

Analýza

Sektor zdieľaných služieb potrebuje lepšiu legislatívu a flexibilný trh práce

Bizniscentrá vďaka digitalizácii z koronakrízy ešte aj vyťažila

Zuzana Kullová

Podniky na Slovensku sa pred pár týždňami ocitli v druhej vlně pandémie. Snažia sa prežiť ťažké časy. Podobne sú na tom centrá podnikových a zdieľaných služieb (SSC), ktoré zažívajú výrazné zmeny vo fungovaní na trhu. „Posledných šesť či sedem mesiacov sú dôkazom toho, akú významnú úlohu zohráva sektor pre slovenské hospodárstvo. Ekonomika sa oň môže oprieť,“ hovorí pre TREND Peter Rusiňák, senior policy officer Americkej obchodnej komory v Slovenskej republike (AmCham Slovakia).

V porovnaní s rokom 2019 SSC združené v rámci Business Service Center Forum (BSCF), ktoré sú súčasťou AmCham a sústreďujú dáta od 32 firiem, zaznamenali od januára do 31. júla tohto roka rast počtu zamestnancov o 3,5 percenta. Z aktuálneho prieskumu vyplýva, že až 82 percent firiem v sektore očakáva stabilný alebo vyšší nárast počtu pracovníkov. „Dôležité je sústrediť sa na celkový rastový potenciál sektora na Slovensku, keďže v krajinách V4 rast dosahuje až dvojciferné čísla,“ objasňuje P. Rusiňák.

S výzvami sa treba popasovať

Aj keď to môže znieť ako klišé, najväčšou devízou SSC sú dlhodobí zamestnanci. Platí to globálne, Slovensko nie je výnimkou ani v čase pandémie. „Spomínané firmy prakticky nič hmotné nevlastnia, budovy, priestory a vybavenie si zväčša prenajímajú. Sú však závislé od dostupnosti vysokokvalifikovanej pracovnej sily s dostatočnou mierou digitálnych zručností,“ dodáva P. Rusiňák. Pracovný trh v tomto sektore



Digitálne zručnosti detí by sa mali stať štandardom moderného vzdelávania.

je aj vzhľadom na hospodársku situáciu stabilný, pričom asi tri z desiatich bizniscentier plánujú ďalší nábor zamestnancov. Na druhej strane desatina bizniscentier na Slovensku pripúšťa redukciu stavov.

SSC sú špecifické v tom, že ich výrazne menej ohrozuje koronakríza, dokonca z nej môžu ťažiť vo svoj prospech, vysvetľuje Ondrej Macko, IT expert a šéfredaktor magazínu TouchIT. „Nikto si takú krízu neželá, ale žijeme v nej. Centrá zdieľaných služieb fungujú už od počiatku svojho fungovania online, preto majú lepšiu východiskovú situáciu. Výhodou je, že sú dobre digitálne pripravené, čo sa hlavne o stredných

podnikoch na Slovensku nedá povedať,“ konštatuje IT expert pre TREND. Nevýhodou podľa neho je, že záujem o tieto služby môže celosvetovo v ďalších mesiacoch poklesnúť. V súčasnosti sa to však len ťažko predpovedá.

Legislatíva musí byť pružnejšia

Pri SSC ide často o dcéry veľkých nadnárodných firiem, v ktorých sa sústreďujú rôzne aktivity, napríklad v oblasti financií, reportingu, IT podpory či auditu. Využívajú to, že kvalifikácia pracovnej sily na Slovensku je mimoriadne vysoká a mzdy sú o niečo nižšie ako v západnej Európe. „Komunikácia výhradne online si

vyžaduje extrémne zvýšenú náročnosť na koordináciu vnútorných procesov. Tieto firmy môžu byť príkladom najmä pre menšie firmy hlavne v tom, ako sa dá prejsť na digitálnu alebo hybridnú platformu,“ dodáva O. Macko s tým, že SSC sú tiež extrémne flexibilné, čo vyplýva z ich digitálnej DNA. To môže byť značnou výhodou v čase pandémie.

Vláda Igora Matoviča sa vo svojom programovom vyhlásení zaviazala priniesť viac flexibility do pracovnoprávných vzťahov. Zamestnávateľia dlhodobo upozorňujú na slabú pružnosť legislatívy. „Digitálna doba si vyžaduje flexibilnejší Zákonník práce a úpravu pracovnoprávných vzta-

hov. Zamestnanci pracujú častejšie z domu prostredníctvom telefónu, internetu a ďalších technológií," skonštatovala pre TREND Míriam Filová, hovorkyňa Asociácie zamestnávateľských zväzov a združení Slovenskej republiky (AZZZ SR).

Novinky na obzore

Firmy na Slovensku dlhodobo zaťažujú vysoké mzdové náklady na zamestnancov, ktoré sa každoročne zvyšujú. Minimálna mzda v budúcom roku dosiahne 623 eur v hrubom a bude vo výške 57 percent priemernej mzdy v minulom roku. Zvýši sa z tohtoročného 580 eur. Zmení sa aj systém stanovenia šiestich úrovní minimálnej mzdy podľa stupňa náročnosti práce. Stanoví sa aj pevná suma príplatkov za prácu. Na obzore sú aj ďalšie novinky.

Po novom sa má v Zákonníku práce pravdepodobne od marca budúceho roka spružniť práca z domu a telepráca, ktorá je aktuálne v legislatívnom procese. Tieto novinky víta aj P. Rusiňák. Naša krajina však potrebuje aj urýchlene zaviesť do praxe konkrétne zlepšenia v pracovnoprávnej legislatíve a vo vzdelávacom systéme založené na expertnom prístupe presahujúcom dĺžku volebných cyklov. „Prax na Slovensku si však v dlhodobom horizonte vyžaduje lepšie legislatívne podchytiť aj ďalšie moderné flexibilné formy zamestnávania na trhu práce, ako je napríklad nerovnomerné rozvrhnutie pracovného času, platformové zamestnávanie, zhustený pracovný týždeň, pružný pracovný čas, respektíve čiastočné úväzky či zdieľanie práce,“ dodáva senior policy officer.

Experti sú v praxi žiadani

Čo sa týka centier zdieľaných služieb, záujem o nových ľudí v nich prevláda aj v súčasnosti. „Je to spôsobené tým, že patria z pohľadu home office a vedenia zamestnancov na diaľku medzi najskúsenejšie. Aktuálne vidíme, že tieto spoločnosti už často ani neplánujú využívanie všetkých doterajších priestorov. Počítajú skôr s aktívnym využívaním home office a so zdieľanými pracovnými miestami,“ vysvetľuje pre TREND

Rezorty podporujú digitalizáciu služieb aj kvalitné školstvo

Dôležitú súčasť priamych zahraničných investícií na Slovensku tvorí v narastajúcej miere sektor podnikových služieb, business service center (BSC).

S Business Service Center Forum (BSCF) pod hlavičkou Americkej obchodnej komory v Slovenskej republike dlhodobo spolupracuje rezort hospodárstva, napríklad pri tvorbe antibyrokratických balíčkov a tvorbe legislatívy pre podnikateľské prostredie. Od júla tohto roka sa postupne zavádzajú do praxe opatrenia na zlepšenie podnikateľského prostredia, ktoré redukujú byrokráciu, takzvané „podnikateľské kilečko“, ktoré prinieslo viac ako 114 legislatívnych zmien. Na rokovanie vlády by mal v tomto roku prísť aj druhý balík zmien na uľahčenie podnikania z dielne rezortu hospodárstva. Ministerstvo vyberá dovedna asi z 2 400 podnetov. „V druhom balíku pripravujeme viacero zmien, pričom niektoré z nich sme už avizovali formou zásadných pripomienok v medzirezortnom pripomienkovom konaní,“ spresňuje pre TREND hovorkyňa rezortu Katarína Matejková. Slovensko podľa nej potrebuje priaznivé podnikateľské prostredie s vyššou ekonomickou slobodou, so štíhlym a s efektívnym štátom. „Pripravili sme program reforiem na vytvorenie priaznivých podmienok na podnikanie, podnikateľské prostredie s jednoduchými zákonmi a nízkym administratívnym, finančným a regulačným zaťažením pre všetkých.“ Tie by mali zásadne zjednodušiť daňový a odvodový systém, prispieť k tvorbe flexibilného Zákonníka práce a pracovnoprávnej legislatívy tak, aby bolo možné naštartovať ekonomiku po pandémie.

Dôležitá pre sektor podnikových služieb je tiež kvalita slovenského školstva, ktoré vychováva talenty pre trh práce. Podľa odhadov Inštitútu vzdelávacej politiky pri ministerstve školstva sa až 52-tisíc žiakov základných a stredných škôl nezapájalo do dištančného vyučovania počas prvej vlny pandémie, čo je 7,5 percenta všetkých žiakov. „Dlhodobo hovorím o tom, že školstvo potrebuje masívnu digitalizáciu. Preto chceme do systému vzdelávania vniesť prvky ktoré privedú študentov k tomu, aby boli flexibilní, prispôsobiví a digitálne gramotní. Práve digitálne zručnosti by mali byť bežným štandardom vzdelávania v 21. storočí,“ vyhlásil minister školstva, vedy, výskumu a športu Branislav Gröhling.

Nikola Richterová, PR manažérka spoločnosti Profesia.

Sektor je atraktívny pre kvalifikovaných domácich aj zahraničných expertov schopných vykonávať činnosti s vysokou pridanou hodnotou primárne v IT, vo finančných službách, v účtovníctve a službách zákazníkom. „Expert z tretích krajín potrebujú jednoduchý administratívny proces a pružné legislatívne podmienky, aby sa Slovensko posunulo na vyššie priečky atraktivity,“ podotýka na margo ich za-

mestnávania P. Rusiňák. Najväčšou výzvou v najbližších rokoch bude dostupnosť talentov s vysokou kvalitou digitálnych zručností a zvyšovanie nasadzovania automatizácie a robotizácie procesov.

Aké požiadavky teda zamestnávateľia z radov SSC najčastejšie kladú na uchádzačov? Pracovné ponuky sú často písané v cudzom jazyku. V takýchto zamestnaniach je typické, že ľudia na pracovisku komunikujú často po anglicky. Výhodou je znalosť dvoch cudzích jazykov. „Najviac ponúk

je z oblasti IT, ekonomiky, financií a účtovníctva, obchodu, manažmentu, administratívy či marketingu. Z konkrétnych pozícií ide o programátorov, IT konzultantov, softvérových inžinierov, finančných analytikov či účtovníkov,“ spresnila N. Richterová. Viac ako polovicu zamestnancov SSC sektora u nás tvoria ženy. Flexibilné formy zamestnávania môžu výrazne zlepšiť zamestnanosť aj počas rodičovských povinností. Trhu práce by podľa P. Rusiňáka výrazne prospela väčšia flexibilita pri uzatváraní pracovného pomeru na určitý čas a pri dohodách o prácach vykonávaných mimo pracovného pomeru.

Adaptácia na nové podmienky

Vláda Igora Matoviča od začiatku pandémie zaviedla rôzne preventívne opatrenia. Od 15. októbra sa na základe rozhodnutia ústredného krízového štábu zatvorili reštaurácie, fitnessové či wellnessové centrá. O pár týždňov prišiel čiastočný lockdown, ktorý zasiahol aj ďalšie sektory. SSC spoločnosti v protipandemických opatreniach idú dlhodobo nad rámec vyžadovaných opatrení. Rusiňák s istotou tvrdí, že sektor sa už nevráti do stavu pred marcom 2020. „Automatizácia a digitalizácia budú akcelerať rozhodovacie procesy. To v konečnom dôsledku zlepšuje konkurencieschopnosť firiem a znižuje ich závislosť od ‚fyzických‘ opatrení priamo na pracovisku,“ dodáva s tým, že podiel zamestnancov pracujúcich na diaľku porastie. V dôsledku tohto trendu nadpolovičná väčšina SSC firiem plánuje v horizonte dvoch až troch rokov znížiť metráž kancelárskych priestorov. Pandémie a krízy všeobecne nútia podniky hľadať spôsoby, ako zvyšovať adaptabilitu na nové podmienky. Takáto zmena sa dávno stala prirodzenou súčasťou strategických rozhodnutí (nielen) SSC firiem. „Kríza tlačí spoločnosti do hľadania foriem vzdialenej spolupráce a urýchľuje toľko spomínanú digitálnu transformáciu. Keďže automatizácia a robotizácia procesov sú zakorenené v ich DNA, pandémie ich zasahuje minimálne,“ uzatvára P. Rusiňák.

Servisné centrá

Servisné a zákaznické centrá na Slovensku

	Spoločnosť	Názov centra	Počet pracovníkov na konci roka ¹		Náplň činnosti
			2019	2018	
1.	IBM International Services Centre, s.r.o., Bratislava	International Services Centre	4 732	4 941	služby účtovníctva, spracovania dát, administrácie interných IT systémov, poradenstva a marketingu pre spoločnosti skupiny IBM v Európe a vo svete
2.	Deutsche Telekom Systems Solutions Slovakia, s.r.o., Košice ²	Global Nearshore Centre	3 944	3 918	služby outsourcingu IT systémov a riešení a podnikových finančných procesov pre interných členov skupiny Deutsche Telekom, ako aj globálnych zákazníkov skupiny Deutsche Telekom
3.	AT&T Global Network Services Slovakia, s.r.o., Bratislava	Service Delivery Shared Service Center	3 354	3 330	zákaznícka podpora a sieťový inžiniering pre klientov v regióne EMEA a ostatných častí sveta
4.	Dell, s.r.o., Bratislava	Global Business Centre	2 401	2 153	podpora zákazníkov v regióne EMEA, interné služby pre materskú korporáciu
5.	Henkel Slovensko, s.r.o., Bratislava	Shared Service Center Bratislava	1 744	1 635	poskytovanie finančných, IT, HR služieb a nákupu hlavne pre centrálu Henkel a jej pobočky
6.	Johnson Controls International, s.r.o., Bratislava	Bratislava Business Center	1 333	1 613	poskytovanie finančných služieb interným zákazníkom Johnson Controls pre región EMEA, Ázia a Severná Amerika
7.	Siemens, s.r.o., Bratislava / Siemens Mobility s.r.o., Bratislava / Siemens Healthcare, s.r.o., Bratislava	Siemens/Siemens Mobility/Siemens Healthcare	1 250	1 020	Inžiniering riadiacej a zabezpečovacej techniky pre železničnú dopravu, vývoj softvéru a inžinieringu pre dispečerské systémy v energetike, interné treasury služby pre EMEA región, interné služby v oblasti účtovníctva a kontroingu pre CEE región, technologická podpora projektov verejného osvetlenia v CEE regióne, vývoj softvéru najmä pre sektor healthcare, interné služby v oblasti účtovníctva a kontroingu pre CEE, NEW a RCA región, interné služby kontroly cestovných príkazov pre Nemecko, Rakúsko a Slovensko, vývoj softvéru v oblastiach automatizácie a riadenia výroby, automatizácie budov a železničnej dopravy
8.	DXC Technology Slovakia, s.r.o., Bratislava	DXC Technology	1 221	1 244	služby a podpora zákazníkov najmä v regióne EMEA, optimalizácia procesov, aplikačného portfólia, vývoj servisných riešení
9.	Accenture Technology Solutions – Slovakia, s.r.o., Bratislava	Advanced Technology Center	1 105	1 048	riešenia digitálnej transformácie, systémová integrácia a aplikačné služby pre zákazníkov z Európy, ako aj lokálnych klientov
10.	Amazon /Slovakia/, s.r.o., Bratislava	Amazon European Support Center	961	971	podpora európskych tímov Amazonu a obchodných partnerov v regióne EMEA, správa online katalógu produktov
11.	Lenovo (Slovakia), s.r.o., BA / Lenovo Global Technology Slovakia, s.r.o., Bratislava / Lenovo Business Services Slovakia, s.r.o., Bratislava	Lenovo Slovakia	905	831	poskytovanie servisu pre interných aj externých zákazníkov a obchodných partnerov z regiónu EMEA, Severnej a Južnej Ameriky
12.	Deutsche Telekom Services Europe Slovakia, s.r.o., Bratislava	DTSE SK	875	792	služby v oblasti účtovníctva a nákupu pre koncernové spoločnosti skupiny Deutsche Telekom z celého sveta
13.	ING Business Shared Services B.V., organizačná zložka Bratislava	ING Business Shared Services Bratislava	800	600	poskytovanie servisov pre entity a pobočky v ING skupine
14.	Adient Slovakia, s.r.o., Bratislava	Adient Bratislava Business Center	791	880	vedenie finančných a nefinančných služieb pre výrobné závody Adient po celom svete (EMEA, Severná Amerika, APAC)
15.	Uniq Group Service Center, s.r.o., Nitra	Uniq Group Service Center	629	596	služby pre materskú spoločnosť
16.	Orange Business Services Slovakia, s.r.o., Bratislava	Competency & Support Center	404	381	podpora v oblasti technického dizajnu, obchodných aktivít, produktového a komerčného manažmentu pre medzinárodných zákazníkov
17.	Mondelez Europe Procurement GmbH, organizačná zložka Slovensko / Mondelez European Business Services Centre, s.r.o., BA	Mondelez Europe Procurement GmbH, o.z. Slovensko / Mondelez European Business Services Centre	330	330	poskytovanie finančných služieb spoločnostiam v skupine Mondelez International, servisných služieb z oblasti financií, HR, nákup, logistika, doprava a IT pre Mondelez International v regiónoch Európa, Amerika a Ázia; podpora interných globálnych zákazníkov, interné služby pre materskú korporáciu
18.	LafargeHolcim European Business Services, s.r.o., Košice	LafargeHolcim European Business Services	327	310	poskytovanie servisu pre interných zákazníkov LafargeHolcim v oblastiach účtovníctva, financií, personálnej administratívy a správy zákaznických dát
19.	Kone SSC, s.r.o., Bratislava	Kone SSC	302	262	poskytovanie finančných služieb spoločnostiam v skupine Kone Corporation
20.	Covestro (Slovakia) Services, s.r.o., Bratislava	Covestro GSC	281	226	poskytovanie služieb v oblasti účtovníctva pre interné pobočky Covestro v rámci celého sveta
21.	Diebold Nixdorf, s.r.o., Bratislava	Diebold Nixdorf	271	263	poskytovanie IT služieb zákazníkom z oblasti bankovníctva, petrolejárstva a maloobchodu
22.	Ledvance, s.r.o., Nitra	Ledvance	263	258	vedenie účtovníctva, nákup a predaj tovarov
23.	Fpt Slovakia, s.r.o., Košice	Fpt Slovakia	258	215	outsourcingové a manažované služby externým klientom
24. – 25.	Soitron, s.r.o., Bratislava	Dohľadové centrum	168	246	vzdialená správa serverovej a sieťovej infraštruktúry, správa databáz, aplikácií a CRM systémov pre slovenských a zahraničných zákazníkov, riadenie aktiv a nákup úzko súvisiaci s IT infraštruktúrou
24. – 25.	Clarion Slovakia spol. s r.o., Bratislava ³	Bratislava Business Center	168	0	poskytovanie finančných služieb, štatutárneho účtovníctva, správy daní, IT riešení a iných služieb na globálnej a regionálnej úrovni
26.	PricewaterhouseCoopers CEE Firm Services, s.r.o., Bratislava	PwC SSC Bratislava	120	102	spracovanie finančných a účtovných procesov pre interné pobočky v rámci Európy (oblasť PTP, OTC, RTR), podpora a nastavenie finančných systémov, vykonávanie kontrolných procesov

¹ Bez pracovníkov, ktorí nie sú internými zamestnancami, ale spoločnosť ich najíma cez personálny lízing; ² Do 30. júna 2020 T-Systems Slovakia, s.r.o., Košice;³ Spoločnosť vznikla 13. februára 2019. V roku 2019 kúpila časť podniku týkajúcu sa vedenia účtovníctva od spoločnosti Johnson Controls International, s.r.o., Bratislava

PRAMEN: údaje poskytnuté spoločnosťami, doplnené z Registra účtovných závierok SR, zostavila TREND Analyses