

# V sektoru podnikových služeb už nuda nehrozí

Segment podnikových služeb představuje v České republice odvětví, které se intenzivně rozvíjí a zaměstnává stále více lidí. Jaká jsou specifika tohoto oboru, jak se firmám daří získávat kvalitní zaměstnance a co jim nabízejí, na to jsme se ptali Jonathana Appletona, výkonného ředitele ABSL, asociace sdružující společnosti, které u nás v tomto segmentu působí.

## **Jak velký je tento segment v ČR a jak meziročně roste?**

Podle našich údajů funguje v ČR v současné době asi 180 firem, které zaměstnávají více než 65 tisíc lidí. Segment podnikových služeb (označovaný někdy zkratkou SSC/BPO, tedy Shared Services Centres and Business Process Outsourcing, pozn. red.) ovšem dynamicky roste, takže se dá předpokládat, že ještě do konce roku počet zaměstnanců o 5 % stoupne. Již zavedené firmy totiž často rozšiřují rozsah svých služeb a registrovat lze i zvýšený zájem investorů o založení nových center.

## **Jakou roli má ABSL?**

Naše asociace ABSL (Association of Business Service Leaders) sdružuje firmy působící v segmentu centralizovaných podnikových služeb, tedy firmy, které poskytují služby v oblastech podnikových procesů, jako jsou finance, personalistika, IT, komunikace, marketing, podpora zákazníků, vývoj a výzkum a další. Naším hlavním cílem je vytvořit platformu pro lepší spolupráci a sdílení zkušeností mezi členy sdružení. Snažíme se také hájit jejich zájmy a podporovat je v jejich růstu. K našim úkolům ovšem patří i podpora nově přicházejících investorů.

## **Jaká jsou specifika náboru zaměstnanců pro tuto oblast? A jaký by měl být ideální pracovník v tomto sektoru?**

Zaměstnanci pracující v podnikových službách přicházejí z různých škol, firem a zázemí. Velké procento tvoří absolventi vysokých škol, kteří zde mohou získat cenné zkušenosti a nastartovat svou kariéru. Všechny spojuje nutnost dobré znalosti cizích jazyků, protože často komunikují se zákazníky z jiných zemí.

## **Jak hodnotíte jazykovou vybavenost zdejších pracovníků? Obvykle totiž slyšíme nářky na nízkou úroveň jazykového vzdělání v ČR.**

Z našeho nedávného šetření vyplynulo, že nedostatek požadovaných jazykových dovedností u uchazečů představuje problém pro 43 % firem z našeho segmentu. Angličtina se dnes považuje za základ, zaměstnanci však často potřebují hovořit i jinými evropskými jazyky. Aktuálně je hodně nedostatkovým zbožím profesionál hovořící německy či některým ze skandinávských jazyků. Samozřejmě to neplatí plošně – jsou centra, kde je důležitější technická odbornost či manažerské schopnosti než znalost jazyků.

## **A jaké jsou obecně silné a slabší stránky zdejších kandidátů?**

V jakékoli oblasti podnikání patří ke klíčovými dovednostem profesionální myšlení a schopnost fungovat v rychle se měnícím prostředí trhu. U mezinárodních firem to platí dvojnásob. Česká centra podnikových služeb rychle rostou a díky dobré kvalitě práce mají na světě výbornou pověst. Proto by i nováčci měli být připraveni na práci v dynamickém týmu, měli by mít vysokou úroveň měkkých dovedností a také organizační a manažerské schopnosti. Pokud jimi kandidáti nedisponují, nevádí, mají možnost se zúčastnit řady školení a tréninků.

## **Používají SSC/BPO v ČR pro nábor zaměstnanců agentury, pracovní portály, doporučení stávajících zaměstnanců, inzerci v novinách?**

Vzhledem k dynamickému růstu celého segmentu je v současnosti nábor nových talentů klíčovými tématem všech fungujících center i investorů, kteří teprve svůj příchod do ČR zvažují. Firmy proto využívají prakticky celou škálu marketingových i náborových nástrojů a samozřejmě je i spolupráce s personálními agentura-



**Jonathan Appleton, BSc, MA, FCIPD**, je výkonný ředitel ABSL. Vystudoval Manchester University a je autorizovaným členem Institutu Lidé a rozvoj CIPD ve Velké Británii. Jonathan působí 12 let v PwC v České republice a v regionu CEE (střední a východní Evropa). V pozici ředitele vzdělávání v PwC patří mezi jeho klienty jedny z největších center sdílených podnikových služeb v regionu. Radí mezinárodním investorům o strategiích, jak založit a rozvíjet svou činnost v České republice. Jonathan je ženatý, má 2 děti a ve svém volném čase si s nimi rád hraje na chalupě.

***Jaké jsou výhody zaměstnání v sektoru sdílených služeb z hlediska dalšího kariérního rozvoje pracovníků?***

Kariéra v segmentu sdílených podnikových služeb umožní být u zrodu technologií a služeb, které mají dopad na globální byznys. Zaměstnanci mohou kariéře růst a participovat na mezinárodních projektech, v rámci nichž mohou cestovat, potkávat nové kolegy a sbírat zkušenosti. Globálně celý sektor meziročně roste o 20 % a nejsou žádné signály, že by tento růst měl zpomalit. Česká republika patří v této oblasti k nejuspěšnějším lokalitám, a tak zde jistě i nadále bude vznikat řada zajímavých kariérních příležitostí.

***Co je největším rizikem zaměstnání v tomto oboru?***

Dříve, kdy v některých centrech šlo o opravdu rutinní práci, to mohla být po čase trochu nuda. Dnes, v době robotické automatizace, se zaměstnanci zaměřují na práci se skutečnou přídavnou hodnotou, a proto ani tohle riziko nehrozí.

mi. K častým nástrojům patří i on-line prostředí, ať již inzerce pracovních pozic na pracovních portálech, či tzv. *talent searching* na sociálních sítích, především na LinkedIn či Facebooku. Větší zaměstnavatelé se pak snaží oslovovat kandidáty i na veletrzích práce a navazovat spolupráci s univerzitami.

ABSL nyní spolu se svými partnery usiluje o sdílení *best practices* v oblasti nábory a udržení klíčových talentů;

snažíme se také hledat nové kreativní způsoby oslovování cílových skupin. Jen díky lidem mohou centra dále růst, a proto je potřeba pracovníkům zajistit atraktivní podmínky, například flexibilní pracovní dobu, možnost částečné práce z domova či příspěvky na volnočasové aktivity. To vše umožní lepší sladění pracovního a soukromého života a následně vede ke spokojenosti a loajalitě zaměstnanců.