

Д-р Милена Михайлова\*

## АУТСОРСИНГ ИНДУСТРИЯТА В БЪЛГАРИЯ – ВЪЗМОЖНОСТИ И ПРЕДИЗВИКАТЕЛСТВА<sup>1</sup>

През последните години аутсорсинг индустрията бележи значителен ръст в дела на БВП и продължава да добавя нови работни места. Във връзка с това е представено състоянието на аутсорсинга в сегашните макроикономически условия. Направен е сравнителен анализ на финансовите резултати и организационната структура на аутсорсинг компаниите. Открити са перспективите, както и предизвикателствата пред тях в България.

JEL: F23

*Ключови думи:* аутсорсинг индустрия; аутсорсинг компании; БПА; ИТА; перспективи; предизвикателства

### Обзор на аутсорсинг индустрията в България

Аутсорсингът в България е гореща тема през последните две десетилетия. Докладът на Българската аутсорсинг асоциация (БАА) за 2018 г. разкрива, че индустрията генерира 4.8% от БВП, което по данни на НСИ (2017) се равнява на 2.1 млрд EUR (БАА, 2018), и плаща 13.7 млн. EUR данъци, като заема 6.2% от общото социално осигуряване. В момента в аутсорсинга са заети над 60 хил. човека. През последните години България получава редица международни признания и заема място сред множество класации за аутсорсинг бизнес дестинации.

Фигура 1



Източник. БАА (2018). Български аутсорсинг годишен доклад.

\* American International Group, mlnmihaylova@gmail.com

<sup>1</sup> Доклад, изнесен на международна научна конференция „Икономическо развитие и политики: реалност и перспективи“. ИИИ при БАН, 29-30 ноември 2018 г.

Ето и някои от ключовите фактори, обуславящи защо аутсорсингът продължава да е перспективна и печеливша индустрия в България, която привлича чужди инвеститори:

- стабилен икономически и политически климат: 3.6% ръст на БВП, ниска безработица от 6.2%, ниска и стабилна инфлация от 2.1%, фиксиран курс на лева към еврото (1BGN = 1.95583 EUR), 10% плосък корпоративен данък – най-ниският в европейската общност (International Monetary Fund, 2018);

- ниски оперативни разходи: относително ниски цени на труда (средна заплата от 534 EUR), ниски нива на офис наемите (16Е/кв. м за офиси клас А, обща площ от 1.8 млн. кв. м офис площи в София), ниски цени на индустриалното електричество (Ministry of Economy and Energy, 2014);

- талантива и висококвалифицирана работна ръка, добра образователна инфраструктура с многоезични училища и университети – повече от 80% от заетите в индустрията имат бакалавърска или по-висока степен (БАА, 2017);

- стратегическо географско местоположение – България се намира на 2 часа полет от Берлин/Лондон, минимална часова разлика със Западна Европа, бърз интернет и LTE покритие (Invest Bulgaria Agency, 2011);

- България е част от ЕС, НАТО и Световната търговска асоциация, правната ѝ рамка е хармонизирана с европейското законодателство (БАА, 2014).

По-нататък са идентифицирани основните бизнес модели при аутсорсинга. Извършен е исторически преглед, представено е и текущото състояние на компаниите.

#### *Бизнес модели при аутсорсинга*

За да оптимизират разходите и операциите си, редица международни компании решават да осъществяват част от процесите си извън основната си операционна верига. Без съмнение взаимното споделяне на информация и знания между бизнес партньорите носи синергия и за двете страни, която иначе не би била достижима (Alexandrova, 2011). Това може да се осъществи чрез сключване на договор за тези процеси с външен изпълнител или изнасянето им в центрове за споделени услуги в рамките на същата компания, за да се елиминират загуби и да се подобри ефективността (Kimmel, 2015).

Аутсорсингът може да бъде под формата на бек офис, където вътрешни процеси като счетоводство, наемане на служители, маркетинг и др. се делегират, или фронт офис – кол центрове или всякакви дейности, свързани с директното обслужване на клиенти. Офшорен аутсорсинг е, когато компанията изнася процеси извън страната, в която оперира.

Аутсорсингът на информационни технологии, или накратко ИТА, заема значителен дял в индустрията. Като примери за аутсорсинг на бизнес процеси (БПА) могат да се посочат: аутсорсинг на човешки ресурси; финансово-счетоводен аутсорсинг; процеси, свързани с аутсорсинг на знание; аутсорсинг на контактни центрове; закупуване, логистика, операции и други бизнес процеси.

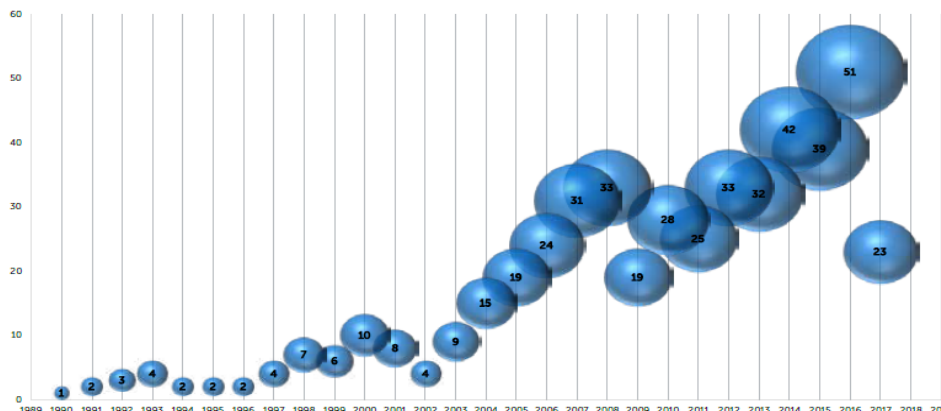
*Историческо развитие на аутсорсинг индустрията  
в България и сегашно състояние*

България отваря вратите си за аутсорсинга след падането на комунистическия режим, но повечето компании стартират операции в страната след приема ни в ЕС. В началото на демократичния режим много малко компании стъпват изобщо в Югоизточна Европа. През 1992 г. „Coca Cola“ започва дейности по бутилиране в България и изгражда завод в Костинброд. Оттогава насам компанията създава у нас и Център за споделени услуги, където се осъществяват процеси, свързани с човешките ресурси, финанси и ИТ за почти всичките ѝ европейски клонове. По последни данни компанията има повече от 2300 служители в страната (вж. Coca Cola, 2018).

Едва след стъпването на „Hewlett Packard“ през 1998 г. и изграждането на Глобалния бизнес център на компанията през 2006 г. България се превръща в атрактивна аутсорсинг дестинация за международните компании. През годините „Hewlett Packard GDBC § Enterprise Services Bulgaria“ (HP) се откроява като лидер в наемането на БПА и ИТА специалисти в страната. В момента центърът обслужва ИТ проекти, връзка с клиенти, човешки ресурси, бизнес анализ, закупуване, финанси и др. и обхваща над 4000 заети аутсорсинг специалисти (вж. НРЕ, 2018).

Фигура 2

Брой аутсорсинг компании по година на установяване на  
операциите им в България



Източник. БАА (2018). Български аутсорсинг годишен доклад.

Сегашното състояние на аутсорсинг индустрията може да се представи по следния начин (БАА, 2018):

- 477 аутсорсинг компании (49% ИТА, 51% БПА);
- 60 664 заети аутсорсинг специалисти (28.4% ИТА, 71.6% БПА). 83% от тях се намират в София; останалите са разпръснати в Пловдив, Варна, Бургас, Велико Търново и други големи градове в страната;
- аутсорсинг индустрията генерира годишен ръст от 18.2%, оборот от 2.1 млрд. EUR и печалба от 116.9 млн. EUR със среден доход от 35 103 EUR на един служител.

### Сравнителен анализ на аутсорсинг компаниите в България

#### Произход на аутсорсинг компаниите

Повече от половината аутсорсинг компании са български (250, или 52.4%), а останалите 227 имат чуждестранен произход (БАА, 2018) (фиг. 3).

Фигура 3



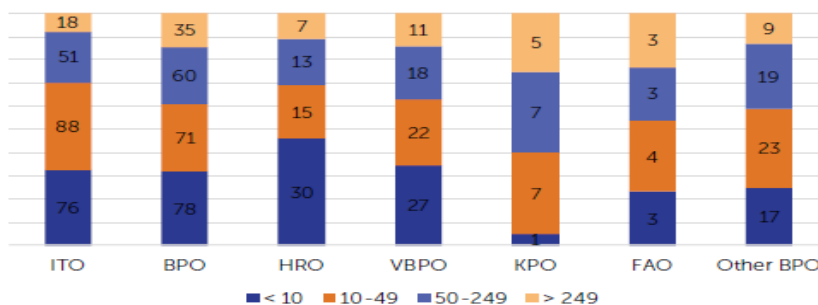
Източник. БАА (2018). Български аутсорсинг годишен доклад.

#### Сегментиране на аутсорсинг компаниите в България

БПА компаниите изнасят кол центрове, финансови и счетоводни процеси, дейности, свързани с ЧР, обработване на данни, изследване и други вътрешни процеси. ИТА компаниите от своя страна обхващат разработка и поддръжка на софтуер, изграждане и поддръжка на мрежи и други дейности, свързани с ИТ (вж. фиг. 4).

Фигура 4

Сегментация на аутсорсинг компаниите по брой служители  
2017



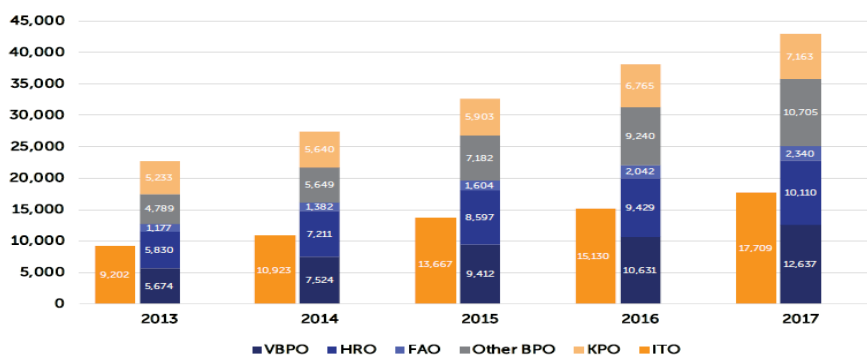
Източник. БАА (2018). Български аутсорсинг годишен доклад.

Заети лица в аутсорсинга

От общо 399 компании 83% са базирани в София. Други градове, в които има аутсорсинг компании, са Пловдив, Варна, Бургас, Русе, Велико Търново, Стара Загора, Габрово, Благоевград (фиг. 5).

Фигура 5

Разпределение на аутсорсинг специалистите в България по години

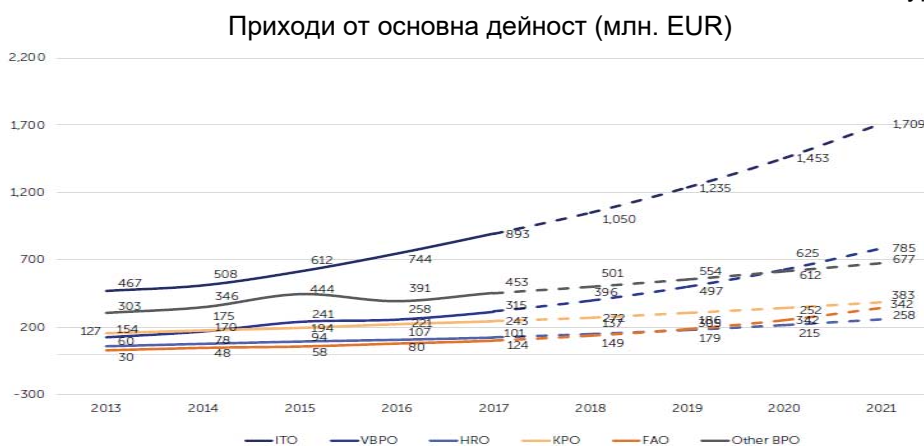


Източник. БАА (2018). Български аутсорсинг годишен доклад.

Приходи и разходи при аутсорсинга

През последните години аутсорсинг индустрията продължава да увеличава ръста на приходите си от основна дейност. Ръстът през 2016 г. е 9.6%, а през 2017 г. – 18.2%. Приходите при БГА се равняват на 58%, или 1.2 млрд. EUR, а тези при ИТА са 893 млн. EUR, или 42%. Средният приход от един аутсорсинг специалист е 35 103 EUR (БАА, 2018) (вж. фиг. 6).

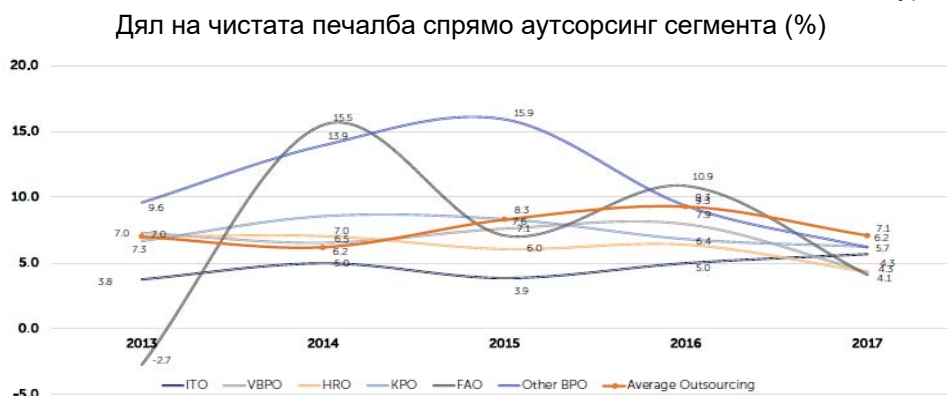
Фигура 6



Източник. БАА (2018). Български аутсорсинг годишен доклад.

Що се отнася до структурата на разходите при аутсорсинг компаниите, разходите за труд традиционно заемат челно място, като заплатите продължават да се увеличават в опит да се изравнят с европейските нива. Главната причина е изключително конкурентният пазар на труда, където има постоянно търсене на висококвалифицирани специалисти, за които компаниите са склонни да заплащат по-висока цена. В резултат от това заплатите постоянно се повишават, особено при IT специалистите. Увеличението на разходите за социални осигуровки, данъците, наема на офис площи и режийните разходи също допринасят за понижаване на дела на печалбата при аутсорсинг компаниите. Общата печалба за 2017 г. е 116.9 млн. EUR, или 5.5% от приходите (фиг. 7).

Фигура 7



Източник. БАА (2018). Български аутсорсинг годишен доклад.

## **Възможности и предизвикателства за аутсорсинг индустрията в България**

### *Перспективи за аутсорсинга*

Перспективите за аутсорсинга в България остават положителни. Това е най-динамичният сектор, който продължава да расте и да добавя нови работни места. Българската аутсорсинг асоциация предвижда, че през 2021 г. индустрията ще генерира приходи от 4 млрд. EUR, или 7.9% от БВП, и в аутсорсинг сектора ще бъдат заети 79 хил. специалисти.

България продължава да се откроява като аутсорсинг хъб в Централна и Източна Европа (Questers, 2018). Познавайки се на доклада на AT Kearney's 2017 за аутсорсинг, страната ни се нарежда на второ място след Полша (вж. Sethi & Gott, 2017). Що се отнася до разходи за осъществяване на дейността, положителните фактори като ниските разходи, политическата и икономическата стабилност, добрата инфраструктура (интернет скорост, офис площи, индустриално електричество) остават стабилни.

Индустрията има добри перспективи да обучи висококвалифицирани кадри, използвайки основата на добре развитата образователна мрежа от средни училища и 51 университета в 15 града. Министерството на образованието и науката заявява, че от 55 хил. завършващи висшето си образование всяка година, 28 хил. са пригодни за аутсорсинг индустрията с многоезични профили, икономика или ИТ. Все повече университети провеждат продуктивен диалог с бизнеса за техните нужди. Много добър пример за това е разкритата през есента на 2018 г. магистърска специалност по аутсорсинг в Пловдивския университет.

Същевременно отдавна професиите в аутсорсинга не се асоциират единствено с кол центрове. Заетите в индустрията започват да получават, от една страна, все по-високи възнаграждения, а от друга – добри възможности за кариерно развитие. Това благоприятства и емигрантската криза в България и води до намаляване на изтичането на мозъци. Много българи, завършили или работили в чужбина, решават да се завърнат у нас и да работят в аутсорсинг компании. Особено що се отнася за ИТ специалистите, заплатите са конкурентни с тези в редица европейски държави. Брекзит е още една възможност за компаниите от Острова да намерят по-евтина дестинация за осъществяване на операциите си.

Друга положителна възможност са все по-размиващите се граници между ИТА и БПА (БАА, 2018), което е знак, че в страната ни се пренасят все по-комплексни процеси и активности, свързани с трансфер на знания и специални компетенции. Същевременно през последните години все повече аутсорсинг компании стартират дейността си извън София, където в момента работят 83% от заетите в сектора. Това предоставя добри възможности за развитие на регионите и оказва въздействие върху демографското разпределение в България.

### Предизвикателства за аутсорсинга

Въпреки че притежава сравнително добра база от висококвалифицирани специалисти, България не може да поеме темповете на растеж при аутсорсинга. За да отговори на високото търсене, страната трябва или да предприеме политика за завръщане на емигрантите, работещи в чужбина, или да пренастрои образователната си система, за да отговори на нуждите на бизнеса.

Предизвикателство за компаниите са намаляващите маржове на печалба. В зората на аутсорсинг бума голям процент от компаниите реализират двуцифрени маржове на печалба. В момента обаче за повечето равнищата са около 5%, което е и в рамките на средните нива за индустрията. Липсата на кадри повлиява върху заплатите, които непрекъснато се увеличават, тъй като компаниите се надпреварват за качествените кадри. Това се отнася в много голяма степен за IT сектора, където разходите на бизнеса продължават да се увеличават, а печалбите да се свиват, което превръща България в по-неатрактивна дестинация за изнасяне на IT услуги.

Друго предизвикателство, което се усеща в сектора, е, че София не притежава необходимата инфраструктура да поеме нуждите на аутсорсинга. Въпреки наличната и тепърва излизаша на пазара офис площ столицата трябва да предоставя също и адекватен обществен транспорт, жилищен пазар, болнични заведения, детски градини и училища за всички професионално заети в сектора. Сега само 17% от компаниите са базирани извън София и правителството има решаваща роля за по-хармоничното им разпределение в страната.

Представеното изследване води до заключението, че България ще продължава да е перспективна дестинация за аутсорсинг и през следващите години. Нужни са обаче съвместни усилия на правителството и бизнеса, за да продължава аутсорсингът да расте с умерена печалба и да добавя нови работни места.

#### Използвана литература:

Alexandrova, M. (2011). IT outsourcing partnerships in Bulgaria: Strategic orientation. *Scientific Annals of the 'Alexandru Ioan Cuza' University of Iasi, Economic Sciences Section*, 58, p. 555-569

Kimmel, J. (2015). *Getting a piece of Business Process Outsourcing*, available at <https://www.forbes.com/sites/greatspeculations/2015/06/22/getting-a-piece-of-business-process-outsourcing/#395929292a64>

Sethi, A., J. Gott (2017). *2017 AT Kearney Global Services Location Index*, available at <https://www.atkearney.com/documents/20152/793366/TheWideningImpactofAutomation.pdf>

Bulgarian Outsourcing Association (2017). *Bulgarian Outsourcing Industry report*, available at <https://www.outsourcinginbg.com/knowledge-base/reports>

Bulgarian Outsourcing Association (2018). *Bulgarian Outsourcing Industry report*, available at <https://www.outsourcinginbg.com/knowledge-base/reports>



Аутсорсинг индустрията в България – възможности и предизвикателства

Coca Cola company information (2018), available at: <https://bg.coca-colahellenic.com/en/about-us/coca-cola-hbc-bulgaria-at-a-glance/>

HPE company information (2018), available at: <https://community.hpe.com/t5/HPE-Careers/Hewlett-Packard-Enterprise-in-Bulgaria-how-it-all-started-and/ba-p/6892957#.W9B5oWN9jIU>

German Outsourcing Association (2014). *Destinations Bulgaria Outsourcing Destination Guide*, available at: [http://www.outsourcing-destinations.org/Downloads/BULGARIA\\_GUIDE\\_FINAL\\_51.pdf](http://www.outsourcing-destinations.org/Downloads/BULGARIA_GUIDE_FINAL_51.pdf)

International Monetary Fund (2018). *World Economic Outlook 2018*, available at <https://www.imf.org/external/pubs/ft/weo/2018/01/weodata/index.aspx>

Invest Bulgaria Agency (2011). *Business Process Outsourcing in Bulgaria*, available at <https://www.investbg.government.bg/sectors/index/download/lang/en/file/titleBusinessProcessOutsourcing.pdf>

Ministry of Economy and Energy (2014). *Bulgaria – an attractive and perspective outsourcing destination*, available at <https://www.outsourcinginbg.com/knowledge-base/reports>

Questers (2018). *IT Industry report January 2018*, available at <https://www.questers.com/sites/default/.../IT-Industry-Report-Bulgaria-JAN-2018.PDF>