

A magyar üzleti szolgáltató szektor elérte az érett működési szintet

Az utóbbi évtizedekben sorra települtek az üzleti szolgáltató központok a közép-európai régióba, és ezek egyre növekvő mértékben járulnak hozzá mind az anyavállalatok, mind pedig a régió gazdaságának teljesítményéhez – állapítja meg az iparág érettségét vizsgáló tanulmányában a Deloitte. Az ABSL Hungary-vel (Association of Business Service Leaders in Hungary) közösen végzett elemzés szerint jelen gazdasági környezetben még inkább felértékelődik ezen vállalatok szerepe, ráadásul a magyar központok átlagosan jobban teljesítenek régiós versenytársaiknál.

Látványos fejlődésen mentek keresztül a régióban működő szolgáltató központok az utóbbi húsz évben – derül ki a Deloitte első alkalommal elkészített, kifejezetten a közép-európai üzleti szolgáltatóközpontok érettségi szintjét felmérő tanulmányából. A megállapítás gyakorlatilag az összes vizsgált országra (Bulgária, Csehország, Lengyelország, Lettország, Litvánia, Magyarország, Románia, Szlovákia) érvényes. Ehhez adódik hozzá, hogy a jelenlegi, folyamatosan változó gazdasági környezetben még inkább felértékelődött az üzleti szolgáltatók szerepe, melyek fontos eszközei a működési hatékonyság javításának, a magas szolgáltatási minőség biztosításának és az innovációnak, ezzel hozzájárulva a vállalatok versenyelőnyének növeléséhez.

Közép-Európa elsősorban a kedvező üzleti környezet, a képzett munkaerő és a költséghatékonyság miatt lett a szolgáltatóközpontok egyik legfontosabb terepe. Ugyanakkor a Global Business Services (GBS) szektor az Európai Unió egészében megkerülhetetlenné vált: ma már az övezet GDP-jének 11 százalékát állítják elő ezek a cégek. Magyarország szempontjából kedvező hír, hogy a hazai üzleti szolgáltatóközpontok átlagos érettségi mutatója meghaladja a régiós átlagot: a Deloitte felmérése szerint a Magyarországon működő üzleti szolgáltató központok több mint fele már érett fejlődési szakaszban van, sőt, közülük kettő már a legfelső kategóriába lépett. Lukács Eszter, a Deloitte GBS tanácsadási igazgatója szerint ez azt mutatja, hogy nagyon jók a magyarországi központok fejlődési lehetőségei.

"Proaktív növekedési stratégiák, tudatos tervezés és folyamatos fejlődés szükséges ahhoz, hogy a szolgáltató központok tovább növelni tudják hozzáadott értéküket és hozzájáruljanak az anyavállalatok üzleti teljesítményéhez, ezáltal tovább erősítve Közép-Európa gazdaságának szerepét a GBS lokációk között." – szögezte le Lukács Eszter.

Akárcsak Közép-Európában, nálunk is a munkaszervezésben a leginkább fejlettek a vizsgált üzleti szolgáltatók, a legalacsonyabb érettségi szintet pedig a szervezeti dimenzióban érték el, ezzel kijelölve a GBS vezetők számára a fő fejlesztési irányt. Az elemzés egyúttal összehasonlítás alapként is szolgál, mely lehetővé teszi a vállalatok számára, hogy értékeljék teljesítményüket az iparági szabványokhoz viszonyítva, és azonosítsák a potenciális fejlesztési területeket.

A tanulmány eredményei alapján a legtöbb üzleti szolgáltató központ a régióban jelenleg a teljesítő vagy az érett kategóriába sorolható, azaz ezek a cégek egyértelműen felfelé mozognak a bejárható fejlődési pályán. A válaszadók szerint a központok kiemelt figyelmet fordítanak a tehetséggondozásra és a technológiai fejlődésre, élen járnak például a távoli munkavégzés támogatásában és fejlesztésében. Ezzel a régió gazdaságának fontos katalizátorai ezeken a területeken, például a tehetségek felkarolásában, valamint az innovatív technológiák adaptálásában.

"Az érett fázisban működő szolgáltatóközpontok fontos motorjai a vállalati kompetenciafejlesztésnek egyedi technológiai készségek és end-to-end folyamatok kialakítása révén." – vélekedett Illés Gábor, a kutatásban részt vevő Syngenta üzleti szolgáltató központ vezetője.

Hozzátette: az átlag feletti fejlettségű szolgáltatóközpontok nem csupán hozzájárulnak, hanem kifejezetten az élen járnak az anyavállalatok számára hasznot hozó kezdeményezések kialakításában és megvalósításában.

Letölthető anyag: [GBS Maturity Assessment 2023 \(.pdf\)](#)

**A kutatásról*

A Deloitte nyolc országban összesen 83 vállalatot kérdezett meg arról, milyenek értékelik szolgáltató központjuk jelenlegi operációs érettségét. A közép-európai üzleti szolgáltatóközpontok fejlettségi szintjére fókuszáló tanulmányban négy fő szempontból vizsgálták a vállalatok működését:

- Stratégia
- Szervezet
- Munkaszervezés
- Folyamat és technológia

Az egyes területeket a válaszadók egytől ötig terjedő skálán osztályozták, ez alapján különböztettek meg lemaradó, fejlődő, teljesítő, érett és vezető érettségi szinteket.

Sajtókapcsolat:

- Lukács Eszter igazgató, GBS Lead
- elukacs@deloittece.com



© Deloitte Magyarország

Eredeti tartalom: Deloitte Magyarország

Továbbította: Helló Sajtó! Üzleti Sajtószolgálat

Ez a sajtóközlemény a következő linken érhető el:

<https://hellosajto.hu/3165/a-magyar-uzleti-szolgáltato-sektor-elerte-az-erett-mukodesi-szintet/>