

Sektor poslovnih servisa, uloga ABSL u BiH i djelovanje kroz Udruženje poslodavaca u FBiH

Šta su to poslovni servisi?

Kada govorimo o privredi i ekonomiji, najčešće pomislimo na: industrijsku proizvodnju, trgovinu, građevinarstvo, poljoprivredu, bankarstvo,...itd. Međutim, jedan od sektora koji posljednjih decenija bilježi najbrži rast širom svijeta jeste sektor poslovnih servisa (Business Services sektor) čije usluge koristimo svakodnevno, često i ne znajući da iza njih stoje upravo stručnjaci iz ovog sektora.

Sektor poslovnih servisa obuhvata širok spektar poslovnih aktivnosti koje podržavaju rad kompanija i organizacija, poput računovodstva i finansija, ljudskih resursa, korisničke podrške, IT podrške, obrade podataka, nabavke, administracije, poslovne analitiku i mnoge druge usluge. Umjesto da svaka poslovna jedinica ili filijala kompanije obavlja sve ove poslove samostalno, kompanije ih često organizuju kroz svoje specijalizirane centre koji pružaju usluge većem broju tržišta ili kroz outsourcing od strane nekih potpuno drugih specijaliziranih kompanija.

Da bismo bolje razumjeli kako ovaj sektor funkcioniše, možemo uzeti jednostavan primjer. Zamislimo međunarodnu kompaniju koja posluje u dvadeset država. Nekada je svaki ured te kompanije imao vlastiti tim za računovodstvo, ljudske resurse, IT podršku i administraciju. Takav model bio je skup, složen za upravljanje i često neefikasan. Danas mnoge kompanije organiziraju ove funkcije kroz jedan centralizirani uslužni centar koji pruža podršku svim svojim uredima ili ove funkcije organiziraju kroz outsourcing potpuno vanjskih kompanija. Tako jedan tim može iz Bosne i Hercegovine pružati računovodstvene usluge za više evropskih zemalja, drugi može pružati korisničku podršku klijentima širom svijeta, dok treći može upravljati IT sistemom koji podržava poslovanje neke globalne kompanije.

Upravo zbog toga sektor poslovnih servisa predstavlja mnogo više od administrativne podrške. Tokom posljednjih godina razvijao se od jednostavnih operativnih i repetitivnih poslova prema složenim aktivnostima koje zahtijevaju visoko obrazovane i specijalizirane stručnjake. Danas u ovom sektoru rade: ekonomisti, pravnici, IT stručnjaci, inženjeri, matematičari, analitičari podataka, stručnjaci za ljudske resurse i brojni drugi profesionalci. Pored stručnog znanja, važnu ulogu imaju i: poznavanje stranih jezika, digitalne vještine i sposobnost rada u međunarodnom okruženju.

Koji je značaj sektora poslovnih servisa u današnjoj ekonomiji?

Značaj sektora poslovnih servisa za ekonomiju jedne zemlje je višestruk. Prije svega, riječ je o sektoru koji stvara kvalitetna radna mjesta i pruža mogućnosti profesionalnog i karijernog razvoja mladim ljudima. Osim toga, sektor doprinosi izvozu usluga, privlačenju stranih investicija i jačanju konkurentnosti države na međunarodnom tržištu. Za razliku od tradicionalnih industrija koje

izvoze fizičke proizvode, sektor poslovnih servisa izvozi znanje, stručnost i *pamet* naših talenata. Upravo zbog toga, mnoge zemlje prepoznaju ovaj sektor kao važan pokretač ekonomskog razvoja i digitalne transformacije.

Bosna i Hercegovina posjeduje niz prednosti koje je čine atraktivnom lokacijom za razvoj sektora poslovnih servisa. Među njima se posebno izdvajaju: kvalitetna i obrazovana radna snaga (trenutno npr. u BiH imamo ukupno oko 70.000 studenata), dobro poznavanje stranih jezika, geografska blizina evropskim tržištima (i ista vremenska zona) i konkurentni troškovi poslovanja. Posljednjih godina sve veći broj međunarodnih kompanija prepoznaje potencijal Bosne i Hercegovine za razvoj poslovnih servisa, što doprinosi otvaranju novih radnih mjesta i razvoju ekonomije zasnovane na znanju.

Koja je uloga ABSL u BiH?

Uloga Asocijacije Biznis Servis Lidera (ABSL) je veoma značajna jer predstavlja, povezuje i razvija ovaj sektor, a dio je globalne ABSL zajednice koja djeluje u 18 zemalja Europe i svijeta. ABSL okuplja više od 600 kompanija članica sa oko 40 miliona radnih mjesta, dok sektor poslovnih servisa čini 20,4% GDP-a EU.

ABSL u BiH predstavlja organizaciju koja okuplja kompanije iz sektora poslovnih servisa s ciljem razvoja sektora, promocije sektora kao ključnog motora rasta i unapređenja privrede u cjelini te pozicioniranje Bosne i Hercegovine kao atraktivne poslovne destinacije u ovom sektoru. Najčešće su to kompanije iz oblasti IT outsourcinga, centri za podršku – kontakti centri, kao i druge kompanije koje izvoze svoje usluge na međunarodna tržišta: regruterske HR agencije, consulting agencije, kompanije iz oblasti finansija, računovodstva, marketinga,...itd.

Po najnovijem istraživanju kompanije Manpower koja je nedavno završila svoj izvještaj za zemlje Zapadnog Balkana, godišnji prihodi kompanija iz ovog sektora iz BiH iznose oko 600 miliona EUR te se procjenjuje da je u ovom sektoru u BiH zaposleno između 15.000 i 20.000 osoba. Asocijacija ABSL djeluje kao platforma za saradnju između kompanija i investitora, obrazovnih institucija, državnih institucija i drugih relevantnih aktera koji mogu doprinijeti daljem rastu i razvoju sektora.

Jedna od najvažnijih uloga ABSL-a jeste predstavljanje zajedničkog glasa sektora poslovnih servisa. Pojedinačne kompanije često se suočavaju sa sličnim izazovima, poput nedostatka određenih vještina na tržištu rada, potrebe za unapređenjem obrazovnih programa ili stvaranja povoljnijeg poslovnog i pravnog okruženja. Kroz zajedničko djelovanje, ABSL efikasnije zastupa interese sektora i doprinosi pronalaženju rješenja koja će koristiti cijeloj industriji.

Pored toga, ABSL aktivno radi na povezivanju poslovne zajednice s obrazovnim institucijama kako bi se osiguralo da obrazovni sistem prati potrebe tržišta rada. Razvoj talenata i stvaranje kvalifikovane radne snage predstavljaju jedan od ključnih preduslova za daljnji rast sektora. Asocijacija također organizuje događaje, konferencije, istraživanja, izdaje godišnje izvještaje za ovaj sektor u cjelini i provodi druge aktivnosti koje omogućavaju razmjenu iskustava, promociju dobrih praksi i jačanje profesionalne zajednice.

Prirodan iskorak – djelovanje u okviru Udruženja poslodavaca u Federaciji BiH

Važan segment rada ABSL-a odnosi se i na promociju Bosne i Hercegovine kao atraktivne destinacije za ulaganja u sektor poslovnih servisa. Kroz predstavljanje potencijala zemlje međunarodnim investitorima i partnerima, asocijacija doprinosi stvaranju pozitivnog imidža Bosne i Hercegovine kao lokacije koja može ponuditi kvalitetne stručnjake i kvalitetan nivo poslovnih usluga.

Sektor poslovnih servisa danas predstavlja jednu od najperspektivnijih grana savremene ekonomije i sigurno je industrija budućnosti. Njegov značaj ne ogleda se samo u broju zaposlenih ili ekonomskim pokazateljima, već i u njegovoj sposobnosti da podstiče razvoj znanja, inovacija i međunarodne saradnje. U takvom okruženju, ABSL ima važnu ulogu kao organizacija koja povezuje ljude, kompanije i institucije sa zajedničkim ciljem - izgradnje snažnog, konkurentnog i održivog sektora u Bosni i Hercegovini. Na taj način sektor poslovnih servisa ne doprinosi samo razvoju pojedinačnih kompanija, već i dugoročnom ekonomskom razvoju zemlje u cjelini.

Sve navedeno su razlozi zbog kojih se ABSL obratio Udruženju poslodavaca u FBiH, te nakon uvodnih sastanaka kao kolektivna članica pristupio Udruženju poslodavaca u FBiH i obostrano je prepoznata potpuna kompatibilnost ciljeva, misije, vizije i djelovanja.

Prepoznajući značaj i ulogu Udruženja poslodavaca FBiH, kao i kontinuirano proaktivan i odgovoran pristup UPFBiH ekonomskim pitanjima važnim za razvoj privrede i društva, smatramo da je upravo ova organizacija prirodan okvir za daljnji razvoj sektora poslovnih servisa. Stoga, u ime ABSL i u svoje lično ime, upućujem iskrenu zahvalnost Udruženju poslodavaca FBiH na podršci, partnerstvu i spremnosti da zajedno radimo na jačanju i unapređenju ovog perspektivnog sektora.

S namjerom omogućavanja još aktivnijeg i kvalitetnijeg djelovanja na putu kontinuiranog poboljšanja i razvoja sektora poslovnih servisa predlažemo formiranje Grupacije poslodavaca za djelatnosti poslovnih servisa i IT pri Udruženju poslodavaca FBiH.

Hvala.

Jasmin Zulčić