

Țările din Europa Centrală și de Est - destinație atractivă pe piața outsourcing-ului

Labanov, Natalia

Veröffentlichungsversion / Published Version

Zeitschriftenartikel / journal article

Empfohlene Zitierung / Suggested Citation:

Labanov, N. (2013). Țările din Europa Centrală și de Est - destinație atractivă pe piața outsourcing-ului. *Studii Europene*, 2, 84-92. <https://nbn-resolving.org/urn:nbn:de:0168-ssoar-418886>

Nutzungsbedingungen:

Dieser Text wird unter einer Deposit-Lizenz (Keine Weiterverbreitung - keine Bearbeitung) zur Verfügung gestellt. Gewährt wird ein nicht exklusives, nicht übertragbares, persönliches und beschränktes Recht auf Nutzung dieses Dokuments. Dieses Dokument ist ausschließlich für den persönlichen, nicht-kommerziellen Gebrauch bestimmt. Auf sämtlichen Kopien dieses Dokuments müssen alle Urheberrechtshinweise und sonstigen Hinweise auf gesetzlichen Schutz beibehalten werden. Sie dürfen dieses Dokument nicht in irgendeiner Weise abändern, noch dürfen Sie dieses Dokument für öffentliche oder kommerzielle Zwecke vervielfältigen, öffentlich ausstellen, aufführen, vertreiben oder anderweitig nutzen.

Mit der Verwendung dieses Dokuments erkennen Sie die Nutzungsbedingungen an.

Terms of use:

This document is made available under Deposit Licence (No Redistribution - no modifications). We grant a non-exclusive, non-transferable, individual and limited right to using this document. This document is solely intended for your personal, non-commercial use. All of the copies of this documents must retain all copyright information and other information regarding legal protection. You are not allowed to alter this document in any way, to copy it for public or commercial purposes, to exhibit the document in public, to perform, distribute or otherwise use the document in public.

By using this particular document, you accept the above-stated conditions of use.

Tările din Europa Centrală și de Est – destinație atractivă pe piața outsourcing-ului

Conf. univ. dr. hab. Natalia LOBANOV

nlobanoff@gmail.com

Academia de Studii Economice din Moldova, Moldova

Résumé: Actuellement nombreuses compagnies provenant des pays développés réexaminent la géographie de l'«outsourcing» (externalisation). La focalisation durable sur la productivité, l'efficacité opérationnelle et la possibilité d'une future extension de l'emplacement, l'emportent sur la diminution de coûts à court terme. L'arrivée des grandes STN (sociétés transnationales) dans les pays de l'Europe Centrale et de l'Est marque le début d'une tendance ample, qui tient non seulement des opportunités de faire économie à long terme, mais aussi d'une possible perspective pour ces pays de devenir leaders dans l'attraction des investissements.

Mots-clés: compagnies internationales, le coûts de main-d'oeuvre, activités de base, fonctions secondaires, IT-outsourcing, centre d'appel.

Etapa actuală de dezvoltare a economiei globale, supranumită etapa economiei cunoașterii și tehnologiilor informaționale, se caracterizează prin diminuarea hotarelor geografice și temporale între participanții procesului mondial de producție, posibilitatea utilizării resurselor optime, indiferent de locul de amplasare a acestora, tehnologizarea tuturor domeniilor vieții în baza tehnologiilor informaționale. Aceste particularități au format condițiile benefice pentru dezvoltarea outsourcing-ului [1, p. 157].

În economie, externalizarea, denumită și *outsourcing*, definește delegarea unor sarcini productive, obiective, secțiuni de afaceri nestrategice (neesențiale) către segmente organizaționale aparținând unor entități externe, care oferă un raport preț-calitate mai bun sau dețin expertiză (produc mai bine) în domenii specializate. Nu este vorba de relații de parteneriat între doi *egali*, ci mai degrabă de o subcontractare către furnizori externi a unor activități secundare din cadrul unei firme (întreprinderi). Termenul *outsourcing* este o sinteză a expresiei engleze *outside-resource-using*, liber tradusă: utilizare de resurse externe. Externalizarea poate cuprinde un spectru larg de activități, de la procese operaționale (de exemplu, producție de subansamble) și până la realizarea anumitor funcții ale firmei.

Utilizarea outsourcing-ului de către numeroase companii este determinată de necesitatea de a-și concentra eforturile pe activitățile de bază și de a atinge avantaje concurențiale pe seama micșorării costurilor și creșterii eficienței în producere. În plus, outsourcing-ul permite de a reduce termenul de efectuare a lucrărilor, facilitează accesul la noile tehnologii sau echipamente speciale. Printre argumentele ce pledează în favoarea outsourcing-ului se înscrie economia de resurse și

garanția siguranței, și a unei calități înalte a prestațiilor. Aceasta se datorează faptului că outsourcing-ul specializat într-un domeniu îngust de producere sau servicii atrage cei mai calificați specialiști, aplică tehnologii avansate și acumulează experiența deservirii unui număr mare de clienți.

Emergența outsourcing-ului ca o forță cu potențial puternic în transformarea economiilor naționale se afirmă către sfârșitul anilor '80 ai secolului al XX-lea. Pentru a-și majora flexibilitatea și creativitatea, mai multe companii mari au dezvoltat o nouă strategie, ce ține de concentrarea asupra activității de bază, ceea ce a impus identificarea proceselor critice și decizia externalizării acestora sau a unor activități.

Anii '90 au fost marcați printr-o ascensiune importantă a politicii outsourcing-ului. Un studiu, cuprinzând principalele 1000 din companiile americane (Fortune), arată că circa 80% din respondenți aplică outsourcing-ul anumitor funcții în domeniul tehnologiilor informației, adică outsourcing-ul apare ca un fenomen masiv.

În anii 2000, în practica mondială, segmentul intelectual al outsourcing-ului era în ascensiune. În perspectivă, se așteaptă ca segmentul outsourcing-ului industrial, care include și diverse sarcini administrative, să crească cu ritmuri mai rapide.

În prezent, outsourcing-ul constituie cea mai simplă soluție pentru problema deficitului de specialiști cu care se confruntă țările occidentale. Economiiștii americani se așteaptă la trimiterea a peste 40 de milioane de job-uri din servicii către state în curs de dezvoltare până în anul 2020. Iar cu toată „plasa socială” instituită de Washington, cei care le pierd nu-și mai revin ori rămân șomeri un timp nedefinit, ori își reduc câștigurile salariale [3].

Anul 2012 nu a fost prea reușit pentru piața mondială și europeană a outsourcing-ului. Totodată, în raport cu segmentul de IT-outsourcing (ITO), care a demonstrat o dinamică negativă, segmentul outsourcing-ului business-proceselor (BPO) a continuat să crească.

Volumul total al contractelor de outsourcing încheiate pe parcursul anului 2012 a constituit 21,2 mlrd. dol. SUA, cu 3% mai puțin decât în 2011. În 2012 s-au evidențiat mega-tranzacțiile cu ACV (annual contract value) peste 5 mln. dol. SUA. De asemenea, o creștere considerabilă a avut loc pe segmentul business-proceselor. O majorare semnificativă a demonstrat piața din regiunea Asia-Pacific.

În total, în anul 2012, au fost încheiate 1006 contracte, cu 13% mai puțin decât în 2011, dar mai mult de numărul mediu al tranzacțiilor anuale din ultimii 5 ani.

America (cea de Nord și cea de Sud) rămâne principala piața regională cu o valoare a tranzacțiilor de 7,9 mlrd. dol. SUA (minus 3% față de 2011). În regiunea EMEA (Europa, Orientul Mijlociu, Africa) valoarea tranzacțiilor a atins 10,2 mlrd. dol. SUA (minus 12% față de 2011), iar în regiunea Asia-Pacific – 3,1 mlrd. dol. SUA sau cu 55% mai mult comparativ cu 2011 [4].

Dacă analizăm situația pe țări, remarcăm că pe lângă China, care este o destinație tradițională, companiile externalizează producerea și în țări asiatice „mai ieftine”. În outsourcing-ul business-proceselor domină India, dar tot mai des se apelează și la țările din vecinătate. Pentru SUA o astfel de țară a devenit Mexic și statele din America Latină. Pentru „vechea” Europă – țările din Europa Centrală și de Est.

Spre deosebire de țările asiatice, situate la distanțe semnificative, dar atractive, datorită piețelor locale în creștere și forței de muncă ieftine, țările din Europa Centrală și de Est provoacă interes în calitate de nearshoring, adică offshoring în vecinătate pentru statele vest-europene. Totodată, dacă companiile transferă în Asia procesele de producție în țările din vecinătate sunt transferate business-procesele (servicii juridice, financiare, marketing, contabilitate, gestiunea personalului etc), IT-outsourcing.

Nearshoring permite companiei de a evita diferențele de fus orar, distanța mare de sediul central al companiei, de principalele piețe de desfacere, precum și problemele legate de diferențele interculturale și de comunicare. În plus, nearshoring-ul mizează pe calificarea înaltă a forței de muncă relativ ieftine, adică pe un personal capabil să creeze decizii inovatoare mai puțin costisitoare decât colegii din țările dezvoltate. Avantajele sunt de lungă durată.

În prezent, mai multe companii din țările dezvoltate reexaminează geografia outsourcing-ului. Focusarea durabilă pe productivitate, eficiența operațională și posibilitatea extinderii locației în viitor prevalează asupra unei economii a costurilor pe termen scurt. Or, outsourcing-ul îmbracă diferite forme. Uneori, în varianta clasică, toate sarcinile dintr-un anumit domeniu sunt transmise executantului extern din țara vecină. Este posibilă crearea centrelor mixte de deservire, (shared service centers — SSC), unde activează atât colaboratorii companiei, cât și specialiștii atrași din exterior. În alte cazuri, companiile deschid oficii în țările din vecinătate, unde personalul local execută business-funcții secundare – se ocupă de marketing, recruiting, contabilitate.

Potrivit Jones Lang LaSalle, Polonia a devenit principala destinație de outsourcing din Europa și deține un sfert din piața central-estică a serviciilor internaționale. Numeroase companii internaționale aleg să își transfere aici activități tot mai complexe. În 2008-2011 Polonia deținea poziția a șaptea în lume după volumul investițiilor străine directe din partea companiilor

internaționale în centre de deservire mixtă, centre de comunicare cu clienții și centre de susținere a clienței. Companiile europene utilizează Polonia, în special, pentru outsourcing-ul funcțiilor secundare, IT-outsourcing, call-centere și susținerea clienței.

Care factori au contribuit la asemenea performanțe?

Economia Poloniei a fost în creștere timp de 21 de ani consecutiv, în timp ce unele țări occidentale încearcă să își revină din cea mai gravă criză postbelică. Rezultatul este determinat de transformările recente în Polonia: o țară în care sărăcia și opresiunea îi împingeau altădată pe locuitori să emigreze, atrage acum forța de muncă din Occident. Numărul persoanelor din statele occidentale care lucrează în Polonia este încă mic, dar s-a micșorat considerabil și numărul emigranților polonezi către statele care oferă salarii mai mari. Cu toate acestea, anii de creștere economică și prezența în UE transformă, fără îndoială, această țară cu peste 38 milioane de locuitori, cea mai mare dintre statele fostului bloc socialist membre ale UE în prezent.

Una din cauzele esențiale ale fenomenului provine din sectorul de outsourcing, care a explodat în ultimii ani, transformând Polonia în „principala destinație de outsourcing din Europa”, potrivit unui raport recent al firmei de consultanță Jones Lang Lasalle.

Fenomenul a început acum aproape 10 ani, când unele companii internaționale au început să transfere în Polonia anumite activități simple, precum cele de call-centere. De atunci, activitățile lor au devenit tot mai sofisticate, incluzând acum programare IT, contabilitate, servicii financiare și juridice.

Rezultatul a fost creșterea numărului de locuri de muncă stimulative, care limitează exodul de inteligență din Polonia și atrage străinii.

Elemente de infrastructură pentru activitatea de outsourcing au apărut în multe orașe poloneze, printre care Gdansk, Varșovia, Wrocław și Lodz. Liderul detașat este însă Cracovia, plasată în 2012 ca destinația nr.10 de outsourcing la nivel mondial, înainte chiar de Shanghai și Beijing [4].

Așadar, companiile străine sunt atrase în Polonia din mai multe motive, principalul fiind costurile forței de muncă de circa două ori mai mici decât în Europa Occidentală. Administratorii acestor companii indică și alți factori, printre care:

- absolvenții universităților poloneze au adesea foarte bune competențe de IT și inginerie, ca și o bună cunoaștere a englezei și altor limbi străine;
- Polonia este o țară de dimensiuni mari în centrul Europei și produce anual circa 400.000 de absolvenți de învățământ superior;

- stabilitatea politică și un puternic stat de drept întărit de apartenența la Uniunea Europeană etc. [5].

În sectorul de outsourcing din Polonia lucrează în prezent peste 100.000 de angajați ai unor companii internaționale și se prognozează o creștere de 15-20% până la sfârșitul anului 2013, potrivit unei asociații care reprezintă mai mult de 70 de firme.

Nu există statistici despre străinii care lucrează în acest sector, numărul lor fiind deocamdată mic. Unele companii încep să aducă persoane din alte state pentru activități pentru care nu găsesc pe plan local angajatul potrivit.

Printre companiile care și-au transferat o parte din operațiuni în Polonia se află Shell, IBM, Google, HP, Motorola, Heineken, Procter & Gamble, UBS, Citibank, Credit Suisse, în total peste 50 de corporații din lista Fortune 500. Altele oferă numai servicii de contabilitate, juridice și software pentru alte companii. Capgemini, de exemplu, ce are printre clienți aproape 100 de corporații, printre care Coca-Cola și Volkswagen, funcționează cu cinci centre în Polonia.

În prezent, în această țară există circa 370 de centre BPO/ITO, SSC și R&D, în care activează peste 90 de mii de angajați. Astfel în Varșovia și-au deschis centre companiile General Electric, Bosch și Samsung, în Cracovia- Coca-Cola Enterprises (substituind centrele din Londra, Paris și Bruxelles), Rolls-Royce și Google. În Wrocław, în perioada 2008-2010, numărul locurilor de muncă create în domeniul outsourcing-ului s-a dublat.

Aici și-au deschis sedii IBM, Microsoft, Google, Siemens, Hewlett-Packard. Aceasta din urmă, în centrul din Wrocław, are 2300 de angajați polonezi care lucrează în 26 de limbi. Centrul deservește operațiunile companiei Hewlett-Packard din Europa, Africa și Orientul Apropiat.

Compania internațională de audit Ernst & Young are în Polonia șase centre, cu 1300 de angajați, care prestează clienților europeni ai companiei servicii juridice, consultanță în gestiunea resurselor umane și tranzacții imobiliare.

În anul 2010, compania Ernst & Young și-a deschis al doilea centru la Wrocław. Iar în centrele companiei Capgemini din Varșovia, Wrocław, Cracovia și Katowice activează peste 4000 de angajați, care prestează servicii în outsourcing-ul business-proceselor și IT-outsourcing. [4]

Experții consideră că Polonia a devenit unul din principalii concurenți ai Indiei în domeniul outsourcing-ului. Numeroase companii indiene au deschis în Polonia oficii proprii pentru a fi mai aproape de clienții vest-europeni. Avantajele Poloniei derivă din nivelul înalt al competențelor tehnice și lingvistice, un climat de afaceri favorabil.

În viziunea experților, poziția a doua în topul intereselor businessului european în materie de outsourcing îl deține România, în special, datorită oportunităților în domeniul tehnologiilor informaționale. Piața românească a ITO se evaluează la 469 mln. euro. În țară activează peste 2000 de companii ce elaborează softuri. Adobe Inc, Cisco Systems, EurekaLabs, Microsoft, Siemens, Intel și-au deschis aici centre pentru ITO și cercetare-dezvoltare. De asemenea, în sfera intereselor business-ului se află call-centere și susținerea clienței datorită cunoașterii de către populația locală a mai multor limbi de circulație europeană: 17% din populația locală vorbește engleza, 10% - franceza, 9% - maghiara, 5% - italiana, 3% - germana.

În 2012, industria românească de call-centre outsourcing și-a continuat creșterea din anii precedenți, atât ca urmare a amplificării fenomenului de externalizare a serviciilor de profil de către companiile care activează în România, cât și datorită extinderii activității call-centerelor din România către clienții de pe piețele externe [6].

În prezent, în România sunt cca 200 de companii specializate pe servicii de call-center, majoritatea fiind call-centere interne ale marilor companii.

Piața de call-centere din România a atins o cifră de afaceri de aproximativ 200 de milioane de euro, conform estimărilor CGS (2012); de altfel, industria locală de call-center outsourcing este pe un trend ascendent de câțiva ani, criza economică stimulându-i creșterea datorită schimbărilor pe care le-a indus: pe de o parte, recesiunea a forțat companiile să își optimizeze cheltuielile, așa încât acestea au externalizat activitățile care nu aparțineau business-ului de bază.

În plus, aproape fiecare firmă a pierdut clienți din cauza crizei; în consecință, companiile acordă o atenție sporită fidelizării clienților și comunicării eficiente cu aceștia, fapt care presupune, între altele, investiții serioase în tehnologie, întrucât platformele utilizate trebuie să asigure gestionarea cât mai eficientă a interacțiunilor mixte - telefonie, email, chat, social media și aplicații mobile [6].

O altă direcție care a contribuit la dezvoltarea industriei locale de call-center outsourcing este extinderea activității call-centerelor din România către clienții din alte țări - regiunea Balcanilor, Vestul Europei, America de Nord, Orientul Mijlociu etc. Call-centerele au trecut de mult de etapa în care aveau doar rolul de a prelua reclamații, a rezolva diferite probleme tehnice sau a înregistra comenzile. În prezent, experiența pe care un client final o are interacționând cu un call-center este vitală, fiind apreciată în funcție de gradul de satisfacție a clienților, vânzările adiționale generate la un contact cu reprezentanții call-center-ului, fidelizarea clienților etc. Așteptările de la personalul unui call-center sunt foarte mari.

Perspective bune potrivit studiului SourcingLine.com, îl au și alte state din regiune, în deosebi Bulgaria, Ungaria, Cehia și statele baltice. În opinia autorilor, ele se numără printre cele mai atractive 20 de locuri pentru outsourcing pe plan mondial. De exemplu, Cehia și Ungaria întrunesc condițiile pentru back-oficii, funcții secundare, dar și R&D. În Praga se află centrul de procesare al plăților al Commerzbank. De asemenea, aici se află centrul computerizat al companiei logistice DHL. Progeon, compania-fiică a provider-ului indian de IT-servicii Infosys Technologies, prestează servicii în domeniul BPO din orașul ceh Brno. Bulgaria și țările baltice sunt furnizori-lideri de soft și echipamente electronice. Astfel, în Bulgaria își plasează comenzile compania germană SAP. Iar în capitala Estoniei, Tallinn, se află centrul de cercetare-dezvoltare al provider-ului internet-telefoniei Skype. [4]

Or, venirea acestor companii în țările din Europa Centrală și de Est marchează începutul unui trend amplu, care ține nu doar de oportunitățile pentru business de a economisi pe termen lung, ci de o posibilă perspectivă pentru țările din această regiune, de a deveni lideri în atragerea investițiilor internaționale.

În ceea ce privește strategiile de outsourcing ale întreprinderilor din Republica Moldova, ele au început să se formeze în anii '90 prin prestații de servicii simple pentru a se extinde apoi la domenii de activitate specializată și de o calificare înaltă. Inițial, outsourcing-ul viza, în special, serviciile de curățare și de securitate. La sfârșitul anilor '90, prestatori calificați se impun în domeniul informaticii și gestiunii de date.

Caracterizând piața actuală a outsourcing-ului național, constatăm că ea nu este suficient de bine dezvoltată. Dat fiind faptul că modelul de outsourcing nu este suficient utilizat de întreprinderile naționale, cererea la servicii parvine, mai ales, din partea companiilor străine.

În prezent, piața de outsourcing local cuprinde:

1. IT-outsourcing. În opinia specialiștilor, elaborarea softului în Republica Moldova este construită integral pe modelul de outsourcing. În acest domeniu pot fi evidențiate câteva forme prioritare: outsourcing-ul sarcinilor principale; al resurselor și proceselor; serviciilor din domeniul tehnologiilor informaționale. Practic, procesul de producție este dictat de societățile occidentale, care asigură fluxurile financiare, dar forța de muncă se află în Moldova. Majoritatea absolută a companiilor locale din domeniul TI lucrează pentru piața externă;

2. Outsourcing-ul business-proceselor (BPO). Ca și în cazul serviciilor din domeniul TI, firmele prestatoare de outsourcing funcțional lucrează, în mare parte, pentru întreprinderile străine. De exemplu, printre clienții Price Water House Coopers Moldova, 75% sunt străini și numai

25% constituie întreprinderile locale. La fel companiile OBP, prezente pe piața locală, lucrează în regim offshore, fiind firme-filiale ale liderilor mondiali: Price Water House Coopers, Ernest & Yjung, Deloitte&Touche, Roedl&Partner, Outs Solution Company, Pentalog High Tech etc.;

3. Servicii auxiliare (curățare, securitate) au fost externalizate în primul val al evoluției fenomenului de outsourcing.

Serviciile de outsourcing industrial nu sunt utilizate de întreprinderile naționale. Dar, ca rezultat al outsourcing-ului, este analizată producția în lohn, care reprezintă un fenomen specific ramurii textile. Întreprinderile naționale sunt subcontractanții companiilor europene, iar producția finală în cea mai mare parte este exportată spre țările vest-europene. Principalele întreprinderi locale, care lucrează ca subcontractanți: Ionel S.A., Dana S.A., Bălțeanca S.A., Tricon S.A. etc.

Caracterizând piața actuală a outsourcing-ului național, constatăm că ea nu este suficient de bine determinată. Dat fiind faptul că modelul de outsourcing nu este suficient utilizat de întreprinderile naționale, cererea la servicii parvine, mai ales, din partea companiilor străine. În viziunea noastră, mediul industrial național, format în special din întreprinderi mici și mijlocii, cu resurse financiare limitate, ar avea de câștigat dezvoltând și aplicând practica de outsourcing [2, p. 267-268].

Evoluția este ireversibilă spre o economie a cunoștințelor pe bază de alianțe, interdependență și responsabilitate reciprocă. Azi putem vorbi despre o mișcare evolutivă spre imaterial și conexiunea care generează noi factori de competitivitate, legați, în special, de capacitățile cognitive ale infrastructurii, tehnologii informaționale și a competențelor profesionale.

Bibliografie:

1. LOBANOV, N. *Tranzacții comerciale internaționale. Curs universitar*. Chișinău: ASEM, 2012. 303 p. ISBN 978-9975-75-598-6
2. LOBANOV, N. *Tranzacțiile comerciale internaționale în condițiile de constituire a economiei globale postindustriale*. Chișinău: ASEM, 2009. 325 p. ISBN 978-9975-75-403-3
3. http://adevarul.ro/international/in-lume/outsourcingul-schimba-destinatiile-1_50b9fa827c42d5a663ad99e7/index.html (citat: 11.05.2013)
4. [http://investgazeta.net/kompanii-i-rynki/zakaznoj-biznes.-strany-cve-stanovjatsja-glavnymi-biznes-centrami-evropy-po-autsorsingovym-163493/\(citat: 11.05.2013\)](http://investgazeta.net/kompanii-i-rynki/zakaznoj-biznes.-strany-cve-stanovjatsja-glavnymi-biznes-centrami-evropy-po-autsorsingovym-163493/(citat: 11.05.2013))
5. <http://www.agerpres.ro/media/index.php/international/item/178574-Polonia-principala-destinatie-de-outsourcing-din-Europa.html> (citat: 12.05.2013)

6. <http://www.amosnews.ro/cgs-industria-locala-de-call-center-outsourcing-ajunge-la-200-milioane-euro-2012-11-28> (citat: 22.04.2013)

Copyright©Natalia LOBANOV