



ManpowerGroup™

Trendy HR w sektorze BPO/SSC

Raport ManpowerGroup



Spis treści:

- O badaniu: cel i metodologia
- Sytuacja branży BPO/SSC na polskim rynku
- Prezentacja wyników badania
 - Ocena sytuacji na rynku i wyzwania stojące przed branżą
 - Plany rekrutacyjne i związane z nimi wyzwania
 - Popyt na elastyczne formy zatrudnienia
 - Wynagrodzenia płacowe i pozapłacowe
- Wnioski z badania



O badaniu: cel i metodologia

ManpowerGroup jako światowy lider innowacyjnych rozwiązań dla rynku pracy, tworzy i dostarcza wysoce skuteczne rozwiązania, które pomagają firmom i kandydatom odnieść sukces w szybko zmieniającym się świecie pracy. Firma prowadzi od wielu lat badania rynku pracy – w 1962 r. rozpoczęła publikację raportu „Barometr Manpower Perspektyw Zatrudnienia”, od siedmiu lat przeprowadza coroczne, globalne badanie „Niedobór talentów”. Aktualnie badania ManpowerGroup prowadzone są w 42 krajach na próbie blisko 66 000 pracodawców. Celem tych działań jest lepsze poznanie świata pracy i komunikowanie trendów, które mają istotny wpływ zarówno na przedsiębiorstwa jak i na osoby szukające pracy.

ManpowerGroup od wielu lat wspiera największe centra usług biznesowych, w Polsce i na świecie, w pozyskiwaniu najlepszych kandydatów. Firma oferuje także, poprzez ManpowerGroup Solutions, usługi outsourcingu procesów i funkcji dla firm, które w poszukiwaniu innowacyjności usprawniają swoje działania. ManpowerGroup jest także członkiem wspierającym Związku Liderów Sektora Usług Biznesowych w Polsce (Association of Business Service Leaders in Poland).

Raport „Trendy w sektorze BPO/SSC” ma na celu lepsze poznanie tego prężnie rozwijającego się w Polsce sektora. Ankieta została przeprowadzona po raz pierwszy. Celem badania było poznanie obecnej sytuacji oraz długoterminowych trendów firm BPO/SSC: największych wyzwań, kierunku rozwoju elastycznych form zatrudnienia, prognoz zatrudnienia w bliższej i dalszej perspektywie, kwestii niedoboru talentów.

Do udziału w internetowym badaniu ManpowerGroup zostały zaproszone osoby odpowiadające za politykę personalną a także osoby zarządzające firmami działającymi w branży BPO/SSC. Ankieta, zawierająca 20 pytań, została przeprowadzona w formie on-line w okresie: 23.04 – 18.05.2012 r. W badaniu uczestniczyło 28 firm, które stanowią ponad 10% wszystkich przedsiębiorstw z sektora BPO/SSC działających w Polsce.¹ Uzyskane odpowiedzi pozwoliły na przedstawienie trendów w polityce HR firm z branży BPO/SSC.

1 Źródło: Związek Liderów Sektora Usług Biznesowych w Polsce

Sytuacja branży BPO/SSC na polskim rynku²

Sektor BPO/SSC stanowi stosunkowo młodą gałąź usług dla biznesu. Mimo że branża rozpoczęła swój rozwój w naszym kraju niecałą dekadę temu, należy do najprężniej rozwijających się dziedzin. Z danych Związku Liderów Sektora Usług Biznesowych wynika, że w Polsce działa aktualnie około 250 centrów. Projekty, które świadczą centra BPO/SSC obejmują najczęściej usługi z zakresu księgowości i finansów a także usługi typu IT. Wykorzystywane przez BPO/SSC obszary, do których należą nowe technologie, zaawansowane rozwiązania i specjalistyczna wiedza, sprawiają, że branża ta jest wydajnym kanałem wymiany informacji oraz know-how. Rynek centrów usług wspólnych rośnie szybko, a prognozy jego dalszego rozwoju wydają się być bardzo obiecujące. Najwięcej projektów zrealizowanych w 2011 roku przez Polską Agencję Rozwoju Informacji i Inwestycji Zagranicznych to inwestycje BPO/SSC.

Region Europy Środkowo-Wschodniej (EWŚ) posiada ogromny potencjał dla rozwoju sektora BPO/SSC. Według raportu z 2010 roku przygotowanego przez firmę DIS, Polska zajęła pierwsze miejsce, pod względem liczby utworzonych centrów usług oraz utworzonych miejsc pracy.

Światowe koncerny BPO/SSC chętnie czerpią z oferowanych przez Polskę możliwości, wpływając jednocześnie na ożywienie gospodarcze i przyczyniając się do rozwoju wszystkich największych aglomeracji. Głównymi atutami w przyciąganiu firm BPO/SSC do naszego kraju jest korzystny klimat inwestycyjny, wysokie kwalifikacje polskich pracowników oraz rozwój nowoczesnego rynku biurowego.

W ciągu ostatnich pięciu lat największe aglomeracje przeżyły dynamiczny rozwój pod względem napływu inwestycji usługowych. W chwili obecnej w sektorze nowoczesnych usług zatrudnionych jest blisko 50 000 wykwalifikowanych pracowników specjalizujących się w IT, usługach finansowych czy księgowości.

Wszystkie duże polskie miasta (jak Warszawa, Kraków, Wrocław, Łódź czy Poznań), są największymi skupiskami centrów usług, jednak lista potencjalnych lokalizacji obejmuje aż 39 miast, które ze względu na rozmiar populacji mogą stanowić zaplecze dla tego typu działalności. Polska ma w tym zakresie do zaoferowania o wiele więcej, aniżeli inne państwa z regionu.

² Rozdział „Sytuacja branży BPO/SSC na polskim rynku” został opracowany na podstawie informacji publikowanych przez Polską Agencję Informacji i Inwestycji Zagranicznych.

Prezentacja wyników badania

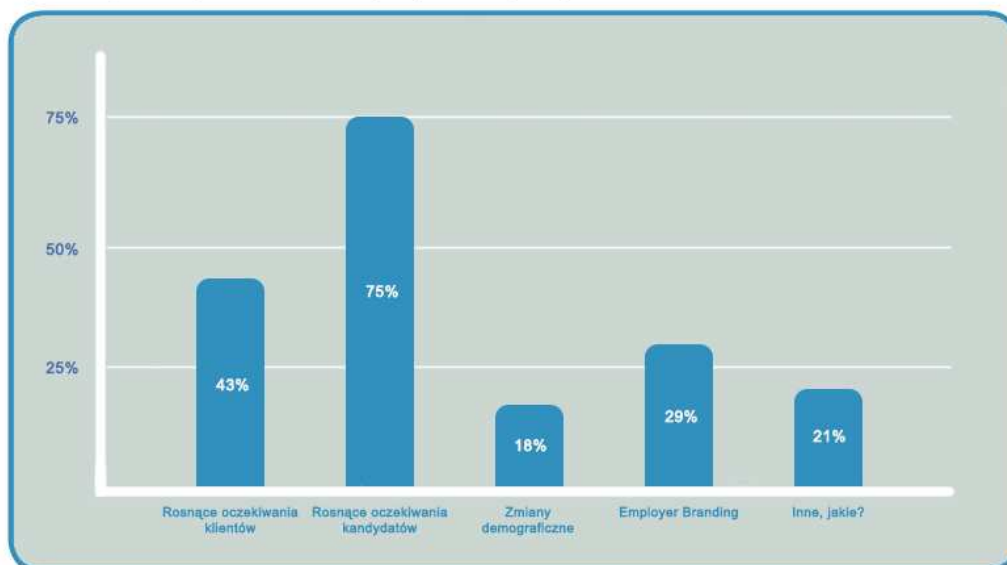
Wyniki badania ManpowerGroup „Trendy HR w sektorze BPO/SSC” pozwalają na poznanie obecnej sytuacji oraz długoterminowych trendów w polityce personalnej tego sektora. Kształtują one obraz stojących przed branżą wyzwań, a także prognoz w kwestii zatrudniania. Wiedza ta pozwala nie tylko na przyjrzenie się obecnej kondycji sektora oraz jego planom rekrutacyjnym, ale również na dokładniejszą analizę polityki personalnej panującej we własnym przedsiębiorstwie. Uzyskane w badaniu odpowiedzi zostały ujęte w cztery opisane poniżej sekcje, które przedstawiają ciekawy obraz i dostarczają cenną wiedzę zarówno osobom poruszającym się w branży jak i jej obserwatorom.

Ocena sytuacji na rynku i wyzwania stojące przed branżą

Przychylna branży BPO/SSC koniunktura znajduje swoje potwierdzenie w wynikach przeprowadzonego przez ManpowerGroup badania. Prawie 2 na 3 respondentów stwierdziło, że nie odczuwa spowolnienia gospodarczego (61%). Również w pytaniu otwartym dotyczącym obecnej sytuacji na rynku, zdecydowana większość ankietowanych oceniła ją jako korzystną lub też neutralną dla reprezentowanych przez nich firm. Zdecydowana mniejszość wskazywała na odczuwane spowolnienia gospodarcze.

Głównymi wyzwaniami związanymi ze współczesnym rynkiem pracy (Rys. 1), z którymi obecnie zmagają się przedstawiciele branży BPO/SSC okazały się być rosnące oczekiwania kandydatów; czynnik ten, wskazało aż 75% respondentów. Na drugim miejscu, z liczbą wskazań 43%, znalazły się rosnące oczekiwania klientów. Ważną kwestią dla badanych firm jest również wizerunek - employer branding jest wyzwaniem dla prawie co trzeciej ankietowanej firmy (29%). Na dalszych pozycjach znalazły się zmiany demograficzne (18%).

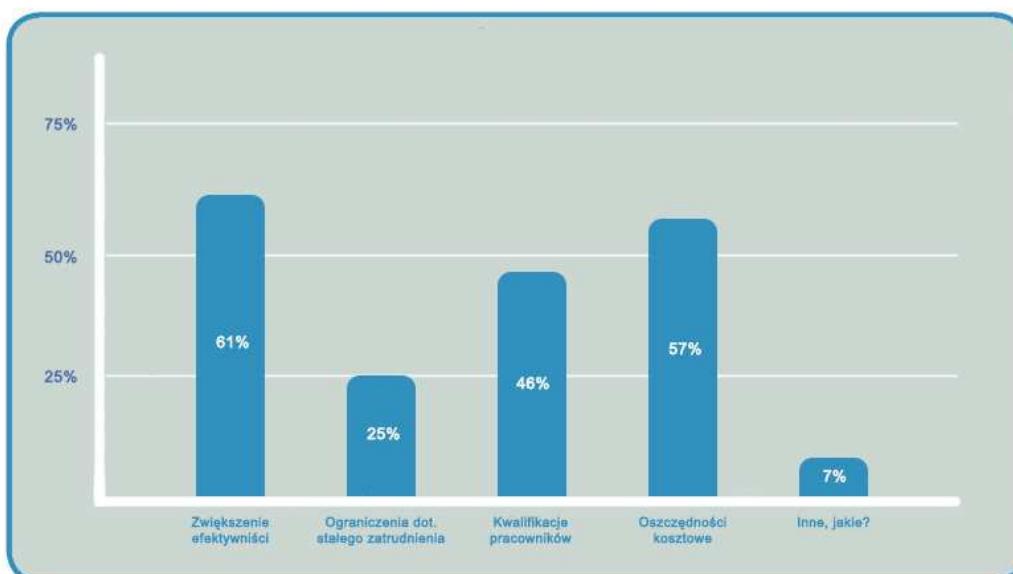
Rys. 1: Z jakimi wyzwaniami zewnętrznymi zmagają się obecnie Państwa firma?



Źródło: ManpowerGroup

By uzyskać szerszy obraz sektora, poprosiliśmy respondentów również o wskazanie stojących przed nimi wyzwań wewnętrznych. Uzyskane odpowiedzi wskazują na relacje pomiędzy konkurencyjnością rynku i obecną sytuacją gospodarczą a dążeniami przedsiębiorstw (Rys. 2). Jako najważniejsze stojące przed ich firmami zadania, badani najczęściej wskazywali nacisk kładziony na zwiększenie efektywności (61%) oraz poszukiwanie oszczędności kosztowych (57%). Zdradza to chęć osiągnięcia wysokich wyników i stanu dobrej prosperity przy jednoczesnym zachowaniu po-recesyjnej ostrożności do inwestowania środków finansowych. Na dalszych miejscach uplasowały się kwalifikacje pracowników (46%) i ograniczenia dotyczące stałego zatrudnienia (25%).

Rys. 2: Z jakimi wyzwaniami wewnętrznymi zmagają się obecnie Państwa firma?

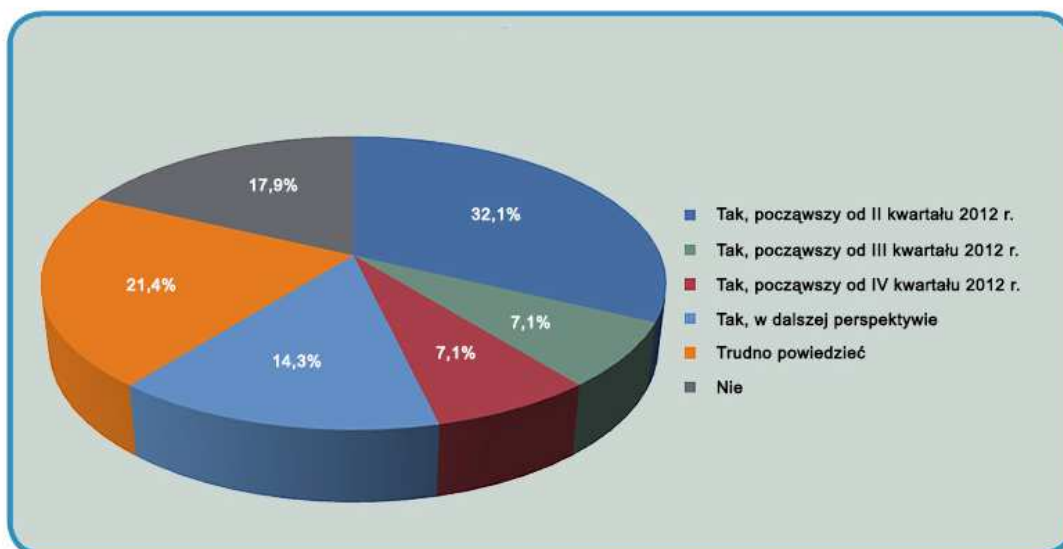


Źródło: ManpowerGroup

Plany rekrutacyjne i związane z nimi wyzwania

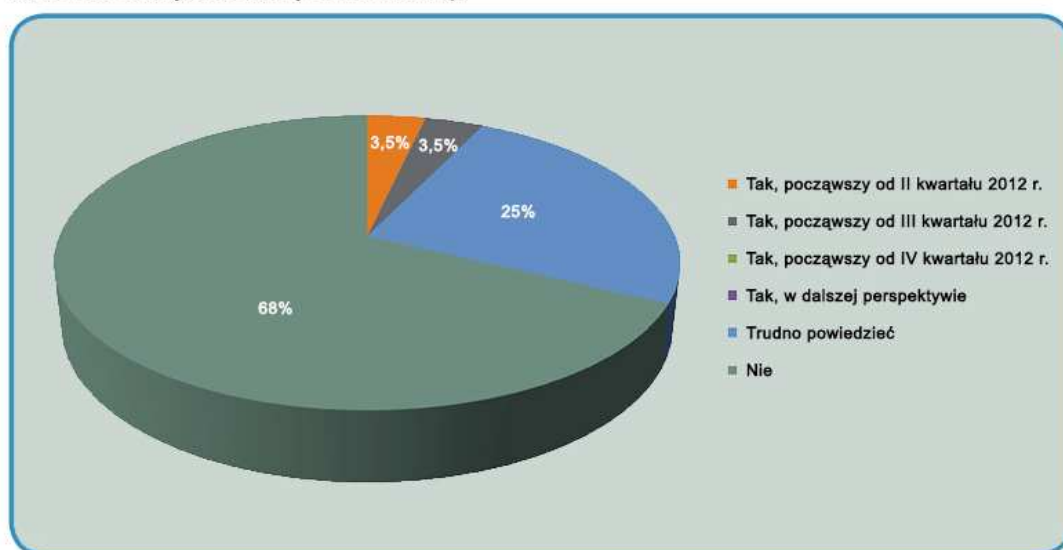
Ponad połowa przebadanych przedsiębiorstw zamierza zwiększyć zatrudnienie całkowite (60%) w poszczególnych kwartałach 2012 roku lub też w dalszej perspektywie. 22% badanych firm nie potrafiło zadeklarować planów rekrutacyjnych na najbliższą przyszłość, co może być jednak efektem oczekiwania na decyzje inwestycyjne klientów. Zmniejszenie liczby pracowników planuje jedynie 7% ankietowanych (Rys. 3a i 3b).

Rys. 3a: Czy Państwa firma planuje zwiększenie zatrudnienia całkowitego (zatrudnienie stałe i/lub elastyczne formy zatrudnienia)?



Źródło: ManpowerGroup

Rys. 3b: Czy Państwa firma planuje zmniejszenie zatrudnienia całkowitego (zatrudnienie stałe i/lub elastyczne formy zatrudnienia)?



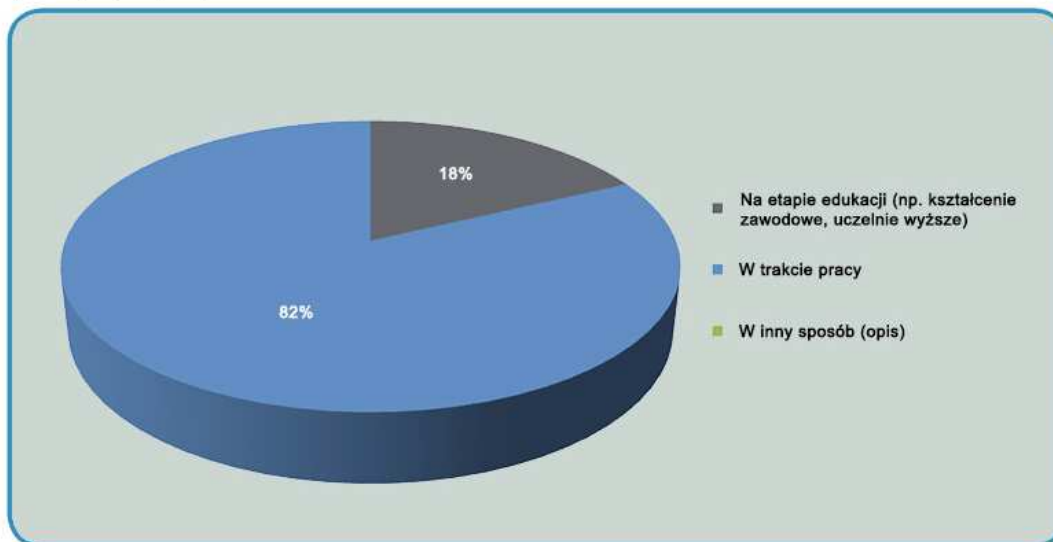
Źródło: ManpowerGroup

Przy dużym odsetku deklaracji wzrostu zatrudnienia, jednocześnie aż 75% badanych ma problemy z pozyskaniem kandydatów na istotne dla działalności firmy stanowiska. Dla większości firm branży BPO/SSC, które wzięły udział w badaniu, podstawową przyczynę odczuwanych problemów z rekrutacją pracowników stanowi brak dostępnych kandydatów z odpowiednimi kwalifikacjami na rynku pracy oraz brak doświadczenia. Pojawiły się też deklaracje mówiące o wysokich wymaganiach finansowych aplikujących kandydatów a także brak znajomości języków obcych.

Pośród najtrudniejszych do obsadzenia, respondenci podawali stanowiska IT, inżynierskie, specjalistyczne i kierownicze. Największym problemem wydaje się pozyskanie pracowników ze znajomością kilku języków obcych i jednocześnie określonych kompetencjach specjalistycznych. Rozwiązania tej sytuacji pracodawcy poszukują najczęściej we współpracy z agencjami zatrudnienia a także w migracji zawodowej pracowników. Zatrudnienie kandydatów z innych krajów do oddziałów w Polsce rozważa czterech na pięciu ankietowanych pracodawców (79%).

Kompetencje twarde kandydatów, w tym znajomość języków obcych, są czynnikiem niezwykle istotnym, jednak na uwagę zasługuje fakt, że zdecydowana większość badanych firm (82%) zadeklarowała, że kluczowe dla firmy kompetencje są nabywane przez pracowników w trakcie pracy (Rys. 4).

Rys. 4: W jaki sposób Państwa zdaniem kluczowe dla firmy kompetencje są nabywane przez przyszłych pracowników?



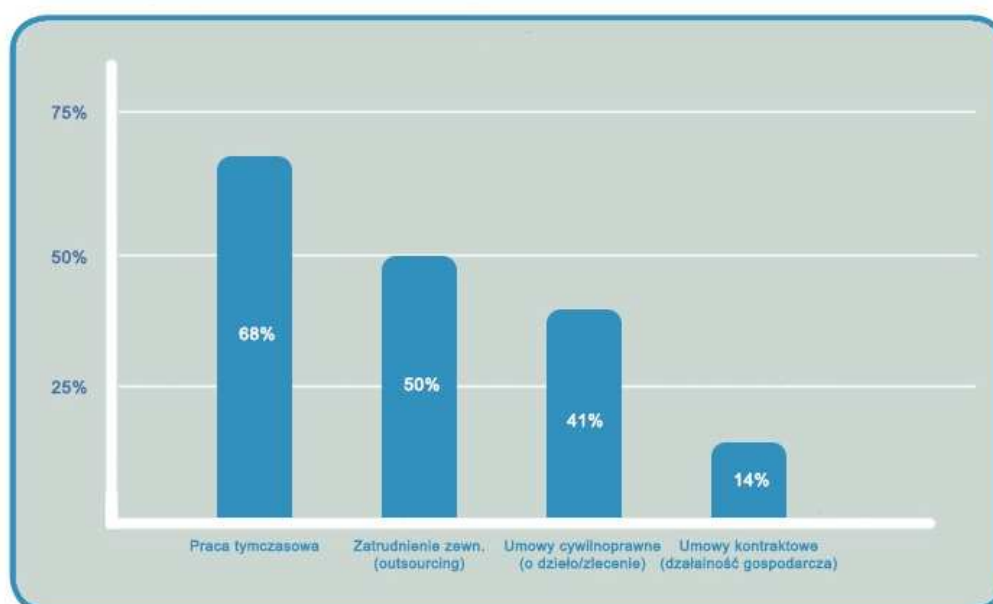
Źródło: ManpowerGroup

Wyzwaniem stojącym przed działami personalnymi jest również rotacja pracowników. Prawie 6 na 10 pracodawców (57%) zadeklarowało, że jest to dla nich odczuwalny problem. Jednak blisko 43% ankietowanych jest innego zdania. Zdecydowana większość pracodawców sektora BPO/SSC chce też znać poziom satysfakcji pracowników. Badanie przeprowadza 82% przebadanych przedsiębiorstw.

Popyt na elastyczne formy zatrudnienia

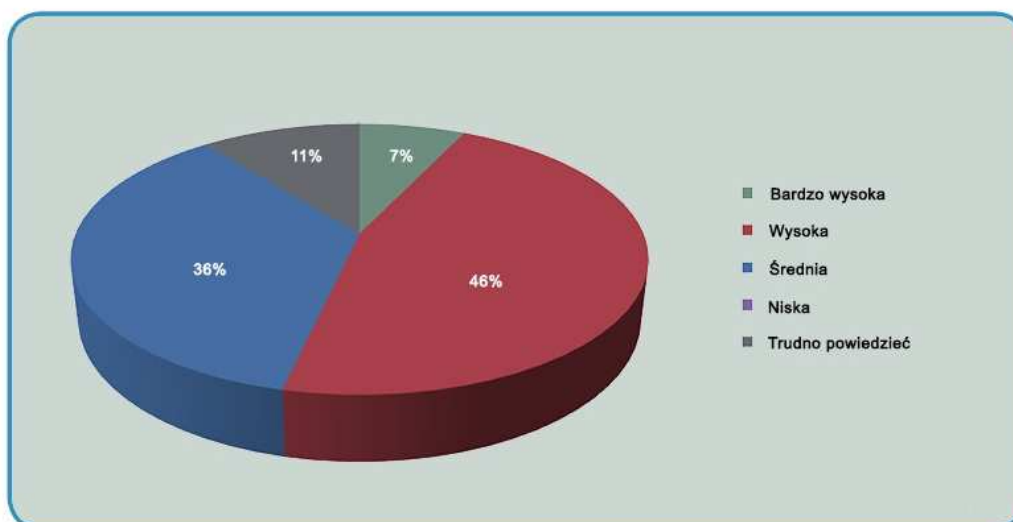
Oparty na redukcji kosztów model biznesowy, wielozmianowa praca oraz ciągła rotacja, z którą muszą zmagać się pracodawcy wpływają na rodzaj form zatrudnienia, z których korzystają przedsiębiorstwa sektora. Zdecydowana większość (79%) ankietowanych centrów BPO/SSC korzysta z elastycznych form zatrudnienia. Najczęściej stosowaną formą jest praca tymczasowa, z której korzysta 68% badanych centrów (Rys. 5). Zatrudnienie zewnętrzne stosuje połowa badanych (50%). Centra korzystają również z umów cywilnoprawnych (41%) oraz umów kontraktowych (14%).

Rys. 5: Z jakich elastycznych form zatrudnienia korzysta Państwa firma?



Źródło: ManpowerGroup

Rys. 6: Jak oceniają Państwo skuteczność stosowania elastycznych form zatrudnienia i ich przełożenie na biznes?



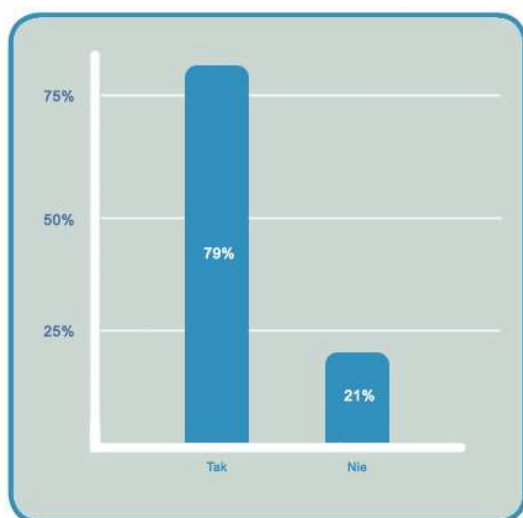
Źródło: ManpowerGroup

Badane firmy uważają elastyczne formy zatrudnienia za skuteczne rozwiązanie. Co istotne, ponad połowa ankietowanych wysoko oceniła skuteczność stosowania elastycznych form zatrudnienia oraz ich przełożenie na biznes (53%). Co trzecia ankietowana firma (36%) rozwiązanie ocenia za średnio skuteczne (Rys. 6).

Wynagrodzenia płacowe i pozapłacowe

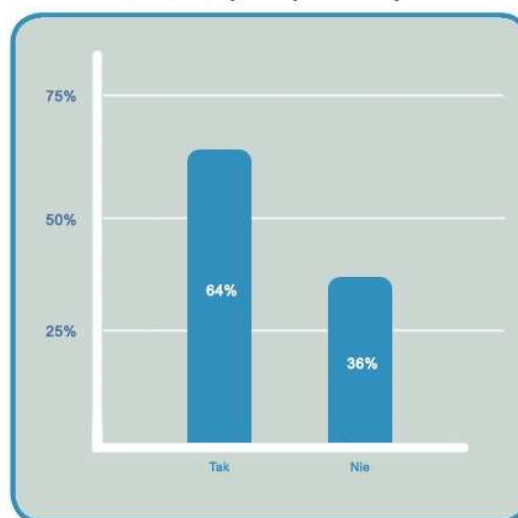
Badane firmy często wprowadzają podwyżki wynagrodzeń. Prawie 8 na 10 respondentów (79%) stwierdziło, że w ubiegłym roku w reprezentowanej przez nich firmie nastąpił wzrost pensji pracowników (Rys. 7). Ponad połowa badanych przedsiębiorstw (64%) planuje też dalszy wzrost płac (Rys. 8).

Rys. 7: Czy w 2011 r. nastąpił wzrost wynagrodzeń w Państwa firmie?



Źródło: ManpowerGroup

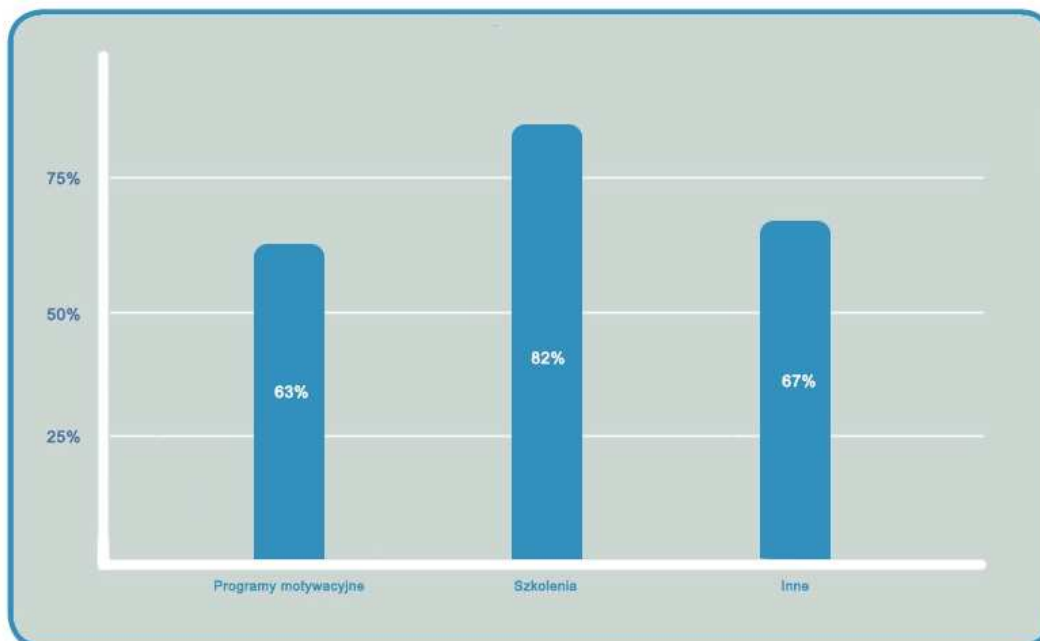
Rys. 8: Czy planowany jest wzrost wynagrodzeń w Państwa firmie w najbliższych miesiącach 2012 r.?



Źródło: ManpowerGroup

Wynagrodzenia pozapłacowe oferują prawie wszystkie badane firmy (96%). Większość stosuje kilka rodzajów dodatkowych benefitów. Najpopularniejszym są szkolenia, które wykorzystuje je 82% przebadanych firm. Dalej uplasowały się programy motywacyjne (63%). Prawie 67% ankietowanych stosuje również inne benefity dla pracowników (Rys. 9).

Rys.9: Jakie dodatkowe benefity oferuje pracownikom Państwa firma?



Źródło: ManpowerGroup

Wnioski z badania

Przeprowadzone przez ManpowerGroup badanie „Trendy HR w sektorze BPO/SSC” potwierdziło silną pozycję firm branży usług dla biznesu. Korzystna koniunktura uwidacznia się w deklarowanym przez sektor tworzeniu nowych etatów. Centra usług zatrudniają i będą zatrudniać – ponad połowa przebadanych pracodawców zadeklarowała zwiększenie zatrudnienia całkowitego zatrudnienia w poszczególnych kwartałach 2012 roku lub też w dalszej perspektywie.

Optymistyczne plany rekrutacyjne w sektorze BPO/SSC należy jednak interpretować dwojako. Z jednej strony deklarowany wzrost zatrudnienia wynika w dużej mierze z nowych inwestycji i ekspansji centrów outsourcingowych w kolejnych lokalizacjach, z drugiej jest to konieczność przeciwdziałania rotacji, z jaką zmagają się wielu pracodawców tej branży. Do rotacji pracowników przyczynia się charakter pracy w tym sektorze. Centra usług BPO/SSC, oferując z jednej strony outsourcing dla różnych działów, łączy jednocześnie wspólna specyfika działania. Wyłania się z niej obraz wysoce efektywnej pracy, która jednak z perspektywy konkretnego stanowiska jest ściśle wytyczonym odcinkiem większej całości. Wielu pracowników po pewnym czasie wykonywania takich powtarzalnych zadań, popada w rutynę, a ucieczki od niej szuka u kolejnego pracodawcy.

Tymczasem statystyczny pracownik centrów BPO/SSC to wykształcony trzydziestolatek, znający doskonale co najmniej jeden język obcy, często posiadający niezwykle cenne dla pracodawcy kwalifikacje i doświadczenie zawodowe.

Niezależnie od stosowanych bardzo powszechnie systemów motywacyjnych, specyfika branży BPO/SSC i charakter wykonywanej dla niej pracy, skazują poruszających się w niej pracodawców na problemy wynikające z, nawet zmniejszonej, rotacji pracowników. Zadanie zatrzymania talentów w strukturach firmy, jakie stoi przed działami personalnymi firm z sektora BPO/SSC wydaje się bardzo ambitnym wyzwaniem.

Dla trzech na czterech pracodawców sektora kolejnym dużym wyzwaniem jest pozyskanie kandydatów na istotne dla działalności firmy stanowiska - zwłaszcza pracowników ze znajomością kilku języków obcych i jednocześnie określonych kompetencjach specjalistycznych. Przyczyn deficytu odpowiednich pracowników upatruje się w małej podaży kandydatów z doświadczeniem oraz w trwającym na rynku pracy niedoborze talentów – zjawisku sygnalizowanym przez ManpowerGroup w kolejnych edycjach corocznego globalnego raportu „Niedobór talentów”, które przedstawia skalę i przyczyny problemów w pozyskiwaniu pracowników z odpowiednimi do pracy na danym stanowisku kwalifikacjami.³

Szybki rozwój centrów usług, niedobór talentów a także nastawiony na redukcję kosztów model biznesowy, powodują, że w branży BPO/SSC powszechnie stosowanym rozwiązaniem są elastyczne formy zatrudnienia. Ośmiu na dziesięciu ankietowanych pracodawców zadeklarowało ich stosowanie. Centra usług najczęściej korzystają z pracy tymczasowej, a także z zatrudnienia zewnętrznego. Ich skuteczność oraz przełożenie na biznes oceniane są bardzo wysoko. Współpraca z wyspecjalizowanymi agencjami zatrudnienia, prócz możliwości zastosowania elastycznych form zatrudnienia gwarantuje również wsparcie w rekrutacji na stanowiska tworzone bezpośrednio w firmach i bazy sprawdzonych kandydatów firm rekrutacyjnych a także wartościowe doradztwo połączone ze znajomością rynku.

Z przeprowadzonego przez ManpowerGroup badania „Trendy HR w sektorze BPO/SSC”, wyłania się obraz branży o silnej pozycji na rynku i dużym potencjale do rozwoju. Jednocześnie odpowiedzi pracodawców zdradzają istotne problemy, przed którymi stoi ten sektor, a którym musi sprostać, by nie stracić siły napędowej, jaką jest wysokiej jakości kadra pracownicza. W Erze Człowieka to kapitał ludzki jest kluczem do sukcesu firm.

³ 7. edycja badania „Niedobór talentów 2012” została przeprowadzona przez ManpowerGroup w pierwszym kwartale 2012 r. na grupie blisko 40 000 respondentów w 41 krajach, w tym 750 z Polski. Ankietowanymi były osoby odpowiedzialne za politykę personalną w małych, średnich i dużych firmach.

O ManpowerGroup w Polsce

ManpowerGroup, światowy lider innowacyjnych rozwiązań dla rynku pracy, od 2001 roku wspiera swoich klientów i kandydatów w Polsce. W Polsce ManpowerGroup posiada 45 agencji i jest obecny w 28 miastach w całym kraju. Organizacja oferuje unikalne usługi dla firm i kandydatów poprzez: ManpowerGroup™ Solutions, Manpower®, Experis™ oraz Right Management®. Usługi ManpowerGroup w Polsce obejmują pracę tymczasową, rekrutację stałą i badanie kompetencji pracowników, zatrudnienie zewnętrzne, outsourcing procesów, doradztwo personalne, zarządzanie karierą i outplacement.

ManpowerGroup dba o najwyższe standardy świadczonych usług. Firma jest członkiem-założycielem Polskiego Forum HR (wcześniej Związek Agencji Pracy Tymczasowej), którego priorytetem jest gwarancja jakości i etyki działania agencji zatrudnienia. ManpowerGroup współpracuje z organizacjami, które wpływają na rozwój biznesu: Polską Agencją Informacji i Inwestycji Zagranicznych, Związkiem Liderów Sektora Usług Biznesowych w Polsce (ABSL), Amerykańską Izbą Handlową i Francuską Izbą Przemysłowo-Handlową.

W Erze Człowieka, gdy potencjał ludzki staje się siłą napędową wzrostu gospodarczego a talent wyznacznikiem konkurencyjności firm, ManpowerGroup w Polsce i na świecie umożliwia owocną współpracę pomiędzy organizacjami i talentami, których one potrzebują aby wzmocnić swoją pozycję i zwiększyć potencjał pracowników. ManpowerGroup pomaga budować przewagę rynkową klientów i kandydatów, z którymi współpracuje, tworząc dla nich innowacyjne, efektywne rozwiązania, dzięki którym mogą oni osiągnąć więcej niż oczekiwali i odnieść sukces w zmieniającym się świecie pracy.

Więcej o ManpowerGroup w Polsce na stronie www.manpowergroup.pl.

O ManpowerGroup

ManpowerGroup™ (NYSE: MAN) jest światowym liderem innowacyjnych rozwiązań dla rynku pracy. Tworzymy i dostarczamy wysoce skuteczne rozwiązania, które pomagają klientom osiągać cele biznesowe i zwiększać konkurencyjność. Dzięki ponad 60-letniemu doświadczeniu ManpowerGroup – firma warta 22 miliardów dolarów – oferuje pracodawcom pełen wachlarz innowacyjnych rozwiązań, które podnoszą efektywność i pozwalają odnieść sukces w Erze Człowieka. Rozwiązania te są odpowiedzią na wszelkie potrzeby firm w obszarze talentów: od rekrutacji i badania kompetencji, poprzez szkolenia i zarządzanie karierą do zatrudnienia zewnętrznego, outsourcingu procesów i doradztwa personalnego.

ManpowerGroup posiada największą w branży sieć obejmującą prawie 3 800 biur w 82 krajach, dzięki której łączy globalną perspektywę z wiedzą o trendach na rynku pracy i zrozumieniem lokalnych uwarunkowań. Pozwala to każdego roku odpowiadać na potrzeby 400 000 klientów, w tym małych i średnich przedsiębiorstw ze wszystkich sektorów oraz największych światowych korporacji.

Rozumiejąc siłę ludzkiego potencjału i cele biznesowe firm ManpowerGroup skutecznie wspiera klientów i kandydatów, by osiągnęli więcej, niż wydawało się możliwe. Łącząc firmy z talentami ManpowerGroup prowadzi do rozwoju przedsiębiorstw, buduje sukces osobisty i wspiera równowagę społeczną. Te silne więzi umacniają i napędzają świat pracy. Innowacyjne rozwiązania ManpowerGroup dostarczane są przez ManpowerGroup™ Solutions, Manpower®, Experis™ oraz Right Management®.

Więcej o tym jak ManpowerGroup pomaga firmom odnieść sukces w Erze Człowieka na stronie <http://www.manpowergroup.com>.