

KADRY I PŁACE



Czy opłaca się outsourcować funkcje administracyjne?

Outsourcing jest znanym na całym świecie systemem wykorzystywania źródeł zewnętrznych. Staje się on także coraz bardziej popularnym rozwiązaniem w Polsce. Jakie są zalety korzystania z tego rozwiązania? Co może zyskać klient, a co potencjalny pracownik?

Anna Wrześniak

Sale & Service Delivery Manager,
People

Outsourcing to wydzielenie ze struktury organizacyjnej danej firmy części realizowanych przez nią funkcji i przekazanie ich do wykonania zewnętrznym podmiotom. Jego istotą jest długoterminowa współpraca polegająca na zleceniu zewnętrznemu podmiotowi realizacji określonych zadań. Często outsourcowane funkcje to te związane z administracyjną obsługą biura. Dotyczy przede wszystkim takich

obszarów jak recepcja, kadry, płace, księgowość, obsługa klienta, sprzedaż, marketing etc. Z doświadczenia firmy People wynika, iż niejednokrotnie są to funkcje sztywne na miarę – bardzo precyzyjnie dostosowywane do zwiększenia efektywności określonego obszaru biznesowego.

Liczne korzyści

Outsourcing staje się coraz bardziej popularny ze względu na liczne korzyści, jakie przynosi firmom. Przede wszystkim korzystają z niego korporacje, które najczęściej zatrudniają u siebie specjalistów na kluczowe stanowiska, a wsparcie

konkretnych działów zlecają na zewnątrz firmom mogącym zrobić to lepiej jakościowo. Dzięki outsourcingowi klient zdejmuje z siebie część obowiązków, a poszczególni managerowie czy dyrektorzy mogą skoncentrować się na swoich najważniejszych zadaniach. Niewątpliwie wpływa to na optymalizację realizacji projektów – mówi Anna Wrześniak, Sale & Service Delivery Manager w People.

Jakie są więc najważniejsze zalety wynikające z outsourcowania usług administracyjnych? Z pewnością oszczędność czasu. Dzięki takiemu rozwiązaniu firma nie musi szukać odpowiedniego kandydata na dane stanowisko i brać udziału w czasochłonnych procesach rekrutacyjnych. Outsourcing określonych funkcji umożliwia także optymalizację struktury kosztów

oraz daje pewność pełnego bezpieczeństwa prawnego w zatrudnieniu. Jest idealnym rozwiązaniem dla firm poszukujących profesjonalnego wsparcia. Sprawdza się w przypadku klientów chcących optymalizować koszty oraz mieć zaopiekowane procesy związane z płynnym funkcjonowaniem firmy (oczywiście w zależności od outsourcowanej funkcji).

Ciekawe rozwiązanie dla pracowników

Outsourcing usług administracyjnych jest także ciekawym rozwiązaniem dla samych pracowników biorących udział w projektach outsourcowanych. Niektóre rekrutacje są bowiem prowadzone jedynie poprzez firmy HR oraz jedynie jako funkcje zewnętrzne właśnie. To oznacza, że kandydaci nie

mieliby możliwości aplikowania na dane stanowisko w inny sposób. Dzięki outsourcingowi kandydaci zyskują też możliwość rozwoju doświadczenia w dużych organizacjach oraz dostęp do różnego rodzaju szkoleń.

W People do każdej współpracy podchodzimy w sposób indywidualny, dopasowując rozwiązania na miarę potrzeb klienta. O ogromną wagę przykładamy także do zadbania o osoby, które zatrudniamy w ramach usług outsourcujących – nie tylko dokładamy wszelkich starań, aby dopasować je do odpowiednich organizacji, ale też zapewniamy im umowę o pracę, benefity pozapłacowe, szkolenia czy kursy językowe. Dzięki temu udaje nam się nawiązać długofalową współpracę, opartą na zaufaniu i zadowoleniu – dodaje Anna Wrześniak.

KADRY I PŁACE

OUTSOURCING USŁUG HR

Podstawą każdej firmy są ludzie. To oni decydują o jej sukcesie lub porażce. Dlatego niezwykle ważne jest, by zatrudniać tych najlepszych, którzy przyniosą firmie największe korzyści. W czasach rynku pracownika nie jest to jednak łatwe zadanie. Dlatego dobrym rozwiązaniem może być skorzystanie z outsourcingu usług HR.



Natalia Bogdan

specjalistka w zakresie rynku pracy, HR-u, właścicielka agencji Jobhouse

Na podjęcie decyzji o nawiązaniu współpracy z firmą outsourcingową największy wpływ mają czynniki ekonomiczne, jednak nie mniej ważne są czynniki ludzkie. Firmy coraz bardziej doceniają rolę, jaką w ich sukcesie odgrywiają pracownicy. Przedsiębiorcy coraz częściej także zdają sobie sprawę, że znalezienie i utrzymanie wartościowych pracowników jest dużym wyzwaniem. W związku z tym coraz bardziej popularne stają się usługi z zakresu doradztwa personalnego i pośrednictwa pracy. Pracodawcy, nie mogąc samodzielnie sprostać niedoborom personelu, zwracają się o wsparcie do wyspecjalizowanych podmiotów – agencji zatrudnienia, które oprócz usług rekrutacji i selekcji zajmują się także dostarczaniem pracowników tymczasowych.

Doradztwo personalne

Doradztwo personalne polega na znalezieniu przez agencję pracy najlepszych kandydatów na przedstawione stanowisko. Współpraca

z agencją zatrudnienia rozpoczyna się od dokładnego zdefiniowania potrzeb klienta. Pracownik agencji po konsultacji z klientem przygotowuje opis stanowiska pracy, czyli zakres obowiązków oraz wymagania stawiane pracownikowi takie jak wykształcenie, doświadczenie, pożądane cechy osobowości i umiejętności. Po podpisaniu umowy konsultant przystępuje do rekrutacji i selekcji, w wyniku których zostaje przedstawiona klientowi lista składająca się z rekomendowanych kandydatów. Po rozmowach kwalifikacyjnych klient decyduje, kogo chce zatrudnić. Agencje zatrudnienia działają zazwyczaj na tzw. success fee, czyli pobierają opłatę jedynie w przypadku przyjęcia do pracy zrekrutowanej z ich pomocą osoby. Często płatność rozbita jest na raty – opłatę wstępną na uruchomienie procesu i wymienione wyżej success fee.

Jest to dobre rozwiązanie, kiedy pracodawca chce zachować poufność re-

krutacji i chce ograniczyć koszty z nią związane. Dodatkową zaletą jest spora oszczędność czasu. Warto również rozważyć taką usługę w przypadku, kiedy przez dłuższy czas nie udaje się znalezienie odpowiedniego kandydata do pracy lub gdy pracodawca nie zna odpowiednich narzędzi rekrutacyjnych.

Praca tymczasowa

Usługa ta, zwana także leasingiem pracowniczym, polega na oddelgowaniu przez agencję pracy tymczasowej do pracy u klienta osób wyselekcjonowanych wg określonych kryteriów. Agencja znajduje, zatrudnia i deleguje pracowników do pracy u klienta, przejmując na siebie obsługę administracyjno-prawną wynikającą z zatrudniania pracowników. Praca tymczasowa to zwykle zatrudnienie krótkotrwałe, sezonowe, trwające kilka miesięcy. W krajach Unii Europejskiej standardem jest, że 10-15 proc. osób zatrudnionych w firmie to pracownicy tymczasowi.

Z usługi pracy tymczasowej najlepiej korzystać w przypadku, kiedy sezonowo zwiększa się zapotrzebowanie na pracowników, a pracodawca chce ograniczyć koszty stałe związane z zatrudnieniem. Jest to także dobre rozwiązanie w przy-

padku chorób lub urlopów stałych pracowników, kiedy liczba etatów jest ograniczona lub w celu przetestowania pracownika, zanim zostanie zatrudniony na stałe.

Pomimo wzrostu wiedzy na temat outsourcingu i rozwoju tej dziedziny biznesu w Polsce, nadal wielu potencjalnym odbiorcom tych usług brakuje wiedzy o tym, czym jest outsourcing i z jakimi wiąże się korzyściami i ryzykiem. Brak zrozumienia podstawowych kwestii powoduje, że firmy boją się podjąć decyzję o nawiązaniu współpracy z zewnętrznym dostawcą. Tymczasem przekazanie procesu rekrutacji, zatrudnienia pracowników tymczasowych, a nawet obsługi kadrowo-płacowej firmie zewnętrznej może przynieść wiele korzyści. Wśród najważniejszych możemy wymienić:

- redukcję kosztów i ryzyka przedsiębiorstwa związanego z rotacją pracowników,
- ograniczenie biurokracji – przekazanie agencji wszelkich obowiązków związanych ze znalezieniem, zatrudnieniem i rozliczeniem pracowników,
- optymalizację ilości i struktury zatrudnienia – obniżenie całkowitych kosztów zatrudnienia poprzez bieżące dostosowywanie ilości i struktury zatrudnienia do potrzeb przedsiębiorstwa, nawet w bardzo krótkim czasie (agencja zatrudnia odpowiednią liczbę pracowników do wykonania konkretnego zadania w konkretnym czasie, co umożliwia firmie elastyczną adaptację do zmian wolumenu zamówień),
- gwarancję bezpieczeństwa – pracownicy tymczasowi, jak i same agencje, najczęściej ubezpieczeni są w zakresie OC i NW, dlatego nie musimy obawiać się szkód wyrządzonych przez pracowników zewnętrznych.

Wybór agencji przepisem na sukces

Polscy przedsiębiorcy, obserwując pozytywne skutki, jakie przynosi outsourcing stają się coraz bardziej skłonni z niego korzystać. Można oczekiwać, że podobnie jak w przypadku innych obszarów gospodarki, polski rynek podaży za światowymi trendami także w tym zakresie. Outsourcingiem usług HR w naszym kraju zajmują się najczęściej agencje pracy tymczasowej i/lub doradztwa personalnego, zwane ogólnie agencjami zatrudnienia. W Polsce działa kilka tysięcy firm tego typu. Ważne jest więc, by wybrać najlepszą i nie zostać oszukany.

Jak tego dokonać? Przede wszystkim nie kierować się jedynie ceną – często niska cena, drastycznie odbiegająca od pozostałych agencji, świadczy o niskiej jakości usług. Agencje należy również sprawdzić w Krajowym Rejestrze Agencji Zatrudnienia, wiarygodność zwiększa też przynależność do izb gospodarczych, organizacji regionalnych lub branżowych. Warto także zapoznać się ze stroną internetową, informacjami w mediach na temat agencji oraz opiniami na forach internetowych. Istotny jest także fakt, czy agencja ma doświadczenie w obsłudze danej branży – by uzyskać takie informacje można poprosić o udostępnienie listy klientów. Najlepiej jest również wybierać firmy lokalne, ponieważ będą miały możliwość przeprowadzenia rozmów kwalifikacyjnych na miejscu.

Podsumowując, outsourcing usług HR może być bardzo korzystnym rozwiązaniem dla wielu przedsiębiorców. Pozwala oszczędzić czas i pieniądze, a także zmaksymalizować zyski dzięki zatrudnieniu najlepszych pracowników. Należy jedynie pamiętać, by mądrze wybrać agencję zatrudnienia.



Outsourcing usług HR może być bardzo korzystnym rozwiązaniem dla wielu przedsiębiorców. Pozwala oszczędzić czas i pieniądze, a także zmaksymalizować zyski dzięki zatrudnieniu najlepszych pracowników. Należy jedynie pamiętać, by mądrze wybrać agencję zatrudnienia.

Digitalizacja szansą na oszczędności

Najważniejsze zadania działów HR to zatrudnianie właściwych pracowników, motywowanie oraz zwiększanie kompetencji istniejących tak, aby organizacja mogła rozwijać się efektywnie. Tymczasem badania pokazują, że czas pracowników tych działów nie zawsze wykorzystywany jest efektywnie.

Badanie¹ zrealizowane przez pracowników Instytutu Kapitału Ludzkiego Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie, na zlecenie Iron Mountain, miało na celu zdiagnozowanie problemów polskiego HR-u. Badani zostali poproszeni o wskazanie trzech najbardziej uciążliwych obowiązków działów HR, które nie wnoszą istotnej wartości dla pracowników lub organizacji angażując znaczną część ich czasu. Za najbardziej uciążliwe uznane zostały następujące obszary:

raportowanie (zarówno wewnętrzne, jak i zewnętrzne – ZUS, GUS, US i do innych organów kontroli i administracji publicznej) – wskazało je 33 proc. ankietowanych; realizacja kwestii formalnych (wobec urzędów i instytucji nadzoru, przedkładanie właściwych dokumentów, uzupełnianie informacji i inne) – podzieliła ją 1/4 badanych oraz ewaluacja pracowników – wskazana przez 21 proc. ankietowanych. To jasno pokazuje, że działy HR cierpią na nadmierną biurokrację, która ogranicza możliwość tworzenia wartości dla organizacji.

Co ciekawe, wiele osób pracujących w działach HR wskazuje zaniepokojenie rosnącą liczbą dokumentacji, wynikającą zarówno z rozwoju organizacji, ale też kwestii formalnych. Jako uciążliwość wskazuje też niekompatybilność różnych systemów informatycznych.

Co istotne, jak wynika z analiz, samo tylko raportowanie pochła-

nia działom personalnym średnio 50 h miesięcznie. Te organizacje, które korzystają w tym obszarze z outsourcingu procesów HR, nie kryły więc swojego zadowolenia. – W chwili obecnej, gdy powszechnie brakuje kompetentnych kandydatów, występuje konieczność nieustannej troski zarówno o zaangażowanie, jak i rozwój kompetencji. Nie można więc marnować czasu na zbędną „papierologię”, zarówno ze strony pracowników HR, jak i innych pracowników. Przepisy w tym zakresie rzadko wychodzą naprzeciw potrzebom pracodawców. W tym przypadku jest inaczej, więc szkoda nie wykorzystać szansy na jednoczesne ograniczenie wysiłku HR i zwiększenie zadowolenia wszystkich pozostałych pracowników – podkreśla prof. SGH dr hab. Tomasz Rostkowski, kierownik Zakładu Zarządzania Kapitałem Ludzkim, Instytut Kapitału Ludzkiego SGH.

Wirtualny pracownik, czyli e-teczka HR

Na szczęście innowacyjne rozwiązania technologiczne i organizacyjne pozwalają przeciwdziałać problemom działów personalnych i usprawniać ich pracę. Mowa tutaj zarówno o outsourcingu wybranych procesów HR-owych (jak np. rekrutacja), jak też o przekazaniu wybranych zadań firmom specjalizującym się w automatyzacji procesów czy digitalizacji. – E-teczka jest rozwiązaniem, które pozwala działom HR oszczędzić czas, przestrzeń, zredukować infrastrukturę, a jednocześnie daje im nieograniczony dostęp do teczek personalnych pracowników w każdym miejscu i czasie. To także gwarancja bezpieczeństwa oraz zgodności z przepisami RODO. Dział HR zaoszczędza około 30 proc. czasu bezproduktywnie traconego na poszukiwanie oraz uzupełnianie danych pracowników i może reinwestować ten czas na strategiczne zada-



Innowacyjne rozwiązania technologiczne i organizacyjne pozwalają przeciwdziałać problemom działów personalnych i usprawniać ich pracę.

nia służące rozwojowi firmy oraz jej pracowników – podkreśla Sylwia Pyśkiewicz, prezes zarządu Iron Mountain Polska.

1. Analizy przeprowadzono na podstawie wywiadów pogłębionych oraz metody design thinking. Do badania zaproszono wąską grupę kilkudziesięciu przedsiębiorstw i organizacji publicznych o zdywersyfikowanych profilach działalności. Dobre próby uwzględniały różnice w wielkości oraz stopień specjalizacji poszczególnych jednostek w ramach organizacji. Uczestnikami badania były osoby na stanowiskach kierowniczych działających w obszarze kadr i plac oraz szeroko definiowanego HRM.

Zbudować skuteczny zespół

Dział HR powinien dążyć do większego zaangażowania i produktywności pracowników, co często próbuje się osiągnąć poprzez tworzenie zespołów projektowych. Jeśli jednak „haerowcy” mają rozwijać udaną współpracę, to warto zapytać o to, jak funkcjonuje ich własny zespół? Skuteczny „HR-team” może (i powinien) stanowić inspirację dla innych.

Jeśli sukcesy firmy zależą od zaangażowania pracowników i ich umiejętności współpracy, to pojawia się pytanie, kto miałby to współdziałanie ułatwić i organizować. Naturalnym претенdentem do takiej roli wydaje się dział HR – to on dba o dobór kadr, rozwój talentów, a powinien także uwzględnić komunikację i współpracę pomiędzy działami, tak aby cele firmy były osiągane sprawnie, szybko i bez niepotrzebnych „zgrzytów”.

– Dzięki umiejętnościom coachingowym, facylitacyjnym i mediacyjnym HR Biznes Partnerów, bardzo często udaje się udrożnić współpracę między pracownikami czy też całymi zespołami – mówi Iwona Wencel, prezes firmy doradczej WNCL. To bardzo ważna i doceniana rola HR w organizacji, jeśli oczywiście jest realizowana. Ma duży wpływ zarówno na „performance” organizacji, jak i na zaangażowanie pracowników – podkreśla. Skoro jednak oczekujemy, by to „haerowcy” tworzyli skuteczne grupy robocze i zespoły projektowe, to czy nie powinniśmy spodziewać się, że tą najlepiej zorganizowaną i skuteczną grupą będzie „HR-team”? I odwrotnie – jeśli specjaliści z działu HR sami nie potrafią współpracować we własnym gronie, to czy mogą wymagać skutecznej współpracy od innych?

– Zespoły HR mają szczególną rolę edukacyjną i regulacyjną, tym bardziej więc powinny dbać o własne kompetencje. Skuteczne zespoły HR mogą odważnie stawiać biznesowi wyzwania dotyczące wyższego zaangażowania pracowników i dążyć do objęcia roli doradczej w tym zakresie, polegając na swojej unikalnej wiedzy i strategicznych umiejętnościach – mówi Katarzyna Tyszko, ekspert WNCL w zakresie budowania skutecznych zespołów HR.

Sukcesy osiąga się dzięki zespołom
Zgodnie z teorią Łańcucha Zysków w Obsłudze Klienta Jamesa Hesketta osiągnięcie przewagi konkurencyjnej w utrzymaniu klienta wymaga zaangażowania pracowników wszystkich szczebli (także tych, którzy nie mają bezpośredniego kontaktu z klientem). To z kolei oznacza, że aby utrzymać klienta i jego zaufanie zacząć należy od zadbania o pracowników i ich warunki pracy. Następnie warto skupić się na wzmacnianiu ich zaangażowania. W tym celu należy dążyć do budowania zespołów, które pozwalają osiągać lepsze rezultaty niż wtedy, gdy pracownicy koncentrują się wyłącznie na swoich indywidualnych działaniach. Warto jednak zauważyć, że to dzięki odpowiedniej postawie pracodawcy

(i często przy aktywnym udziale działu HR) uruchomiona zostaje cała gama unikalnych cech i umiejętności pracownika. W efekcie pracownik chce je włączyć w swoją pracę i nawiązać unikalną, satysfakcjonującą relację z klientem, podobną do tej, jaką nawiązała z nim firma. Większy zysk dla organizacji jest skutkiem tego zaangażowania i pozytywnych relacji. I właśnie tu zaznacza się strategiczna, decydująca rola zespołów HR, które

nologie nie mają aż takiego wpływu na wyniki firmy jak pełne zaangażowanie współdziałanie pracowników. Skuteczny zespół pracowników to taki, który wspólnie przynosi założone rezultaty. Aby więc ocenić, czy dany zespół działa skutecznie, najpierw trzeba taką grupę roboczą czy projektową zdefiniować, a potem wybrać (na podstawie kompetencji) osoby, które będą ją tworzyły. Następnie należy ustalić cele, jakie dana grupa ma osiągnąć oraz zdefiniować mierniki, na podstawie których będą oceniane jej efekty. To, czego potrzebuje zespół, to również strategiczne spojrzenie i wewnętrzne, osobiste przywództwo.

– Przywódca jest integralnym elementem dobrego zespołu. Czasem

stawienie zespołu wzajemnie na siebie wpływają. Skuteczność działań (w tym także produktywność) staje się wówczas pochodną świadomości celu oraz pasji w realizacji zadań.

Budowanie sprawnej drużyny HR
Zasadniczo „HR-team” nie różni się od innych zespołów. Te same aspekty, które są ważne przy tworzeniu innych grup, mają znaczenie także tutaj. Jednocześnie „haerowcy” nie powinni zapominać o swojej stymulującej roli w odniesieniu do całego środowiska danej organizacji.

– Jednak często okazuje się, że „szewc bez butów chodzi” i mimo kompetencji, które HR wykorzystuje do pracy ze swoimi klientami biznesowymi, rzadko używa

ma pomóc w dyskusji, określeniu priorytetów dla zespołu, przygotowaniu planu działania, wyznaczenia terminów i odpowiedzialności. Plan taki warto powiązać z biznesowymi miernikami dotyczącymi konkretnych działań.

– „HR Team”, jak każdy inny zespół, ma potencjał przywódczy. Firmy potrzebują realizacji tego potencjału, żeby mogły rosnąć. Zespół HR powinien modelować zachowania menedżerów liniowych w ich działaniach przywódczych, powinien rozwijać inspirujące przywództwo – podkreśla Katarzyna Tyszko.

Należy przy tym pamiętać, że nie wszystkie sprawy da się rozwiązać na podstawie gotowych procedur i receptur. Często dopiero po wy-



powinny wspierać menedżerów liniowych w stwarzaniu warunków dla głębokiego zaangażowania się pracowników i łączenia sensu ich pracy z misją firmy. To duże wyzwanie. Jednocześnie rezultaty takich działań też są większe niż przy zastosowaniu tylko „narzędzi motywacyjnych”. Jak twierdzi Jim Collins w książce „From Good to Great”, to, co prowadzi do sukcesów całej firmy, zaczyna się od efektywności zespołów roboczych. Uaktywnienie talentu, pasji i odpowiedzialności pracowników ma ogromny wpływ na wyniki finansowe organizacji. Dużo większe niż wtedy, gdy firma koncentruje się na roli charyzmatycznego przywództwa czy długoterminowego planowania strategicznego. Nawet koniunktura w danej branży ani nowoczesne tech-

przywództwo jest rozproszone (tzw. przywództwo zespołowe). Ale te dwa pojęcia są ze sobą nierozdzielnie związane. W moim odczuciu firmy powinny koncentrować się jednocześnie na rozwijaniu roli zespołów i inspirującego przywództwa lokalnego (w zespole, na linii frontu) – uważa Katarzyna Tyszko.

Wizja przywódcy może być bardzo ważna. Sprawność systemów organizacyjnych i komunikacji także jest bardzo ważna. Ale to zespół poprzez swoją strukturę łączy pojedynczych pracowników z organizacją. Dlatego to właśnie od skuteczności pracy zespołów zależy w bardzo dużym stopniu realizacja założonych celów i jakość wykonanej pracy. Następuje tu sprzężenie zwrotne, ponieważ wizja przywódcy, sprawność systemu i na-

ich w stosunku do siebie. Czasem tłumaczy to brakiem czasu, a czasem mam poczucie, że jest to zwykłe zaniedbanie. Świadczyć to może o braku świadomości, że jako „nauczyciele” jesteśmy bardziej wiarygodni, jeśli sami potrafimy korzystać z naszej wiedzy do rozwiązywania problemów wewnątrz zespołu HR – mówi Iwona Wencel. Pracę nad lepszą organizacją oraz większą skutecznością zespołu HR warto rozpocząć od zdiagnozowania sytuacji obecnej. Istnieją narzędzia, które mogą w tym pomóc – np. Team Diagnostic. Badanie to mierzy stan zespołu w obszarze 14 czynników w dwóch obszarach – „pozytywnym nastawieniu” i „produktywności”. Nie jest to jednak metoda oceny, a autodiagnoza, która

konaniu jednego kroku da się określić, jaki powinien być następny krok prowadzący w pożądanym kierunku. Potrzebna jest więc intuicja i solidna „ludzka” wiedza, ale także – znajomość organizacji, rozumienie liczb i tego, co one mówią: o ludziach, biznesie, stanie firmy czy też o otoczeniu organizacji.

A tutaj właśnie dobrze przygotowani i doświadczeni „haerowcy” mogą pełnić szczególnie ważną rolę. To oni powinni zadawać właściwe pytania i współpracować z menedżerami na każdym szczeblu zarządzania. Aby mogli to robić skutecznie – potrzebne jest im strategiczne spojrzenie, umiejętność współpracy i wewnętrzne przywództwo. Dopiero o takim „HR-teamie” będziemy mogli powiedzieć, że jest naprawdę skuteczny.

KADRY I PŁACE

WPLYW POKOLENIA Z NA RYNEK HR

Zdolni, kreatywni i wychowani w świecie nowych technologii – pokolenie Z powoli stawia swoje pierwsze kroki w świecie biznesu i z pewnością mocno w nim namiesza. Jakie będą firmy zarządzane przez Zillenialsów? Czy współczesne usługi księgowo i kadrowe spełniają wymagania młodych przedsiębiorców?

Edyta **Wojtas**

wiceprezes zarządu i analityk
biznesowy, SaldeoSMART

papierologia oraz przestarzałe systemy, które na generację Z działają jak płachta na byka.

Całe biuro w jednym pliku

Istnieją dwa kluczowe aspekty, dla których Zillenials będą niechętnie spoglądać w stronę tradycyjnych metod archiwizowania dokumentów oraz obsługi księgowej.

Po pierwsze – czas. Papierowe dokumenty trzeba wydrukować i dostarczyć, a ich szybkie odszukanie w archiwum połączone z przekopaniem się przez stosy pism graniczy z cudem i wystawia cierpliwość na próbę. Era segregatorów zmierza ku końcowi nawet dla przedstawicieli starszych pokoleń, a generacja Z poszukiwać będzie rozwiązań bazujących wyłącznie na nowych technologiach, cyfrowym transferze danych i zdalnej obsłudze.

Po drugie – mobilność. Młodzi przedsiębiorcy są nieustannie w ruchu, a ośmiogodzinny dzień pracy za biurkiem to schemat, od którego konsekwentnie będą odchodzić. Już teraz obserwuje się gwałtowny rozwój wirtualnych firm, kuszących kandydatów elastycznym czasem pracy i możliwością pracy w domowym zaciszu czy ulubionej kawiarni. Ponadto przedstawiciel pokolenia Z kocha mieć wszystko pod kontrolą i praktycznie nie rozstaje się ze swoim smartfonem. To dlatego firmy inwestują w rozwiązania mobilne, które sprostają oczekiwaniom rzuconym przez tak intensywny i zdominowany przez technologie tryb życia.



Elektronizacja dokumentów to już niemal konieczność. Daje dużo swobody, ułatwia kontakt z biurem rachunkowym i umożliwia klientom praktycznie nieograniczony dostęp do zarchiwizowanej dokumentacji. Wszystko jest uporządkowane, a odnalezienie konkretnego pisma to kwestia dosłownie kilku sekund! Co najważniejsze, księgowość zaczyna przechodzić również do mobilnego – przedsiębiorcy mogą już dodawać dokumenty do systemu z pomocy smartfona za pomocą specjalnej aplikacji. W dzisiejszym świecie liczy się czas i praktyczność, a technologicznie sprawiamy, że jako producenci oprogramowania jesteśmy w stanie wyjść naprzeciw tym potrzebom.

Ekorewolucja

Ochrona środowiska i zmiany klimatyczne to tematy, które dla Zillenialsów mają kluczowe znaczenie. Młodzi dorośli doskonale wiedzą, że

tylko zmiany nawyków na poziomie instytucjonalnym pozwolą w jakimkolwiek stopniu zatrzymać postępujący kryzys klimatyczny. To właśnie przedstawiciele tego pokolenia będą zwracać szczególną uwagę na filozofię less waste w miejscu pracy oraz rozwiązania oparte na najnowszych technologiach, które w jak najmniejszym stopniu eksploatują zasoby naturalne. Kwestia zbędnego zużycia papieru już teraz kłuje w oczy wielu przedsiębiorców, a trend ten będzie tylko przybierał na sile.

W wielu firmach rokrocznie marnują się niepotrzebnie tony papieru. Elektronizacja poza czasem i pieniędzmi oszczędza również nasze środowisko. Odwzorować cyfrowo możemy już praktycznie każdy dokument, od faktury kosztowej po umowy i inne dokumenty kadrowe. Era papierowych stosów pism zmierza ku końcowi i jest to w pełni uzasadnione, ponieważ elektroniczne

dokumenty się nie gubią, są wygodniejsze w obsłudze i zdecydowanie wpisują się w filozofię zero waste.

Generacja Z powoli rozpoczyna swoją przygodę ze światem biznesu, a decyzje związane z wyborem usług z pewnością wpłyną na kształt wielu branż. Przed biurami rachunkowymi i kadrami stoi duże wyzwanie, ponieważ zwłaszcza w tych sektorach wciąż panuje zamiłowanie do tradycyjnych metod przetwarzania i archiwizowania dokumentacji, w czym problemu zazwyczaj upatrywać już nawet ci starsi przedsiębiorcy. Czy księgowi i osoby odpowiedzialne za zasoby ludzkie stawiają czoła nadchodzącej rewolucji? Czas pokaże. Jedno jest pewne: im wcześniej branże te przekonają się do zdobyci technologii, tym lepiej, ponieważ elektronizacja dokumentów już dawno przestała być w biznesie nowinką techniczną, a stała się rozwiązaniem obligatoryjnym.

Czy sztuczna inteligencja zastąpi księgowych?

Najbliższe lata ukształtują przyszły rynek pracy, w którym cyfryzacja i automatyzacja będą odgrywać ważną rolę. Badania World Economic Forum wskazują, że aż 65 proc. dzieci rozpoczynających naukę będzie pracować w zawodach, których obecnie jeszcze nie znamy. Co więcej, roboty i postępująca automatyzacja są również odpowiedzią na największy problem przedsiębiorców – brak rąk do pracy. Według McKinsey Global Institute już do 2030 roku roboty przejmą ok. 800 mln miejsc pracy.

Tomasz **Tąkiel**

ekspert Process Solutions

Robotyzacja księgowości

Sektor nowoczesnych usług księgowych przechodzi intensywną cyfrową transformację, która wpłynie na znaczne przyspieszenie procesowania dokumentów, a w efekcie wygeneruje realne oszczędności dla biznesu. Jednak zastąpienie pracy ludzi nie będzie możliwe przy bardziej zaawansowanych czynnościach, które wymagają eksperckiej

wiedzy na temat lokalnego prawa czy podatków, tzw. accounting compliance. Jest to najważniejszy obszar rozwoju wyspecjalizowanych firm outsourcingowych. Część naszej pracy stanowią powtarzalne procesy, które mogą być przejmowane przez inteligentne systemy księgowe. Pracujemy nad zaawansowanymi rozwiązaniami, aby funkcje operacyjne były coraz częściej realizowane przez systemy. Wprowadzi to nową jakość i pozytywnie wpłynie na szybkość procesowania dokumentów.

Wyzwania na rynku pracownika

Rynek pracy staje się coraz trudniejszy – niedobór wykwalifikowanych kandydatów, brak kompetencji, wysokie oczekiwania finansowe czy brak zainteresowania młodych osób zawodem to największe wyzwania rynku^[1]. Eksperti wyróżniają rosnące znaczenie młodych talentów oraz tzw. srebrną gospodarkę jako ważny trend. Coraz więcej osób konsekwentnie podnosi swoje kwalifikacje, niezależnie od wieku, często pracując na własny rachunek. W tej chwili tylko w Unii Europejskiej jest już ok. 30,6 mln takich przypadków^[2]. Zapotrzebowanie na usługi finansowe dynamicznie wzrasta z roku na rok i stawia przed nami duże wyzwania. Nie pomaga w tym niż demograficzny i zmieniające się wymagania rynku pracy, do którego musimy się dostosować. Tym bardziej cieszymy się, że nasza praca została zauważona i doceniona.

Doradztwo zlecane poza firmę

Według Banku Światowego polscy przedsiębiorcy potrzebują średnio 334 godzin w roku na dopełnienie wszelkich formalności – to najwięcej w Europie. Odpowiedzią na to jest rosnący trend outsourcingu usług księgowych. Według danych za I kwartał 2018 r. w Polsce funkcjonowało 1 236 centrów usług BPO, SSC, IT, R&D^[3]. Zewnętrzna obsługa księgowa zapewnia przedsiębiorcom poczucie bezpieczeństwa w prowadzeniu firmy, dodatkowo generując oszczędność czasu i kosztów. Oprócz samego doradztwa w zakresie księgowości od ekspertów oczekuje się monitorowania aktualnych zmian w prawie i przygotowania do tego przedsiębiorstwa, a także zabezpieczenia przed ryzykiem prawnym i finansowym związanym z prowadzeniem biznesu^[4]. Duże firmy utrzymują nie tylko wysoki poziom ekspertów, ale również podążają za zmianami i za-

pewniają certyfikację doradcom czy potrzebne szkolenia.

Nagroda dla najlepszej firmy księgowej w Polsce

Intensywne inwestycje w rozwój i szkolenie ekspertów zostały docenione przez niezależną instytucję Outsourcing Stars, podczas VI edycji konkursu, wyróżniając Process Solutions jako najlepszą firmę księgową 2018 roku. Jest to międzynarodowe wyróżnienie, które docenia rozwój najszybciej rozwijających się firm outsourcingowych. Konkurs miał na celu wyłonienie i nagrodzenie najdynamiczniej rozwijających się organizacji otoczenia biznesowego, centrów usług wspólnych oraz miast skupiających ten biznes w Polsce.

[1] Raport Płacowy 2019, Hays

[2] Raport – Wzrost znaczenia rynku talentów – megatrendy od Deloitte

[3] Sektor nowoczesnych usług biznesowych w Polsce 2018, ABSL 2018

[4] Raport KPMG