2021

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 podnikových služieb (SSC), centrá excelentnosti alebo poskytujú externé služby (BPO).

Shared Service Center (SSC) je centrum zdieľaných podnikových 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 príkladoch dobrej praxe, problémoch a riešeniach.
- Komunikovať s ústrednými a miestnymi orgánmi: monitorovať a vyhodnocovať legislatívu, situáciu na trhu práce a aktivity v oblasti spoločenskej zodpovednosti firiem.
- 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



Ivan Tomko
IBM

ČLENOVIA

accenture, ADIENT, amazon, ARVAL BNP PARIBAS GROUP, AT&T, CLARIOS, covestro, Danfoss, DXC TECHNOLOGY, DELL Technologies, T-Systems, T-Systems, GGB, Global Blue, Henkel, IBM, ING, Johnson Controls, KONE, LafargeHolcim, Lenovo, Mondelēz International, Nidec Global Appliance, onsemi, O2, orange, OSRAM, pwc, sia central europe, SIEMENS, UNIQA GROUP SERVICE CENTER, ZURICH

PODPOROVATELIA

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?

V roku 2021 realizovala Americká obchodná komora na Slovensku prieskum medzi 34 biznis centrami, ktoré v tomto čase podporujú BSC Fórum. Zozbierané údaje tak poskytujú základnú predstavu o hlavných črtách tohto sektora 31.8.2021.

KTO PRACUJE V CENTRÁCH PODNIKOVÝCH SLUŽIEB NA SLOVENSKU?

V súčasnosti zamestnávajú členské spoločnosti BSCF na Slovensku takmer 36 000 ľudí a v porovnaní s minulým rokom ich počet vzrástol o 5,48%. Priemerný vek zamestnancov je 34,6 roka, pričom viac ako 70% z nich má vysokoškolské vzdelanie. Centrá si aj naďalej udržujú efektívnu a "štíhlu" štruktúru riadenia - 9% z celkového počtu zamestnancov má manažérsku pozíciu. 89% všetkých zamestnancov sú Slováci, pričom medzi cudzincami pracujúcimi v sektore jemne dominujú občania krajín Európske únie (52%).
Z pohľadu rodovej diverzity členské spoločnosti BSCF zamestnávajú približne rovnaký počet žien a mužov.

35 946

Celkový počet zamestnancov v centrách

70 %
VYSOKOŠKOLSKÉ VZDELANIE

49 %
ŽENY

11 %
CUDZINCI

34,6
PRIEMERNÝ VEK

9,2 %
RIADIACI PRACOVNÍCI

5,48%
NÁRAST POČTU PRACOVNÍKOV (2020)

ZDROJ
Prieskum BSCF 2021



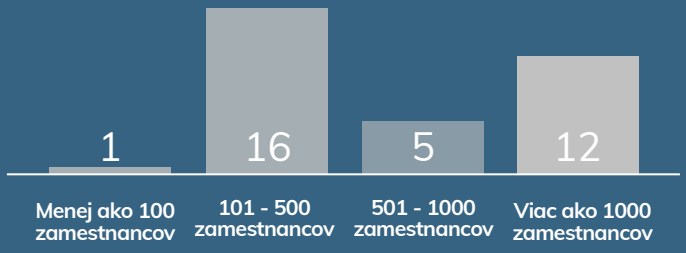
KDE SA CENTRÁ NACHÁDZAJÚ A AKÉ SÚ VEĽKÉ?

MIESTA
Bratislava a Košice ostávajú aj naďalej hlavnými centrami SSC na Slovensku, avšak investori objavujú výhody regionálnych lokalít ako Nitra, Žilina, Prešov, Banská Bystrica, Nové Zámky, Považská Bystrica a ďalšie.

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.

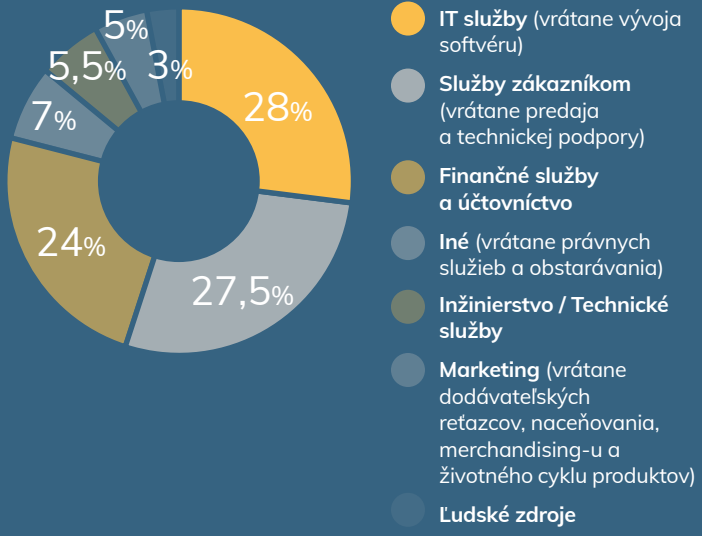
ZDROJ
Prieskum BSCF 2021



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. Takmer 80% všetkých služieb spadá pod IT, služby zákazníkom a finančné služby. Graf zobrazuje % podiel zamestnancov členských spoločností BSCF v nasledovných oblastiach:

ZDROJ
Prieskum BSCF 2021



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 2021



AKÝ VEĽKÝ JE CELÝ SEKTOR PODNIKOVÝCH SLUŽIEB NA SLOVENSKU?

KRAJINY PÔVODU ČLENOV BSCF



65
POČET BSC

39 000
ZAMESTNANCI

BSC NA SLOVENSKU

34
POČET ČLENOV

35 946
ZAMESTNANCI

BSC BUSINESS SERVICE CENTER FORUM

92%
všetkých zamestnancov na Slovensku

ZDROJ
Prieskum BSCF 2021

AKÝ JE ROČNÝ PRÍNOS ČLENSKÝCH SPOLOČNOSTÍ BSCF PRE SLOVENSKÉ HOSPODÁRSTVO?

162 miliónov €
DAŇ Z PRÍJMU ZAMESTNANCOV

132 miliónov €
ODVODY (zamestnanci)

352,6 miliónov €
ODVODY (spoločnosti)

26,8 million €
DAŇ Z PRÍJMU SPOLOČNOSTÍ

4,0% príjmov **štátneho rozpočtu SR**

984,8 miliónov €
MZDOVÉ VÝDAVKY

1900 €
PRIEMERNÁ MESAČNÁ MZDA

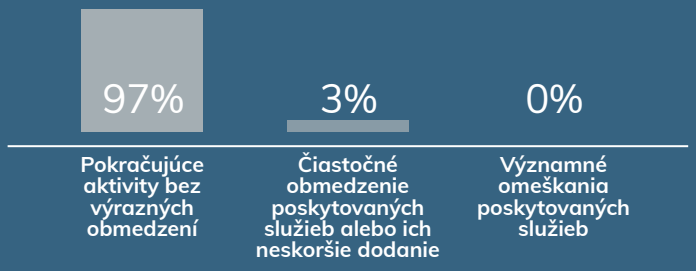
ZDROJ
Údaje spracovala spoločnosť PricewaterhouseCoopers Slovensko na základe dát z BSCF, Registra účtovných závierok a týždenníka Trend za rok 2020.

ZDROJ
Prepočty členov BSCF 2021

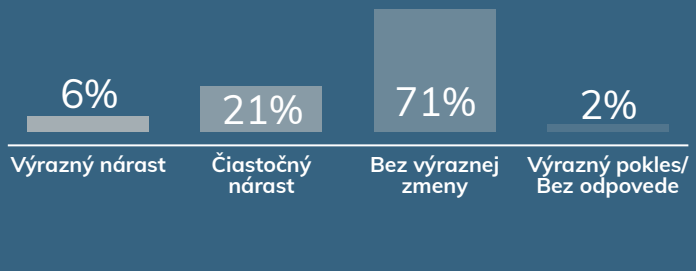
SKÚSENOSTI S COVID-19

ZDROJ
Prieskum BSCF 2021

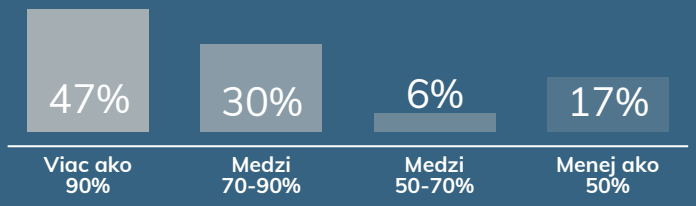
Akú majú BSCF členovia všeobecnú skúsenosť s obdobím od marca 2020 poznačeným pandémiou Covid-19?



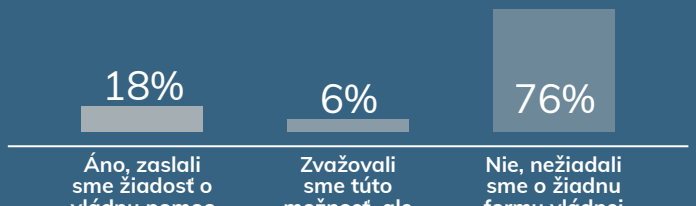
Pocítili členské spoločnosti BSCF zmenu produktivity práce počas pandémie?



Koľko % zamestnancov pokračovalo v práci z domu (home office) k 31.8.2021?



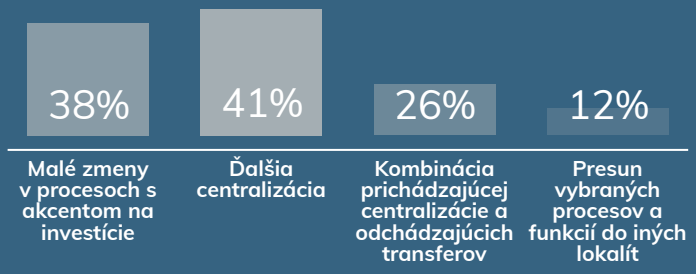
Požiadali BSCF členské spoločnosti o nejakú formu schválenej vládnej pomoci, prípadne zvažovali túto možnosť?



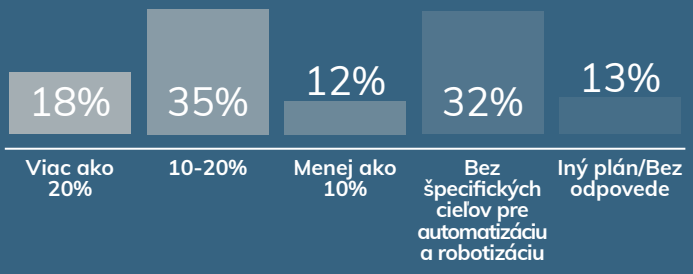
VÝZVY 2021

ZDROJ
Prieskum BSCF 2021

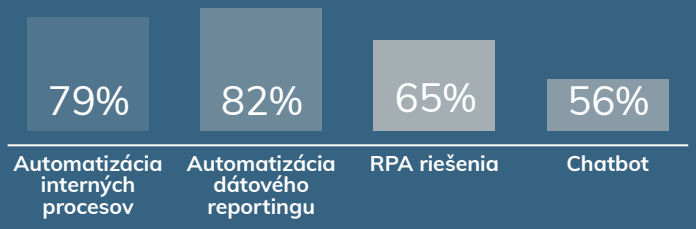
Aké majú členské spoločnosti BSCF rozvojové plány na najbližšie 2-3 roky v porovnaní s aktuálnym stavom (celkovo)?



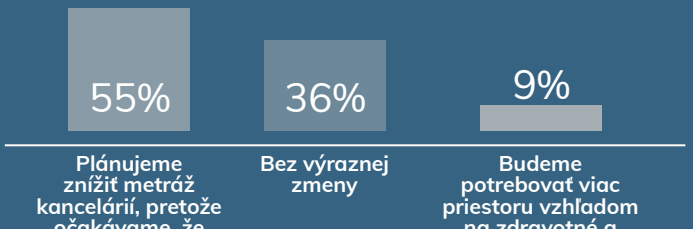
Aká je plánovaná miera automatizácie a robotizácie procesov a funkcií v členských spoločnostiach BSCF v najbližších 2-3 rokoch?



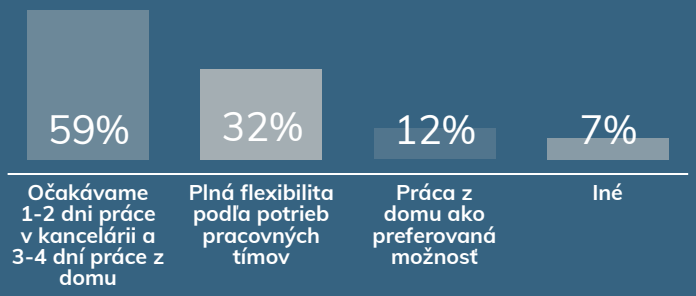
Aký typ automatizácie a robotizácie v súčasnosti členské spoločnosti BSCF implementujú (celkovo)?



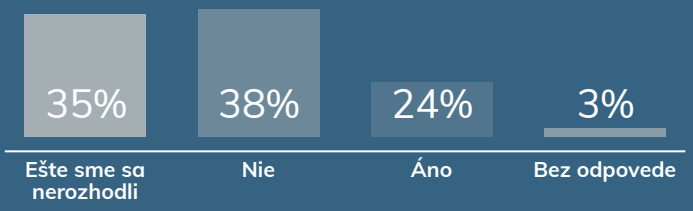
Aké majú členovia BSCF plány s využívaním svojich kancelárskych priestorov v najbližších 2-3 rokoch?



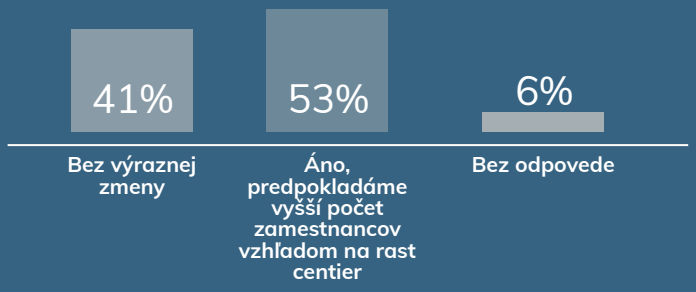
Aká je očakávaná miera pracovnej flexibility v centrách podnikových služieb (celkovo)?



Plánujú centrá podnikových služieb prehodnotiť zamestnanecké benefity v dôsledku výraznej neistoty na trhu?



Zvažujú centrá podnikových služieb prispôsobiť počet svojich zamestnancov v dôsledku aktuálnej hospodárskej situácie?



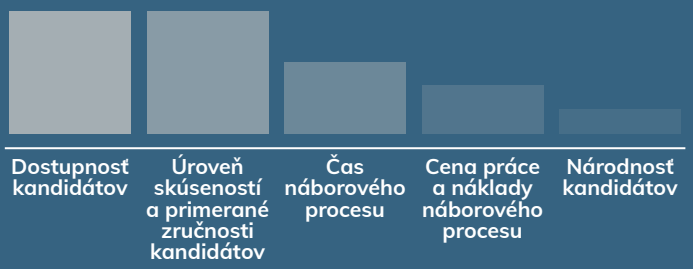
ĽUDSKÉ ZDROJE 2021

ZDROJ
Prieskum BSCF 2021

Aký kritický je nedostatok pracovnej sily pre rozvojové plány BSCF členských spoločností celkovo?



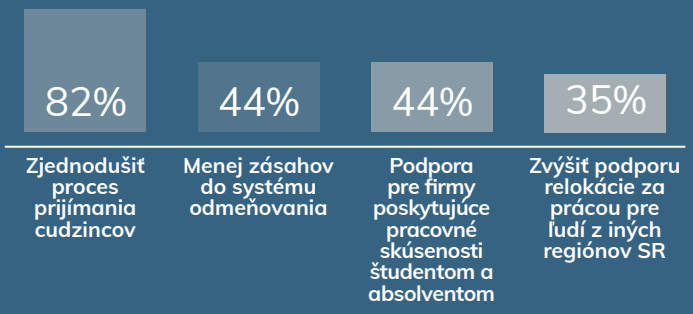
Aké sú hlavné výzvy prijímania nových zamestnancov v členských spoločnostiach BSCF?



Očakávajú členské spoločnosti BSCF nárast platov počas najbližších 12 mesiacov?



Čo by podľa členských spoločností BSCF mohla urobiť vláda s cieľom podporenia rastu zamestnanosti v BSC sektore (celkovo)?



Aké sú hlavné dôvody fluktuácie zamestnancov v BSCF spoločnostiach?



10,08%

CELKOVÁ PRIEMERNÁ MIERA FLUKTUÁCIE (POSLEDNÝCH 12 MESIACOV)

6 DÔVODOV
PREČO SA STAŤ ČLENOM AMCHAM BUSINESS SERVICE CENTER FORUM

MISIA
Misiou BSCF je zvyšovať informovanosť o sektore biznis centier, jeho úlohe v slovenskom hospodárstve a podpora jeho ďalšieho rastu.

KOMUNIKÁCIA
V rámci sektora biznis centier BSCF zdieľa informácie o výzvach, riešeniach a príkladoch dobrej praxe v oblastiach ako ľudské zdroje, vzdelávanie, práca s médiami a mnohé ďalšie.

REPREZENTATÍVNOSŤ
BSCF je zastrešujúcou sektorovou organizáciou biznis centier na Slovensku, ktorá aktuálne predstavuje spoločný hlas 92% všetkých zamestnancov sektora.

VZŤAH S VEREJNÝMI INŠTITÚCIAMI
Komunita BSCF intenzívne komunikuje s národnými a lokálnymi autoritami, monitoruje trh práce a navrhuje zmeny v legislatíve.

DOPAD
Priamy dopad na legislatívu na Slovensku a kontinuálne zlepšovanie podnikateľského prostredia.

BIZNIS-AKADEMICKÁ SPOLUPRÁCA
BSCF spolupracuje s univerzitami a strednými školami s cieľom poskytnúť študentom prenositeľné zručnosti, ktoré zvýšia ich uplatnenie na trhu práce ako budúcich lídrov BSC sektora.

YOUR *First Choice* BUSINESS ASSOCIATION IN SLOVAKIA

bscf.eu

PRIDAJTE SA

k Fóru centier
podnikových služieb
a posilnite náš hlas!

bscf.eu

business.service.center.forum

business-service-center-forum

career4usk

trainthetrainer.sk

The Business Service Center Forum
is driven by AmCham Slovakia.