

## Horváth: Piața de Global Business Services va continua sa creasca cu pâna la 10-15% în România, în urmatorii 2-3 ani



**Piața de Global Business Services (GBS) din România va continua sa se extinda într-un ritm alert, cu o rata de creștere anuală estimată între 10% și 15% în urmatorii 2-3 ani, conform datelor din studiile de profil și a estimarilor companiei globale de consultanță în management Horváth, activa și pe piața românească din 2005. România ramâne o destinație cheie pentru aceste servicii la nivel european, în contextul în care piața globală GBS trece printr-o perioada de transformari semnificative și consolidari, menținându-și ritmul de creștere rapidă.**

Piața globală de Global Business Services a crescut substanțial în ultimii ani, fiind evaluată la 276 miliarde USD în 2024, cu o rata de creștere anuală compusă (CAGR) de 18%. Conform previziunilor, până în 2028, aceasta piața ar urma sa atingă valoarea de 521 miliarde USD, reflectând încă un mare potențial de creștere. Aceasta evoluție este determinată de schimbările structurale din cadrul companiilor, care trec de la modele bazate pe costuri reduse la parteneriate strategice de business.

Un aspect important este migrarea accentuată a GBS-urilor catre roluri strategice în cadrul organizațiilor, departe de evaluarile clasice bazate pe Service Level Agreements (SLA) sau Key Performance Indicators (KPI). Peste 50% dintre GBS-uri considera deja experiența clienților drept indicatorul cheie al performanței, în timp ce doar 10% mai pun accentul pe reducerea costurilor. Aceste centre devin tot mai implicate în transformarea digitală și automatizarea proceselor din cadrul companiilor, iar 83% dintre ele joaca un rol crucial în acest sens, în timp ce 27% conduc efectiv aceasta transformare la nivel global.

România continua sa fie o destinație atractivă pentru centrele GBS, datorita combinației de factori precum costurile competitive ale forței de munca, accesul la o baza largă de specialiști în domenii cheie, printre care IT, și proximitatea față de piețele europene. Țara noastră este, conform estimarilor, pe locul al doilea în Uniunea Europeană în ceea ce privește numărul de specialiști IT, cu investiții anuale de aproximativ 20 de milioane EUR în acest domeniu. În ciuda unei creșteri salariale de aproximativ 10% pe an, ușor peste rata oficială a inflației, România ramâne competitivă datorita raportului favorabil între cost și competența, în special în zonele care necesita abilitați rare și cunoștințe avansate.

Companiile multinaționale au continuat sa deschida centre de servicii IT și AI în 2024, iar alte corporații de renume și-au extins operațiunile în România, confirmând astfel atractivitatea acestei piețe.

În acest moment, piața GBS din România ofera un portofoliu diversificat de servicii, printre care automatizare

inteligenta (cu RPA și AI), raportare și analiza extinsa, excelența operațională, managementul schimbării și gestionarea completa a proceselor end-to-end. În plus, România se remarcă prin servicii de nișă, cum ar fi managementul riscurilor, analiza datelor complexe și inteligența artificială, zone esențiale pentru dezvoltarea viitoare a GBS-urilor.

Pentru a menține acest ritm de creștere și a-și întări poziția pe piața globală, România trebuie să se concentreze pe atragerea de investiții noi, pe consolidarea competențelor digitale și pe dezvoltarea continuă a forței de muncă. Un aspect important îl constituie permanenta investiție în dezvoltarea resurselor umane existente și flexibilitatea pachetelor de beneficii oferite angajaților, un factor de atracție important pe o piață ce se menține competitivă.

România continuă să evolueze dintr-o piață orientată spre costuri reduse către un hub global pentru abilități viitoare, cum ar fi inteligența artificială, analiza datelor și continuă să capitalizeze pe abilitățile angajaților legate de limbile străine. Industria de profil trebuie să își concentreze eforturile pe integrarea și consolidarea acestor competențe, pentru a atrage investitori și pentru a face față provocărilor economice globale.

Un alt trend important care va influența viitorul pieței GBS și de care ar trebui să țină seama companiile de profil din România este adopția inteligenței artificiale (AI), care se afla deja în prim-planul agendei globale a companiilor. În prezent, AI joacă un rol central în optimizarea operațiunilor din centrele GBS, în special în domenii precum Procure-to-Pay și Customer Service. În anii următori, companiile care investesc în AI vor avea un avantaj competitiv clar, atât în ceea ce privește eficiența operațională, cât și în ceea ce privește calitatea serviciilor livrate.

## Despre Horváth

Horváth este una dintre cele mai importante companii internaționale, independente, de consultanță în management, prezenta pe piața din România, începând cu 2005. Compania a fost înființată în Stuttgart, în 1981, de Prof. Dr. Péter Horváth, unul dintre pionierii Controlling-ului în Germania și are peste 1.000 de angajați. Horváth are birouri în Germania (Berlin, Düsseldorf, Frankfurt, Hamburg, München și Stuttgart), Austria, România, Elveția, Ungaria, Italia, Danemarca, Statele Unite ale Americii, Arabia Saudita și Emiratele Arabe, dar consultanții companiei stau la dispoziția clienților la nivel global. Horváth este membră a Cordence Worldwide, cea mai importantă alianță activă la nivel mondial, formată din companii de consultanță în management de prestigiu, cu aproape 70 de birouri în 24 de țări, situate pe trei continente.