

Így építs karriert multinál

Melyik a legnagyobb újmunkahely-teremtő ágazat Magyarországon az autógyárakon kívül? Erre nyilván kevesen tudják a választ: az ssc-k. A rövidítés a multiszolgáltatóközpontokat rejti, ezek diplomás fiatalok tízezreit szívták fel. Milyen itt dolgozni? Nézzünk be a kulisszák mögé!

A jövő már elkezdődött

Még érezni az új bútorok illatát az Eaton elegáns irodájába belépve, a budai Déli pályaudvar közelében, a Nagycsényi utcában. A tavaly 22,6 milliárd dollár árbevételét elért vállalat júliusban nyitotta meg regionális üzleti szolgáltatóközpontját. „Jelenleg 36-an dolgozunk, de folyamatosan bővülünk. Két éven belül már több mint 250 fővel működünk. Budapest nagyon vonzó hely, mivel sok a tehetséges, nyelveket beszélő munkavállaló, és a bérszínvonal is kedvező” – mondja az amerikai Paula Latta, a központ budapesti ügyvezetője. Az amerikai vállalat a hatékony energiafelhasználásra kínál megoldásokat. A magyar fővárosban nyílt egység az európai, a közel-keleti és az afrikai leányvállalatok alkotta térség – angol betűszóval EMEA – munkáját segíti.

A *shared service center* (ssc) nevű üzleti szolgáltatóközpontok dinamikusan bővülnek. **Tavaly 3600 új munkahelyet** hoztak létre. Idén eddig há-

rom vállalat jelentett be új projektet (GM, Unicef, Eaton), az eddigi bővítését pedig további öt (Tata, British Telecom, Randstad Sourceright, IT Services, UNCHR), így 1720 új munkahely jön létre a Külgazdasági Minisztérium adatai szerint.

Mi is az a *shared service center*? A multik felismerték: rengeteg költséget takaríthatnak meg, ha bizonyos – személyes ügyfélkapcsolatot nem igénylő – **munkaköröket központosítanak**. Miért kell külön-külön könyvelői, informatikai osztályt, telefonos ügyfélszolgálatot fenntartani az angol, német, spanyol leányvállalatnál is? Hiszen ezt az internetes technológia segítségével egyetlen helyről meg lehet oldani. Mégpedig olyan helyről, ahol megvan a szükséges tudás, de alacsonyabb a bérköltség és olcsóbb az irodabérlés. Ezért speciális egységeket hoztak létre, amivel egységesítik a folyamatokat, amittől csökken a hibalehetőség és nő a munkavégzés hatékonysága.

Budapest is központ

„Négy éve dolgozom a British Telecomnál. Contract support manager pozícióba vettek föl. A Benelux-régióban dolgozó értékesítőket és ottani ügyfeleinket segítettem elemzésekkel, adatokkal, jelentésekkel angol nyelven – mindezt Budapestről. Két és fél év után team leader (csapatvezető) kinevezést kaptam, és idén januártól már operations managerként dolgozom. Ma már több csapatvezető munkáját koordinálok. Összesen több mint száz munkatárs tartozik ahhoz a szervezeti egységhez, amit vezetek” – mondja Jurkó Edina, aki magyar–angol szakos bölcsész-



Júliusban nyitott irodát az Eaton. Már 36-an vannak, köztük Vitvera Dóra, Szende Csaba (középen) és Michel Zarate

ként végzett Debrecenben, majd egy banki asszisztensi munka után shared service centerhez (ssc) igazolt. Edina egyike annak a **34 ezer magyarnak**, aki már „belekóstolt a jövőbe.”

A multinacionális döntéshozók Európában a közép-keleti régió nagyvárosait – mint Prága, Brno, Pozsony, Budapest, Krakkó, Varsó – nézték ki az ssc-k számára legalkalmasabb helyszínnek. Itt nyitott 2007-ben európai ügyfélszolgálati központot a British Telecom (BT), amely ma már 1600 munkatárssal működik. Ezer fő feletti, domináns szereplő még az IBM, az IT Services, a TATA, a HP (mind-egyik az informatikában), a BP (olaj-

ipar), a Morgan Stanley (pénzügy), a Vodafone (telekommunikáció). Ahogyan azt Edina példája is mutatja: mindez a szabadpiaci álláskeresés mostohagyermekéként aposztrofált bölcsészeknek is **perspektívát** jelent.

Nem call centerek

„Sok a **tévhit** a shared service centerekben zajló munka kapcsán” – mondja *Faragó Andor*. A BT európai szolgáltatóközpontjának 40 éves vezetője az első lépéstől részt vett a magyarországi működés felépítésében. „Ugyan akadnak ügyfélszolgálat jellegű feladataink, de működésünk **sokkal színesebb és összetettebb**,

Fizetések és karrierlépcsők

„Két idegen nyelv magas szintű tudásához kötött munkakörökben bruttó **280–300 ezer forinttól** indulnak a fizetések. A ritka nyelvek ismerete akár havi 15–20 százalékkal növelheti az összeget. Néha számunkra is meglepő, hogy egy pályakezdő, hollandul és angolul beszélő fiatal bruttó 360–380 ezer forint közötti béránlatot kap egy-egy cégnél” – mondja Polgár Petra.

A pénzügyi terület és a komplexebb informatikai állások magasabb bérezéssel járnak az ügyfélszolgálati pozíciókhoz képest. A cafeteria cégenként változik, körülbelül havi bruttó 20–40 ezer forintos sáv között mozog. Egy amerikai cégnél havi **bruttó 500 ezer forintot** keres a technical writer (szoftverekhez dokumentációt készítő) beosztású munkatárs. A jobb helyeken **bónuszt is** fizetnek, ami az éves alapbér 10 százaléka körül mozog.

Érdekes jelenség, hogy hosszú időt ugyanabban a pozícióban kevesen töltenek el shared service centerben. Egy bölcsész végzettségű volt ssc-s hölgy ezt tapasztalta: „Fél év után bele lehet unni a munkába. Főleg, ha valakinek hiányzik az egyetemen megélt szellemi kihívás”.

Egy ideig ugyan a jó társaság, a biztos, átlag feletti fizetés, a kellemes irodai környezet megtartja a dolgozót.

Kiégés ellen jó megoldás lehet a vezetői munkakör. Erre a British Telecomnál működik egy utánpótlási program, amelybe Jurkó Edina egyéves tehetségprogram után került be. Mentort kapott, fejlesztő programokon vesz részt, így készül karrierje következő állomására. Bölcsészeknél gyakori karrierút, hogy valaki általános ügyfélszolgálatosként kezd, aztán pénzügyi, informatikai területre lép tovább.

Az is sokszor megesik, hogy **ssc-k között váltanak** a munkavállalók, pont az új munkakörnyezet vagy a magasabb fizetés kedvéért. Éppen ezért az ilyen centrumok között éles a bérverseny, és árgus szemekkel figyelik, mennyit fizet a konkurencia.

Hazai szolgáltatóközpontok

Legújabbak:

2015: Eaton (energetika, USA), General Motors (autóipar, USA), UNICEF (gyermekvédelem, nemzetközi)

2013/14: General Electric (energiaipar, USA), Systemax (USA), Emirates (légi közlekedés, Dubaj), Computacenter (informatika, brit), Greif (csomagolás, USA), Randstad Sourceright (munkaerő-közvetítés, holland)

Legnagyobbak:

IT-Services (IT, német), IBM (informatika, USA), HP (IT, amerikai), Erste (pénzügy, osztrák), British Telecom (telekom, brit), TATA (IT, indiai), BP (olajipar, brit), Morgan Stanley (pénzügy, USA), Vodafone (telekom, brit), Diageo (italgyártó, brit), Alcoa (ipari gyártó, USA)

tervez képzéseket, készít tréninganyagokat, ami a különböző kulturális háttér miatt **extra kihívásnak** számít. Korábban is felnőttképzéssel foglalkozott. Egy multinacionális cégnél már tapasztalta, milyen nemzetközi projekteket vinni. Most még nagyobb lesz a felelősségi köre.

Problémamegoldó multikulti

Két évet töltött az IBM shared service centerében, kilenc éve már a holland háttérű Randstad kötelékében dolgozik fejedésként *Polgár Petra*. Így belülről és kívülről egyaránt megtapasztalta ezt a világot. „Aki folyékonyan beszél egy, de **inkább két idegen nyelvet**, és szeretne multinacionális környezetben dolgozni, annak jó lehetőség az ssc. Itt megtanulja az üzleti folyamatokat, színes, dinamikus multikulturális környezetben találja magát, javul a kommunikációs, problémamegoldó készsége” – mondja a fejedésként. A holland vállalat egyébként Randstad Sourceright néven saját ssc-t nyitott Budapesten, amely már száznál is több munkatársat foglalkoztat – és bővül.

A British Telecom és az Eaton budapesti irodáját szintén a nemzetközi környezet jellemzi. A BT-nél körülbelül 150 nem magyar állampolgár áll alkalmazásban 28 országból. Az Eatonnál pedig a 36 munkavállaló tíz nációból jön össze. Akad közöttük olasz, angol, amerikai, orosz, lengyel, spanyol, sőt mexikói munkatárs. *Michel Zaratét* a szerelem hozta Mexikóból Budapestre. Hazájában ismerkedett meg magyar párjával, akit elvett, és az év elején Magyarországra költöztek. „Gépész-mérnök végzettségű vagyok, olyan munkahelyet kerestem, ahol tudom használni a nyelvtudásomat és a szakmámat” – mondja. Michel a LinkedIn közösségi oldalon talált rá az Eaton hirdetésére. Customer service and inside sales representative pozícióban főként az angol piacokon segíti az értékesítő munkáját a komplex megrendelések kezelésében és azok árazásában.

Az ssc-k „A” kategóriás irodákban működnek. Budapesten a legtöbb a XIII. kerületi Váci úton található, tömegközlekedéssel könnyen elérhető. A kerékpárral bejárókat sok helyen zuhanyzó és öltöző-



Faragó Andor: A munka sokkal összetettebb, mint egy hagyományos call centerben

mint egy hagyományos call centeré, amelyekkel gyakran egy kalap alá veszik az ssc-eket. 17-féle szolgáltatási területtel támogatjuk a BT különböző üzletágait és leányvállalatait szerte Európában” – sorolja Faragó Andor. Példaként említi, hogy a pénzügyi részleg végzi a kimenő, bejövő számlák kezelését, a zárásokat, a kintlevőség-kezelést, a treasuryt (utóbbi a készpénzforgalom felügyelete, a likviditás szinten tartása – a szerk.). A hálózati ügyfélszolgálat a háromszintű hibakezelésből az első kettőt végzi. Míg az üzleti adminisztrációval foglalkozó részleg jellemzően megrendeléseket és változást kezel, valamint különböző jelentéseket, kimutatásokat készít (globális ügyfeleknek és belső szervezeti egységeknek). „Közel 100 magasan képzett mérnökünk IP-alapú kommunikációs hálózatok tervezésével foglalkozik” – jellemzi a Budafoki úti iroda munkáját Faragó.

Szintén az összetett munkák közé tartozik *Vitvera Dóra* feladatköre, aki augusztus közepén kezdett az Eatonnál. Irodája magyar szemmel nézve szokatlan. Éppen egy „álló munkahelyen” (ez megemelt asztal, amivel elkerülhetők az ülőmunka negatív hatásai) válaszol meg emaileket, amikor megszólítjuk. Dóra az EMEA (Európa, Közel-Kelet, Afrika) régióért felelős képzési vezető. Főleg értékesítőknél



helyiség fogadja, két munkafolyamat közt lehet relaxálni – kanapén, pihenőágyon, masszázsfotelben. A munkaállomásokon ergonómikus székek fogadják a kollégákat, a számítógépes infrastruktúra gyors. Előfordul, hogy egy-egy céges csapat megbeszélésére a Duna-parton kerül sor, vagy munka után összejönnek a kollégák.

Nyelvtudás kell

Milyen elvárásoknak kell megfelelni azoknak, akiket a cégek keresnek? „Az angol minden pozícióban alap, mellette jellemzően egy másik európai idegen nyelv magas szintű ismerete is szükséges. A kollégák közvetlenül a BT európai ügyfeivel – jellemzően globális nagyvállalatokkal és kormányzati szervezetekkel – is kommunikálnak. Ezért **folyékonyan kell tudni** a nyelvet írásban és szóban egyaránt” – jegyzi meg Faragó Andor. A másik kritikus pont a munkavégzéshez szükséges személyi készségek és kompetenciák megléte: „talpraesettség, proaktivitás, kommunikációs készség, multikulturális tapasztalat”. Pénzügyi, informatikai, hálózati és ügyfélmenedzsment terület iránti affinitás kell, szakirányú diplomát csak speciális munkakörök esetén kérnek. A brit telekommunikációs óriásnál dolgozók **átlagéletkora 30 év alatt** van, közel 90 százalékuk diplomás, és átlagban 2,5 idegen nyelvet beszélnek. „Jellemző, hogy 1-3 éves munkatapasztalat után veszünk fel a legtöbb új kollégát. Úgy tűnik, bizonyos munkahelyi rutin kell ahhoz, hogy meg tudjanak felelni az elvárásoknak” – magyarázza Faragó Andor.

„Jellemzően azoknak ajánljuk az ssc-s feladatokat, akik **örömmel végeznek ismétlődő tevékenységeket, képesek az új információk gyors befogadására. Türelmesek és megértők embertársaikkal, analitikus gondolkodásúak, tény-**



Polgár Petra: Bruttó 280 ezer forinttól indulnak a fizetések



Jurkó Edina négy éve jött a BT-hez, most száz embert irányít

szerűen, tömören és röviden kommunikálnak” – fogalmaz Kiss Ildikó Teréz kiválasztási szakértő.

Tesztek és egész napos állásinterjú

Hogyan találják meg új munkatársaikat az ssc-k? Szende Csaba, az Eaton HR-igazgatója elmondta: 45 nap egy pályázat átlagos átfutási ideje az ajánlattételig. „Van belső fejedelmű csapatunk, dolgozunk külsős ügynökségekkel, használjuk a közösségi médiát, az egyetemi kapcsolatokat. A pályázatok beérkezése után a legjobbakat **online képességtesztekkel** szűrjük tovább, és assessment centerre hívjuk. Ez utóbbi egyéni és csoportos feladatokból álló egész napos állásinterjú. Itt nézzük többek között a jelölt prezentációs készségét, nyelvi szintjét, logikai gondolkodását, mentalitását, csapatmunkáját. Vizsgáljuk azt is, hogy mi mennyire vagyunk megfelelőek a jelöltnek, mert neki is jól kell éreznie magát” – mondja Szende Csaba.

„1–4 hét közt mozog egy jelölt bemutatásának ideje” – mondja Polgár Petra a Randstad tapasztalatai alapján. Egy német–angol ügyfélszolgálatost könnyebb találni, egy norvég–angol tapasztalt könyvelőt már nehezebb. Kihívást jelent, ha több megbízó ugyanarra a munkakörre keres nagyszámú jelöltet. „Fontos, hogy az ssc-k is felismerjék, az interjú nemcsak a cég, a jelölt is választ. Így tudniuk kell, miként nyerhetik meg a tehetséges pályázókat a komoly versenyben” – teszi hozzá.

Online tesztekkel, kérdőívvel mérhetők és előre jelezhetők azok a viselkedésjegyek, amelyek mutatják, kik alkalmasak egy ssc-ben folyamatosan jó teljesítményre – válaszolja Kiss Ildikó Teréz, a kiválasztási és képességértékelő eszközökkel foglalkozó Foresight Solutions Kft. szakértője. A tudományos alapú online tesztek egy jelölt nyelvi jártasságát 15-20 percen, viselkedésjegyeit 10, kognitív képességeit 12 perc alatt pontosan, számszerűsítve kimutatják. A szolgáltatóközpont HR-munkatársa pár kattintással látja a jelölt elvárásait, ssc-alkalmasságát. Ezzel nagyszámú jelentkezőnél sok időt takarít meg, az alapos mérésnek köszönhetően pedig csökken a fluktuáció.

■ Karácsony Zoltán