

# Bizniscentrá koronakrízu nepocitujú kriticky

Najväčšou výzvou sektora je dostupnosť talentov s vysokou kvalitou digitálnych zručností

**Vladimír Maťo**

**S**egment zdieľaných podnikových služieb sa po dynamickom raste počas posledných dvoch desaťročí stal tretím najväčším priemyselným odvetvím na Slovensku a dôležitou súčasťou ekonomiky. Spoločnosti, ktoré poskytujú špecifické finančné, účtovné či IT služby materským firmám či tretím stranám,

nie sú iba významnými zamestnávateľmi. Ich dane a odvody vlani tvorili až 3,3 percenta príjmov do štátneho rozpočtu. Z pohľadu hospodárskych výsledkov môžu takmer všetci veľkí zástupcovia sektora označiť minulý rok za úspešný. Zvyšovali alebo aspoň udržali tržby, v mnohých prípadoch dokonca zvýšili čistý zisk. Aj v tomto roku sa im zatiaľ darí. Preukazujú mimoriadnu úroveň flexibility a odolnosti proti kríze. Napriek pandémie koronavírusu väčšina centier pokračuje v aktivitách bez výraznejších obmedzení, so zachovaním vysokej produktivity práce a bez žiadostí o vládnú pomoc.

### Nových investorov priláka len zmena

Výzvou pre vládu bude vytvoriť podnikateľské prostredie atraktívne pre zahraničie. Konzultačná spoločnosť Tholons so sídlom v New Yorku každoročne zostavuje rebríček stovky najvhodnejších svetových miest na outsourcing služieb. Jediným slovenským mestom, ktoré v ňom má zastúpenie, je Bratislava. Nemusi sa však už dlho udržať. Kým v roku 2016 bola na pôsobivom 49. mieste, vlani to bola už osemdesiata priečka. V tohtoročnom hodnotení sa prepadla ešte viac a ocitla sa na zahanbujúcom 99. mieste, hlboko za metropolami okolitých krajín.

Slovensko dosiahlo nelichotivý výsledok aj vo Svetovej ročenke konkurencieschopnosti, ktorú zostavuje švajčiarsky Inštitút pre rozvoj manažmentu. Spomedzi 63 hodnotených krajín sa Slovensko po medziročnom prepade o štyri miesta dostalo na 57. priečku. Lepšie skončila aj Ukrajina. Treba pripomenúť, že v rokoch 2007 až 2009 sme patrili medzi vysokokonkurenčné krajiny. K najväčším výzvam Slovenska pre rast konkurencieschopnosti podľa švajčiarskeho inštitútu patrí posilnenie procesov digitalizácie vo všetkých sektoroch, reforma vzdelávania a posilnenie podnikateľského prostredia. „Ak chce Slovensko byť naďalej atraktívnou destináciou pre investorov, je nutné radikálne zmeniť štruktúru vzdelávania, zjednodušiť proces prijímania



Automatizácia a robotizácia bizniscentier si vypýta viac kvalifikovanej sily.

cez cudzincov a zmeniť systém daní a odvodov, ktoré zvyšujú mzdové náklady na strane zamestnávateľov,“ konštatuje Gabriel Galóci, predseda Fóra centier podnikových služieb (BSCF) v rámci Americkej obchodnej komory. Vhodným vládnym opatrením by mala byť podpora pre firmy, ktoré poskytujú pracovné skúsenosti študentom a absolventom, a podpora relokácie za prácou.

**Ak chce Slovensko ostať atraktívne pre investorov, je nutné radikálne zmeniť štruktúru vzdelávania.**

Gabriel Galóci, Americká obchodná komora

Dôležité preto bude, aby vláda dodržala záväzok zlepšiť podnikateľský ekosystém. „V programovom vyhlásení sme definovali zvyšovanie konkurencieschopnosti ekonomiky ako jednu z priorit,“ podotkol v septembri počas výročnej konferencie BSCF štátny tajomník ministerstva hospodárstva Ján Oravec. „V spolupráci s kompetentnými rezortmi pracujeme na riešení chronických problémov, ako je často sa meniacca a príliš reštriktívna legislatíva, narastajúce náklady na pracovnú silu či jej nedostatok,“ avizoval.

### Rast segmentu brzdia ľudia

Tempo, akým bizniscentrá naberajú zamestnancov, sa z roka na rok spomaľuje. Inak to nebolo ani vlani. Miera spomalenia dokonca predstihla očakávania. Odhady Americkej obchodnej komory hovorili o spomalení rastu ku koncu minulého roka na štyri až štyri a pol percenta. Realitou je podľa údajov zo štatistik BSCF spomalenie zo šiestich percent v roku 2018 na tri a pol percenta v roku 2019. Napríklad v Česku sa odvetviu podnikových služieb darí rásť dvojciferným tempom a počet zamestnancov v bizniscentrách vzrástol o dvanásť percent, na viac ako 120-tisíc. Dôvodom, prečo sa slovenským bizniscentrám nedarí rásť porovnateľne, je najmä nedostatok pracovnej sily. Podľa výsledkov prieskumu platformy BSCF, ktorej členovia zamestnávajú viac ako 94 percent všetkých zamestnancov odvetvia na Slovensku, 72 percent oslovených manažérov považuje nedostatok pracovnej sily v súčasnosti za kritický. Najčastejším zdôvodnením bol pritom kontinuálny rast mzdových nákladov a fakt, že pracovné miesta s vyššou pridanou hodnotou sa vytvárajú mimo Slovenska. Tri percentá respondentov tvrdia, že nedostatok pracovnej sily je závažný a môže vyústiť do odchodu spoločnosti zo Slovenska či zastavenia operácií.

Nízka dostupnosť kandidátov

spôsobuje, že spoločnosti o nich čoraz viac súperia. Miera fluktuácie vlani presiahla desať percent. Najčastejším dôvodom prestupov bolo odmeňovanie a zamestnanecké benefity, kvalita pracovného prostredia či práca nadčas. Priemerná hrubá mesačná mzda v odvetvi sa vlani vyšplhala na rekordných 1 850 eur, čo je v porovnaní s rokom 2018 približne o štyri percentá viac. Tempo rastu miezd sa zrejme výrazne nezmení ani v tomto roku. Podľa údajov z prieskumu BSCF len 12,5 percenta firiem očakáva zvyšovanie miezd o viac ako päť percent a približne štvrtina oslovených firiem s nárastom miezd nepočíta vôbec.

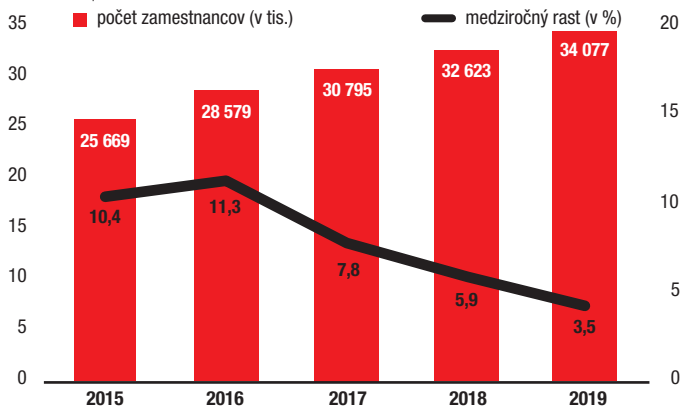
### Nevieme uspokojiť dopyt po odborníkoch

Ďalšou výzvou pri nábore zamestnancov je úroveň ich skúseností a primeranost zručností. Nevýhodou Slovenska oproti Česku a Poľsku je nižší počet absolventov vysokých škôl, ktorí predstavujú najväčší zdroj talentov. Podľa prepočtov Slovenskej agentúry pre rozvoj investícií a obchodu (SARIO) ročne vyjde zo škôl tritisíc absolventov z IT odborov a menej ako sedemtisíc z ekonomických a obchodných odborov. Tlak na vzdelávanie rastie aj v dôsledku digitalizácie. Silnejším trendom v segmente bude posun od transakčných služieb k tým s vyššou pridanou hodnotou a menšou administratívou. Bizniscentrá sa budú viac automatizovať. „Data mining a analytika sa stanú najrýchlejšie rastúcimi funkciami. Z pohľadu žiadateľských zručností a schopností sa bude vyžadovať analytické myslenie, schopnosť riešiť problémy, komunikačné zručnosti, kreativita a tímová práca,“ zdôraznil na výročnej konferencii BSFC partner z poľskej pobočky spoločnosti PwC Adam Jamiol. Z prieskumu BSFC vyplýva, že osemdesiat percent firiem už teraz implementuje automatizáciu v oblasti interných procesov a dátového reportingu a dve tretiny dátových centier robotizáciu činností. V najbližších dvoch či troch rokoch plánuje automatizovať pätinu procesov a funkcií dvadsať percent členských spoločností. © TREND

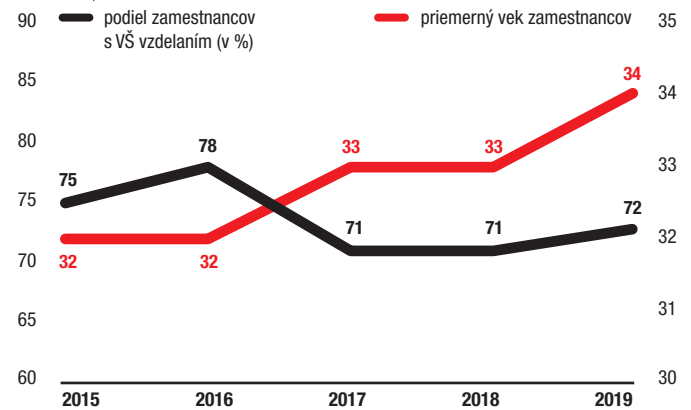
## Bizniscentrá na Slovensku v číslach



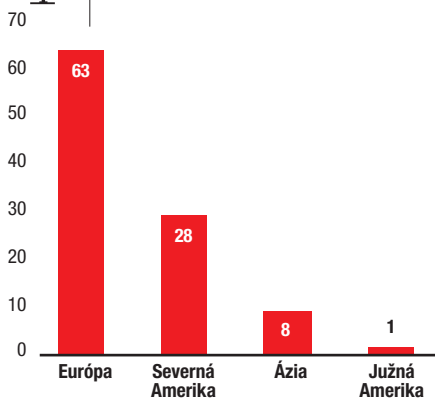
### Rast bizniscentier naďalej spomaľuje



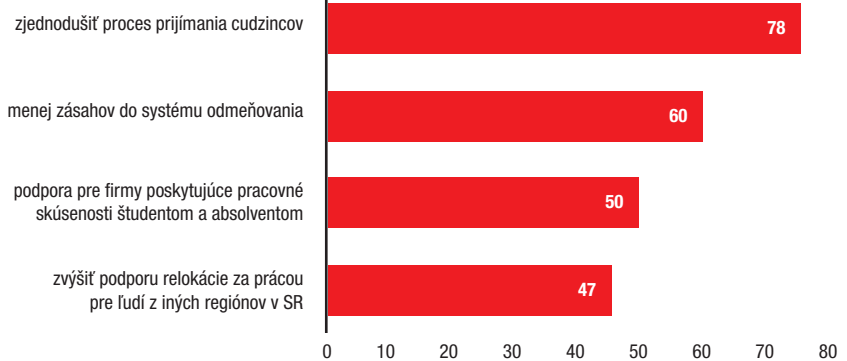
### Zamestnanci bizniscentier postupne starnú



### Odkiaľ pochádzajú bizniscentrá (v %)

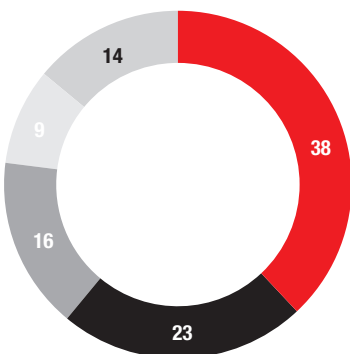


### Čo by mohla urobiť vláda s cieľom podporenia rastu zamestnanosti v bizniscentrách? (v %)



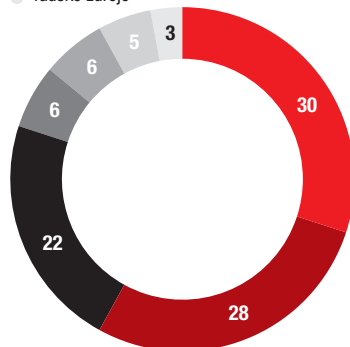
### Aké veľké sú bizniscentrá na Slovensku (v %)

- menej ako 100 zamestnancov
- 101 až 200 zamestnancov
- 201 až 500 zamestnancov
- 501 až 1 000 zamestnancov
- viac ako 1 000 zamestnancov



### Služby poskytované bizniscentrami na Slovensku (v %)

- služby zákazníkom (predaj, technická podpora, zákaznická podpora...)
- finančné služby a účtovníctvo
- IT služby (vrátane vývoja softvéru)
- iné (vrátane právnych služieb a obstarávaní)
- inžinierstvo/technické služby
- marketing (vrátane dodávateľských reťazcov, naceňovania, merchandisingu a životného cyklu produktov)
- ľudské zdroje



### Vývoj bizniscentier na Slovensku (mil. €)

