มากกว่า

### ต่อกรกับคู่แข่งชาวตะวันตก

บริษัท อินโฟซิสและบริษัทไอทีของอินเดียรายอื่นต่างก็พยายามทดลองตลาดในภูมิภาคอื่น เช่น ละตินอเมริกา ยุโรป จีน ญี่ปุ่นและออสเตรเลีย แทนที่จะทุ่มความสนใจไปที่ตลาดสหรัฐฯ แห่งเดียว ซึ่งพวกเขาพยายามเพิ่มมูลค่าของงานโดยเริ่มรุกเข้าไปในธุรกิจให้บริการที่ปรึกษา ซึ่งยังเป็นทักษะใหม่ที่บริษัทสัญชาติอินเดียยังไม่มี ความชำนาญมากนัก และข้อนี้เองที่ทำให้บริษัทอินเดียเหล่านี้กลายเป็นคู่แข่งโดยตรงกับบริษัทต่างชาติที่มีประสบการณ์ด้านงานที่ปรึกษายาวนานในถิ่นของตน “สิ่งที่สำคัญก็คือการผสมผสานระหว่างความชำนาญ ประสบการณ์และราคา ซึ่งบริษัทสัญชาติตะวันตกมีความได้เปรียบอย่างชัดเจน” สิทธา โพ หุ่นสวนและผู้อำนวยการบริหารฝ่ายบริการที่ปรึกษาด้านไอทีสากลแห่งบริษัท ทีพีไอ แอดไวเซอร์ เซอร์วิส เซสกล่าว

บริษัทไอทีสัญชาติอินเดียต่างก็เชื่อมั่นว่า พวกเขาสามารถต่อกรกับคู่แข่งจากประเทศตะวันตกได้ เอส มหาลินแกม ซีเอฟไอและผู้อำนวยการบริหารบริษัท ทีซีเอส กล่าวว่า “ยังมีที่ว่างสำหรับทุกคน” ในบรรดาผู้ให้บริการสัญชาติอินเดียที่ ซีเอสมีส่วนแบ่งการตลาดมากที่สุดในประเทศที่ 9% ของมูลค่ารายรับทั้งหมด 4.5 พันล้านเหรียญ โดยเน้นอุตสาหกรรมด้านการเงิน การธนาคาร หน่วยงานรัฐ และอุตสาหกรรมการผลิต “ในขณะที่ค่าเงินรูปีแข็งค่าขึ้น ตลาดอินเดียจะเป็นที่ที่เราให้ความสำคัญมากขึ้น” มหาลินแกม กล่าว ในปี 2007 ทีซีเอส ได้งานจากบริษัทต่างๆ ในประเทศ มูลค่ามากกว่า 500 ล้านเหรียญ ซึ่งรวมถึงงานที่ได้จากบริษัทโทรคมนาคมในเครือเดียวกันอย่าง ทาทา เทเลเซอร์วิส เซส และผู้ให้บริการโทรศัพท์พื้นฐานและโทรศัพท์มือถือของรัฐอย่างบริษัท บีเอสเอ็นแอล

บริษัทท้องถิ่นอื่นๆ ต่างก็ดำเนินรอยตามทีซีเอส เช่น อินโฟซิสที่ประกาศเริ่มเข้าประมูลงานในประเทศเป็นครั้งแรกเมื่อปี 2007 และในช่วงสองปีที่ผ่านมา คู่แข่งอย่างไวกีโพรคัวงานในประเทศไปครองได้ถึง 10 งาน รวมถึงงานของธนาคารชั้นนำของอินเดียอย่างเอชดีเอฟซี แบงก์ และเอส แลงก์

อย่างไรก็ตาม บริษัทข้ามชาติอย่างไอบีเอ็มก็ยังจะครองตลาดในอินเดียต่อไป บริษัทผู้ค้าปลีกยักษ์ใหญ่ออย่างวอลมาร์ต คาร์ฟูร์ และเทสโก้ ที่เข้าไปทำตลาดในอินเดียมีแนวโน้มว่าจะดำเนินรอยตามไวกีโพรคัวงานด้านการไอทีไปให้กับผู้ให้บริการจากต่างชาติผู้ที่มีประสบการณ์มากกว่า โดยบริษัทผู้ให้บริการสัญชาติอินเดียจะต้องเรียนรู้วิธีการดำเนินธุรกิจจากบริษัทข้ามชาติทั้งหลาย มิฉะนั้นก็จะเป็นเพียงบริษัทชั้นสองในตลาดท้องถิ่นของตนเท่านั้น

ลักษณะมัน เป็นผู้สื่อข่าวธุรกิจอินเดียของบิสสิเนสวีค

© 2007 by The McGraw-Hill Companies Inc. All rights reserved.

[http://www.businessweek.co.th/index.php?option=com\\_content&task=view&id=498&Itemid=45](http://www.businessweek.co.th/index.php?option=com_content&task=view&id=498&Itemid=45)