

# Tenim una trucada de l'Índia

Imagineu que dirigiu una empresa d'atenció telefònica al client. Ara, imagineu que amb un sol salari podeu pagar seixanta-cinc treballadors... no és un somni! La previsió per al 2010 és que el 25% dels centres de serveis en línia al consumidor funcionaran des de l'Índia.

Quan l'Institut d'Estudis Catalans (IEC) i la família Moll arribaren a un acord l'any 2002 per digitalitzar el *Diccionari Valencià-Català-Balear*, el subcontracte anà a parar a Wings Electronic Publishing. Com Joan Soler ha explicat a EL TEMPS, eren 70 megabytes de text que calia introduir manualment i 1.500 imatges per escanejar. Wings és una empresa amb seu social a Barcelona. Té acords comercials amb el Grup Emme francès, del qual GSP és la filial britànica i Modern Games, la d'Alemanya. La informatització del *Diccionari*, tanmateix, es va fer a Pondicherry, coneguda com la Riviera del sud de l'Índia i amb una indústria basada en dues activitats quasi contràries: el processament de fruits agromarins, i el processament de dades. A Pondicherry ningú no parla català, sinó anglès i francès, però per picar lletres tampoc no cal saber què volen dir.

Diga'm? L'operació de l'IEC va ser una gota d'aigua en el petit mar de l'economia catalana. Però a l'Índia, el volum és un altre: en el primer trimestre de 2004, l'exportació de programari ha estat valorada en 12.500 milions de dòlars (10.400 bilions d'euros), un 30% d'augment sobre 2003. També és una altra cosa per al mercat laboral nord-americà, que ha perdut 104.000 llocs de treball en tecnologia (coneguts com IT) des de 2000, segons l'informe Goldman Sachs, i per al del Regne Unit, que n'haurà perdut 18.750 a finals d'enguany.

Aquestes xifres són tan sols la cua, no obstant això, de la veritable revolució que

ocorreja les empreses de desenvolupament tecnològic, telefonades interactives, resposta per Internet i màrqueting directe. Recordeu l'expressió perquè marcarà la dècada: BPO, és a dir, la transmissió de part del negoci a l'exterior, la deslocalització. Més de sis-centes grans companyies americanes tenen plans de BPO o ja els apliquen, i un 75% de les britàniques declaren estar-hi interessades.

Per adonar-se del volum de l'operació, només cal acostar-se a una de les ciutats del centre i sud de l'Índia que l'organització Nasscom –que aplega tres-centes empreses del país en el sector BPO i IT–guardonarà aquest juliol durant la seua sisena cimera. És Gurgaon.

Gurgaon és una ciutat satèl·lit a 25 km de Nova Delhi. Infovision Group International hi va obrir l'any 1991 un centre per a seccions de BPO d'altres empreses. En són clients Whirpool, Microsoft, Airtel, Mastercard i Lufthansa Airlines. El creixement anual d'aquest centre es calcula en un 27%. Des de l'any 2000, Infovision fa cursos de cultura popular britànica i millora de l'accent per a més d'un miler de persones cada mes. Mark Hillary, membre de la British Computer Society i consultora de BPO, ha treballat a Infovisió i, comentant l'experiència en la premsa de Londres, ha explicat que "el problema no era trobar bons graduats per la feina, sinó separar els bons dels excel·lents. L'Índia dona 2,4 milions de nous graduats cada any".

El salari mitjà anual en aquest complex gira al voltant de les 12.000 i les 18.000 rúpies, això és entre les 145 i les 220 lliu-



La globalització de l'economia es fa sentir sobretot en els sectors vinculats a les noves tecnologies, com ara les telecomunicacions. L'Índia, una potència en informàtica, acapara la major part del mercat laboral en el sector, en detriment d'Europa i dels EUA.

res esterlines (216, 328 euros). Que quin és el salari anual al Regne Unit?, 13.000 lliures (19.400 euros). Així les coses, és fàcil de creure que les oficines a Covent Garden de la firma londinenca Oneyma Consulting diuen la veritat: si segueixes els seus consells sobre BPO, pots aconseguir que la teua empresa redueca un 60% en costos. Val a dir que British Airlines, British Petroleum i l'americana Ford ja n'han fet cas, d'Oneyma.

**Mai més una colònia.** "El sector BPO indi és com un nen precoç. El seu futur és enorme però experimenta problemes causats per la rapidesa del seu creixement." Són paraules de Kiran Karnic, president de la patronal índia Nasscom, adreçades a l'executiva l'11 de juny passat: "Hem d'invertir en els nostres treballadors, reforçar-ne la professionalitat."

Als Estats Units, la sensació entre les organitzacions sindicals és ja de pànic. Mentre el Departament de Treball assegura que només s'han perdut 4.633 llocs de feina en el sector de l'atenció en línia al client durant el 2004, els sindicats afirmen que entre BPO i IT superen els 70.000. Segons l'informe Forrester, 14 milions de treballadors quedaran a l'atur fins al 2015 per culpa del trasllat de negoci a l'Índia.

Al març d'enguany, membres de la nova sindical American Work Alliance (AWA-RE) nascuda el 2003, muntaren un viatge en autobús per visitar les divuit ciutats més importants dels EUA; la missió era crear un grup de pressió per obligar el Govern Bush a prohibir que les empreses nord-americanes practiquen la BPO. Els mitjans de comunicació van seguir les

## British Telecom cobra 55 penics el minut per trucada i paga 90 penics l'hora a un operari de l'Índia

petjades d'aquesta insòlita caravana comandada per una dona jove, Dawn Teo, que provoca deliri entre la classe treballadora dels EUA. Avui, l'AWA-RE s'ha estès per quaranta-sis estats.

Les coses no pinten millor al Regne Unit. El sindicat Communication Wor-

kers Union (CWU), amb més de 300.000 socis, ha iniciat la campanya "Aturem l'estampida de treballs", que té com a símbol una pota d'elefant en clara al·lusió a l'Índia. CWU assegura que l'ocupació en el sector IT i centres d'atenció al consumidor ha baixat un 35%. La polèmica més recent és la dels plans de BPO de British Telecom: traslladarà 2.200 punts de servei en línia per al 2005. British Telecom afirma que els competidors ja ho fan i no pot fer marxa enrere. El sindicat denuncia que British Telecom cobra 55 penics el minut per trucada i paga 90 penics l'hora a un operari de l'Índia.

Catherine Mann, de l'Institut d'Economia Internacional, ha expressat en el *Financial Times* que "no cal alarmar-se, aquest fenomen crea riquesa, però en diferents llocs". I és absolutament cert. Els centres d'assistència telefònica han perdut un 10% del seu valor als EUA així que empreses índies han fet compres a Detroit i San Francisco, també a Toronto i Montreal, al Canadà. I a Irlanda del Nord.

A la llum d'aquest èxit, és encertat pensar que només les llengües minoritàries frenaran l'Índia.

Victorià Jiménez  
(Londres)