2018

BSC BUSINESS SERVICE CENTER FORUM

KTO SME?

Fórum centier podnikových služieb (Business Service Center Forum – BSC Forum) združuje spoločnosti, ktoré na Slovensku prevádzkujú centrá zdieľaných služieb (SSC) alebo poskytujú externé služby (BPO).

Shared Service Center (SSC) je centrum zdieľaných služieb, ktoré realizuje špecifické interné procesy (napr. finančné služby a účtovníctvo, IT podpora, služby v oblasti ľudských zdrojov), čím podporuje kľúčové činnosti materskej a sesterských spoločností.

Business process outsourcing (BPO) je externý poskytovateľ služieb v oblasti podnikových procesov a s nimi spojených zodpovedností pre tretie strany.

MISIA

Zvyšovať informovanosť o sektore podnikových služieb, jeho úlohe v slovenskom hospodárstve a podpora jeho ďalšieho rastu.

CIELE

- Zdieľať informácie o zaužívaných praktikách, problémoch a riešeniach.
- Komunikovať s ústrednými a miestnymi orgánmi: monitorovať a vyhodnocovať legislatívu, situáciu na trhu práce a aktivity v oblasti spoločenskej zodpovednosti podnikov.
- Spolupracovať s vysokými a strednými školami s cieľom zvýšiť kvalifikáciu a zamestnateľnosť ich absolventov v centrách podnikových služieb.

VEDENIE

PREDSEDA



Gabriel Galgóci
AT&T

PODPREDSEDA



Martin Bednár
Dell

PODPREDSEDA



Paul Burt
IBM

ČLENOVIA

accenture, ADIENT, amazon, AT&T, covestro, Danfoss, DXC.technology, DELL, T··, embraco, faurecia, Global Blue, Henkel, IBM, ING, Johnson Controls, KONE, LafargeHolcim, Lenovo, Mondelēz International, O2, orange Business Services, OSRAM, pwc, SIEMENS, SPS a Swiss Post company, T··Systems, UNIQA GROUP SERVICE CENTER, ZURICH

PODPOROVATELIA

FEI, FPM, IT ASOCIÁCIA SLOVENSKA, MINISTRY OF ECONOMY OF THE SLOVAK REPUBLIC, PHF, SARIO SLOVAK INVESTMENT AND TRADE DEVELOPMENT AGENCY

AKÝ JE VÝZNAM SEKTORA PODNIKOVÝCH SLUŽIEB PRE SLOVENSKO?

Koncom roka 2018 realizovala Americká obchodná komora na Slovensku prieskum medzi 30 centrami podnikových služieb, ktoré v tomto čase podporujú BSC Fórum. Zozbierané údaje tak poskytujú základnú predstavu o hlavných črtách tohto sektora v období od 1.1. do 31.12.2018.

KTO PRACUJE V CENTRÁCH PODNIKOVÝCH SLUŽIEB NA SLOVENSKU?

V súčasnosti zamestnávajú členské spoločnosti BSCF na Slovensku takmer 33 000 ľudí a v porovnaní s minulým rokom ich počet vzrástol o 6%. V priemere zamestnávajú tieto centrá rovnako ženy aj mužov a ich priemerný vek je 33 rokov, pričom 71% zamestnancov má vysokoškolské vzdelanie. Centrá majú efektívnu a „štíhlu“ štruktúru manažmentu a vyše 91% ich zamestnancov sú Slováci.

Členské spoločnosti BSCF poskytujú ženám možnosti pracovať v oblastiach STEM (veda, technológie, inžinierstvo, matematika), ako aj na manažérskych pozíciách: 41% manažérov sú ženy, avšak iba 11% žien – zamestnankýň pracuje na pozíciách STEM.

32 623

Celkový počet zamestnancov v centrách

71 %
VYSOKOŠKOLSKÉ VZDELANIE

46 %
ŽENY

9 %
CUDZINCI

33 yrs
PRIEMERNÝ VEK

8,5 %
RIADIACI PRACOVNÍCI

6 %
NÁRAST POČTU PRACOVNÍKOV (2017)

ZDROJ
Prieskum BSCF 2018



ZDROJ
Prieskum BSCF 2018

KDE SA CENTRÁ NACHÁDZAJÚ A AKÉ SÚ VEĽKÉ?

MIESTA

Väčšina BSC sa ešte stále nachádza prevažne v Bratislave. Investori však už objavujú výhody iných lokalít, hlavne na východnom Slovensku.

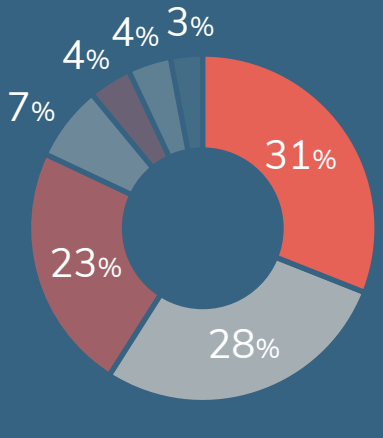
VEĽKOSŤ

V rámci strednej a východnej Európy je Slovensko výnimočné svojim vysokým počtom veľkých BSC, ktoré zamestnávajú viac ako 1000 ľudí. Spolu s centrami strednej veľkosti predstavujú väčšinu z členov BSCF.

SLUŽBY POSKYTOVANÉ CENTRAMI

BSC na Slovensku sú vo väčšine prípadov vyspelé centrá poskytujúce služby s vysokou pridanou hodnotou, ktoré zabezpečujú komplexné procesy pre svoje prevádzky fungujúce v širšom regionálnom alebo globálnom priestore. 82% všetkých služieb spadá pod IT, služby zákazníkom a finančné služby. Graf zobrazuje % podiel zamestnancov členských spoločností BSCF v nasledovných oblastiach:

ZDROJ
Prieskum BSCF 2018



- **Služby zákazníkom** (vrátane predaja a technickej podpory)
- **Finančné služby a účtovníctvo**
- **IT služby** (vrátane vývoja softvéru)
- **Iné**
- **Marketing**
- **Právne služby a obstarávanie**
- **Ľudské zdroje**

NAJČASTEJŠIE POUŽÍVANÉ JAZYKY PRI POSKYTOVANÍ SLUŽIEB

Cieľom BSC je poskytovať klientom služby v ich materinskom jazyku. Centrá preto zamestnávajú ľudí s pokročilou znalosťou rôznych jazykov, pričom znalosť anglického jazyka je podmienkou vo všetkých centrách. Rozdiel v dostupnosti vysokokvalifikovaných pracovných príležitostí vytvára znalosť druhého, resp. tretieho cudzieho jazyka.

ZDROJ
Prieskum BSCF 2018

- **100%** anglický
- **86%** nemecký
- **77%** francúzsky
- **70%** ruský / španielsky
- **63%** taliansky
- **60%** portugalský / poľský
- **37%** holandský / švédsky
- **23%** dánsky / grécky / turecký
- **10%** fínsky / čínsky / srbský / nórsky / chorvátsky / bulharský

AKÝ VEĽKÝ JE CELÝ SEKTOR PODNIKOVÝCH SLUŽIEB NA SLOVENSKU?

BSC NA SLOVENSKU

62
POČET BSC

34 500
ZAMESTNANCI

KRAJINY PÔVODU ČLENOV BSCF

30
POČET ČLENOV

32 623
ZAMESTNANCI

94%
všetkých zamestnancov na Slovensku

BSC BUSINESS SERVICE CENTER FORUM

ZDROJ
Prieskum BSCF 2018

AKÝ JE ROČNÝ PRÍNOS BSCF PRE SLOVENSKÉ HOSPODÁRSTVO?

113 miliónov €
DAŇ Z PRÍJMU ZAMESTNANCOV

92 miliónov €
ODVODY (zamestnanci)

248 miliónov €
ODVODY (spoločnosti)

690 miliónov €
MZDOVÉ VÝDAVKY

ZDROJ
Údaje spracovala spoločnosť PricewaterhouseCoopers Slovensko, s.r.o. na základe dát z BSCF, Registra účtovných závierok a týždenníka Trend.

1780 €
PRIEMERNÁ MESAČNÁ MZDA

ZDROJ
Prepočty členov BSCF 2018

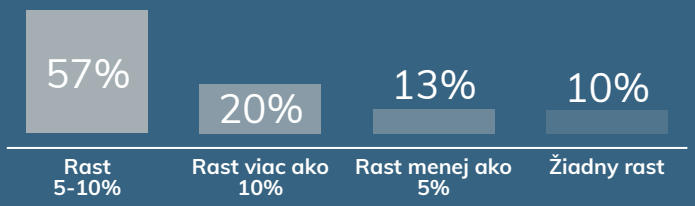
NOVÍ ZAMESTNANCI

Z akých zdrojov čerpajú členské spoločnosti BSCF nových zamestnancov (celkovo)?



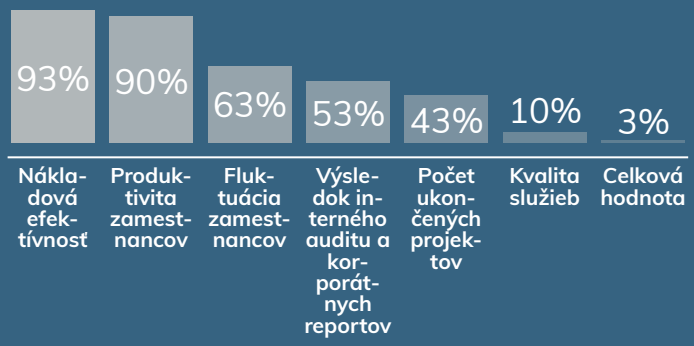
RAST PRIEMERNEJ MZDY

Aký je očakávaný priemerný rast hrubej mzdy v BSCF spoločnostiach v najbližších 3 rokoch vzhľadom na obmedzenú dostupnosť pracovnej sily na trhu práce?



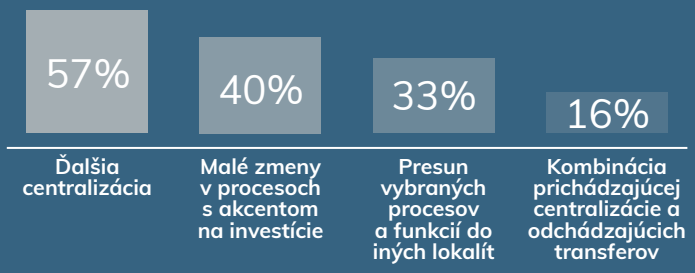
MERANIE VÝKONU

Akým spôsobom členské spoločnosti BSCF merajú výkon svojich centier (celkovo)?



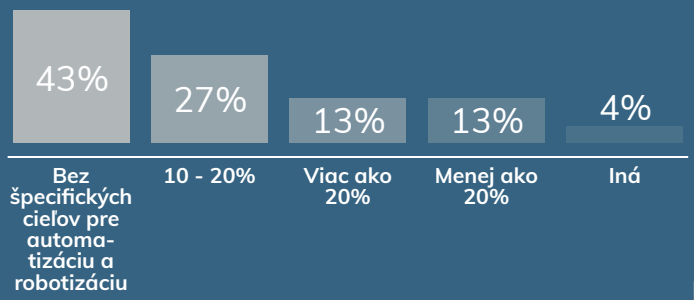
PLÁN ROZVOJA

Aké majú členské spoločnosti BSCF rozvojové plány na najbližších 3-5 rokov (celkovo)?



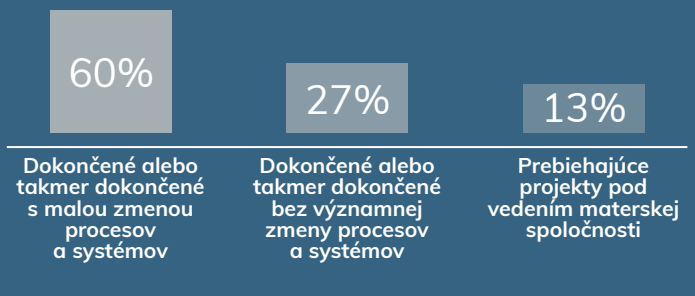
MIERA AUTOMATIZÁCIE A ROBOTIZÁCIE

Aká je plánovaná miera automatizácie a robotizácie procesov a funkcií v členských spoločnostiach BSCF v najbližších 2-3 rokoch?



IMPLEMENTÁCIA GDPR

Aký je aktuálny stav implementácie GDPR projektov a akým spôsobom členské spoločnosti BSCF hodnotia ich výsledky?



ZDROJ
Prieskum BSCF 2018

Pridajte sa
k Fóru centier podnikových služieb a posilnite náš hlas!

bscfslovakia.sk

business.service.center.forum

Fórum centier podnikových služieb koordinuje Americká obchodná komora.

AmCham Slovakia