

Srbija kao *outsourcing* destinacija – potencijal ili perspektiva ?



Kori Udovički

Direktor Centra za visoke ekonomske studije (**CEVES**)

Studija slučaja – Outsourcing (BPO) u Srbiji

□ Industrija modernih veština koja povezuje sa vrhunskim globalnim igračima.

□ Podugovaranje:

- Business
 - Process
 - Outsourcing
- } **BPO usluge**

□ Kontakt centri → + korisnički servis → +

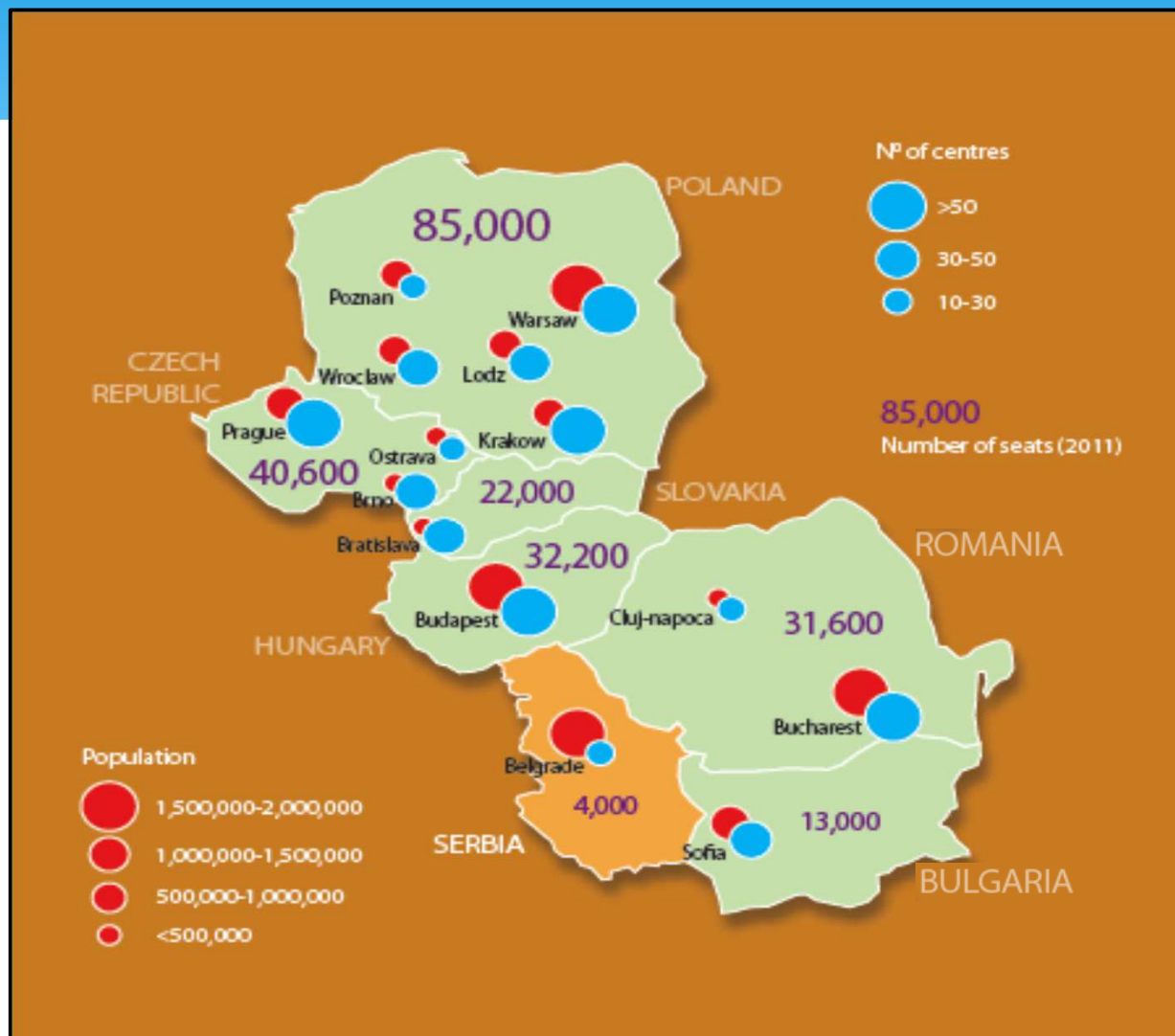
- Informacione
- Komunikacione
- Tehnološke

} **IKT usluge**



Studija slučaja šansi i prepreka u srpskom poslovnom okruženju

Može li Srbija da poraste na outsourcing mapi - 2014



Izvor: SIEPA, Close Competence Serbia

U 2013. odjeknuo je “dolazak” NCR-a

- ❑ Šta je privuklo NCR ?
- ❑ Može li se dolazak NCR-a pokazati kao „prelomni trenutak“ koji će pokrenuti „navalu“ drugih *outsourcera* ?
- ❑ Koliki je prostor za rast *outsourcinga* u Srbiji ?

NCR-ova priča

- Tehnološka kompanija za sigurne finansijske transakcije (bankomati, fiskalne kase, POS hardver, POS softver, kontrolni sistemi...)



- Globalni servisni provajder za mašine i softver za samoposluživanje (usluge maloprodaje, finansija, zdravstva, prehrane, putovanja, zabave, javni sektor);
- Pokriva 180 zemalja, zapošljava preko 26.000 ljudi.

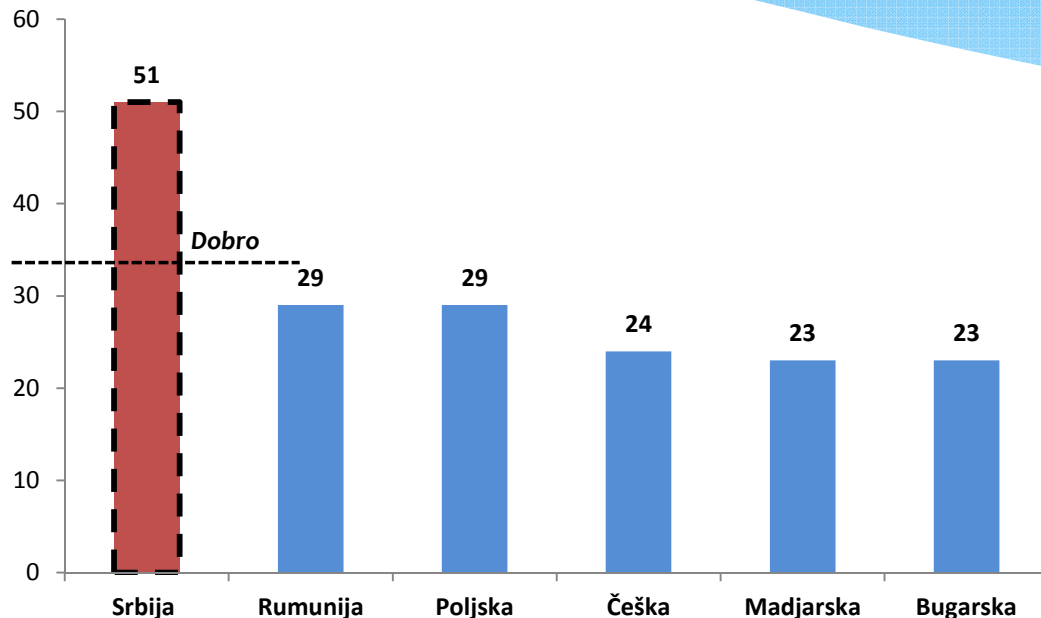
□ U Srbiji:

2011: Kontakt centar (≈ 200 zaposlenih) → **2013:** Centar izvrsnosti usluga (≈ 1.000 zaposlenih) → **2014** (2.000 zaposlenih ?)
Pokrivaju 12 jezika

Šta Srbija nudi? (1/4)

Poznavanje engleskog jezika

□ Procenat populacije koja govori engleski jezik



Izvor: SourcingLine, za Srbiju: Ipsos Strategic Marketing, maj 2010.

□ Index poslovnog engleskog – Business English Index (BEI), 2012:

1. Filipini (7.11)
2. Norveška (6.54)
3. Estonija (6.45)
- 4. Srbija (6.38)**
5. Slovenija (6.19)
-
-
-
18. Bugarska (5.23)
22. Poljska (5.07)
30. Rumunija (4.56)
46. Češka (4.11)
54. Mađarska (3.79)

□ Jaka strana je i treći jezik (nemački, španski, italijanski...)

Šta Srbija nudi? (2/4)

Troškovi rada

2. Bruto plate

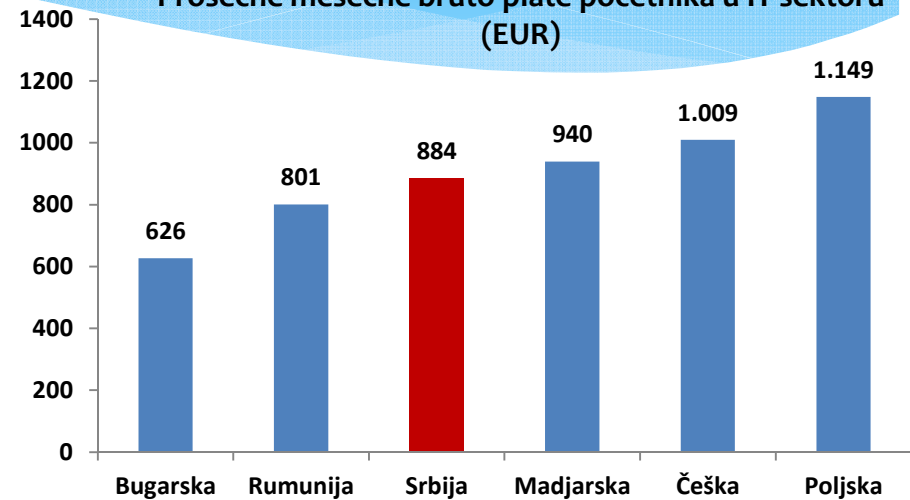
Prosečne mesečne bruto plate

Bugarska	397	EUR
Rumunija	466	EUR
Srbija	508	EUR
Mađarska	771	EUR
Slovačka	805	EUR
Poljska	846	EUR
Češka	999	EUR

Izvor: Vienna Institute for International Economic Studies, Country Expertise 2012

3. Bruto plate u sektoru IT

Prosečne mesečne bruto plate početnika u IT sektoru (EUR)



Izvor: Tholons, Top 50 Emerging Outsourcing Destinations 2009; Podatak za Srbiju: Mineco Computers

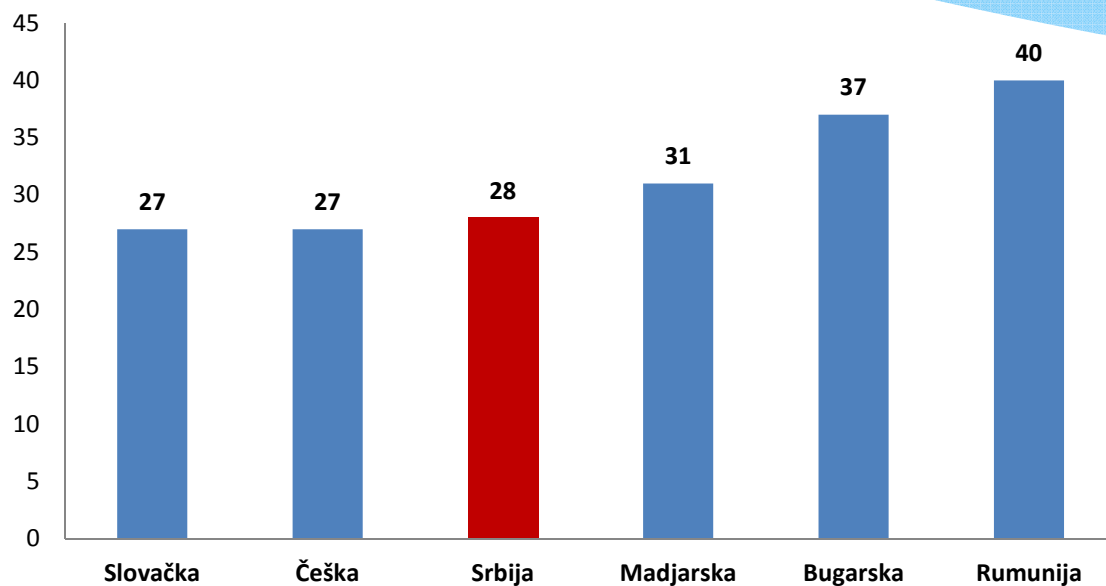
- OECD → poresko opterećenje zaposlenih u Srbiji je na nivou proseka EU (39%).

Nivo opterećenja zarade („poreski klin“) iznosi 38,5% na prosečnu bruto zaradu u Srbiji.

Šta Srbija nudi? (3/4)

Stabilnost (zadržavanje) radne snage

☐ Zaposleni u aktivnoj potrazi za novim poslom (%)

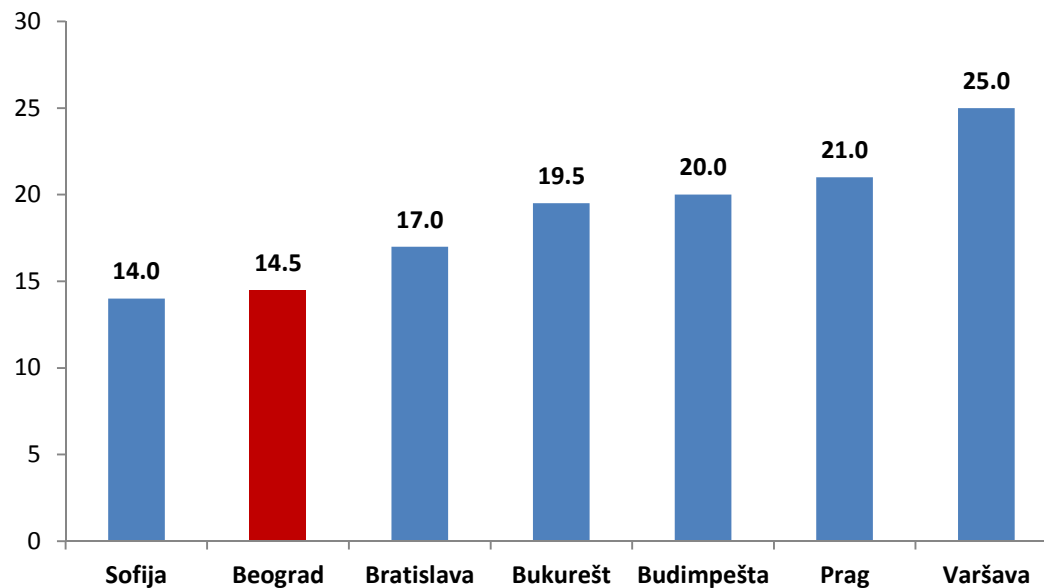


Izvor: GfK (Gesellschaft für Konsumforschung - Society for Consumer Research)
– Anкета, 2011

Šta Srbija nudi? (4/4)

Poslovni prostor

☐ Cene zakupa prvoklasnog prostora, 2010.
(EUR/m²)

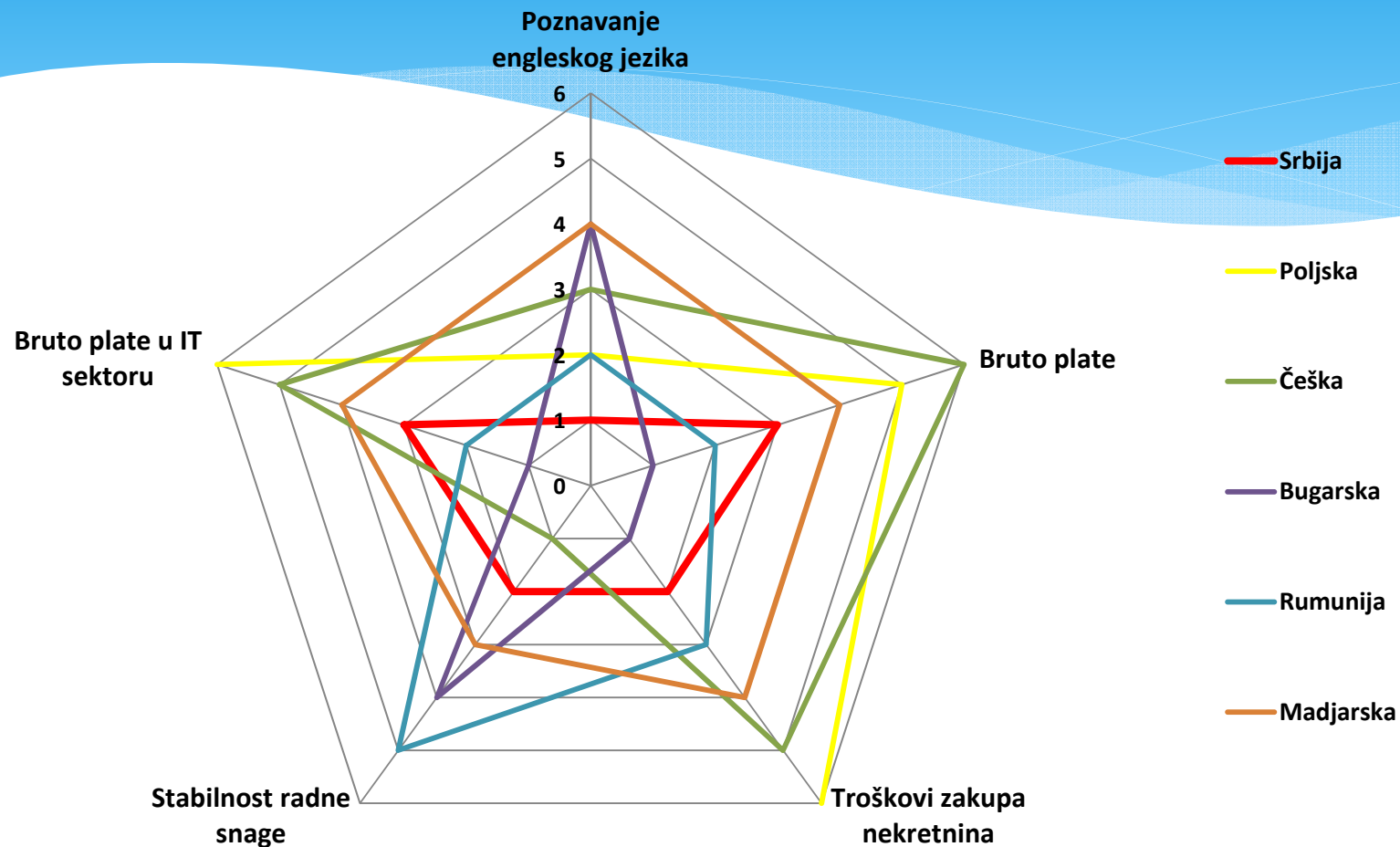


- Stopa raspoloživosti (vacancy rate) klase A i B nekretnina u Beogradu, T1 2013 ≈ 14%
- Prosečna cena zakupa prvoklasnih (klasa A) nekretnina u Beogradu, T1 2013 = 15 EUR/m²

Izvor: Commerzbank Corporates & Markets, Eurostat

- U 2013. godini cena skoro nepromenjena.

Šta Srbija nudi: rezime merljivih dimenzija



**Izabrane zemlje rangirane od 1-6 na osnovu 5 kategorija na koje je dat osvrt u prethodnoj analizi.*

Šta Srbija nudi: nemerljive dimenzije

Troškovi nisu najbitniji kriterijum

- ❑ NCR → seli poslove iz 30% jeftinije Azije, **jer:**

Kompleksne, inovativne, kreativne usluge zahtevaju

→ intenzivnu komunikaciju sa klijentima.

Intenzivna komunikacija zahteva →

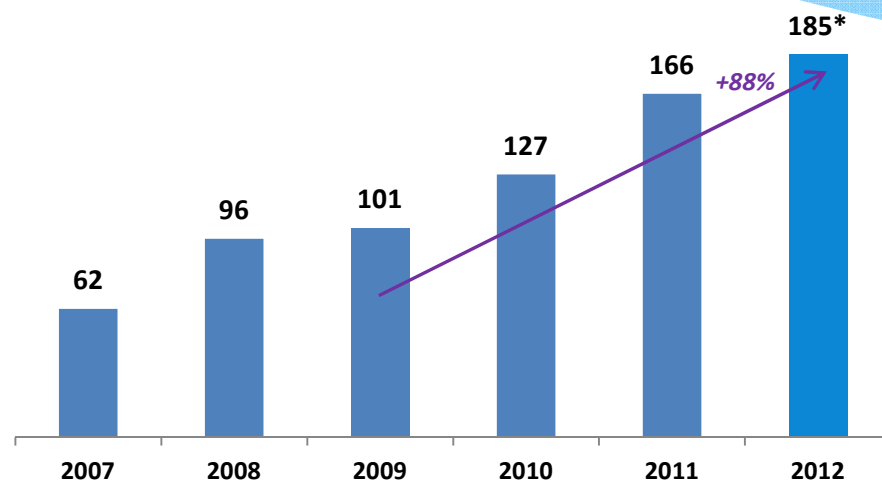
- bližu lokaciju
- sličnije kulturološke karakteristike
- bolje „meke“ veštine

- ❑ Srbija postaje veoma privlačna !

Šta Srbija nudi: nemerljive dimenzije

Ostrva izuzetnog kvaliteta

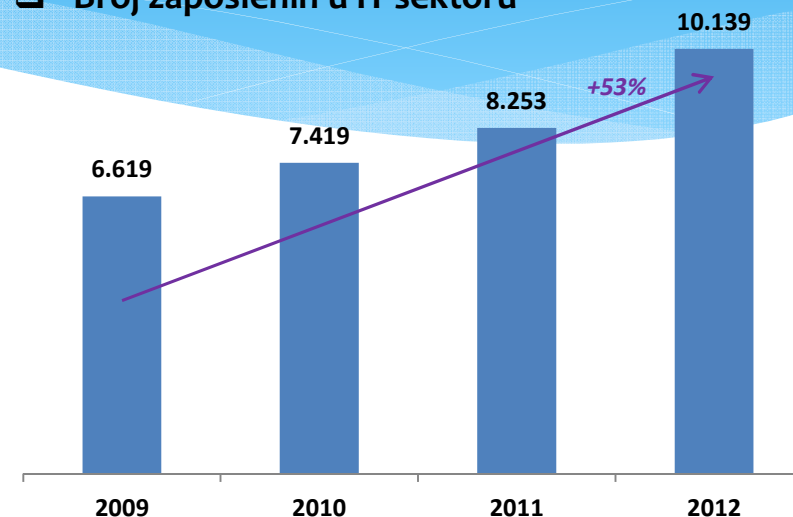
☐ Bum u srpskom IT-u vođen izvozom usluga



Izvor: Narodna banka Srbije, u EUR mln

*procena za 2012

☐ Broj zaposlenih u IT sektoru*



Izvor podataka: Agencija za privredne registre (APR)

*Delatnosti: računarsko programiranje, konsultantske delatnosi u oblasti IT, obrada podataka i hosting, upravljanje računarskom opremom, veb portali.

☐ Rast zaposlenih u oblasti *outsourcinga* IT usluga 2012/2011 → **22%**

Izvor: Mineco Computers

Šta Srbija nudi: nemerljive dimenzije

Kvalitet života

BEOGRAD



„Belgrade at night”



A nije ni danju loše ...

Ipak, za NCR subvencije su prelomile odluku !

❑ Subvencije mogu biti:

- Kompenzacija za troškove obuke radne snage;
- Kompenzacija za suboptimalni poslovni ambijent;
- Signal da se nadjača loš brend Srbije;
- Najčešće su bačene pare...

❑ Kada su subvencije opravdane?

→ Samo onda kada društvu (a ne samo subvencionisanom) donose veću korist od troška.

Tamna strana medalje

- ❑ Srbija je loš brend (NCR došao slučajno)
- ❑ WEF *Globalni Indeks Konkurentnosti*
 - GCI 2013: **95.** mesto, GCI 2014: **101.** mesto

World Bank *Ease of Doing Business*

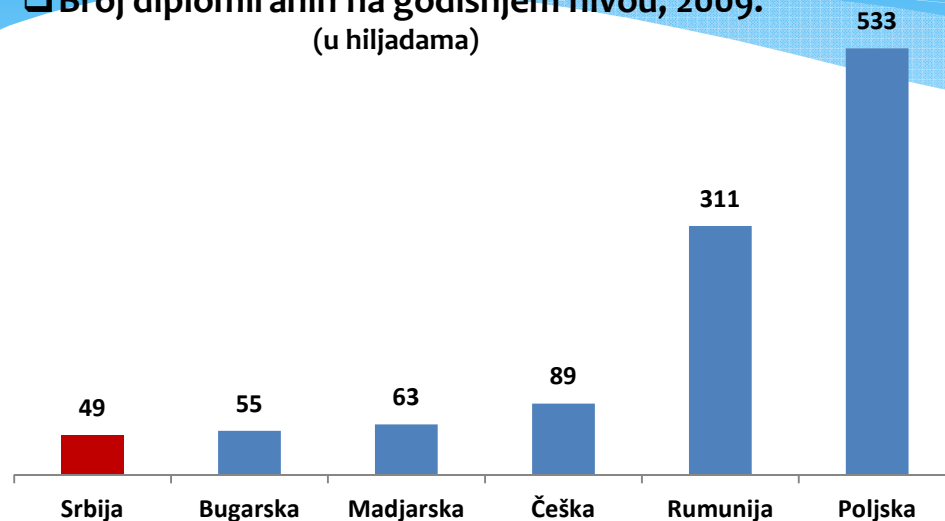
- DB 2013: **87.** mesto, DB 2014: **93.** mesto

➡ Nisu popravili brend !

- ❑ (Ne)pouzdanost partnera - države

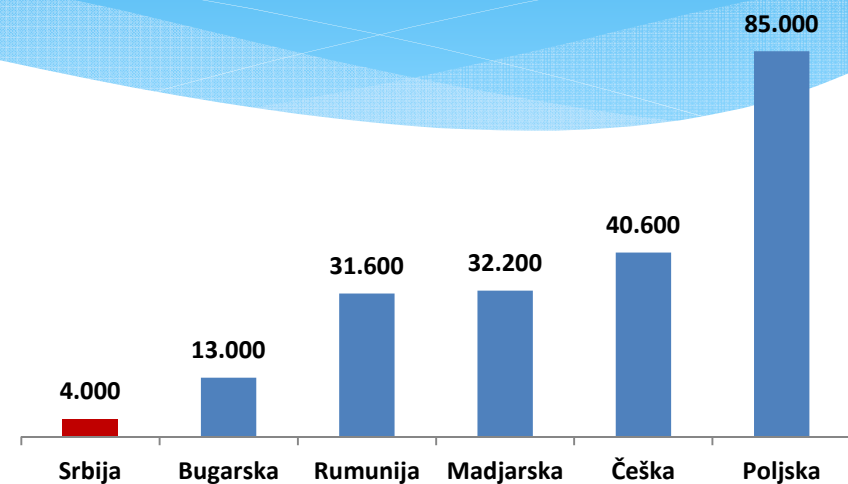
Prostor za rast -kolika je potencijalna radna snaga-

□ Broj diplomiranih na godišnjem nivou, 2009.
(u hiljadama)



Izvor: OECD Global Education Digest, 2009;
Za Srbiju: Republički Zavod za statistiku (RZS), 2009.

□ Procena zaposlenih u kontakt centrima (2011)



Izvor: SIEPA, Close Competence Serbia

- 100.000 visokokvalifikovanih nezaposlenih;
- Mišljenja o prostoru za rast se razlikuju;
- Nema dileme da rast zahteva ulaganja u obuke i dokvalifikaciju;
- Obrazovni sistem može/mora mnogo bolje !

NCR: prva lasta, ili usamljeni mohikanac ?

- ❑ Već prisutni veliki globalni servisni provajderi:
 - *NCR, SITEL, Firstdata, Euronet Worldwide, Ground Link, Telesign, Iron Mountain...*
- ❑ Najave (SIEPA): interesovanje još 4 globalna servisna provajdera (ima ih preko 100 u svetu!)

„Prelomni trenutak“: kad pobedimo loš brend !

- ❑ Subvencije NCR-u se mogu isplatiti:

„I have been nothing but impressed by Serbia - a hidden gem to the business world. I will be sure I share my very positive experience with many inside and outside of NCR.“

Jeff McCroskey, VP Services, NCR Europe

- ❑ Samo uz postojanost i strateški pristup države !



HVALA VAM NA PAŽNJI

office@ceves.org.rs