ANTAL INTERNATIONAL
SSC/BPO

grudzień 2012

www.antal.pl

Obraz specjalistów i menedżerów sektora SSC/BPO w Polsce

Badanie Antal International

Patronat:

Invest in Poland
POLSKA AGENCJA INFORMACJI I INWESTYCJI ZAGRANICZNYCH S.A.

ASPIRE

Wstęp

Badanie Antal International „Obraz specjalistów i menedżerów sektora SSC/BPO w Polsce” pod patronatem Polskiej Agencji Inwestycji i ASPIRE ma za zadanie dostarczenie informacji o profesjonalistach pracujących w jednym z najbardziej dynamicznie rozwijających się sektorów w Polsce i umożliwienie pracodawcom stworzenia lepszych warunków do rozwoju kariery w tym obszarze.

Podczas spowolnienia gospodarczego w zachodnich krajach, firmy jeszcze częściej decydują się na przenoszenie centrów usług wspólnych do Polski, ze względu na niższe koszty. Dodatkowo duża liczba wykwalifikowanych specjalistów na naszym rynku sprawia, że powstają ośrodki świadczące coraz bardziej zaawansowane usługi, np. controlling. Nowością na polskim rynku są centra payrollowe. Jednak w przypadku sektora SSC/BPO zdecydowanie możemy mówić o rynku kandydata - co stawia przed pracodawcami wyzwanie pozyskania najlepszych pracowników. Mamy nadzieję, że wiedza płynąca z wniosków z badania o wspomoże organizacje we wdrażaniu najlepszych praktyk umożliwiających ich rozwój. W imieniu zespołu Antal SSC/BPO życzę ciekawej lektury.

Daria Stefańska

menedżer Antal SSC/BPO

O Antal International

Antal International jest międzynarodową firmą executive recruitment posiadającą 110 oddziałów w 35 państwach w Europie, Azji, Afryce i obu Amerykach. Firma powstała w 1993 roku i jako jedna z pierwszych w branży rekrutacyjnej wprowadziła podział zespołów na specjalizacje. Konsultanci koncentrują się na wąskich sektorach i dyscyplinach, co czyni ich ekspertami w swoich dziedzinach. Więcej informacji na **www.antal.com.**

Spis treści

1. Metodologia 4

2. Wiedza – wykształcenie, znajomość języków obcych i programów 6

2.1. Wykształcenie specjalistów i menedżerów sektora SSC/BPO 6

2.1. Znajomość języków obcych wśród specjalistów i menedżerów sektora SSC/BPO 6

2.2. Na jakich programach pracuje najwięcej specjalistów i menedżerów sektora SSC/BPO? . 7

3. Specjaliści i menedżerowie sektora SSC/BPO w miejscu pracy 9

3.1. Rodzaj centrum 9

3.2. Rozwój kariery w przyszłości 9

3.3 Chęć pozostania w organizacji 10

3.3. Oferowane warunki pracy 10

3.4. Oferowane benefity 12

3.1. Wynagrodzenia 12

4. Gotowość specjalistów i menedżerów SSC/BPO do relokacji 14

4.1. Czy dla atrakcyjnej oferty pracy specjaliści i menedżerowie zdecydowaliby się na relokację? 14

4.2. Które miasta w Polsce są najbardziej atrakcyjne pod kątem relokacji? 14

5. Podsumowanie 15

1. Metodologia

Badanie Antal International **Obraz specjalistów i menedżerów sektora SSC/BPO w Polsce** przeprowadzone było metodą CAWI i CATI w terminie 22.10-05.12.2012. W badaniu udział wzięło 476 respondentów. 54% badanych nie przekroczyło 30 roku życia. Badanie było anonimowe.

Kwestionariusz:

1. Jakie zna Pan / Pani języki obce przynajmniej na poziomie B2?
j. angielski • j. duński • j. fiński • j. francuski • j. hiszpański • j. holenderski • j. niemiecki • j. norweski • j. portugalski • j. rosyjski • j. szwedzki • j. włoski • Inne:

2. Jakich języków obcych używa Pan / Pani w codziennej pracy?
j. angielski • j. duński • j. fiński • j. francuski • j. hiszpański • j. holenderski • j. niemiecki • j. norweski • j. portugalski • j. rosyjski • j. szwedzki • j. włoski • Inne

3. W którym z obszarów Pan / Pani obecnie pracuje?
Customer Service • Banking Operations • Finance & Accounting • IT / Help Desk • Payroll / HR • Purchasing / Supply Chain • Inne, jakie

4. W którym z obszarów chciałby Pan / Pani rozwijać swoją karierę zawodową w przyszłości?
Customer Service • Banking Operations • Finance & Accounting • IT / Help Desk • Payroll / HR • Purchasing / Supply Chain • Inne, jakie:

5. Prosimy o zaznaczenie, jak Pan / Pani ocenia oferowane przez swojego pracodawcę warunki pracy.
Lokalizacja • Możliwości awansu • Możliwości szkolenia • Stabilność zatrudnienia • Styl zarządzania i kultura organizacyjna w firmie • Work-life balance • Wysokość wynagrodzenia • Możliwość uczestniczenia w migracji procesów • Elastyczność godzin pracy • System zmianowy

6. Prosimy o zaznaczenie, trzech najważniejszych czynników, które bierze Pan / Pani pod uwagę przy zmianie pracy.
Lokalizacja • Możliwości awansu • Możliwości szkolenia • Stabilność zatrudnienia • Styl zarządzania i kultura organizacyjna w firmie • Work-life balance • Wysokość wynagrodzenia • Możliwość uczestniczenia w migracji procesów • Elastyczność godzin pracy • System zmianowy

7. Prosimy o zaznaczenie, które z poniższych benefitów są oferowane Panu / Pani w obecnym miejscu pracy.
Bony podarunkowe • Dofinansowanie do posiłków • Karta fitness • Opcje na akcje • Opieka medyczna • Opieka prawna • Służbowy laptop i telefon służbowy z możliwością wykorzystania do celów prywatnych • Służbowy samochód z możliwością wykorzystania do celów prywatnych • Ubezpieczenie na życie

8. Czy dla atrakcyjnej oferty pracy zdecydowałby się Pan / zdecydowałaby się Pani na relokację?
Tak - w obrębie Polski • Tak - za granicę • Tak - w obrębie Polski lub za granicę • Nie

9. Jeśli tak, to jakie miasto pod kątem relokacji krajowej byłoby dla Pana / Pani najbardziej atrakcyjne?
Białystok • Bydgoszcz • Częstochowa • Gdańsk • Gdynia • Katowice • Kielce • Kraków • Lublin • Łódź • Poznań • Radom • Sosnowiec • Szczecin • Toruń • Warszawa • Wrocław • Inne

10. Jakie ma Pan / Pani plany odnośnie rozwoju zawodowego w obecnej organizacji?
swoją karierę w ciągu najbliższych lat wiążę z obecnym miejscem pracy • planuję w przeciągu najbliższych miesięcy zmienić pracę

11. Z jakich programów Pan / Pani korzysta w pracy?
JDE • Lotus Notes • MS Access • MS Excel • MS Outlook • MS PowerPoint • MS Project •MS Word • Navision Oracle • PeopleSoft • SAP • VBA • Inne jakie:

12. W jakim Pan / Pani centrum obecnie pracuje?
Business Process Outsourcing • Knowledge Process Outsourcing • Shared Service Centre

13. W jakim Pan / Pani centrum chciałby / chciałaby pracować w przyszłości?
Business Process Outsourcing • Knowledge Process Outsourcing • Shared Service Centre

Metryczka:

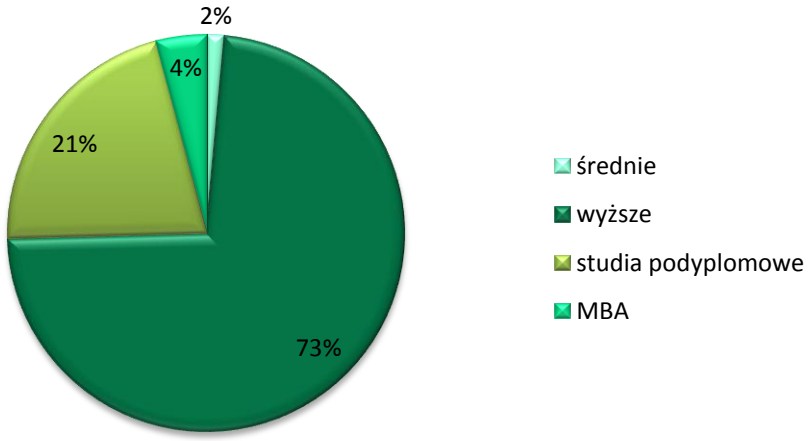
Płeć: kobieta • mężczyzna
Wiek: do 25 lat • 26-30 • 31-40 • 41-50 • powyżej 51
Miejsce zatrudnienia: Białystok • Bydgoszcz • Częstochowa • Gdańsk • Gdynia • Katowice • Kielce • Kraków • Lublin • Łódź • Poznań • Radom • Sosnowiec • Szczecin • Toruń • Warszawa • Wrocław • Inne
Wykształcenie: średnie • wyższe • studia podyplomowe • MBA
Szczebel zatrudnienia: Młodszy specjalista • Specjalista • Starszy Specjalista • Team Leader/Supervisor • Menedżer • Dyrektor
Osiągane całkowite wynagrodzenie

2. Wiedza – wykształcenie, znajomość języków obcych i programów

2.1. Wykształcenie specjalistów i menedżerów sektora SSC/BPO

Zdecydowana większość respondentów (73%) ma wykształcenie wyższe. 21% ukończyło studia podyplomowe na tym kierunku. Niewielki odsetek badanych (4%) posiada dyplom MBA.

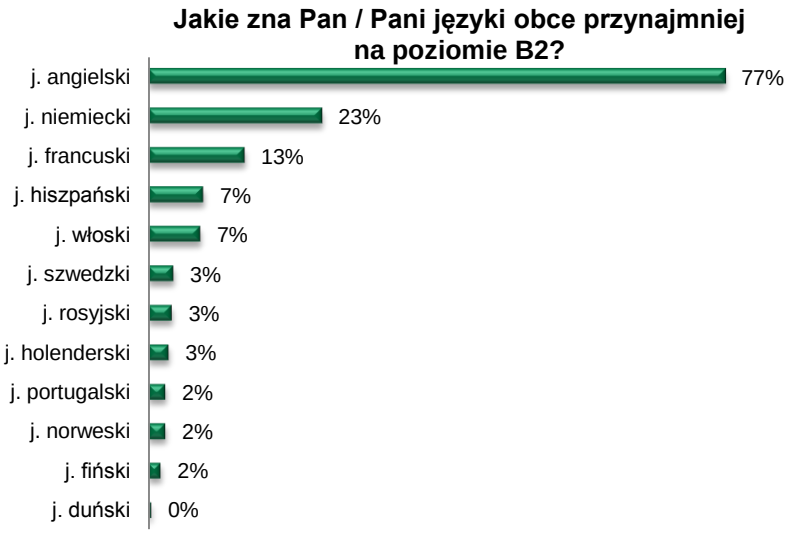
Jakie wykształcenie Pan/Pani posiada?



Źródło: Obraz specjalistów i menedżerów sektora SSC/BPO w Polsce - badanie Antal International

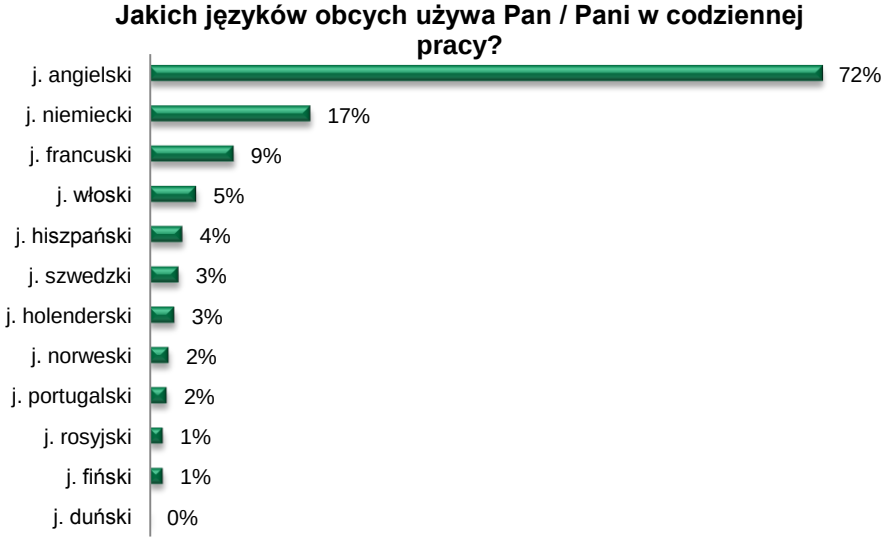
2.1. Znajomość języków obcych wśród specjalistów i menedżerów sektora SSC/BPO

Najwięcej specjalistów i menedżerów sektora SSC/BPO zna j. angielski (77%). Co czwarty badany zna j. niemiecki. Język francuski zna na poziomie co najmniej B2 13% respondentów, a hiszpański i włoski – 7%. Znajomość innych języków nie jest powszechna – mniej niż 5% respondentów deklaruje ich znajomość. Inne języki, które zostały wymienione przez kilka procent respondentów to: j. bułgarski, j. czeski, j. grecki, j. litewski, j. rumuński, j. słowacki, j. turecki, j. węgierski.



Źródło: Obraz specjalistów i menedżerów sektora SSC/BPO w Polsce - badanie Antal International

Znajomość języków obcych odzwierciedla się w ich wykorzystywaniu podczas codziennej pracy. Jednak mimo to można zauważyć, że w każdy znany język w przypadku kilku procent respondentów nie jest wykorzystywany w pracy – pokazuje to, że istnieje jeszcze pewnien potencjał do zagospodarowania.

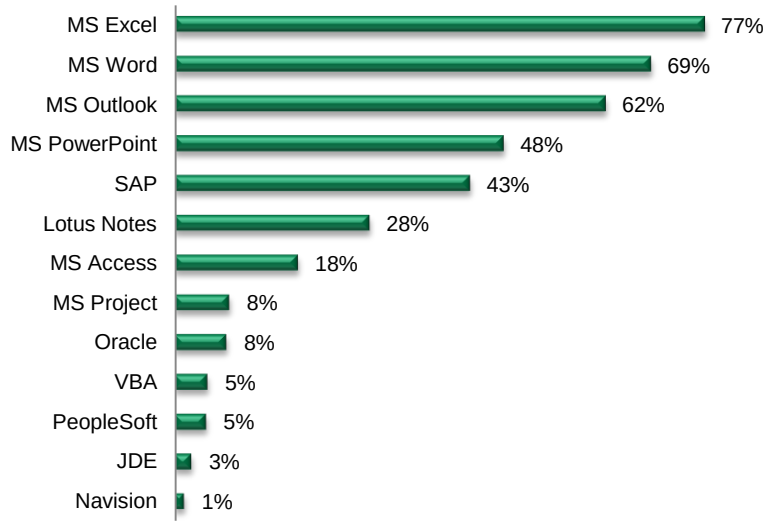


Źródło: Obraz specjalistów i menedżerów sektora SSC/BPO w Polsce - badanie Antal International

2.2. Na jakich programach pracuje najwięcej specjalistów i menedżerów sektora SSC/BPO?

Prawie każdy pracownik sektora SSC/BPO (77%) w swojej codziennej pracy wykorzystuje program Excel. Ponad połowa badanych deklaruje też pracę na systemie Word , Outlook. Praca na systemach bardziej specjalistycznych jest dużo rzadsza – z programu Access korzysta 18% badanych, z MS Project i Oracle 8%, z VBA i PeopleSoft – 5%. Inne systemy, które zostały wymienione przez respondentów to m.in: ALM and KYC applications, AMP Remedy, Verizon, LDAP Tool, Compass, Cisco Unity Console, Absolute Live Support.NET, LMS Coordinator, Symphonia, Microsoft Dynamics, SAP.

Z jakich programów Pan / Pani korzysta w pracy?



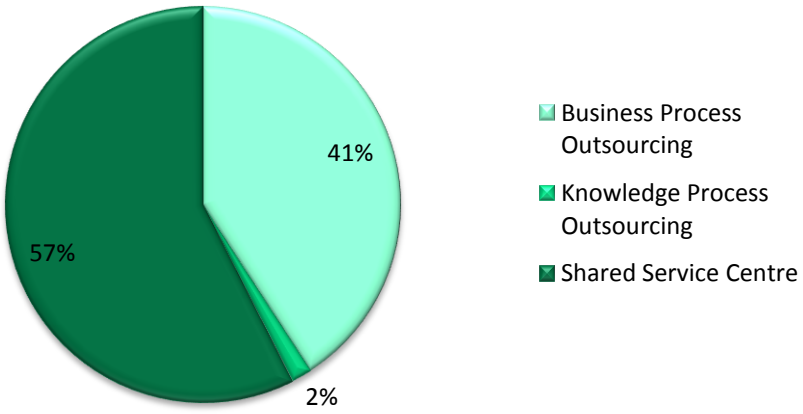
Źródło: Obraz specjalistów i menedżerów sektora SSC/BPO w Polsce - badanie Antal International

3. Specjaliści i menedżerowie sektora SSC/BPO w miejscu pracy

3.1. Rodzaj centrum

Większość badanych (57%) pracuje w Shared Service Centre. Prawie połowa (41%) pracuje w centrum typu Business Process Outosourcing. Najmniej liczna grupa respondentów (2%) pracuje w stosunkowo nowych na polskim rynku centrach typu Knowledge Process Outsourcing. [1]

W jakim Pan / Pani centrum obecnie pracuje?

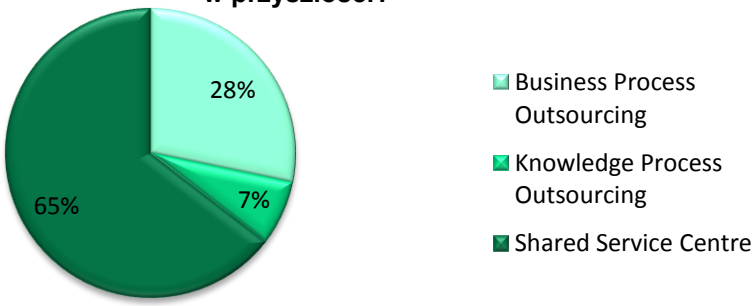


Źródło: Obraz specjalistów i menedżerów sektora SSC/BPO w Polsce - badanie Antal International

3.2. Rozwój kariery w przyszłości

Swoją karierę w Shared Service Centre chce rozwijać 65% badanych. Mniej (28%) chce rozwijać się zawodowo w centrach typu Business Process Outosourcing. 7% pracowników tego sektora chciałoby podjąć pracę w centrach Knowledge Process Outsourcing.

W jakim Pan / Pani centrum chciałby / chciałaby pracować w przyszłości?



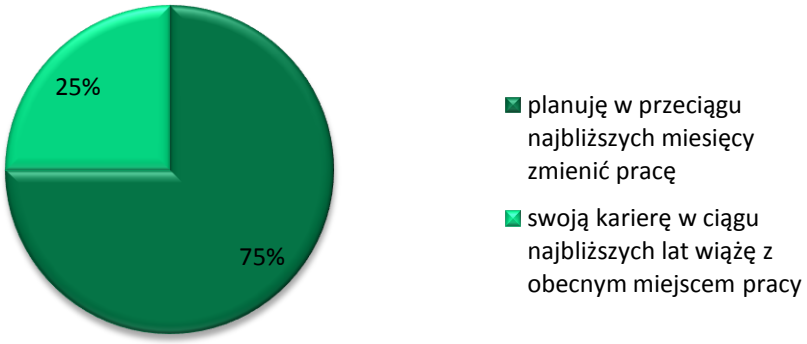
Źródło: Obraz specjalistów i menedżerów sektora SSC/BPO w Polsce - badanie Antal International

[1] Centra usług współdzielonych SSC (shared services centers) - pracujące na rzecz realizacji wewnętrznych potrzeb dużej, rozproszonej terytorialnie korporacji lub grupy kapitałowej;
Centra BPO (business process outsourcing) - samodzielne jednostki obsługujące przedsiębiorstwa (niekiedy konkurujące ze sobą) jako firmy zewnętrzne.
Knowledge Process Outsourcing – usługi outsourcingowe z zakresu tworzenia ekspertyz i analiz, często bardzo specjalistycznych i nietypowych

3.3 Chęć pozostania w organizacji

75% specjalistów i menedżerów w sektorze SSC/BPO planuje w przeciągu najbliższych miesięcy zmienić pracę, a 25% wiąże swoje plany rozwoju kariery z obecnym miejscem pracy. Wysoka mobilność pracowników tego obszaru świadczy o chęci podejmowania nowych wyzwań zawodowych i niskim stopniu związania z obecnym pracodawcą przez większość badanych.

Jakie ma Pan / Pani plany odnośnie rozwoju zawodowego w obecnej organizacji?

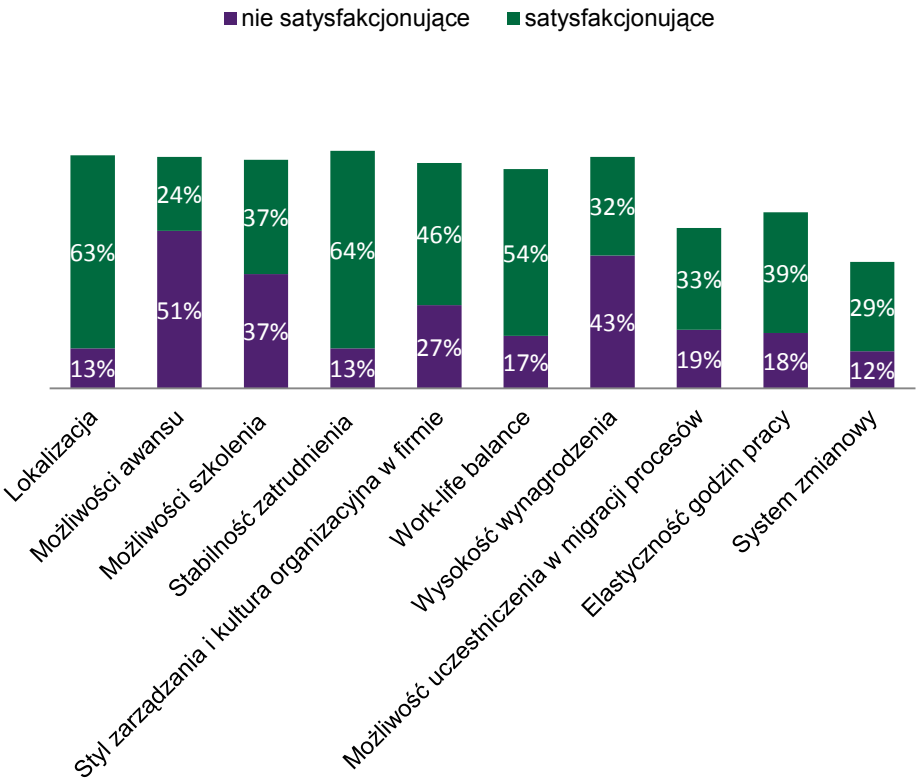


Źródło: Obraz specjalistów i menedżerów sektora SSC/BPO w Polsce - badanie Antal International

3.3. Oferowane warunki pracy

Do najczęściej satysfakcjonujących warunków zatrudnienia dla pracowników centrów usług wspólnych należy: stabilność zatrudnienia (64%), lokalizacja (63%) oraz work-life balance (54%). Natomiast najczęściej niezadowolenie budzi: brak możliwości awansu (51%) oraz wysokośc wynagrodzenia (43%).

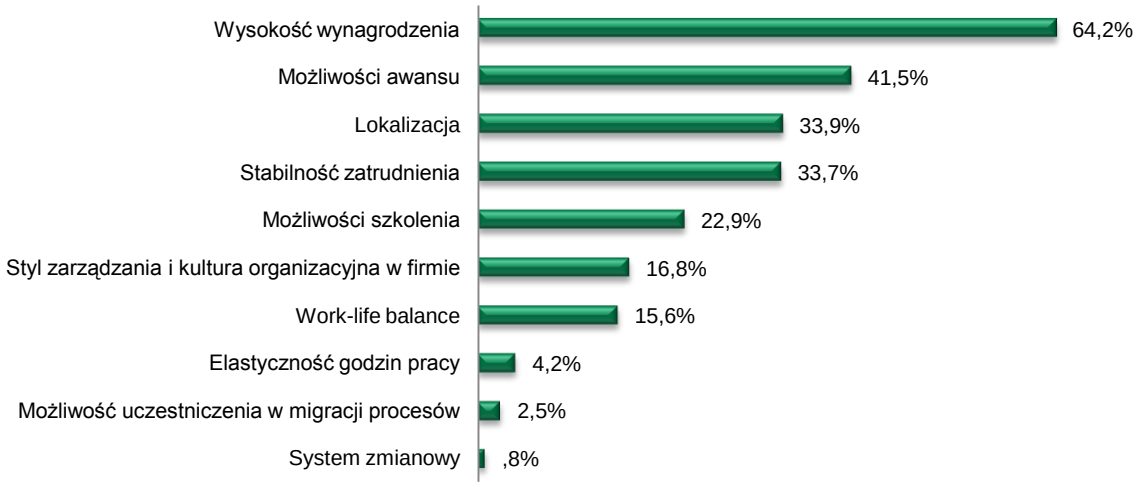
Prosimy o zaznaczenie, jak Pan / Pani ocenia oferowane przez swojego pracodawcę warunki pracy



Źródło: Obraz specjalistów i menedżerów sektora SSC/BPO w Polsce - badanie Antal International

Warto przyjrzeć się bliżej również czynnikom branym pod uwagę przez respondentów podczas decyzji o zmianie pracy:

Prosimy o zaznaczenie, trzech najważniejszych czynników, które bierze Pan / Pani pod uwagę przy zmianie pracy.



Źródło: Obraz specjalistów i menedżerów sektora SSC/BPO w Polsce - badanie Antal International

3.4. Oferowane benefity

Do najczęściej gwarantowanych respondentom benefitów należy opieka medyczna (64%) oraz karta fitness (55%). Stosunkowo wielu badanych otrzymuje również bony podarunkowe (29%).

Prosimy o zaznaczenie, które z poniższych benefitów są oferowane Panu / Pani w obecnym miejscu pracy.



Źródło: Obraz specjalistów i menedżerów sektora SSC/BPO w Polsce - badanie Antal International

3.1. Wynagrodzenia

Średnio miesięczne wynagrodzenie brutto specjalistów i menedżerów w sektorze SSC/BPO wynosi 5 031 zł.

Średnia	**5 031 zł**
Mediana	**4 500 zł**

Warto przyjrzeć się jak kształtują się średnie wynagrodzenia miesieczne brutto w podziale na płeć, pracę w określonym rodzaju centrum, wykształcenie oraz znajomość języków.

Płeć

kobieta	**4 867 zł**
mężczyzna	**5 332 zł**

Rodzaj centrum

Wynagrodzenia specjalistów i menedżerów miesięczne brutto		
Rodzaj centrum	**Średnia**	**Mediana**
Business Process Outsourcing	**4570 zł**	**4500 zł**
Knowledge Process Outsourcing	**8083 zł**	**8000 zł**
Shared Service Centre	**5142 zł**	**4500 zł**

Źródło: Obraz specjalistów i menedżerów sektora SSC/BPO w Polsce - badanie Antal International

Wykształcenie

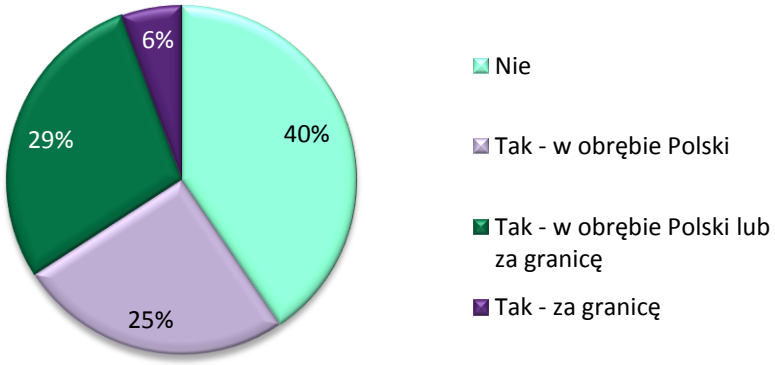
Wynagrodzenia specjalistów i menedżerów miesięczne brutto		
Wykształcenie	**Średnia**	**Mediana**
średnie	**3800 zł**	**3200 zł**
wyższe	**4771 zł**	**4500 zł**
studia podyplomowe	**6143 zł**	**5500 zł**
MBA	**7018 zł**	**6500 zł**
Źródło: Obraz specjalistów i menedżerów sektora SSC/BPO w Polsce - badanie Antal International		

4. Gotowość specjalistów i menedżerów SSC/BPO do relokacji

4.1. Czy dla atrakcyjnej oferty pracy specjaliści i menedżerowie zdecydowaliby się na relokację?

Specjaliści i menedżerowie w sektorze SSC/BPO w większości deklarują gotowość do relokacji (54%). W obrębie Polski odsetek respondentów, którzy zaakceptowaliby konieczność relokacji dla atrakcyjnej oferty pracy wynosi 54%. W porównaniu z odsetkiem deklaracji w ogólnej grupie specjalistów i menedżerów (67%)[2] jest on stosunkowo niski.

Czy dla atrakcyjnej oferty pracy zdecydowałby się Pan / zdecydowałaby się Pani na relokację?

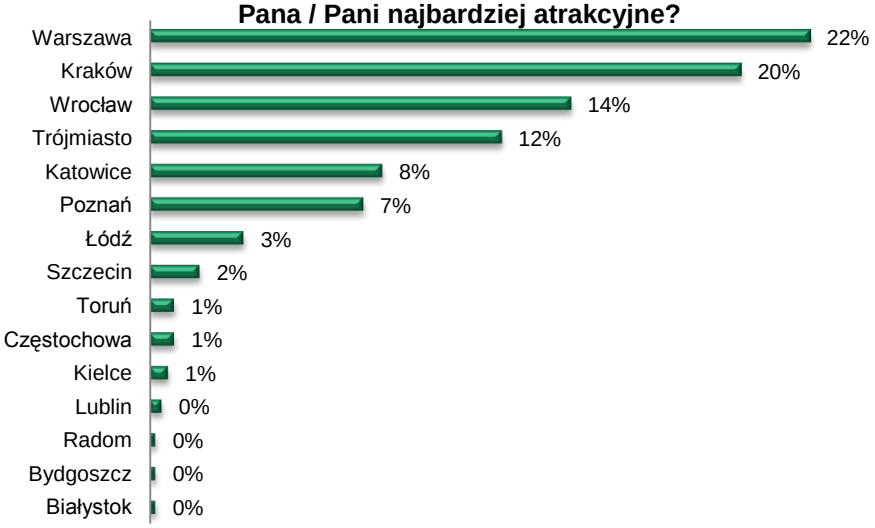


Źródło: Obraz specjalistów i menedżerów sektora SSC/BPO w Polsce - badanie Antal International

4.2. Które miasta w Polsce są najbardziej atrakcyjne pod kątem relokacji?

Dla największego odsetka badanych, którzy dla atrakcyjnej oferty pracy zdecydowaliby się na relokację najbardziej atrakcyjnymi miastami są: Warszawa (22%), Kraków (20%), Wrocław (14%).

Jakie miasto pod kątem relokacji krajowej byłoby dla Pana / Pani najbardziej atrakcyjne?



Źródło: Obraz specjalistów i menedżerów sektora SSC/BPO w Polsce - badanie Antal International

[2] Badanie Antal International „Aktywność specjalistów i menedżerów na rynku pracy 2012"

5. Podsumowanie

Wykształcenie: Zdecydowana większość respondentów (73%) ma wykształcenie wyższe. 21% ukończyło studia podyplomowe na tym kierunku. Niewielki odsetek badanych (4%) posiada dyplom MBA.

Znajomość języków obcych: Najwięcej specjalistów i menedżerów sektora SSC/BPO zna j. angielski (77%). Co czwarty badany zna j. niemiecki. Język francuski zna na poziomie co najmniej B2 13% respondentów, a hiszpański i włoski – 7%. Znajomość innych języków nie jest powszechna – mniej niż 5% respondentów deklaruje ich znajomość. Inne języki, które zostały wymienione przez kilka procent respondentów to: j. bułgarski, j. czeski, j. grecki, j. litewski, j. rumuński, j. słowacki, j. turecki, j. węgierski.

Znajomość programów: Prawie każdy pracownik sektora SSC/BPO (77%) w swojej codziennej pracy wykorzystuje program Excel. Ponad połowa badanych deklaruje też pracę na systemie Word , Outlook. Praca na systemach bardziej specjalistycznych jest dużo rzadsza – z programu Access korzysta 18% badanych, z MS Project i Oracle 8%, z VBA i PeopleSoft – 5%. Inne systemy, które zostały wymienione przez respondentów to m.in: ALM and KYC applications, AMP Remedy, Verizon, LDAP Tool, Compass, Cisco Unity Console, Absolute Live Support.NET, LMS Coordinator, Symphonia, Microsoft Dynamics, SAP.

Rodzaj centrum: Większość badanych (57%) pracuje w Shared Service Centre. Prawie połowa (41%) pracuje w centrum typu Business Process Outosurcing. Najmniej liczna grupa respondentów (2%) pracuje w stosunkowo nowych na polskim rynku centrach typu Knowledge Process Outsourcing.

Rozwój kariery w przyszłości: Swoją karierę w Shared Service Centre chce rozwijać 65% badanych. Mniej (28%) chce rozwijać się zawodowo w centrach typu Business Process Outosurcing. 7% pracowników tego sektora chciałoby podjąć pracę w centrach Knowledge Process Outsourcing.

Chęć pozostania w organizacji: 75% specjalistów i menedżerów w sektorze SSC/BPO planuje w przeciągu najbliższych miesięcy zmienić pracę, a 25% wiąże swoje plany rozwoju kariery z obecnym miejscem pracy. Wysoka mobilność pracowników tego obszaru świadczy o chęci podejmowaniu nowych wyzwań zawodowych i niskim stopniu związania z obecnym pracodawcą przez większość badanych.

Oferowane warunki pracy: Do najczęściej satysfakcjonujących warunków zatrudnienia dla pracowników centrów usług wspólnych należy: stabilność zatrudnienia (64%), lokalizacja (63%) oraz work-life balance (54%). Natomiast najczęściej niezadowolenie budzi: brak możliwości awansu (51%) oraz wysokość wynagrodzenia (43%).

Oferowane benefity: Do najczęściej gwarantowanych respondentom benefitów należy opieka medyczna (64%) oraz karta fitness (55%). Stosunkowo wielu badanych otrzymuje również bony podarunkowe (29%).

Wynagrodzenia: Średnio miesięczne wynagrodzenie brutto specjalistów i menedżerów w sektorze SSC/BPO wynosi 5 031 zł.

Gotowość do relokacji: Specjaliści i menedżerowie w sektorze SSC/BPO w większości deklarują gotowość do relokacji (54%). Jednak co czwarty badany zdecydowałby się na relokację jedynie w obrębie Polski.

Miasta w Polsce są najbardziej atrakcyjne pod kątem relokacji: Dla największego odsetka badanych najbardziej atrakcyjnymi miastami pod kątem relokacji są: Warszawa (22%), Kraków (20%), Wrocław (14%).

Antal International

Antal International jest międzynarodową firmą executive recruitment posiadającą 110 oddziałów w 35 państwach w Europie, Azji, Afryce i obu Amerykach. Firma powstała w 1993 roku i jako jedna z pierwszych w branży rekrutacyjnej wprowadziła podział zespołów na specjalizacje. Konsultanci koncentrują się na wąskich sektorach i dyscyplinach, co czyni ich ekspertami w swoich dziedzinach. Więcej informacji na **www.antal.com.**

O Antal International w Polsce

W Polsce Antal International działa od 1996 roku i jest liderem rekrutacji specjalistów i menedżerów. Biura w Warszawie, Wrocławiu i Krakowie prowadzą projekty w Polsce i za granicą, dla największych globalnych oraz lokalnych przedsiębiorstw. Antal International świadczy usługę rekrutacji stałej, jak i zatrudnienia kontraktowego. Dzięki rozwiązaniom HR Consulting z zakresu oceny i rozwoju pracowników oraz RPO firma kompleksowo odpowiada na potrzeby pracodawców. Więcej informacji na **www.antal.pl.**

Prowadzone przez nas regularne badania rynku pracy pozwalają dogłębnie poznać jego specyfikę, dzięki czemu nasze działania są szybsze i skuteczniejsze.

Antal Global Snapshot to cykliczne badanie dynamiki zatrudniania i zwalniania specjalistów i menedżerów na rynkach, które należą do najbardziej dynamicznych gospodarek świata.

Aktywność specjalistów i menedżerów na rynku pracy, prowadzone co roku, ukazuje postawy na rynku pracy pod kątem poszukiwania pracy, chęci do zmiany oraz gotowości do relokacji.

Badanie Najbardziej Pożądani Pracodawcy, prowadzone co roku, ukazuje preferencje polskich specjalistów i menedżerów odnośnie potencjalnego miejsca zatrudnienia.

Badanie Wynagrodzeń Antal International, prowadzone co roku, zawiera informacje dotyczące poziomu wynagrodzeń specjalistów i menedżerów na polskim rynku.

Więcej informacji znajdziesz na www.antal.pl

Aby na bieżąco śledzić nasze działania dołącz do grupy Antal International na www.goldenline.pl

Antal International Sp. z o. o.

www.antal.pl

Warszawa, ul. Skorupki 5
Tel: 22 483 50 00
warsaw@antal.com

Wrocław, ul. Szewska 8
Tel: 71 736 50 00
wroclaw@antal.com

Kraków, ul. Lubelska 29
Tel: 12 446 50 00
krakow@antal.com