

Dell recrute... en Inde

Dell investit sur son centre de Bangalore, en Inde, qui devrait passer de 8.000 à 10.000 employés. C'est ici qu'initialement Dell a ouvert son premier centre de contacts pour le support technique de ses clients américains, en 2001.

Il n'est pas le seul, le constructeur dispose de deux autres centres du même type en Inde, le premier ouvert l'an passé à Hyderabad et le second cette année à Mohali. En 2003, alors que l'off-shore devenait un objet de discussions politiques à la veille des élections américaines, Dell avait mis fin à certains de ses services d'appel en Inde. Officiellement sans lien avec les élections ! Le retrait par Dell d'une partie de son support indien avait à l'époque été interprété comme étant un manque de confiance. En revanche, le discours officiel du fabricant a porté sur la difficulté à gérer sa progression rapide dans ce pays. Changement de discours aujourd'hui, comme en atteste Kevin Rollins, le CEO de Dell : « *Nous avons besoin de talents en Inde pour nous aider à progresser dans notre business* ». Le recrutement portera sur les équipes de supports, mais aussi sur les équipes de développement. Le laboratoire de Bangalore assure en effet le développement et le test des produits serveurs et stockages du fabricant. Ainsi que le développement des logiciels que Dell pourra utiliser en interne dans ses systèmes d'information.