

10 jaar Qualogy Caribbean Verandering als enige constante

Qualogy Caribbean bestaat tien jaar. De missie 'Suriname automatiseren met Surinamers' is qua bedrijfsleven 'zeker gelukt'. Maar bij de overheid konden nog geen potten worden gebroken. Deze doelstelling staat nog altijd overeind. "Als je de komende vijf jaar achterstand oploopt, dan is dat bijna niet meer in te halen. De verandering die nu voor de deur staat is zo immens dat er gewoon geholpen moet worden."

Tekst: Iwan Brave – beeld: Ben Ong

'Het is een mooie *journey* geweest. Maar wat ik in de afgelopen tien jaar wel heb geleerd, is dat het totaal anders is dan Nederland", vertelt Paul Mehilal over tien jaar Qualogy in Suriname. De droommissie 'Suriname automatiseren met Surinamers' had hij al in 2001 en 2002, toen hij Suriname bezocht. Hij is oprichter van het bedrijf, dat gespecialiseerd is in ontwikkeling van automatiseringssoftware en ICT-oplossingen. De Nederlandse poot, die toen vijf jaar bestond, begon 'op stoom' te komen. Mehilal vertrok als peuter naar Nederland, "maar de verbondenheid bleef". Na de eerste succesvolle businessjaren in Nederland wilde hij iets terugdoen voor zijn geboorteland. Hij dacht het allemaal 'in een jaartje te fixen'. Eenmaal in Suriname liep hij tegen allerlei 'onverwachte barrières' aan. De eerste was dat hier geen ICT aan de universiteit werd gedoceerd. "Men kende hier ook geen detachering. De praktijk was gaan naar de klant, je automatiseert, je consultant komt terug als de klus geklaard is en gaat naar de volgende klant."

Mehilal zelf studeerde Informatica aan de Nederlandse Rijksuniversiteit Leiden (RUL). Hij ging 26 jaar geleden aan de slag bij de vermaarde Amerikaanse softwaregigant Oracle, met wereldwijd ruim 130.000 werknemers. Toen hij solliciteerde waren er tweehonderd gegadigden van wie – na een strenge selectie – slechts een dozijn overbleef. Hij werkte er zes jaar, laatstelijk als programmanager. "Maar ik had een andere kijk op de kwaliteit van de te leveren diensten. De producten van Oracle waren fantastisch maar het kwaliteitsniveau van consultancy was niet homogeen. Ik vond gelijkmatige kwaliteit belangrijk."

Deze visie sloeg zo aan dat Qualogy zelfs 'platinumpartner' werd van Oracle. "We spelen in Nederland het spel op alerhoogste niveau mee. We zitten onder andere met honderd man bij ING en zeventig man bij Ahold. Oracle verkoopt zijn software maar laat de implementatie graag over aan betrouwbare partners." Over het succes zegt Mehilal: "Het is ook een beetje geluk. In de opstartfase was ICT *booming* en we groeiden heel snel. Maar we willen een compacte organisatie blijven. Voordeel daarvan is dat je met de nieuwe technologie heel snel meekan. Je hoeft niet een heel slagschip te kantelen."

Verbondenheid

In 2007 ging Qualogy Suriname van start. Het automatiseringsbedrijf leidde zelf zo'n honderd ingezetenen met een universitaire graad op in ICT door middel van trainingen en 'bootcamps'. Met Qualogy is "een professionele partner op de markt gebracht voor alle grote bedrijven, maar ook voor de middelgrote bedrijven", claimt general manager Nilesh Bishesar, die twee jaar later werd aangesteld. "Ook aan dat stukje ontbrekende educatie hebben we dus vorm gegeven. Vijftig procent van onze personeelsleden is ook docent op ICT-opleidingen. We hebben bijna elk jaar gratis seminars gegeven en gediscussieerd over onderwerpen die relevant zijn voor Suriname."

Maar de corebusiness was ICT-oplossingen aanbieden. "Dat is heel goed gegaan. De oplossingen die we op de markt hebben gebracht hadden voornamelijk als doel efficiënter te werken en om een papieren organisatie te transformeren naar een digitale. We hebben oplossingen aangeboden waardoor organisaties betere informatie tot hun beschikking hadden om effectievere en slimme beslissingen te nemen."

Qualogy heeft de afgelopen tien jaar zo'n vijftig tot zestig Surinaamse bedrijven als klant weten te winnen, waaronder de top tien zoals Staatsolie, Telesur, Assuria en Self Reliance. "Daarnaast hebben we een hoop herhaal- en uitbreidingsopdrachten. Dat wil zeggen dat het

vertrouwen er is en dat we kunnen waarmaken wat we beloven. Dan zie je ook dat we langzamerhand van leverancier naar een partnership gaan, waarbij je naast applicatiegerichte ook meer IT-gerelateerde vragen krijgt. Bijvoorbeeld over aanleg interne netwerken. Dat doen we niet maar daar hebben we wel partners in."

Branche-onafhankelijk

De Qualogy-kennis heeft zich als een 'olievlek' uitgebreid, stelt Bishesar naar tevredenheid vast. Doorgaans bedienen ICT-bedrijven specifieke sectoren, zoals de financiële, productie, semioverheid en telecommunicatie, waarvoor 'specifieke kennis' nodig is. "Toch zijn we overal binnengekomen; we zijn dus branche-onafhankelijk en dat maakt ons heel uniek."

'De volgende golf zal niet zo aardig zijn als je er niet op let'

Zo'n honderd consultants gingen door de molen van Qualogy. De helft heeft nu emploi elders, van wie sommigen zijn uitgewaaid naar de concurrent. "Dat is een behoorlijke toegevoegde waarde", stelt Mehilal. Voor de circa vijftig ICT-professionals van Qualogy is de lokale markt te klein. Daarom is vrij snel gekozen het Caribisch Gebied in te gaan en twee jaar geleden werd de naam omgezet in 'Qualogy Caribbean'. "Vanuit marketingperspectief belangrijk en dat geeft ook invulling aan de Caribische gedachte", aldus Bishesar.

Al vijf jaar zijn Qualogy-consultants gedetacheerd bij het telecommunicatiebedrijf UTS in Curaçao, waar ook een project voor de overheid loopt. Mogelijkheden in Sint Maarten en Guyana

doelstelling. Mehilal waarschuwend: "De verandering die nu voor de deur staat is zo immens en met zo een impact op de Surinamers dat er gewoon geholpen moet worden. De volgende golf is 'data science', 'machine learning', 'deep learning' en kunstmatige intelligentie. Die golf zal niet zo aardig zijn als je er niet op let. De achterstand die we nu hebben in Suriname is niet zo erg; die kunnen we inhalen. We kunnen direct met het nieuwe aan de slag en hebben geen rommel op te ruimen. Maar we verkeren nu in een tijd waarin de wereld enorm aan verandering onderhevig is op het gebied van innovatie."

Computerkracht

Bij 'machine learning', 'deep learning' en kunstmatige intelligentie leert de computer – eenmalig voorgeprogrammeerd

met een algoritme – zichzelf nieuwe dingen aan en wordt almaar slimmer, zonder menselijke tussenkomst. Volgens de 'Wet van Moore', zo'n vijftig jaar geleden geïntroduceerd, verdubbelt 'computerkracht' zich om de achttien maanden. Voor dezelfde uitgave die nu wordt gedaan verwerf je over achttien maanden een verdubbeling aan computerkracht. Mehilal illustreert: "Toen we Qualogy Suriname begonnen is er voor achthonderdduizend euro aan hardware aangeschaft. Mijn huidige smartphone is sneller dan alle hardware die we toen hebben aangeschaft. Dankzij die verdubbeling is de groei van wat steeds meer mogelijk is met informatietechnologie, niet lineair maar exponentieel."

Bij exponentiële groei is er sprake van buitengewone, explosieve vermeerder-



General manager Nilesh Bishesar en oprichter Paul Mehilal van Qualogy Caribbean..

2045 bereikt. Mehilal: "Daarna weet de mens eigenlijk niet meer wat er gaat komen en dat is best wel beangstigend. De groten der aarde, zoals Tesla en Microsoft, denken nu heel goed na over tot hoe ver we kunstmatige intelligentie moeten laten gaan. Het biedt ons grote voordelen. De andere kant van de me-

licon Valley, nabij San Francisco in de Amerikaanse staat Californië. Veel technologiebedrijven zijn er gevestigd, waaronder de grootste ter wereld zoals Apple, IBM, Google, Facebook, eBay, Yahoo en Oracle. Mehilal is elk jaar in Silicon Valley voor het bezoeken van de 'Oracle Open World', een conventie voor businessbesluitvormers.

"Daar komen honderdduizend man van de hele wereld erop af die de laatste stand van zaken met betrekking tot technologie meekrijgen", vertelt hij. "Wij gaan er altijd met zo'n tien tot twintig man van het bedrijf ernaar toe. Zo ontdekten we wat 3D-printing zou gaan doen, hoe men met kunstmatige intelligentie bezig is enzovoort." Dus met Qualogy heeft Suriname een socket rechtstreeks op Silicon Valley? "Absoluut. Kom elk jaar rond eind oktober naar ons luisteren en dan laten we proeven van wat we daar hebben opgedaan."

De ontwikkelingen volgen elkaar op in duizelingwekkend tempo. Zo is er ook 'the internet of things' (IOT): (huishoudelijke) apparaten die met elkaar communiceren en slimme informatie uitwisselen. En niet vergeten 'blockchain', waarop de waterdichtheid van de virtuele munt Bitcoin is gebaseerd. Mehilal: "Blockchain is de manier hoe processen straks afgehandeld gaan worden. Je kan je voorstellen dat financiële organisaties daarin interesse gaan hebben. In Nederland bekijken ook overheden waar betrouwbaarheid een hoog goed is; daar zal vooral voor zelfservice blockchain ingezet kunnen worden."

Tijdens de feestelijke receptie in verband met het tienjarig bestaan van Qualogy Caribbean, oktober vorig jaar, zei Mehilal prikkelend: "Onze enige constante is verandering." Hij licht nader toe: "Je kan het je niet meer veroorloven op je lauweren te rusten. In deze 'disruptieve' (ontwrichtend innovatieve – red...) wereld' komt de concurrentie vanuit onverwachte hoek. Kijk wat een Uber wereldwijd met het taxiwezen doet, Airbnb met het hotelwezen, Tesla met de auto-industrie, Amazon met de winkeliers en e-Bay met warenhuizen. Het komt allemaal vanuit een hoek die je niet had verwacht."

24-uurseconomie

Data Science (inclusief machine learning, deep learning en kunstmatige intelligentie), IOT en blockchain zijn de 'drie pilaren' waarom het zal draaien binnen automatisering wereldwijd. Bishesar: "Wij proberen onze klanten bij te brengen dat ICT niet enkel ondersteunend is maar ook leidend kan zijn in je concurrentiepositie."

Bij de huidige wereldwijde 24-uurseconomie is de etalage of voordeel dus niet langer een fysieke locatie. "Dat wil zeggen dat Surinaamse bedrijven ook hun diensten kunnen aanbieden, ongeacht hun geografische locatie", benadrukt Bishesar. "Daarvoor hebben we de afgelopen jaren een hele interessante oplossing gebouwd voor klanten. Onze boodschap gaat de komende tien jaar zijn: automatiseren heeft niet meer enkel te maken met efficiëntie, maar met de juiste persoon op de juiste manier bedienen met de juiste tools. Qualogy wil de klanten laten zien dat zij disruptief moeten gaan nadenken willen ze niet weggevaagd worden. Dus *out of the box*."..



worden verkend. "Ons concurrerende voordeel is dat wij in de Caribbean zitten, wat de klanten erg belangrijk vonden. De Caribbean is op wereldniveau een piepkleine markt met dezelfde dynamiek waarmee Suriname deelt. Wij bieden oplossingen aan binnen de scoop van de kleine eilanden."

De missie 'Suriname automatiseren met Surinamers' is qua bedrijfsleven 'zeker gelukt', maar de initiële doelstelling was de overheid. "Ik heb daar nog geen potten kunnen breken", zegt oprichter Mehilal onomwonden. "Maar daar is wel waar Suriname de allergrootste stappen kan maken en waar de overheid de grootste impact kan maken op de Surinaamse burger: een uittreksel links, een rijbewijs rechts en met justitie en de politie. Als je dan kijkt hoe het eraan toegaat, dan betreur ik het dat het na tien jaar nog steeds zo is."

De overheid automatiseren blijft een

ring. "Dus op een bepaald moment gaat die versnelling waarmee we kunnen doen, ontdekken, meten en weten een exponentiële fase in. We zijn dat omslagpunt voorbij", weet Mehilal. "We hebben het dan echt over robots die straks hier rondrijden en allerlei dingen voor ons doen. Of binnen de geneeskunde die in een versnelling raakt waarbij bepaalde ernstige aandoeningen, zoals kanker, met de computer opgelost kunnen worden. Dat is *mind blowing*. En dat heeft alleen maar te maken met computerkracht."

Slimmer dan mens

Er komt een moment dat kunstmatige intelligentie slimmer wordt dan menselijke. De computer krijgt daardoor meer invloed dan de mens op de richting waarin de maatschappij zich beweegt. Dat 'moment' – door de technologische wetenschap 'singularity' genoemd – wordt op basis van de Wet van Moore in

daille is het gevaar dat de computer ver van de mens wegloupt, we niet meer begrijpen wat er gebeurt of erger nog; dat de robot regeert."

Data science (datawetenschap) biedt de mogelijkheid om uit verschillende databronnen en van het internet, data te verzamelen en daaruit bruikbare informatie te halen. "Uiteindelijk is data science erop gericht om met die informatie gereede voorspellingen te doen over de toekomst", licht Bishesar toe. "Wat je nu bijvoorbeeld ziet is dat instituten die informatie van de overheid nodig hebben maar die niet hebben, op basis van aannames beleid gaan maken. Daardoor krijg je ad-hocbeleid of veel correcties terwijl het beleid wordt uitgevoerd. Een gestructureerde manier van besluitvorming komt hierdoor in het geding."

Mehilal: "Grote wereldspelers als een Google, Facebook en Apple ook wel een beetje, zijn geen softwarecompanies maar datacompanies. Zij verzamelen data. Ze geven vrijwel alles gratis weg, maar je moet wel weten dat ze jouw data hebben. Dat is wat ze krachtig maakt. Daarvoor kopen ze advertenties op die ze weer aan jou bieden; dat is hun verdienmodel. Dat 'gratis' is je ziel en zaligheid aan te verkopen; ze weten alles over je. Uiteindelijk zal de wereld geregeerd worden door drie of vier grote partijen die alles van je weten."

"Als je nu de komende vijf jaar achterstand oploopt, dan is dat bijna niet meer in te halen op basis van die computerkracht. Dan ben ik bang dat Suriname in één keer wordt opgeslokt door een Amerikaanse onderneming of een partij die hier zijn diensten aanbiedt."

Silicon Valley

Het Mekka van hightech innovatie is Si-