

# HOA SSC SURVEY

2013

## Bevezető

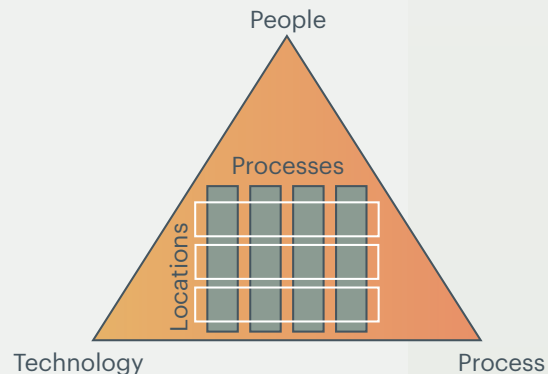
A szolgáltatóiparági piackutatást a Magyar Szolgáltatóipari és Outsourcing Szövetség (HOA) azzal a céllal készítette, hogy átfogó képet adhasson a magyar gazdaság egyik legdinamikusabban növekvő szektoráról. Tervei szerint ezt a benchmark alapjául szolgáló kutatást évenként megismételi, hogy az iparági résztvevőknek hiteles, összehasonlítási alapot nyújtson, valamint független tájékoztatást adjon a szektorba befektetni kívánóknak.

A kutatás a jelenleg Magyarországon működő összes szolgáltatóközpontot megcélozta, HOA tagságtól függetlenül. Az adatok online kérdőív formájában 2013 június és augusztus között kerültek összesítésre.

A kutás egyik fontos célja volt olyan mennyiségű és minőségű adatok begyűjtése, ami alapul szolgál az SSC iparág benchmarkjainak, trendjeinek felállításához.

## A metodológiáról:

A kutatás 3 kiemelt célja a *szolgáltatás-humán erőforrás-technológia* hármásának alapos vizsgálata.



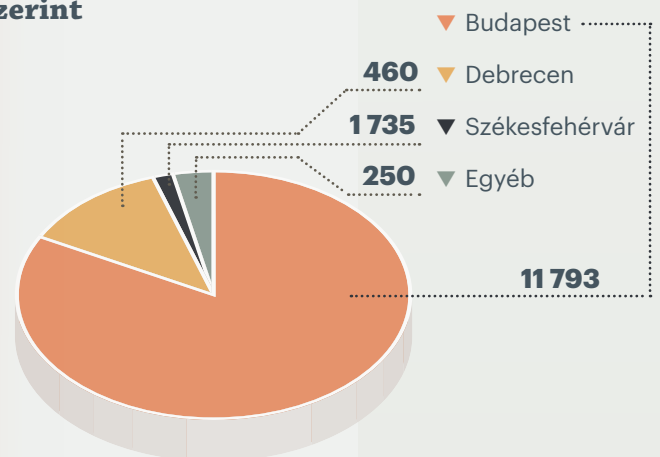
A vizsgálat kérdései 2 nagy csoportba oszthatóak: A kérdések egyik részénél a válaszadók a cégekre legjellemzőbb választ jelölték feleletválasztós módszerrel, míg a másik típusú kérdések direkt választ igényeltek a kitöltőktől. A piaci szereplők egyedi igényei, kérdései is megválaszolásra kerültek úgy, hogy a felvetett témák összhangban vannak az SSC iparág jellemzőivel. A kutatásban résztvevő cégek számára hozzáférést biztosítunk az online benchmarking felületre, ahol a saját adataikat összevethetik az iparági eredményekkel.

## 1. A kutatás általános eredményei

7 iparág képviselésében 24 nagy magyar outsourcing vállalkozás töltötte ki a kérdőívet. A legtöbben a Szolgáltatás, Ipari termelés és Telekom területen működnek.

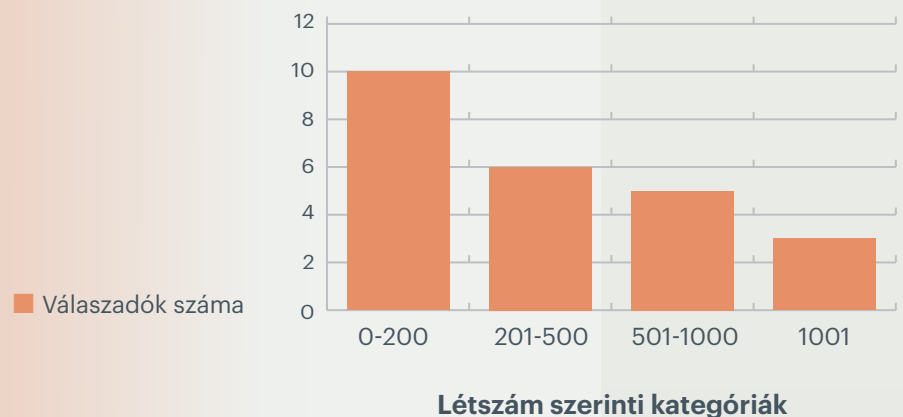
A válaszadók több mint 14 ezer embert alkalmaznak 7 nagyvárosban. A résztvevő cégek a Magyar SSC piac több mint felét reprezentálják. A legutóbbi mérések szerint a hazai SSC piac nagysága 25 ezer főre tehető. Földrajzi összehasonlítás alapján megállapítható, hogy a szolgáltatóközpontokban dolgozók 83%-a a fővárosban dolgozik. Debrecen, Székesfehérvár a foglalkoztatottak számát tekintve jelentős munkaadó.

### Foglalkoztatottak száma földrajzi elhelyezkedés szerint



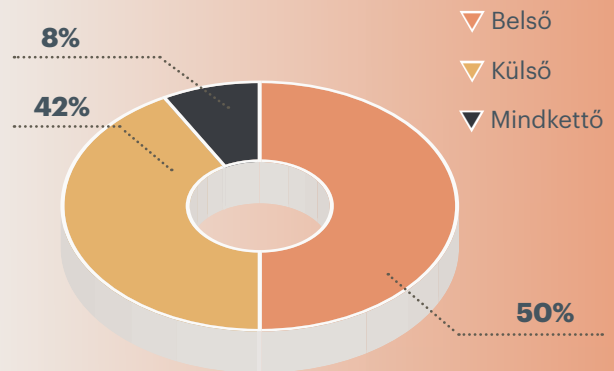
A válaszadók átlagosan 600 főt alkalmaznak, amiből arra következtethetünk, hogy a nagyobb méretű SSC-k túlreprezentáltak a felmérés során.

### Válaszadók száma



## Ügyfelek megoszlása

A szolgáltatóközpontok fele csak saját cégen/cégcsoporton belül, míg 40%-uk csak harmadik félnek nyújt szolgálatást. Mintegy 10% jelezte, hogy mind saját, mind külső ügyfeleknek is szolgált.

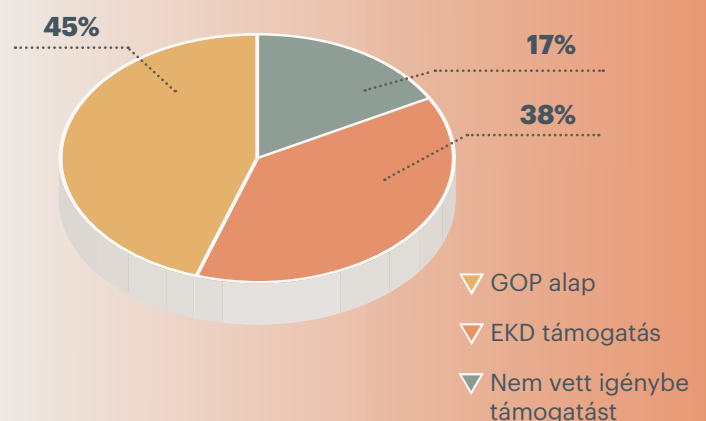


A nemzetközi vállalatok kiszervezett szolgáltatóközpontjaikat független jogi szervezetként hozzák létre. A válaszadók 70%-a jelezte, hogy ilyen keretek között működik. Meg kell jegyezni, hogy a magyar SSC-k többsége csak a kiszervezéskor meghatározott működési területen dolgozik.

Tipikus működési forma a költségalapú kiszervezési modell, a válaszadók 83%-a ilyen elvek alapján szolgált. Tekintettel arra, hogy a működő SSC-k 50%-a külső partnereknek szolgált, megállapítható, hogy a magyar SSC piac ugyan exportra termel, de jövedelme az anyavállalattól keletkezik a már említett költségalapú kiszervezés modell miatt.

## Igényt támogatások

Az igénybevehető támogatások tekintetében a válaszadók 54%-a élt valamilyen támogatási lehetőséggel, ami jellemzően vagy a Magyar Államtól, vagy valamilyen EU forrásokból hívható le. Tekintettel arra, hogy a válaszok többsége a nagyvállalatoktól érkezett, feltételezhető, hogy az iparág egészét tekintve a támogatások igénybevétele intenzitása 50% alatti.



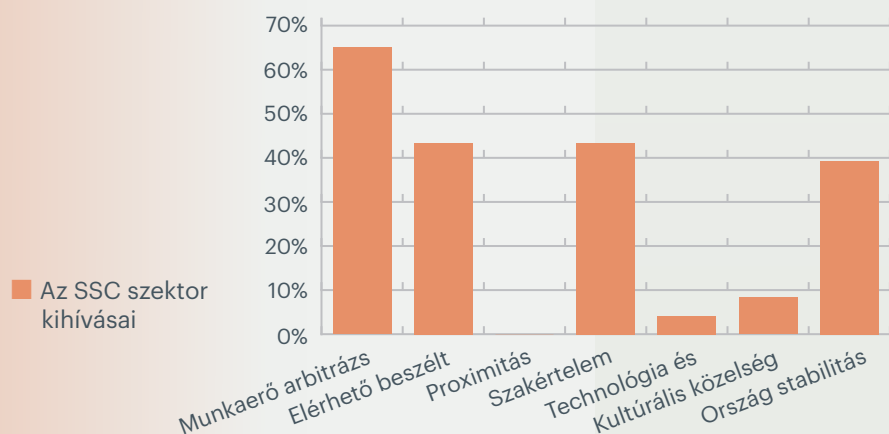
## Beszállítók alakulása

A magyarországi SSC-k 42%-a működéséhez egyáltalán nem vesz igénybe hazai alvállalkozót vagy beszállítót. Amennyiben mégis, akkor a HR, pénzügyi és IT szolgáltatások igénybevétele a leggyakoribb.



A kutatás kitért az ország versenyképességének vizsgálatára is. A válaszadók megnevezték a szerintük legnagyobb kockázatokat, amiket gyakoriságuk sorrendjében közlünk: munkaerő arbitrázs, elérhető beszélt nyelvek száma, szakértelem, országhelyzet. Tekintettel arra, hogy az SSC-k szolgáltatásaikat offshore nyújtják, jelentős, a válaszadók 38%-a tart az országhelyzettől.

## Az SSC szektor kihívásai



## Milyen gyakorisággal említették

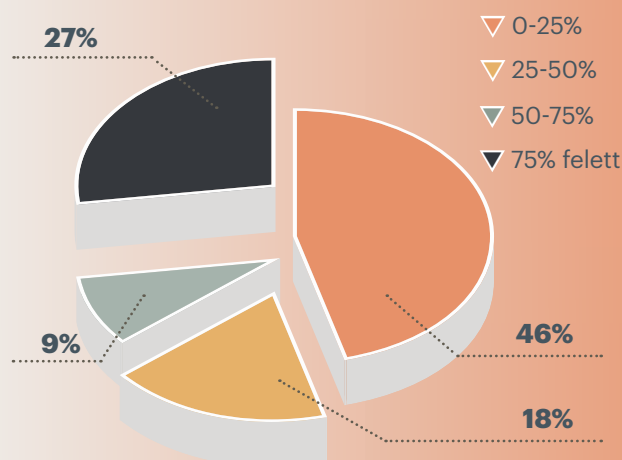
Az SSC piacon az IT szektor a meghatározó munkaadó, a felkínált pozíciók 27%-a IT területen van. Az SSC iparágban dolgozók 25%-a pénzügyi és controlling területen tevékenykedik. A harmadik legnagyobb foglalkoztató az ügyfélszolgálat (Customer care), 16%, míg a 4. helyen a HR szolgáltatások található, 5%-foglalkoztatott aránnyal.

## 2. Benchmarkok az SSC szektorban

### Elektronikusan kibocsátott számlák aránya

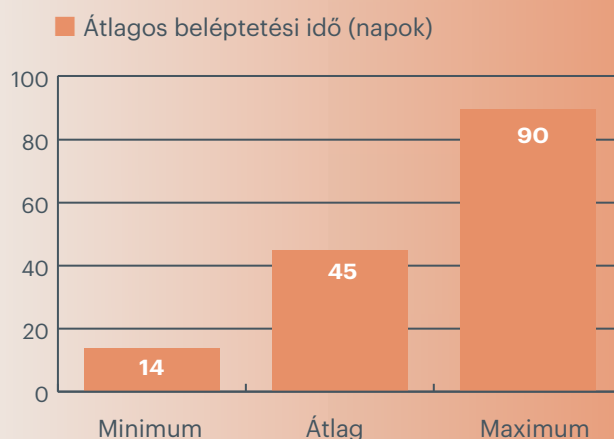
#### Pénzügy és kontrolling

A számlák mintegy 40%-a elektronikusan kerül kiállításra. A beszerzések közel 67%-a megrendelési folyamaton keresztül történik, ezen beszerzéseknél a megrendelések, szállítások és számlázások teljes egyezősége 50%. A beszerzéseknél a szállítói fizetési határidők 90%-ban követik az adott cég központilag megállapított hivatalos fizetési határidő struktúráját. A résztvevő cégek 77%-a egységes számlatükröt használ.



### Átlagos beléptetési idő (napok)

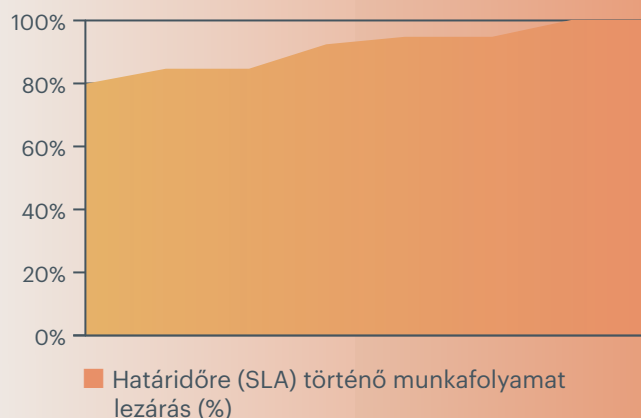
Átlagosan 45 naptári nap szükséges egy új munkatárs felkutatásához és beléptetéséhez. A kutatás eredménye szerint a szolgáltatóközpontok nagy figyelemet fordítanak az oktatásra, évente átlagosan 8.5 napot biztosítanak alkalmazottjaiknak továbbképzésre, tanulásra. A többség, a megkérdezettek 70%-a használ valamilyen elektronikus platformot e-learning kurzusaihoz.



### Határidőre (SLA) történő munkafolyamat lezárás (%)

#### Ügyfélkapcsolatok

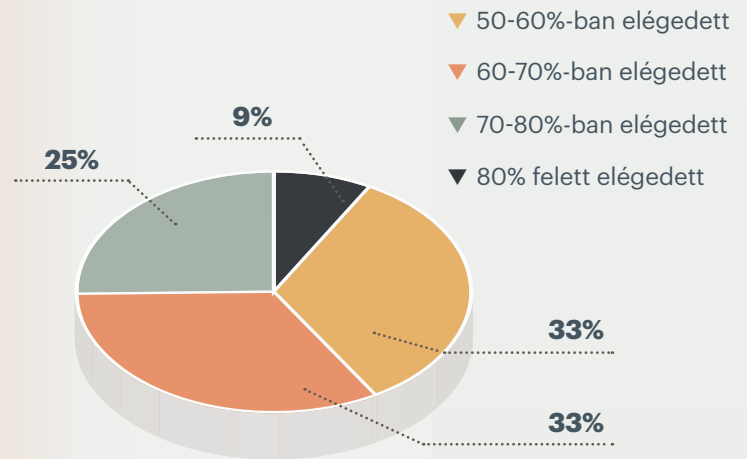
Egy munkatárs átlagban 415 hibajegyet kezel havonta. Az ügyfélszolgálati szegmensben tevékenykedő SSC-k harmada egész nap elérhető, 7/24-ben dolgozik, míg a többi a megszokott üzleti órák munkarendje szerint szolgáltat.



## Elkötelezettségi mutató

### Emberi erőforrás

Az éves természetes lemorzsolódás számadatai javuló tendenciát mutatnak. A céget elhagyók átlaga 13% évente. Az SSC-k 95%-a kínál dolgozóinak valamilyen karrierfejlesztési program lehetőséget, és ugyancsak 95%-uk végeztet dolgozói elégedettség felméréseket, ez utóbbit 71%-os elkötelezettségi mutatóval.

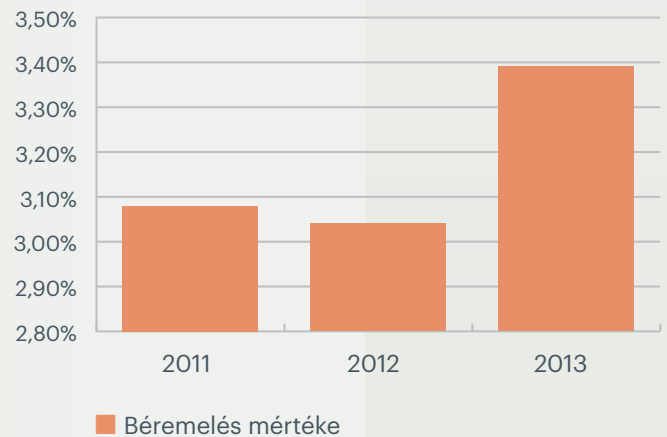


A szolgáltatóközpontokban foglalkoztatottak többsége magyar, mindössze 9%-uk külföldi. Az alkalmazottak elsőrő többsége rendelkezik diplomával vagy felsőfokú végzettséggel. Az SSC ipar a legnagyobb munkáltató az állami szféra mellett, több mint 20 ezer munkahelyet biztosítva.

A szolgáltatóközpontok 85%-a tart szakmai képzéseket és hozzájárul dolgozói tudásának bővüléséhez. A szakszervezetek száma elenyésző, az SSC-k alig 10%-ban van működő szakszervezet.

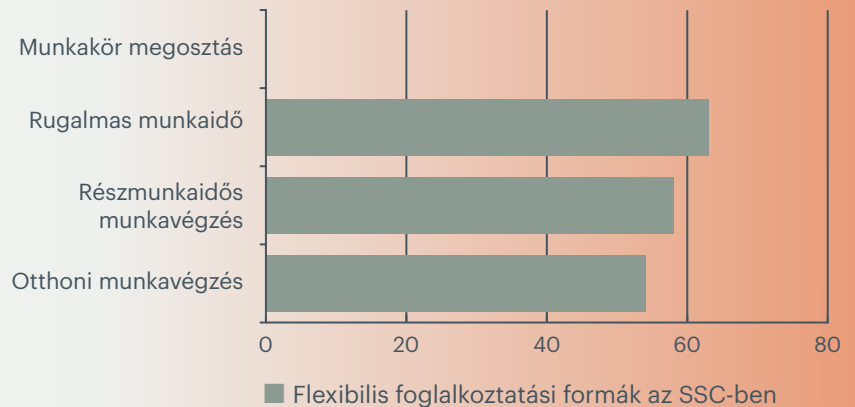
## Béremelés mértéke

Az elmúlt három évben az SSC szektorban az éves béremelés mértéke átlagosan 3% körül alakult. A fizetésemelések mértéke 2011-ben 3,1%, 2012-ben 3%, míg 2013-ban 3,4% volt.



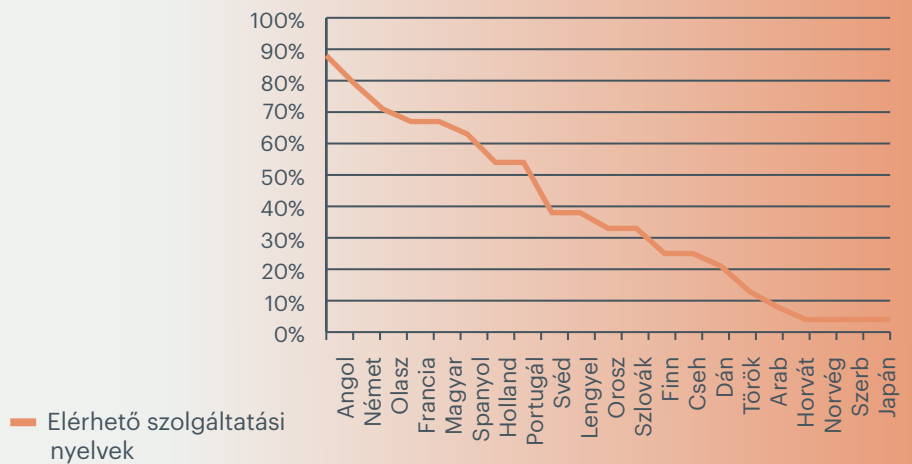
## Flexibilis foglalkoztatási formák az SSC-ben

A flexibilis foglalkoztatási formák meglepően kedveltek és elterjedtek az SSC-k körében. A vállalatok 63%-a ajánl rugalmas munkaidőt, 58%-nál részmunkaidős lehetőség is elérhető, a válaszadók 54% az otthonról történő munkavégzést is lehetővé teszi dolgozói számára.



A magyarországi szolgáltatóközpontokból 23 idegen nyelven érhető el szolgáltatás. A leggyakrabban az angol, német, olasz, francia, spanyol dán, portugál nyelveket keresik az ügyfelek.

## Elérhető szolgáltatási nyelvek



Az iparág növekedési potenciálját is mérte a kutatás. A prognosztizálható növekedés 16% az elkövetkező két évben, ami 2300 új munkahely megjelenését vetíti elő a piacon. A számítás a meglévő SSC-k adataival kalkulál, nem számol új SSC belépővel. Az egyik válaszadó 500 munkaerő felvételét tervezi a következő 2 évben.

## A HOA-ról:

A Szövetség küldetése az ország gazdasági fejlődésének elősegítése az üzleti szolgáltató szektor támogatásával, a szervezeti innováció kínálta hatékonyság növelő lehetőségek, különös tekintettel az outsourcing elterjesztésével.

A HOA nyílt, független, szakmai szervezet. Közös szervező elve az állami és gazdasági szféra szereplőinek nyújtott szolgáltatási tevékenységekben való részvétel.

[www.hoa.hu](http://www.hoa.hu)

### **Magyar Szolgáltatóipari és Outsourcing Szövetség**

1061 Budapest, Andrásy út 17.

Tel.: +36 (1) 205 3317

E-mail: [info@hoa.hu](mailto:info@hoa.hu)

#### **Copyright HOA, 2013**

*A jelen dokumentum szerzői jogi oltalom alatt áll. A dokumentum egészének vagy bármely részének magáncélú, nem kereskedelmi jellegű felhasználása a forrás megjelölésével díjmentesen engedélyezett. Minden más felhasználáshoz a szerzői jog jogosultjának, a HOA-nak az előzetes írásbeli engedélye szükséges.*

