



Trójmiejskie BPO – ręk do pracy już brakuje



MAREK SZUL

Country Manager w Polsce i na Węgrzech, Transcom

Jeszcze 4 lata temu, otwierając swój multijęzykowy hub w Gdańsku, Transcom mógł garściami czerpać z wykwalifikowanych pracowników. Dziś natomiast musi zażarcie konkurować o każdego z wieloma innymi zagranicznymi podmiotami, które ulokowały tu swoją działalność. Czy sektor BPO/SSC nie zaczyna się w Trójmieście kanibalizować? Czy *call centers* mogą niebawem zniknąć z lokalnej mapy biznesowej? Co dla branży tej może oznaczać, nabierająca globalnie tempa, automatyzacja procesów?

Rozmowę prowadzi Marcin Wandałowski – redaktor prowadzący „Pomorskiego Przeglądu Gospodarczego”.

Transcom jest obecny w Gdańsku od 10 lat. Jak przez ten czas ewoluował wachlarz zadań, którymi się zajmujecie?

Otwarcie gdańskiego oddziału było związane z nawiązaniem współpracy pomiędzy Transcomem a jednym z telekomów, który około 10 lat temu wchodził na polski rynek. Przez pierwszych 6 lat działaliśmy wyłącznie na rynku krajowym, świadcząc usługi dla naszego partnera. 4 lata temu, mając na uwadze wysoki w skali Polski poziom multikulturowości i – nazwijmy to – multijęzykowości Gdańska, zdecydowaliśmy się na dywersyfikację naszej działalności. Podjęliśmy decyzję o stworzeniu multijęzykowego hubu, w którym współpracujemy z międzynarodowymi firmami, przede wszystkim z sektora AGD. Oferujemy wsparcie w 18 językach.

Waszą działalność można określić jako *call center*?

W pierwszych latach z pewnością tak, lecz w ostatnim czasie ewoluowaliśmy w kierunku *contact center*. Jest to bardziej zaawansowana forma działalności, skupiona wokół multikanalowej obsługi klienta. Nie jesteśmy już wyłącznie na „pierwszym froncie” – nie tylko odbieramy telefony od klientów, którym kończy się abonament lub którym zepsuła się lodówka. Wykonujemy też

pracę bardziej zaawansowaną, back-office'ową. Współpracując z jednym z niemieckich telekomów odpowiadamy chociażby za wideoweryfikację – od 1 lipca obowiązuje w Niemczech nowe prawo antyterrorystyczne, w myśl którego kupując online usługi telekomu, klient musi zostać zweryfikowany. Jest to nowy wymiar obsługi klienta, którego trzeba zidentyfikować za pomocą wideoczat.

Rozumiem, że w Gdańsku szukacie dziś przede wszystkim osób znających dobrze języki.

Gdy 10 lat temu Transcom wybierał Gdańsk, atrakcyjność tego miasta determinowała w dużej mierze wysoka podaż studentów – czyli zasobu potencjalnych pracowników. Osób, które przez pewien czas byłyby zainteresowane dorywczą pracą w *call center*. Byliśmy świadomi, że gros z nich po ukończeniu studiów opuści naszą firmę i wejdzie na rynek pracy w poszukiwaniu zatrudnienia zgodnego z wyuczoną na uczelni specjalizacją. Wraz z ukierunkowaniem naszej działalności na multijęzyczny hub, zaczęliśmy poszukiwać innego typu pracowników – potrzebujących pracy stałej, a nie tymczasowej. Do naszych multijęzkowych projektów potrzebujemy osób traktujących swoją pracę na poważnie, długoterminowo. Zazwyczaj nie są to już studenci, a często osoby dojrzałe, po 40. czy nawet 50. roku życia. Najważniejsza jest jednak znajomość języka na odpowiednim poziomie.

Trudno konkuruje się dziś w Trójmieście o pracownika?

Biorąc pod uwagę to, co dzieje się dziś na rynku, rywalizacja jest ogromna. 2-3 lata temu byliśmy tu jedynym *contact center*. Dziś jesteśmy jednym z kilku. Co więcej, nie konkurujemy dziś jedynie z firmami z naszej branży, ale także z podmiotami o zupełnie innym niż my profilu, które także poszukują osób perfekcyjnie znających języki. A jest to umiejętność, której nie da się nabyć z dnia na dzień, podczas firmowych szkoleń czy kursów. Znajomość języka obcego u pracownika jest dla wielu firm pewną „podstawą”, wokół której dobudowywana jest później jego specjalizacja, np. w księgowości.

“ Znajomość języka obcego u pracownika jest dla wielu firm pewną „podstawą”, wokół której dobudowywana jest później jego specjalizacja, np. w księgowości.

Można powiedzieć, że jako sektor BPO/SSC zaczynacie się kanibalizować?

Tak może się niebawem stać. Na rynku trójmiejskim cały czas pojawia się wiele nowych firm – czasem przychodzi korporacja o uznanej marce, która z miejsca bierze do siebie ileś procent osób będących na rynku pracy. Za każdym razem, gdy przychodzi taki gracz, pozostałe firmy z lokalnego ekosystemu są świadome, że prawdopodobnie stracą część swoich zasobów. Dlatego też uważam, że jako obecne w Trójmieście firmy z branży powinny współpracować ze sobą, promując to miejsce. Tak, by stawało się ono pożądaną destynacją dla osób nie tylko z Pomorza, ale i z Polski północno-wschodniej, trójkąta bydgosko-toruńsko-inowrocławskiego oraz innych zakątków kraju – już teraz mamy liczne przykłady osób, które ze względu na wysoką jakość życia

przeprowadziły się tu z Wrocławia czy Krakowa. Nie można też zapominać o rodakach, którzy powracają do Polski z zagranicy – mam na myśli zarówno tych, którzy wyemigrowali w ostatnich 10-15 latach, jak i tych, którzy urodzili się za granicą i tam wychowali. Wracają do naszego kraju ze Skandynawii czy Niemiec, świetnie władając językami i odnajdując się doskonale w swojej ojczyźnie.

Dlaczego ci ludzie decydują się na powrót do Polski?

Standardy życia w Trójmieście i w Europie Zachodniej są bardzo podobne. Dziś emigranci mogą natomiast w dodatku wrócić tu i, wykorzystując swoje umiejętności językowe, pracować w wygodnym biurze, zamiast wykonywać pracę o profilu fizycznym. W firmie takiej jak Transcom praktycznie z miejsca stają się oni specjalistami, usadowionymi wysoko w hierarchii pracowniczej. Jeszcze kilka lat temu taka sytuacja nie miała się prawa w Gdańsku zadziać, a dziś jest to rzeczywistością.

“ Standardy życia w Trójmieście i w Europie Zachodniej są bardzo podobne. Dziś emigranci mogą wrócić tu i, wykorzystując swoje umiejętności językowe, pracować w wygodnym biurze, zamiast wykonywać pracę o profilu fizycznym.

Wspominał Pan, że w gdańskim biurze odpowiadacie także za projekty polskojęzyczne.

Ograniczamy je w coraz większym stopniu, przenosząc je do naszego oddziału w Białymstoku. W Gdańsku pozostawiamy te, które są bardziej zaawansowane, jak np. druga linia wsparcia. Projekty polskojęzyczne, to projekty o marżach nieco niższych niż te językowe, dlatego przy obecnych oczekiwaniach płacowych, ich kontynuacja w Gdańsku jest dla nas wyzwaniem. I nie chodzi tutaj o różnice płacowe pomiędzy Gdańskiem a Białymstokiem. Mam na myśli raczej koszty pośrednie, związane z rekrutacją czy doszkalaniami pracowników, które musielibyśmy ponieść w Białymstoku, chcąc realizować tam projekty językowe. Łatwiej nam prowadzić tam projekty polskie, a w Gdańsku staramy się koncentrować na przedsięwzięciach, w których możemy wykorzystać multijęzyczny potencjał Trójmiasta.

“ Projekty polskojęzyczne, to projekty o marżach nieco niższych niż te językowe, dlatego przy obecnych oczekiwaniach płacowych, ich kontynuacja w Gdańsku jest dla nas wyzwaniem. Tu staramy się koncentrować na przedsięwzięciach, w których możemy wykorzystać multijęzyczny potencjał Trójmiasta.

Białystok jest więc dziś przez Was traktowany tak jak Gdańsk 10 lat temu?

Absolutnie tak samo. Jest tam sporo studentów, którzy chętnie rozpoczynają swoją karierę zawodową w *call center*. Nie ma tam jeszcze tak dużej konkurencji, ani takiej presji płacowej jak na Pomorzu. Gdyby konkurencyjność i potencjał Trójmiasta nie były tak zmienne i dynamiczne, prawdopodobnie nadal prowadzilibyśmy tu projekty polskojęzyczne o dużej skali. W obecnych uwarunkowaniach nie ma jednak już na to szans.

Czy można powiedzieć, że w Trójmieście mamy już do czynienia z rynkiem pracownika?

Uważam, że tak. Ma na to wpływ wiele czynników: od ludnościowych, związanych z niżem demograficznym, aż po gospodarcze, związane z rozwojem polskiej gospodarki, a co za tym idzie – sektora usług dla biznesu. Wzrost popytu na pracownika ze strony firm przewyższa wzrost podaży. Powtórzę więc, że z punktu widzenia firm takich jak Transcom, kluczowe jest, by Trójmiasto stawało się coraz atrakcyjniejszym miejscem dla osób z zewnątrz. Inaczej walka o pracownika między pracodawcami będzie na lokalnym rynku jeszcze bardziej zażarta. A już teraz ma ona niestety często mało dżentelmeński wymiar – niektórzy headhunterzy potrafią wręcz zadzwonić na biurko pracownika danej firmy, nagabując go, by zmienił pracodawcę. Z jednej strony to rozumiem – to element gry rynkowej. Z drugiej jednak – czy zamiast walczyć zażarcie o każdego pracownika, nie lepiej byłoby skupić się na współpracy w celu jeszcze lepszego wypromowania Trójmiasta jako świetnego miejsca do pracy i życia?

“ **Czy zamiast walczyć zażarcie o każdego pracownika nie lepiej by było, gdyby obecne w Trójmieście korporacje skupiły się na współpracy w celu jeszcze lepszego wypromowania tej lokalizacji jako świetnego miejsca do pracy i życia?**

Czy pewnego rodzaju wsparciem lokalnego rynku pracy są z Waszego punktu widzenia przyjeżdżający tu w ostatnim czasie masowo Ukraińcy?

Jeśli chodzi o obsługę rynku krajowego, dziś w Polsce ludzie nie są jeszcze przyzwyczajeni do tego, że są obsługiwani przez osobę z odmiennie brzmiącym akcentem. Jesteśmy i długo jeszcze będziemy rynkiem homogenicznym. Natomiast jeśli chodzi o naszych międzynarodowych klientów – z ich punktu widzenia nie ma różnicy, czy rozmowę obsługuje Polak, Ukrainiec czy Holender. Jeżeli ktoś zna perfekcyjnie język niemiecki, hiszpański, włoski czy francuski, chętnie przyjmujemy go do naszego zespołu. Mimo to w firmie mamy obecnie zaledwie kilkunastu pracowników z Ukrainy. W ich przypadku problem dotyczy kwestii pozwolenia na pracę – cały proces jego wydawania, a następnie odświeżania trwa dość długo i bywa uciążliwy. My natomiast często potrzebujemy pracownika od zaraz i nie mamy możliwości czekania na niego kilka tygodni.

Czy nie ma ryzyka, że rosnąca presja płacowa oraz duża trudność w utrzymaniu na stałe pracownika skłonią firmy takie jak Transcom do przeniesienia w niedalekiej przyszłości do wschodniej Polski również usług multijęzycznych?

Jestem to sobie w stanie wyobrazić – widać dziś takie trendy. Jako korporacja międzynarodowa wykonujemy podobnego typu ruchy w skali makro – międzypaństwowej. Jeżeli lokalny rynek nie będzie nam dawał możliwości wykonywania w pełnym zakresie zadań, które powierzają nam klienci, relokacja działalności może stać się realną opcją. To w biznesie naturalny proces – dość powiedzieć, że jeszcze niedawno nasz oddział w Budapeszcie był 4 razy większy od gdańskiego. Dziś jest 4 razy mniejszy – rosnące koszty pracy oraz konieczność zażartego konkurowania o pracownika sprawiła, że zdecydowaliśmy się zmniejszyć węgierskie biuro i przenieść sporą część projektów do innych lokalizacji, m.in. do otwartego 2 lata temu oddziału w Belgradzie.

Konieczność konkurowania o pracownika to duże wyzwanie, jednak nie mniejszym może być już niebawem automatyzacja procesów. Czy będzie to *game changer* w branży, w której działacie?

Tematy dotyczące sztucznej inteligencji, robotyzacji i automatyzacji procesów zdominowały ostatnie tragi Call Center World w Berlinie, w których uczestniczyłem. Wniosek jest prosty: przed automatyzacją nie uciekniemy. To na pewno się zadzieje i jesteśmy tego świadomi.

Rewolucja puka już do naszych drzwi?

W niektórych branżach wręcz je otwiera. Jako Polska zrobiliśmy w ostatnim czasie duży krok technologiczny. W sektorze bankowym automatyzacja i robotyzacja są już bardzo mocno wdrażane. Proces ten dotykać zaczyna w znacznym stopniu również polskiego telekomu, z którym współpracujemy. Chociaż notuje on liniowy wzrost liczby swoich klientów, nie przekłada to się na analogiczny wzrost prowadzonych przez nas z nimi interakcji. Rozwijają się *selfservice*, automatyzowanych i optymalizowanych jest wiele usług i procesów. Coraz śmieiej wchodzi też innowacje, jak np. *chatboty* – są one już na takim poziomie zaawansowania, że człowiek często nie zdaje sobie sprawy, że po drugiej stronie monitora jest robot, a nie prawdziwa osoba obsługująca czat.

“ Chociaż telekom, z którym współpracujemy notuje liniowy wzrost liczby swoich klientów, nie przekłada to się na analogiczny wzrost prowadzonych przez nas z nimi interakcji. Automatyzacja procesów dzieje się na naszych oczach.

Automatyzacja wywróci do góry nogami rynek pracy, czy raczej wypełni pewne luki rynkowe, uzupełniając pracę człowieka?

Widać dziś w niektórych hipermarketach czy punktach fast-foodowych, że kasjerzy zostali do pewnego stopnia zastąpieni maszynami. Przyzwyczajamy się do tego typu nowości, które stają się nam coraz bardziej przyjazne, choć oczywiście przekładają się też może nie na likwidowanie, ale ograniczanie liczby niektórych miejsc pracy. Szczególnie takich, gdzie chętnych brakuje, a niekoniecznie tych, w których popyt na pracę jest cały czas dość spory. Trudno mi uwierzyć, by w horyzoncie 5 czy 10 lat automatyzacja doprowadziła do wzrostu bezrobocia. Zawsze w historii było tak, że rewolucja technologiczna nie tylko likwidowała, ale też „rodziła” nowe zawody, nowe typy działalności gospodarczej. Wierzę, że podobnie będzie i tym razem.

O rozmówcy



MAREK SZUL

Country Manager w Polsce i na Węgrzech, Transcom

Marek Szul jest członkiem zarządu Transcom Worldwide Poland Sp. z o.o., od przeszło 11 lat związany z Transcom Worldwide. Odpowiada za rozwój usług CRM (*Consumer Relationship Management*) firmy na terenie Polski i Węgier, dynamizując jej aktywność na rynkach krajowych i globalnym.

Partnerzy „PPG”



SAMORZĄD
WOJEWÓDZTWA POMORSKIEGO



GDAŃSK

