



Zdieľané služby kríza obišla

Dostupnosť rýchleho internetu bola pri prechode na prácu z domu rozhodujúcou výhodou

 **Vladimír Maťo**

Centrá podnikových služieb patria do úzkej skupiny firiem, ktoré kríza vyvolala globálnou pandémiou koronavírusu nepoložila, ba ani sa ich výrazne nedotkla. Vďaka vysokej miere flexibility a širokému spektru obsluhovaných odvetví sa im aj v minulom roku vo veľkej miere podarilo vyhnúť hromadnému prepúšťaniu.

Ani spoločnosti, ktoré v minulom roku znižovanie počtu zamestnancov ohlásili, tak nerobili z dôvodu samotnej pandémie. Je dokonca pravdepodobné, že tempo rastu sa bizniscentrám vlni podarilo dokonca mierne zvýšiť. A keby im to trh práce umožňoval, prijímali by ešte viac nových ľudí.

Krízou prešli bez pomoci

Centrá podnikových služieb poskytujú administratívne služby na kľúč celému spektru odvetví. Kríza ich teda zasiahla skôr nepriamo cez pokles aktivity v logistike, leteckej doprave, automotive či retaile. Vo zverejnených hospodárskych výsled-

koch firiem badať narušenie doposiaľ prakticky neprerušeneho rastového trendu, spomalenie však bolo vo väčšine prípadov mierne.

Na rozpočet spoločností majú rastúci dosah osobné náklady. „Najväčším problémom je pre nás vysoké odvodové zaťaženie, náklady na zamestnanca nám rastú, len od roku 2018 sa priemerné náklady na zamestnanca zvýšili o 40 percent,“ ilustruje šéf spoločnosti Clarios Juraj Barus.

Napriek citelným komplikáciám sa veľká väčšina bizniscentier rozhodla prekonať náročný rok svojpomocne. V prieskume, ktorý minulý rok v lete po prvej vlné 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.

Produktivita doma rástla

Jedným z dôvodov, prečo slovenské pobočky globálnych centier neostali bez práce, je

aj spoľahlivá telekomunikačná infraštruktúra. Ich sesterské pobočky z Indie, Filipín a ďalších ázijských krajín prechod na prácu z domu vynútený pandémiou zasiahol výraznejšie. Tunajšie centrá ich, naopak, vďaka rozvinutej internetovej infraštruktúre mohli do istej miery zastúpiť. Práca z domu navyše v tomto odvetví nie je novinkou.

23%

**slovenských SSC ponúka
zákazníkom služby z oblasti IT
a vývoja softvéru**

„Obmedzením pohybu zamestnanci pracovali viac a dlhšie. Celková produktivita práce tak pri práci z domu dokonca stúpala. Ľudia si zvykli na to, že kolegovia sú k dispozícii hoci kedy a procesy vybavovania sú urýchlené,“ vysvetľuje riaditeľka ľudských zdrojov spoločnosti Henkel Slovensko Alice Štepánová Kolárová.

Z globálneho hľadiska je budúcnosť centier podnikových služieb pozitívna. V tieni krízy prišla aj akcelerácia digitalizácie a virtuálnej spolupráce. Firmy budú zo svojich centrál presúvať čoraz viac aktivít, napríklad z obchodných alebo výrobných divízií. Otázne však je, či tieto centrály s novými činnosťami budú naďalej sídliť na adresách kancelárskych budov práve v slovenských mestách. Slovensko totiž už nepatrí ku krajinám, ktoré by pre globálne podniky boli lákavé z hľadiska lacnej pracovnej sily a dostupnosť tej drahšej, no kvalifikovanejšia by alarmujúco nízka.

Míňa sa najcennejšie aktívum

Odvetvie podnikových služieb v súčasnosti zamestnáva na Slovensku viac ako 35-tisíc zamestnancov, z pohľadu tempa rastu však majú slovenské centrá zdieľaných služieb najdynamickejšie obdobie zrejme nateraz za sebou. Kým v roku 2016 sa im podarilo medziročne zvýšiť počet zamestnancov o viac ako jedenásť percent, v roku 2019 to už bolo len o 3,5 percenta.

Komplexné údaje za minulý rok zatiaľ k dispozícii nie sú, no podľa odhadov združenia BSCF sa sektor reálne mohol v minulom roku odraziť od dna a medziročne narásť o čosi viac. „Rozhodne to však nebude na úrovni Česka, kde toto odvetvie rástlo dvojciferným tempom,“ konštatuje manažér združenia Peter Rusiňák.

Zástupcovia odvetvia sa zhodujú, že najväčšou brzdou rastu je nedostatok kvalifikovanej pracovnej sily na trhu. „Dopyt po vysokoodborných pozíciách bude aj v budúcnosti narastať. Zo skúseností však predpokladáme, že ponuka expertov nebude postačujúca,“ varuje A. Štepánová Kolárová. Zatiaľ čo požiadavky nadnárodných centier na zručnosti uchádzačov v plnej miere odrážajú celosvetový trend digitalizácie, slovenské školy ich v príprave absolventov odrážať nedokážu. 