

# 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

PRESEDA



Gabriel Galgóc  
AT&T

PODPRESEDA



Martin Bednár  
Dell

PODPRESEDA



Paul Burt  
IBM

## ČLENOVIA



## PODPOROVATELIA



# AKÝ JE VÝZNAM SEKTORA PODNIKOVÝCH SLUŽIEB PRE SLOVENSKO?

V roku 2020 realizovala Americká obchodná komora na Slovensku prieskum medzi 32 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 31.7.2020.



## KTO PRACUJE V CENTRÁCH PODNIKOVÝCH SLUŽIEB NA SLOVENSKU?

V súčasnosti zamestnávajú členské spoločnosti BSCF na Slovensku viac ako 34 000 ľudí a v porovnaní s minulým rokom ich počet vzrástol o 3,5%. Priemerný vek zamestnancov je 34 rokov, pričom 72% z nich má vysokoškolské vzdelanie. Centrá si aj naďalej udržiavajú efektívnu a „štíhlu“ štruktúru manažmentu; 89% ich zamestnancov sú Slováci. Z celkového počtu cudzincov pracujúcich v sektore dominujú občania krajín Európskej únie (64%).

Z pohľadu rodovej diverzity spoločnosti BSCF prvýkrát v roku 2020 zamestnávajú viac žien ako mužov – 50,5% zo všetkých zamestnancov sú ženy.

# 34 077

Celkový počet zamestnancov v centrách



## 72%

VYSOKOŠKOLSKÉ  
VZDELANIE



## 51%

ŽENY



## 11%

CUDZINCI



## 34

PRIEMERNÝ  
VEK



## 9,6%

RIADIACI  
PRACOVNÍCI



## 3,5%

NÁRAST POČTU  
PRACOVNÍKOV  
(2019)

ZDROJ

Prieskum BSCF 2020



## KDE SA CENTRÁ NACHÁDZAJÚ A AKÉ SÚ VEĽKÉ?

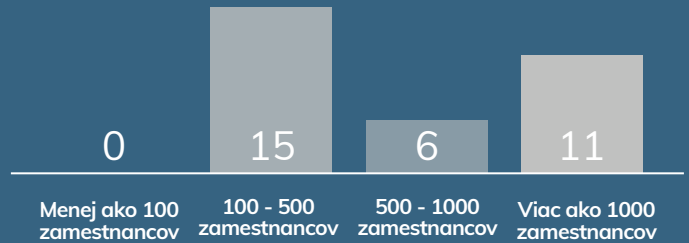
### MIESTA

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

## VELKOSŤ

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.

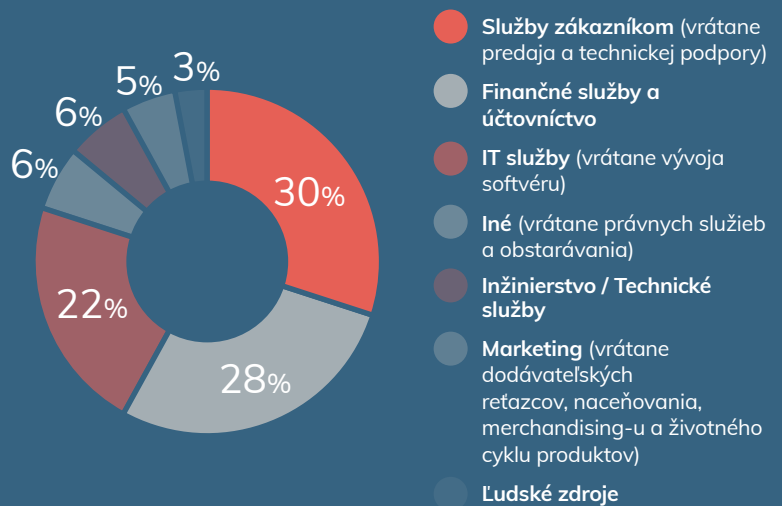
ZDROJ  
Prieskum BSCF 2020



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

ZDROJ  
Prieskum BSCF 2020



## 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 2020



## AKÝ VEĽKÝ JE CELÝ SEKTOR PODNIKOVÝCH SLUŽIEB NA SLOVENSKU?



KRAJINY PÔVODU ČLENOV BSCF



**92%**  
všetkých zamestnancov na Slovensku

ZDROJ  
Prieskum BSCF 2020



## AKÝ JE ROČNÝ PRÍNOS ČLENSKÝCH SPOLOČNOSTÍ BSCF PRE SLOVENSKÉ HOSPODÁRSTVO?

**136**

miliónov €

DAŇ Z PRÍJMU  
ZAMESTNANCOV

**110,5**

miliónov €

ODVODY  
(zamestnanci)

**296**

miliónov €

ODVODY  
(spoločnosti)

**3,3%** príjmov štátneho rozpočtu SR

**824,5**

miliónov €

MZDOVÉ  
VÝDAVKY

### ZDROJ

Údaje spracovala spoločnosť Príce-waterhouseCoopers Slovensko na základe dát z BSCF, Registra účtovných zázvierok a týždenníka Trend za rok 2019.

**1850**

€

PRÍEMERNÁ  
MESAČNÁ MZDA

### ZDROJ

Prepočty členov BSCF 2020



## SKÚSENOSTI S COVID-19

ZDROJ  
Prieskum BSCF 2020

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

97%

Pokračujúce aktivity bez výrazných obmedzení

3%

Čiastočné obmedzenie poskytovaných služieb alebo ich neskoršie dodanie

0%

Významné omeškania poskytovaných služieb

Pocítili členské spoločnosti BSCF zmenu produktivity práce počas pandémie?

3%

Výrazný nárast

12%

Čiastočný nárast

72%

Bez výraznej zmeny

9%

Čiastočný pokles

4%

Výrazný pokles/Bez odpovede

Koľko % zamestnancov pokračovalo v práci z domu (home office) k 31.7.2020?

34%

Viac ako 90%

41%

Medzi 70-90%

6%

Medzi 50-70%

19%

Menej ako 50%

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

16%

Áno, zaslali sme žiadosť o vládnu pomoc

12%

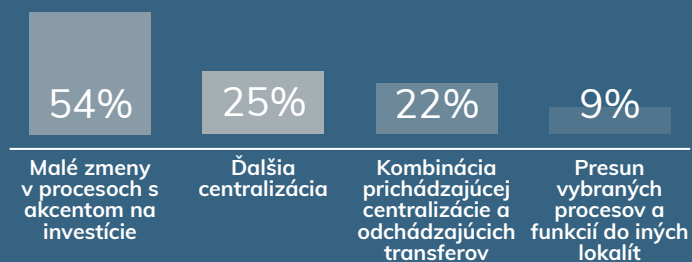
Zvažovali sme túto možnosť, ale rozhodli sme sa nepožiadat o pomoc

72%

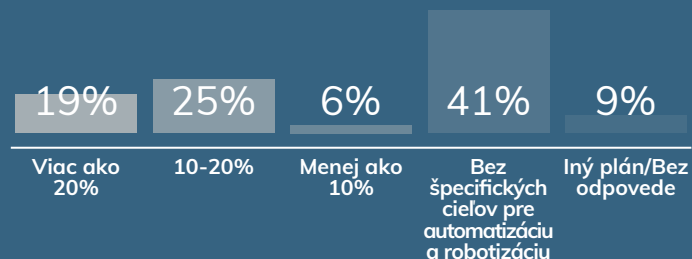
Nie, nežiadali sme o žiadnu formu vládnej pomoci



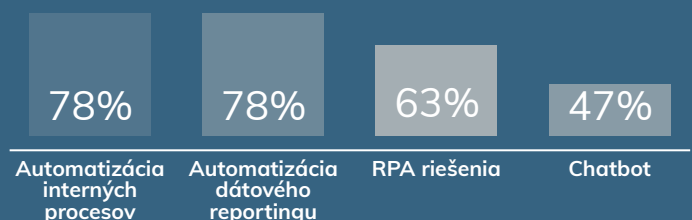
Aké majú členské spoločnosti BSCF rozvojové plány na najbližšie 2-3 roky v porovnaní s aktuálnym stavom (celkovo)?



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)?



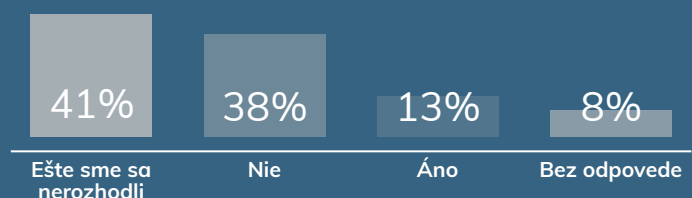
Aké majú členovia BSCF plány s využívaním svojich kancelárskych priestorov v najbližších 2-3 rokoch?



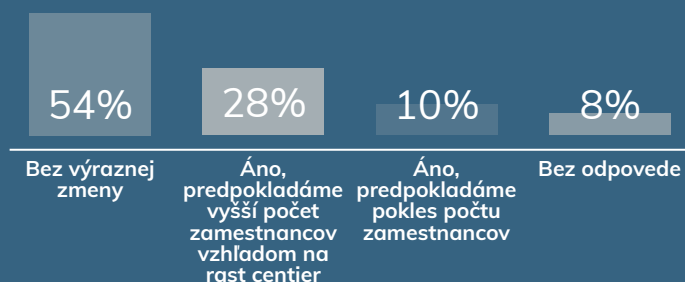
Aká je očakávaná miera pracovnej flexibility v centrách podnikových služieb (celkovo)?



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?

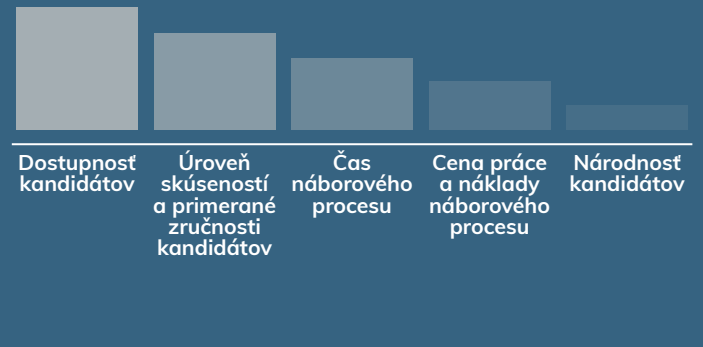




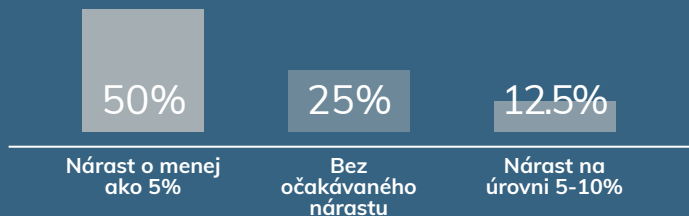
Aký kritický je nedostatok pracovnej sily pre rozvojové plány BSCF členských spoločností?



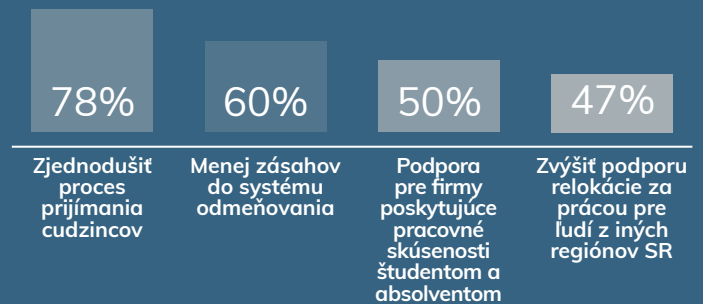
Aké sú hlavné výzvy prijímania nových zamestnancov v členských spoločnostiach BSCF?



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?



## 10,23%

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, riešení 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.

# PRIDAJTE SA

k Fóru centier  
podnikových služieb  
a posilnite náš hlas!

---



[bscf.eu](http://bscf.eu)



[business.service.center.forum](https://www.facebook.com/business.service.center.forum)



[business-service-center-forum](https://www.linkedin.com/company/business-service-center-forum)



[career4usk](https://www.instagram.com/career4usk)

Fórum centier podnikových služieb  
koordinuje Americká obchodná komora.

