

# Bizniscentrá dokázali, že aj v kríze sú pre ekonomiku pevnou oporou

Tretí najsilnejší sektor zvláda pandémiu bez väčších problémov, v mnohom priam príkladne

 **Vladimír Maťo**

**K**ým prácu klampiar z montážneho závodu alebo stolára z drevárskej firmy si dokáže predstaviť zrejme každý, rôznorodé činnosti ľudí v blyštiacich sa bizniscentrách zostávajú aj bezmála po dvoch dekádach od ich hromadného príchodu do našej krajiny pre mnohých ľudí stále záhadou. Práve tie sú pritom skutočným zdrojom úspechu ukrytého za známymi logami nadnárodných značiek.

Zástupy zamestnancov sektora centier zdieľaných služieb (SSC - Shared Service Centres) s nadhľadom nad časovými pásmami poskytujú expertný servis vo všetkých svetových jazykoch náročným klientom naprieč kontinentmi. Uplynulý rok nebol výnimkou. Ani globálna pandémia totiž nedokázala naštrbiť kvalitu účtovných auditov, správy informačných systémov, zákaznickej starostlivosti a množstva ďalších služieb, ktoré poskytujú.

## Náš známy home office

Rušný život vo vysokých kancelárskych budovách v centrách slovenských miest minulý rok utíchol. Súčasťou rozsiahlych a náhlych obmedzení, zavedených v snahe spomaliť šírenie pandémie ochorenia covid-19, bolo aj dôrazné odporúčanie minimalizovať pobyt zamestnancov na pracoviskách. Kým pre niektoré firmy bolo zavedenie práce z domu novou skúsenosťou, pre centrá podnikových

Foto - Shutterstock

služieb len rozšírením osvedčeného a dobre známeho konceptu.

„Home office bol u nás štandardom už dávno pred príchodom pandémie koronavírusu. Dlhodobu sme mali zavedený systém, v ktorom mohli zamestnanci na základe dohody s manažérom určitý počet dní pracovať z domu,“ uvádza pre TREND Tatiana Šurinová zo spoločnosti Dell. „V priebehu 24 hodín mohli takmer všetci naši zamestnanci naplno fungovať formou home officeu,“ dodáva riaditeľka sekcie ľudských zdrojov v Accenture Zuzana Guller.

Pracovná disciplína zamestnancov bizniscentier je bez ohľadu na zamknuté kancelárie vzorová. Oslovení manažéri firiem sa zhodujú, že plynulý odchod domov je odrazom nastavenia firemnej kultúry, v ktorej je obsiahnutá dôvera a zodpovednosť každého zamestnanca za plnenie svojich úloh. Vďaka tomu bol vplyv na produktivitu práce centier minimálny.

## Aj pracovitosť má mať mieru

„Obmedzením pohybu zamestnanci pracovali viac a dlhšie. Celková produktivita práce tak dokonca stúpla. Ľudia si zvykli na to, že kolegovia sú k dispozícii hocikedy a procesy vybavovania sú urýchlené,“ vysvetľuje riaditeľka ľudských zdrojov spoločnosti Henkel Slovensko Alice Štepánová Kolárová. „Silnejší vplyv na nás mali situácie spojené so zladením osobného a pracovného života – napríklad pri zavretých školách a škôlkach. Preto sme energiu a investície zamerali do zvyšovania podpory psychického zdravia a wellbeingu, zvyšovania osobnej pohody a kvalitného a harmonického života našich zamestnancov,“ dopĺňa HR manažér spoločnosti IBM Slovensko Ivan Tomko.

Firmy však v rozdelení pracovných tímov a narušení sociálnych väzieb identifikovali aj potenciálnu hrozbu. Viaceré preto v snahe zabrániť prepracovanosti a zaistiť vnútornú pohodu svojich zamestnancov zintenzívnili spoluprácu so psychológmi. Experti na ľudské zdroje zastávajú názor, že obzvlášť dôležitú úlohu pri

zapájajú a vytváraní pocitu vzájomnosti a starostlivosti hrá pravidelná, transparentná a zrozumiteľná interná komunikácia.

## Tlak na firmy vzrástol

Ani stabilne produktívny sektor podnikových služieb však nie je v kríze nezraniteľný a globálne ochladenie priemyslu naprieč sektormi sa u mnohých z jeho zástupcov odrazilo. Väčšina slovenských centier zatiaľ nezverejnila svoje hospodárske výsledky za minulý rok. V tých, ktoré známe sú, badať narušenie inak stabilnej rastovej krivky celkových tržieb a zisku.

# 545 mil. €

ročne prispievajú centrá podnikových služieb do štátneho rozpočtu

Pokles objednávok je vzhľadom na rozsah krízy pochopiteľný. Spoločnosti, ktoré poskytujú služby firmám z oblasti logistiky, leteckej dopravy, automobilu, ale aj výroby spotrebných produktov či retailu, koronakríza zasiahla citeľnejšie. Na rozpočet spoločnosti však vo zvýšenej miere vplyvajú aj osobné náklady. „Najväčší problém pre nás znamená vysoké odvodové zataženie, náklady na zamestnanca nám rastú. Len od roku 2018 sa priemerné náklady na zamestnanca zvýšili o 40 percent,“ ilustruje riaditeľ spoločnosti Clarios Juraj Barus.

Zvyšovanie nákladov na zamestnancov určité štátom je postupné, často neočakávané, bez predchádzajúceho odkomunikovania opatrení a nariadení podnikateľom a trhu, čo v podnikateľskom prostredí zvyšuje neistotu.

„Zo strednodobého pohľadu môže takéto správanie vlády ovplyvniť niektoré investičné rozhodnutia spoločnosti,“ upozorňuje I. Tomko zo spoločnosti IBM.

## Spoločný sektor

Napriek citeľným komplikáciám sa veľká väčšina bizniscentier rozhodla prekonať náročný rok svojpomocne. V prieskume, ktorý minulý rok v lete

po prvej vlne pandémie realizovalo združenie Business Service Center Forum (BSCF), pôsobiace pri americkej obchodnej komore, až 84 percent oslovených firiem deklarovalo, že nežiadali o žiadnu formu vládnej pomoci. BSCF pritom zastupuje počtom približne polovicu firiem z tohto odvetvia na Slovensku, ktoré však zamestnávajú až 92 percent všetkých zamestnancov segmentu.

Odvetvie, v ktorom priemerná mesačná mzda dosahuje 1 850 eur, pritom zamestnáva viac ako 35-tisíc ľudí, vďaka čomu len na daniach z príjmu zamestnancov a ich odvodoch ročne štátu zaplatí takmer štvrt miliardy eur. Po prirátaní odvodov samotných spoločností sa táto suma viac než zdvojnásobí, čím podiel odvetvia dosahuje až 3,3 percenta z celkových príjmov štátneho rozpočtu.

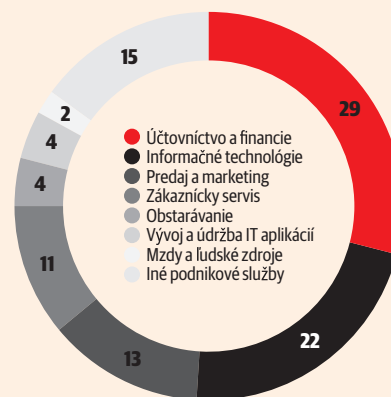
Aj keď centrá podnikových služieb v ťažkých časoch dokazujú, že sú nielen hodnotnou, ale aj spoľahlivou a stabilnou súčasťou slovenského hospodárstva, ani bezmála po troch dekádach pôsobenia v krajine nemajú adekvátnu pozíciu. „Keď sa dívame do okolitých štátov, v rozpoznaní tohto sektora sú ďalej,“ hovorí Peter Rusiňák z BSCF. „Existujú sektorové rady pre rôzne odvetvia ekonomiky, ale pre odvetvie SSC nič také nenájdete napriek tomu, že na základe odvodov sme tretím najväčším prispievateľom do štátnej pokladnice,“ dodáva. 📌

„Keď sa dívame do okolitých krajín, vidíme, že v rozpoznaní tohto sektora sú omnoho ďalej.“



Peter Rusiňák  
BSCF

## V ktorých oblastiach pôsobia centrá podnikových služieb na Slovensku (%)



PRAMEŇ: SARIO, 2021