



# NENÁPADNÍ GIGANTI

To, že v prepočte na obyvateľa produkujú ľudia zamestnaní v slovenskom Volkswagene, Peugeote a v Kii najviac áut na svete, je notoricky známe. Slovensko je automobilová veľmoc. Menej sa vie, že globálne firmy využívajú Slovensko nielen ako strojársku manufaktúru, ale i ako základňu pre svoje centrá zdieľaných služieb (shared services centres, SSC). V uplynulej dekáde sa tu usídlili IT giganti ako IBM, Dell, Hewlett-Packard, veľké centrá zriadili i Accenture, Siemens, Henkel, Mondelez (bývalý Kraft Foods) či Swiss Re. Niektoré zo spomínaných firiem na Slovensku medzičasom počítajú ľudí na tisícky.

MARTINA JURINOVÁ, TATIANA VAVROVÁ

**T**unajšie shared services centers (SSC), ako znie zaužívaný anglický názov, majú širokospektrálne zameranie - v niektorých zamestnanci len „zdvihajú telefóny“ v call centrách alebo spracovávajú firemné faktúry z celého sveta, iné riešia pre materský koncern logistiku, personálny manažment, dane, financie či IT.

Rôznosť úloh, ktoré centrá vykonávajú, komplikuje rozhodnutie, ktoré firemné centrum je iba tradičným „servisným“ či „kompetenčným“ strediskom, a ktoré už patrí pod moderný typ „zdieľaných služieb“.

Podľa výkonného riaditeľa slovenského IBM ISC Alana Knighta sa pri nedávnych diskusiách s kolegami z iných firiem zhodli, že vhodnou definíciou sektoru sú slová „exportne orientované služby“. Vystihujú, že ide o služby, poskytované tunajšími pobočkami globálnych firiem pre oveľa širší trh - a z toho vyplýva aj spôsob činnosti, organizácie a nároky na ľudské zdroje.

Počet ľudí, ktorí pre slovenské SSC pracujú, sa šplhá nad 30-tisíc. Len v Bratislave zamestnávajú okolo 25-tisíc, ďalšia väčšia základňa je v Košiciach. Sú to odhady, ktoré potvrdzujú ľudia z trhu, niektorí dokonca hovoria o celkovom čísle siahajúcom k 40-tisíc. Na porovnanie, pre automobilky vlni pracovalo 74-tisíc ľudí a slovenské banky zamestnávajú necelých 20-tisíc osôb.

Potvrdiť odhady oficiálnou cestou je však zložitejšie. Dostupné dáta agentúry SARIO nie vždy korešpondujú s aktuálnym stavom, navyše, niektoré firmy informácie o počte zamestnancov vo svojich SSC neposkytujú vôbec.

Anketa Forbesu medzi 15 väčšími spoločnosťami ukázala, že len časť z nich zverejňuje aspoň základné čísla. Niektoré majú prísnejšie - alebo komplikovanejšie komunikačné pravidlá.

## Prečo Slovensko

Slovensko sa dostalo na mapu SSC sveta spolu s ďalšími stredoeurópskymi krajinami. Dôvodom je dobrá, či aspoň dostatočná kvalifikácia tunajších ľudí, slušné ovládanie cudzích jazykov a stále veľmi prijateľná úroveň požadovaných plátov. A tiež výhodné časové pásmo - keďže ide často o celosvetové firmy fungujúce v systéme „follow the sun“, ráno sa ľudia z Bratislavy môžu baviť s Áziou, poobede zas s Američanmi.

No bližší pohľad na región ukazujú predsa len odlišnosti, upozorňuje Krzysztof Pniewski, partner poľskej

blízkosť Viedne nemalo byť prekážkou rozvoja ani pre Bratislavu. Podľa Deloitte však vyniká predovšetkým dobrým prístupom k zahraničným investorom, aj vo forme ponúkaných stimulov. Osobitnú výhodu majú Rumuni, keďže rumunčina je blízka taliančine, španielčine či francúzštine.

Slovensko možno nebuduje v SSC tak ako v automotive. No relatívne čísla zamestnanosti v pomere k počtu obyvateľov jednotlivých krajín Strednej Európy ukazujú, že je regionálnou jednotkou. Pravda, vzhľadom na veľkosť krajiny skôr narazí na hranice potenciálu ako severný sused.

## Stále prijímajú

Vďaka zamestnávateľskej sile a perspektíve sú slovenské centrá obľúbeným nástupným miestom do kariérneho života absolventov vysokých škôl, najmä ekonomického či technického zamerania. Rozvoj SSC nijako vážne nepribrzdila ani kríza. Aj keď sa na istý čas - v roku 2009 - nábory spomalili, aktuálne už zase ukazujú záujem o čerstvé sily (strana 58).

Prírastky pracovníkov avizuje napríklad Hewlett-Packard Slovakia. Firma chce pre nedávno

otvorenú kanceláriu riadenia logistiky v tomto roku zamestnať asi 50 vysoko-vzdelaných odborníkov s praxou, ale aj absolventov. Nové miesta plánuje vytvárať aj Accenture, ktorá dnes na Slovensku podľa šéfa pre marketing a komunikáciu Mareka Geša zamestnáva asi 1 100 ľudí. Konkrétne počty nových miest nešpecifikuje.

Spoločnosť Soitron, ktorá poskytuje služby na projektoch v oblasti IT a aktuálne zamestnáva na Slovensku zhruba 180 ľudí, plánuje tento rok rásť o 10-15 percent. Bližšie neurčený počet zamestnancov pre technické kompetenčné centrá plánuje tento rok prijímať aj Siemens.



časti poradenskej spoločnosti Deloitte. Firma tento rok zverejnila rozsiahlu štúdiu o celosvetovom trhu SSC a jeho trendoch.

Celkovo v strednej Európe v SSC podľa dát z roku 2011 pracovalo 225-tisíc ľudí v takmer 900 centrách. V celosvetových štatistikách má región asi 8-percentný podiel. Najviac pripadá na Poľsko, ktoré má podľa Pniewskeho aj najsilnejší rastový potenciál - na desiatke veľkých univerzít každoročne končí 400-tisíc absolventov, čo je hlavný zdroj zamestnancov pre tieto firmy.

Praha boduje vysokou kvalitou života a dobrým leteckým spojením, náskok sa však úspešne snažia dobehnúť v Budapešti či Krakove. To by vzhľadom na

Martin Noskovič, hovorca Siemensu, ktorý na Slovensku zamestnáva v pracoviskách typu SSC okolo 800 ľudí, pripomína: „Významným dôvodom, prečo Siemens založil svoje kompetenčné centrá na Slovensku, bola dlhodobá dobrá skúsenosť s tunajšími pracovníkmi, previazaná s prijateľnou mierou nákladov. Koncern tu našiel výkonných, spoľahlivých zamestnancov s know-how, zmyslom pre spoluprácu a dobrou jazykovou vybavenosťou.“

Rásť hlavne v sofistikovanejších činnostiach chce aj spoločnosť Dell, ktorá aktuálne na Slovensku zamestnáva v SSC vyše 1 800 ľudí. O rok tiež plánuje spustiť projekt práce z domu pre menšiu časť zamestnancov.

## Čo prekáža

Globálnosť mnohých hráčov sa prejavuje i v relatívne vysokom počte zamest-

nancov z cudziny. Na Slovensku im preto prekáža napríklad veľká miera byrokracie pri zamestnávaní. Zároveň riešia problémy aj s nedostatkom kvalifikovanej pracovnej sily v istých odvetviach.

„Vysoký počet zamestnancov prináša vyššie nároky na dostatok kvalifikovanej sily. Dalším veľkým hráčom na Slovensku obsadzuje okrem iného aj úzko špecializované inžinierske pozície s vyššou pridanou hodnotou. Proces nábory zamestnancov na takéto pozície je podľa vyjadrenia spoločnosti oveľa náročnejší.“

Podobné skúsenosti má aj HP. „Keďže otvorené pracovné pozície nám umožňujú zamestnávať ľudí s vysokou pridanou hodnotou - v našich centrách dávame priestor predovšetkým testerom, developerom, IT architektom a programátorom, tak aj problémy sú spojené najmä s nedostatkom kvalit-

ných IT profesionálov v oblastiach, ako sú SAP alebo siete,“ hovorí Karol Wicklein, Country HR manager spoločnosti Hewlett-Packard Slovakia.

„Problémom sú tiež relatívne časté zmeny v Zákonníku práce, vysoké odvodové zaťaženie, ktoré predražuje cenu práce oproti iným krajinám v regióne strednej a východnej Európy,“ dodáva Peter Procházka zo Soitronu.

Firmy sa zhodujú v tom, že podnikaniu by pomohol flexibilnejší Zákonník práce a nižšie daňovo-odvodové zaťaženie. Na druhej strane zatiaľ stále pôsobia spomínané výhody Slovenska ako vhodnej lokality pre ich biznis. Väčšina z nich preto hovorí, že ich firmy by sa z krajiny len tak ľahko nepresunuli do nákladovo lacnejšej Ázie. Ak nejaké činnosti presúvajú, ide skôr o tie „základné“, naopak, mienia posilňovať činnosti s vyššou pridanou hodnotou. ☺

## Stovky aktuálnych zliav a denné menu vo vašom mobile.

