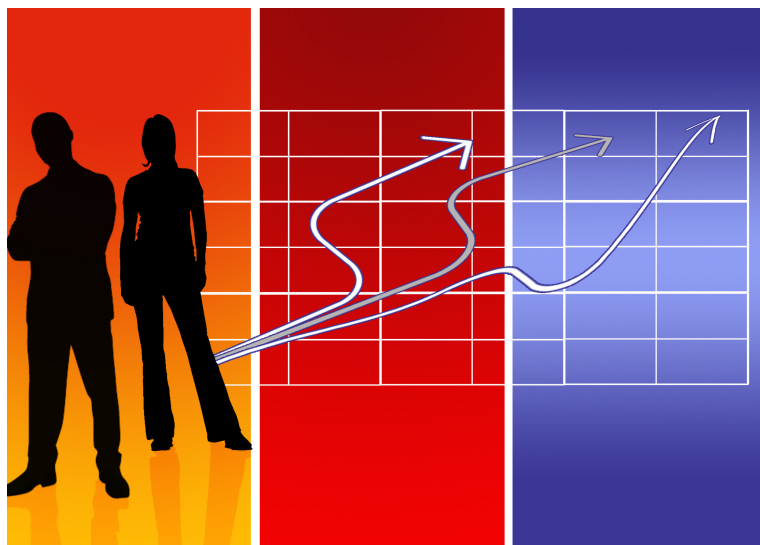


Piata locala de outsourcing a ajuns, în 2019, la aproximativ 800 de milioane de euro



Piata locala de Business Process Outsourcing (BPO) a ajuns, în 2019, la o valoare de circa 800 de milioane de euro, în creștere cu 8% comparativ cu 2018, conform estimarilor Computer Generated Solutions (CGS) România.

"Piata românească de outsourcing a avut, și în 2019, o creștere substanțială, fiind unul dintre sectoarele cu o evoluție pozitivă raportată de la an la an, încă de la începutul dezvoltării sale pe plan local. Acest lucru a fost determinat de interesul pe care companiile străine îl au față de externalizarea serviciilor pe piața autohtonă datorită potențialului uman și tehnologic ridicat oferit de România", a declarat Vladimir Sterescu, country manager CGS România, conform unui comunicat remis AGERPRES.

Potrivit acestuia, în perioada în care fenomenul de outsourcing lua amploare la nivel global, respectiv în intervalul 1980-1990, acesta reprezenta în primul rând un model prin care companiile mari urmăreau să își scadă costurile. Astăzi, însă, lucrurile s-au schimbat, iar externalizarea proceselor de business este un mod de a eficientiza business-ul.

"Dacă în urmă cu 15 ani România nu exista pe harta internațională a outsourcing-ului, iar acum 5 ani se regăsea încă pe lista celor mai ieftine țări în ceea ce privește externalizarea proceselor de business, astăzi lucrurile arată diferit. Astfel, piața locală este preferată de către companiile multinaționale, mai ales datorită nivelului crescut de educație al angajaților din industrie și posibilității acestora de a susține proiecte complexe", a mai afirmat Vladimir Sterescu.

Externalizarea unor linii specifice de business din cadrul organizației este o activitate curentă pentru companii din sectoare diferite precum: telecomunicații, IT, utilități, financiar-bancar, asigurări, farmaceutic etc. Beneficiile principale ale firmelor care își subcontractează anumite activități sunt reducerile de costuri, centralizarea, standardizarea și eficientizarea proceselor de business.

Recurgând la outsourcing, o firmă are asigurat personalul specializat atât la nivel de execuție, cât și la nivel de coordonare, beneficiind de flexibilitate în ceea ce privește resursele umane, întrucât astfel, pot fi ușor susținute operațiunile care au cereri sezoniere sau ciclice și, de asemenea, pot fi alocate resurse suplimentare în funcție de nevoi.

"Prin utilizarea unor servicii de outsourcing, performantele de vânzări pot fi mult mai bine controlate și se asigură continuitate. De exemplu, dacă o firmă deține intern o echipă de vânzări pe care dorește să o dezvolte, managerul are varianta de recrutare noi angajați ce urmează să fie instruiți, urmând o curbă de învățare. O altă variantă este însă și externalizarea proceselor către un contact center, având un contract cu criterii de performanță foarte clare, pe care furnizorul se obligă să le respecte", a mai adăugat reprezentantul CGS.

Potrivit estimărilor CGS România, în acest moment, pe piața locală, cel mai mare volum de proiecte provine de la companii din industria de telecomunicații și IT&C, mai ales din SUA. Raportat la zonele geografice din România în care este concentrată piața de BPO, București se află, de departe, pe primul loc, urmat de Brașov, Cluj Napoca, Iași și Sibiu.

Datele companiei arată că, în acest moment, pe piața locală de business process outsourcing activează aproximativ 25.000 de angajați, număr aflat în continuă creștere de la an la an. Astfel, doar în 2019, CGS România estimează că au fost realizate circa 2.000 - 2.500 de recrutări în segmentul BPO.

"În acest moment, un angajat din sectorul de outsourcing are un salariu mediu net de circa 2.800 de lei, la acesta adăugându-se și o serie de beneficii precum bonuri de masă sau asigurări de sănătate, cât și un mediu de lucru modern", a afirmat reprezentantul companiei.

Raportat la retenția personalului din industrie - o provocare în ultimii ani, Vladimir Sterescu a afirmat că 2019 adus și o scădere a fluctuației cu mult sub media altor țări cu tradiție în outsourcing. Astfel, în acest moment, în România rata de rotație a personalului este de circa 35% pe an, în timp ce în țări precum SUA, Filipine sau India ajunge la procente cuprinse între 80% și chiar 110%.

Sterescu estimează că segmentul Business Process Outsourcing va cunoaște și în 2020 o nouă creștere atât în ceea ce privește valoarea, cât și volumul proiectelor realizate la nivel local. Astfel, pentru anul 2020, este estimat un avans de aproape 10% a valorii pieței de profil.

Compania americană CGS (Computer Generated Solutions) este unul dintre cei mai importanți furnizori de soluții de business process outsourcing din lume, prezenta încă din anul 2006 pe piața din România. Compania furnizează, pe plan local, servicii în 18 limbi străine, având 7 centre de suport în București, Brașov, Sibiu, Târgu-Jiu, Miercurea-Ciuc, Constanța și Galați.