



Tlačová správa

Biznis centrá na Slovensku sú flexibilné a rastú – menej dochádzania, virtuálne tímy, práca z domu a digitálna transformácia je novým normálom

Bratislava – 24. septembra 2020 - Centrá podnikových a zdieľaných služieb preukázali vysokú úroveň flexibility a odolnosti voči vonkajšej kríze. Počas pandémie Covid-19 prevažná väčšina (97 %) týchto centier pokračovala vo svojich aktivitách bez výraznejších obmedzení so zachovaním vysokej produktivity práce. Taktiež výrazná väčšina týchto centier (84 %) nežiadala o žiadnu formu vládnej pomoci. Toto tretie najväčšie priemyselné odvetvie na Slovensku rastie, počet zamestnancov v biznis centrách sa zvýšil oproti minulému roku o 3,5 percenta. Pracovný trh v tomto sektore je aj vzhľadom na hospodársku situáciu stabilný, pričom asi tri z desiatich biznis centier plánujú ďalší nábor vyššieho počtu zamestnancov vzhľadom na rast centier v najbližších mesiacoch. Na druhej strane desatina biznis centier na Slovensku pripúšťa redukciu stavov.

Zamestnávateľia v tomto sektore aj naďalej podporujú flexibilitu výkonu práce a technologické riešenia. Stráca sa závislosť na konkrétnej lokácii zamestnanca a fyzickej prítomnosti na pracovisku. Práca z domu vyžaduje menej dochádzania a redukciu kancelárskych priestorov. Najväčšou výzvou sektora v najbližších rokoch bude dostupnosť talentov s vysokou kvalitou digitálnych zručností na trhu práce a zvyšovanie nasadzovania automatizácie a robotizácie procesov.

Vyplýva to z [aktuálneho prieskumu](#), ktorý zozbierala Americká obchodná komora v SR medzi členmi svojej platformy BSCF ([Business Service Center Forum](#)), čo predstavuje dáta od 32 firiem, ktoré na Slovensku spolu zamestnávajú viac ako 34 tisíc pracovníkov. Prieskum reflektuje obdobie od 1. januára do 31. júla 2020. Ide o tretie najväčšie priemyselné odvetvie, ktoré predstavuje 3,3% z príjmov plynúcich do štátneho rozpočtu. Prieskum bol oficiálne zverejnený na dnešnej [šiestej výročnej konferencii BSCF](#), ktorú komora organizovala digitálnou formou pod záštitou Ministerstva hospodárstva SR.

Gabriel Galgóci, predseda Fóra centier podnikových služieb v rámci Americkej obchodnej komory SR hovorí: *“Biznis centrá sa na Slovensku darilo aj v čase pandémie. Spoločnosti dokázali odolnosť voči negatívnym vplyvom a schopnosť adaptovať sa na zmenené podmienky. Ak chce Slovensko byť naďalej atraktívnou destináciou pre investorov, je nutné radikálne zmeniť štruktúru vzdelávania, zjednodušiť proces prijímania cudzincov a zmeniť systém daní a odvodov, ktoré neúmerne zvyšujú mzdové náklady na strane zamestnávateľov.”*

Na konferencii sa diskutovalo aj o ekosystéme, ktorý ďalej podporí rast podnikania BSC na Slovensku. Štátny tajomník ministerstva hospodárstva SR **Ján Oravec** v tejto súvislosti povedal: *„V programovom vyhlásení vlády sme zadefinovali zvyšovanie konkurencieschopnosti slovenskej ekonomiky ako jednu z našich kľúčových priorít. Ministerstvo hospodárstva v spolupráci s ostatnými kompetentnými rezortami pracuje na riešení chronických problémov, ktorými sú často sa meniaci a príliš reštriktívna legislatíva, narastajúce náklady na pracovnú silu, nedostatok kvalifikovanej pracovnej sily. Je to naša*



povinnosť tak voči slovenským podnikateľom ako aj dôležitý argument pri zvyšovaní atraktívnosti nášho podnikateľského prostredia pre zahraničných investorov.“

Veľkou témou diskusie bola tiež kvalita slovenského školstva, ktoré vychováva talenty pre trh práce. Podľa odhadov [Inštitútu vzdelávacej politiky pri ministerstve školstva](#) až 52-tisíc žiakov základných a stredných škôl sa nezapájalo do dištančného vyučovania počas prvej vlny pandémie, čo je 7,5 percenta všetkých žiakov. Ak sa znova zatvoria školy, väčšina pedagógov by podľa správy potrebovala školenia a vzdelávanie najmä na zlepšenie technických zručností. O tom, ako je slovenské školstvo pripravené na digitálnu revolúciu vo vzdelávaní diskutoval aj minister školstva SR Branislav Gröhling.

“Dlhodobo hovorím o tom, že školstvo potrebuje masívnu digitalizáciu. A to nie len pre také prípady, ktoré sme zažili počas prvej vlny koronakrízy, kedy sme mali plošne zatvorené všetky školy. Digitalizáciu si vyžaduje aj doba. Potrebujeme investovať do vybavenia škôl technológiou, pomôcť rodičom detí, ktorí si počítače dovoliť nemôžu, potrebujeme definovať pozíciu správca siete... Okrem toho, automatizácia, ktorej čelí Slovensko, bude mať výrazný dopad na naše vzdelávanie. Mnohí žiaci a študenti budú pracovať v povolaniach, ktoré dnes ešte ani neexistujú. Školstvo na tento fakt musí reagovať. Preto chceme do systému vzdelávania vniesť prvky ktoré privedú študentov, k tomu aby boli flexibilní, prispôsobiví a digitálne gramotní. Práve digitálne zručnosti by mali totiž byť bežným štandardom vzdelávania v 21. storočí. Ministerstvo školstva sa preto venuje systémovým opatreniam zameraným na podporu digitálnej gramotnosti na našich školách,” uviedol minister školstva, vedy, výskumu a športu SR **Branislav Gröhling**.

Na čo sa musia centrá podnikových a zdieľaných služieb pripraviť?

Kvalitné vzdelávanie je kľúčovým predpokladom pre rozvoj odvetvia v našom regióne. Podľa jedného z hlavných rečníkov konferencie, **Toma Bangemanna** zo spoločnosti The Hackett Group, sa digitálna transformácia ukázala oveľa zložitejšia, ako sa predpokladalo. *“Skutočným problémom nie je technológia, ale talenty a ich nedostatok,”* hovorí Bangemann.

Adam Jamiol, z PwC Poland hodnotil trendy a príležitosti, ktoré Covid-19 priniesol do sektora BSC v regióne strednej a východnej Európy. Sú to podľa neho nové spôsoby myslenia, väčší záber na inovácie, automatizáciu a digitálnu transformáciu. *“Trendom bude posun BSC od transakčných služieb k službám s vyššou pridanou hodnotou s oveľa menšou administratívnou prácou a zameraním sa na prinášanie hodnoty pre zákazníka. BSC budú prácu oveľa viac automatizovať. Napríklad v zákazníckych centrách a pri náborových procesoch sa budú viac nasadzovať pokročilé chatboty a hlasové roboty. Data mining a dátová analytika sa stanú jednou z najrýchlejšie rastúcich funkcií. Z pohľadu požadovaných zručností a schopností sa bude oveľa viac vyžadovať od zamestnancov analytické myslenie, schopnosť riešiť problémy, komunikačné zručnosti, kreativita a tímová práca.”*

Flexibilita a práca z domu je novým normálom

[Podľa prieskumu BSCF](#) pre štvrtinu biznis centier je práca z domu plne preferovaná možnosť, a pre 41 percent čiastočne preferovaná možnosť výkonu práce, čo v praxi znamená striedavé fungovanie v rámci týždňa (1-2 dni v kancelárii vs. 3-4 dni práce z domu). Asi 28 percent biznis centier dáva svojim zamestnancom plnú flexibilitu voľby podľa potrieb pracovných tímov. Iba 13 percent biznis centier preferuje väčšinu času práce v kancelárii. Zohľadnenie práce z domu ako plnohodnotne vykonávanej práce v 21. storočí by mala reflektovať aj novela Zákonníka práce, o ktorej bola na konferencii tiež diskusia.

Menej dochádzania a čas strávený v kancelárii ovplyvní plány biznis centier s využívaním kancelárskych priestorov. Zatiaľ čo 41 percent zamestnávateľov v sektore neplánuje výrazné zmeny, na druhej strane



53 percent centier plánuje znižovanie aktuálnej metráže svojich kancelárií. Iba 6 percent centier uviedlo, že budú naopak potrebovať viac priestorov vzhľadom na zdravotné a bezpečnostné obmedzenia.

Pracovné prostredie s podporou diverzity

Z pohľadu rodovej diverzity sú biznis centrá dlhodobo vyvážené a podľa prieskumu po prvýkrát v roku 2020 zamestnávajú viac žien ako mužov – 50,5 percent zo všetkých zamestnancov sú ženy. Na týchto pracoviskách je tiež multikultúrne prostredie, keďže toto odvetvie na Slovensku dáva prácu aj cudzincom (11 percentný podiel). Prevažná väčšina zamestnancom má vysokoškolské vzdelanie (72 percent) a priemerná hrubá mesačná mzda sa pohybuje na úrovni 1850 EUR. 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.

Pre Slovensko sú BSC (Business Service Centers) veľkou konkurenčnou výhodou, pretože toto odvetvie zamestnáva takmer 40 000 talentov s vysokou pridanou hodnotou. V rámci medzinárodných firiem zabezpečujú BSC komplexné procesy pre svoje prevádzky fungujúce v širšom regionálnom alebo globálnom priestore. Ide o pracovné pozície najmä v oblasti manažmentu zákazníka, finančných a IT služieb. V rámci strednej a východnej Európy je Slovensko výnimočné svojim vysokým počtom veľkých BSC, ktoré zamestnávajú viac ako 1000 ľudí.

O Business Service Center Forum (Fóre centier podnikových služieb)

Platforma **Business Service Center Forum** (BSCF) funguje v rámci Americkej obchodnej komory v SR, 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. Poslaním fóra je zvyšovať informovanosť o sektore podnikových služieb, jeho úlohe v slovenskom hospodárstve a podpora jeho ďalšieho rastu. Cieľom fóra je 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 zamestnanosť ich absolventov v centrách podnikových služieb. Viac informácií o BSCF môžete získať na www.bsfc.eu, [Facebook](#), [LinkedIn](#).

Kontakt pre médiá:

Daniela Beráková
PR & Media Coordinator
Americká obchodná komora v SR
daniela.berakova@amcham.sk
+421 948 142 136

Peter Rusiňák
Senior Policy Officer
Americká obchodná komora v SR
peter.rusinak@amcham.sk
+421 948 592 775