

Investing in your future



EUROPEAN
UNION

European Regional
Development Fund



NATIONAL
STRATEGIC
REFERENCE FRAMEWORK
2007 – 2013



OP "Development of
the Competitiveness
of the Bulgarian
Economy" 2007-2013



INVESTBULGARIA
AGENCY

Project "Promoting the advantages of investing in Bulgaria"
BG 161PO003-4.1.01-0001-C0001, with beneficiary InvestBulgaria Agency, has been
implemented with the financial support of the European Union through the European Fund
for Regional Development and the national budget of the Republic of Bulgaria.



**АУТСОРСИНГ
БИЗНЕС-
ПРОЦЕССОВ В
БОЛГАРИИ**





СОДЕРЖАНИЕ

1. Введение	4
2. Общий обзор о Болгарии	8
3. Общий обзор Сектора аутсорсинга бизнес- процессов в Болгарии	14
4. Человеческие ресурсы	22
5. Инфраструктура и офисные площади	32
6. Успешная бизнес-практика	46

Менее чем за 10 лет Болгария утвердилась в качестве ведущей глобальной дестинации аутсорсинга и неаршоринга - вынесения бизнес-процессов в компании, действующие в соседних странах

“Болгария и Румыния входят в число „отличников” в Европе, занимая ведущие места в классификации, соответственно, 17-ю и 25-ю позиции. Хотя и являются членами Европейского союза, эти две страны предлагают условия для поддержания более низкого уровня производственных и транспортных затрат по сравнению с большинством других государств - членом Союза. Этот факт делает их “новыми звездами аутсорсинга” в Европе.

Источник: Shifting Geography of Offshoring, A. T. Kearney Global Services Location Index™, 2011

Согласно ежегоднику британской Национальной аутсорсинговой ассоциации Болгария вновь заняла место среди звезд офшоринговой и аутсорсинговой индустрии, в этот раз как популярная дестинация фармацевтического сектора.

- За последние 10 лет число занятых в секторе аутсорсинга бизнес-процессов в Болгарии возросло с нуля до 15 тысяч сотрудников
- В Болгарии обслуживаются клиенты из Западной Европы, Северной Америки и Азии, причем большинство этих компаний входят в число самых богатых в мире
- Компании, занимающиеся аутсорсингом бизнес-процессов, предлагают услуги более чем на 25 различных языках

...благодаря высоко квалифицированной рабочей силе, компетентной в различных областях науки, использующей различные иностранные языки

“Если Вам нужны отличные математики, поищите их в Болгарии”.

William Fitzsimmons, Декан, Admissions&Financial Aid, Harvard College

“Своим обилием образованных, владеющих различными иностранными языками сотрудников, Болгария со всей определенностью и далее будет развиваться в сфере аутсорсинга бизнес-процессов”.

Datamonitor

“IBM считает Софию стратегической локацией. Наличие молодого и квалифицированного персонала позволяет внедрять инновации и утверждать лучшие бизнес-практики, применяемые всеми центрами IBM в мире”.

Joseph Lazarus Generalmanager, IBM GDC Bulgaria



Болгария гордится своими школами с преподаванием иностранных языков, в которых после интенсивного обучения в течение одного года, школьники начинают изучать основные предметы на соответствующем иностранном языке.

Аутсорсинговая индустрия Болгарии обладает и все еще неиспользованным существенным потенциалом роста.



➤ Кроме в Софии (и других крупных городов, таких, как Пловдив, Варна и Бургас) , отличные университетские программы и значительный потенциал для развития Сектора имеют и города Велико-Тырново, Благоевград и Русе



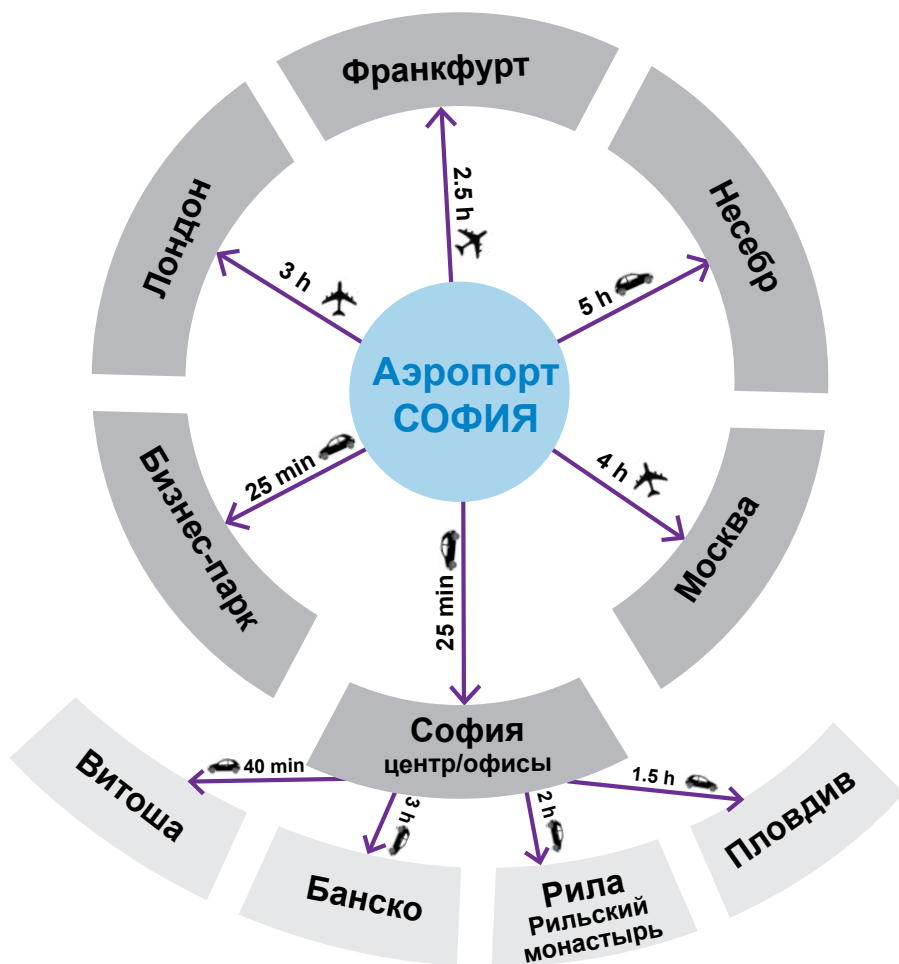
➤ Около 60 000 студентов в год закончивают болгарские университеты. Примерно 50% от них получают дипломы по специальностям, отвечающим потребностям сектора аутсорсинга бизнес-процессов

➤ Не менее 80 000 болгарских молодых людей учатся за рубежом и являются основным источником кадров аутсорсинговых компаний в Болгарии



➤ Затраты на осуществление бизнеса в Болгарии являются самыми низкими в Юго-Восточной Европе, причем это касается как размера средней зарплаты - 327 евро в месяц, так и платы за аренду офисных площадей - порядка 9-19 евро за кв. м. Ожидается, что в среднесрочной перспективе затраты на труд и аренду офисных площадей сохранятся относительно низкими

Всего несколько десятков минут полета отделяет Болгарию от основных направлений



гора Витоша



Рила/
Рильский монастырь



Несебр



Пловдив

Болгария занимает стратегическое местоположение и предлагает политическую стабильность и низкие общие затраты на осуществление бизнеса



Стратегическое местоположение страны обеспечивает доступ к следующим рынкам:

- Юго-Восточная Европа – рынок с высоким потенциалом и численностью населения в 122 миллиона человек
- Европейский Союз - Болгария предлагает самую низкую стоимость доступа к рынку 500 миллионов человек
- СНГ, Ближний Восток и Северная Африка

Для Болгарии характерно сочетание политической и макроэкономической стабильности, ряда преимуществ для развития бизнеса:

- Стабильная парламентская демократия - членство в ЕС, НАТО и Всемирной торговой организации
- Болгарская валюта увязана с евро в условиях валютного совета
- Уровни налогов, затраты на труд, относящиеся к самым низким в ЕС, специфические преимущества для инвесторов в стране
- Финансирование, предоставленное Европейским союзом – более 10 миллиардов евро за счет европейских фондов в следующие несколько лет

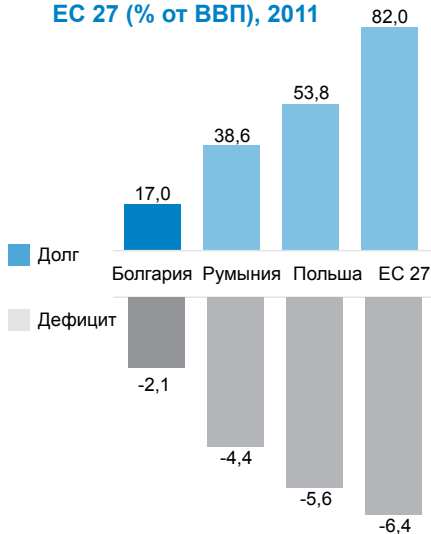
Болгария: Обобщающая статистика	
Население:	7,4 миллиона
Рабочая сила:	3,4 миллиона
Население в городах:	73%
Столица:	София
Временная зона:	EET (UTC+2)
Летнее время:	EEST (UTC+3)
Площадь:	110 879 кв. км
Земля:	108 489 кв. км
Водная площадь:	2 390 кв. км
Климат:	умеренный
Язык:	
Болгарский (официальный)	85,2%
Турецкий	9,1%
Цыганский	4,2%
По-английски, по-немецки, по-русски, по-французски говорят большая часть населения	
Религия:	
Православные христиане	76%
Мусульмане	10%
Другие христиане	9,1%
Другие	0,2%
Валюта:	лев (BGN)
Фиксированный обменный курс:	€1 = BGN 1,95583
Налог на корпоративный доход:	10%
Налог на личный доход:	10%
НДС (стандартный):	20%
Управление:	Парламентская демократия
Высшая законодательная власть:	Однопалатное народное собрание - 240 депутатов
Исполнительная власть:	Совет Министров, возглавляемый премьер-министром
Член Европейского союза с 2007	
Член НАТО с 2004	
Член СТО с 1996	

Источник: Болгарский народный банк, Национальный статистический институт

Болгария имеет образцовые макроэкономические показатели

2012 Экономическое обобщение	
ВВП (евро, млрд.):	39,7
Экспорт (евро, млрд.):	26,5
Чистые ПИИ (% от ВВП)	3,7
Рост ВВП (2012П, %):	0,8
Безработица (%):	11,4
Инфляция (%):	3,0
Государственный дефицит (% от ВВП):	-0,5e
Государственный долг (% от ВВП):	18,9
Баланс по текущему счету (% от ВВП):	-1,3
Долгосрочный кредитный рейтинг:	
Moody's:	Baa2 стабильный
S&P:	BBB стабильный
Fitch:	BBB положительная

Государственный долг и государственный дефицит Болгарии, Румынии, Польши и ЕС 27 (% от ВВП), 2011

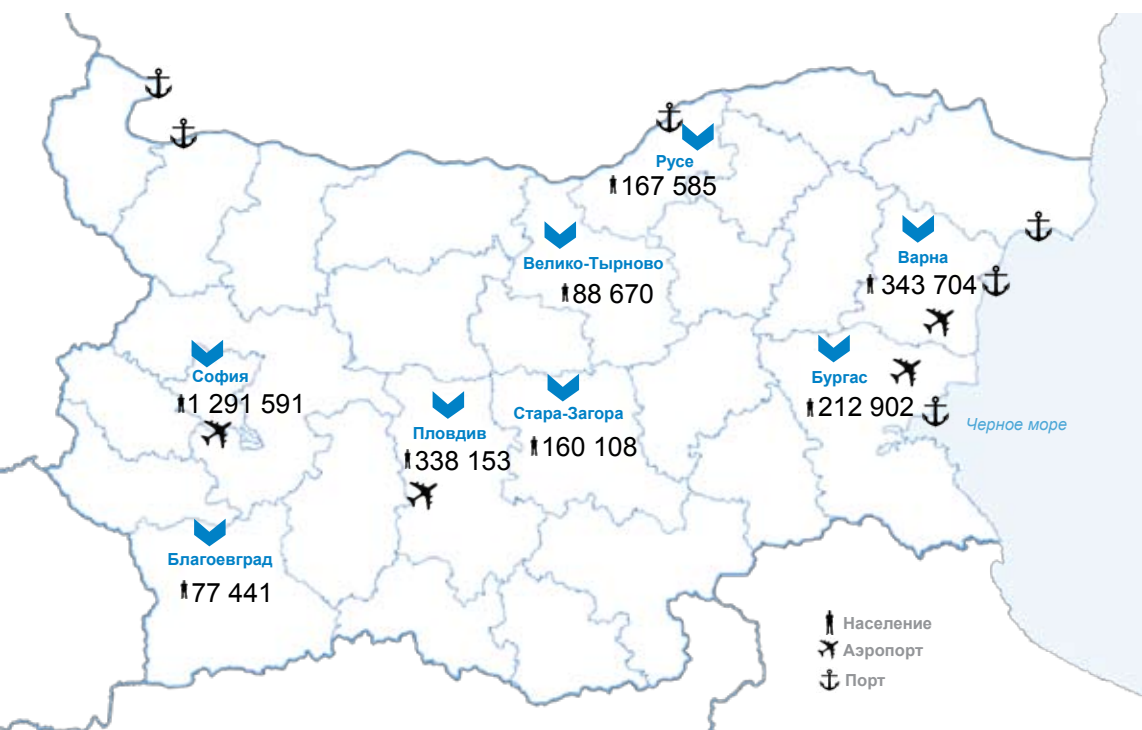


Источник: Болгарский народный банк, Евростат, веб-страницы компаний, которые изготавливают долгосрочный кредитный рейтинг

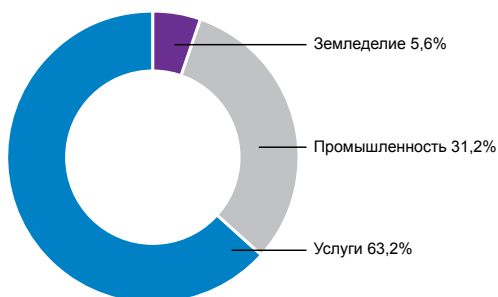
- Болгарская экономика отметила постоянный рост свыше 6% за период 2000-2008 гг.
- Экономика стабилизировалась в 2011 г., реальный рост ВВП составил 1,7%, согласно прогнозам, и 0,8% в 2012 г.
- Бюджетный дефицит Болгарии, составивший за 2012 г. -0.5%e - один из самых низких в Европе
- Валютная стабильность в результате введения в 1997 г. валютного Совета
- Государственный долг Болгарии ставит ее на первое место в ЕС в 2012г.



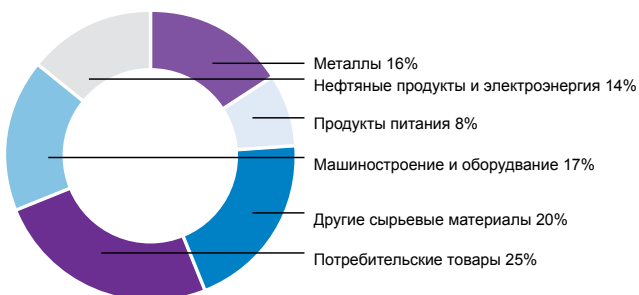
Болгария единственная страна в Европе, кредитный рейтинг которой недавно был повышен Moody's.



Состав ВВП (2012)



Износ



Болгария предлагает уникальные личные ощущения благодаря легкому доступу к Софии...



...полные жизни города, где функционирует множество картинных галерей и музеев, проводятся фестивали, концерты;

...самые разные занятия на досугово-площадки гольфа на мировом уровне;

...красивая береговая линия, золотистые песчаные пляжи;

...множество СПА-курортов;

...лыжные курорты, в том числе город Банско, который в 2012 г. взял этап Кубка мира по лыжам;

...пешеходный туризм и экстремальные виды спорта в красивых горах Рила, Пирин, Родопы, Балканы;

...превосходная кухня и бутиковые винодельни.



Болгария - привлекательная дестинация для аутсорсинга. Даже голливудские производства, снимавшие фильмы с участием Арнольд Шварценеггер, Сильвестр Сталоун, Брюс Уиллис, Чак Норрис, Скарлетт Йохансон предпочитают воспользоваться услугами сектора аутсорсинга бизнес-процессов.

...славится историческими достопримечательностями, которые можно отнести к самым значимым в Европе:

...фракийские и римские останки городов и артефакты;



...средневековые крепости и артефакты времен Первого и Второго болгарских царств;



...монастыри и храмы, история которых уходит корнями в далекий 4-й век после н.э.;

...живописные села эпохи Возрождения



София – одна из старейших столиц в Европе. Это единственный город, кроме Йерусалима, где на площади всего лишь один кв. км одновременно действуют восточно-православная церковь, католический собор, мечеть и синагога.

Болгария появилась на географической карте аутсорсинга в мире всего лишь 10 лет тому назад ...



...но уже сумела привлечь ведущие международные компании в ряде сегментов этого сектора

2008

60K
International Contact Centres

60K начала свою деятельность, осуществляя три международных проекта.

2010



Болгария становится одним из 6 целевых логистических центров HP.

2012

Ingram Micro, одна из крупнейших сетей поставщиков ИТ-продуктов и услуг, перенесла часть своего бизнеса в Болгарию.

2013

Coca-Cola Enterprises Inc.

Coca Cola Enterprises перенесла свою финансово-бухгалтерскую деятельность, посредством которой обслуживает около 170 миллионов клиентов в Западной Европе

2009

ATKEARNEY

Болгария классифицирована на 13-м месте в мире и на 1-м месте в Европе по индексу A. T. Kearney (Global Services Location Index™)

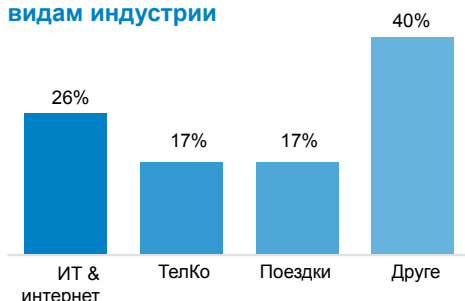
2008

SUTHERLAND
GLOBAL SERVICES

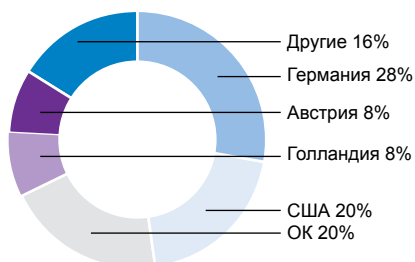
Одна из 10 лучших аутсорсинговых компаний в мире за 2011 год - Sutherland Global Services -открыла офис в Софии в недалеком 2008 г.

Болгарский сектор аутсорсинга бизнес-процессов обслуживает клиентов более чем на 25 иностранных языках по всему миру...

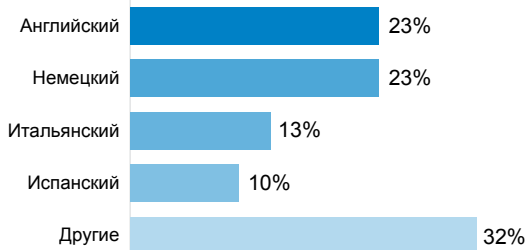
Крупнейший источник новых договоров согласно ожиданиям, по видам индустрии



Крупнейший источник новых договоров согласно ожиданиям, по государствам



Языки, пользующиеся самым большим спросом в индустрии в Болгарии согласно ожиданиям



- Большинство компаний в Секторе прогнозируют, что рынок аутсорсинга в Болгарии возрастет в следующие 3 года на 100%
- Самый большой спрос ожидается в отношении операций кол-центров, обслуживания клиентов, изучения рынка



В болгарском секторе аутсорсинга бизнес-процессов занято более 15 000 лиц; он генерирует прибыль в размере более 200 миллионов евро.

...и предлагает полную гамму различных услуг по аутсорсингу бизнес-процессов

Company	1	2	3	4	5	6	7	8	L
60K	2008	400	✓	✓					все европейские
Adecco (Ajilon)	2005	1 400	✓	✓	✓	✓	✓		все европейские
All Data Processing	2003	290	✓	✓				✓	немецкий, португальский, французский, итальянский, голландский, греческий, румынский
C3i	2005	350	✓	✓					Все европейские, турецкий, арабский, корейский, китайский, японский
Call Point New Europe	2004	1 000	✓	✓					все европейские
Coca Cola HBC	2005	1 248	✓			✓			английский
CSMS	2008	300+	✓	✓					все европейские
Euroccor (IMRO)	2005	450	✓	✓		✓		✓	английский, немецкий, французский, голландский и фламандский
Hewlett-Packard	2006	4 000	✓		✓				английский, немецкий
IBM	2007	500	✓	✓	✓	✓			все европейские
Moneybookers.com	2008	200	✓	✓		✓			немецкий, французский, испанский
OB10	2007	250				✓			все европейские
EXL (OPI)	2006	125	✓	✓		✓			все европейские
PlusServer	2004	50	✓	✓	✓				немецкий
SITEL	2006	600	✓	✓	✓	✓			все европейские
Sofica Group	2006	750	✓	✓			✓		все европейские
Stream Global Services	2007	300	✓	✓					Все европейские, русский, турецкий, украинский
Sutherland Global Services	2008	300	✓	✓					Все европейские, турецкий, арабский
TaxBack.com	2003	460	✓			✓			английский
TravelStore Maker	2000	60	✓	✓		✓			все европейские, китайский
Sutherland Global Services	2008	260	✓	✓					

1 – Создана

2 – Сотрудники – *По оценке Болгарского агентства по инвестициям

3 – Услуги, связанные с обслуживанием клиентов

4 – Бэк-офис операции

5 – “ИТ/софтверные операции”

6 – “Финансовые/бухгалтерские услуги”

7 – Услуги, связанные с человеческими ресурсами

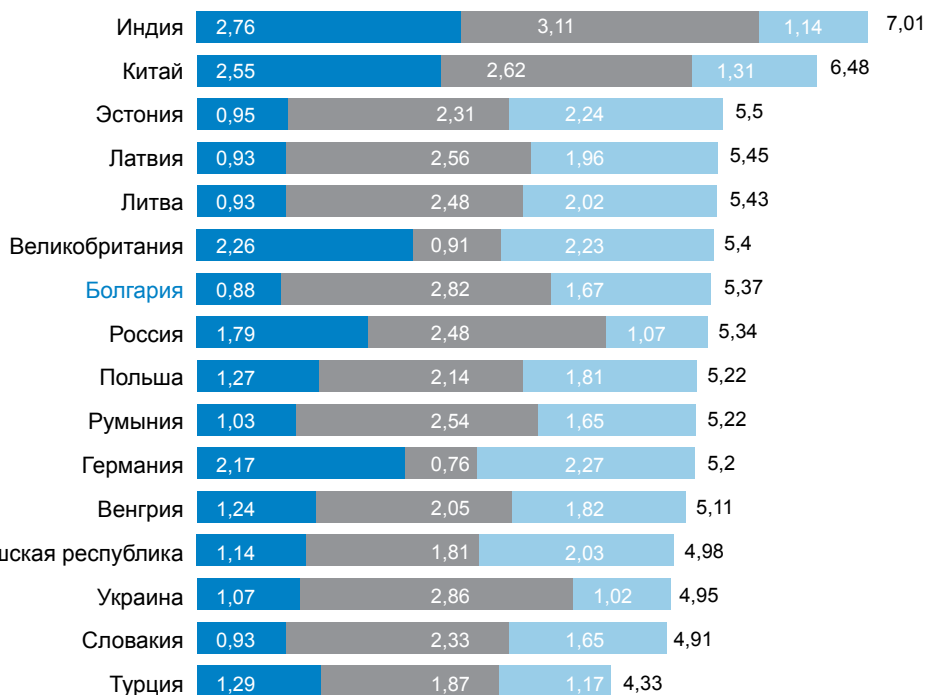
8 – Услуги с высокой добавленной стоимостью, в т.ч. исследование и анализ информации

Примечание: Предложенные вашему вниманию компании, действующие в секторе, подробно рассмотрены в секции 6.

Для большей информации об успешной бизнес-практике в Болгарии просим ознакомиться с брошюрами “Информационные технологии” и “Электроника и электротехника”.

Болгария входит в число ведущих аутсорсинговых дестинаций в мире по отношению к привлекательности Сектора...

- По индексу A. T. Kearney (Global Opportunities Amid Economic Turbulence – the 2011 A. T. Kearney Global Services Location Index) Болгария занимает 17-е место в мире своим общим результатом 5,37
- Болгария находится на первом месте, опережая все страны Юго-Восточной Европы, и на петом месте среди стран ЕС



BULGARIAN ASSOCIATION OUTSOURCING

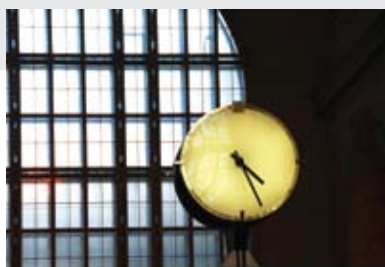
Болгарская аутсорсинговая ассоциация является отраслевой организацией, имеющей целью объединение интересов компаний, которые предоставляют аутсорсинговые услуги, повышение конкурентности среды и создание дополнительных условий для увеличения иностранных инвестиций в секторе.

Ключевые факты:

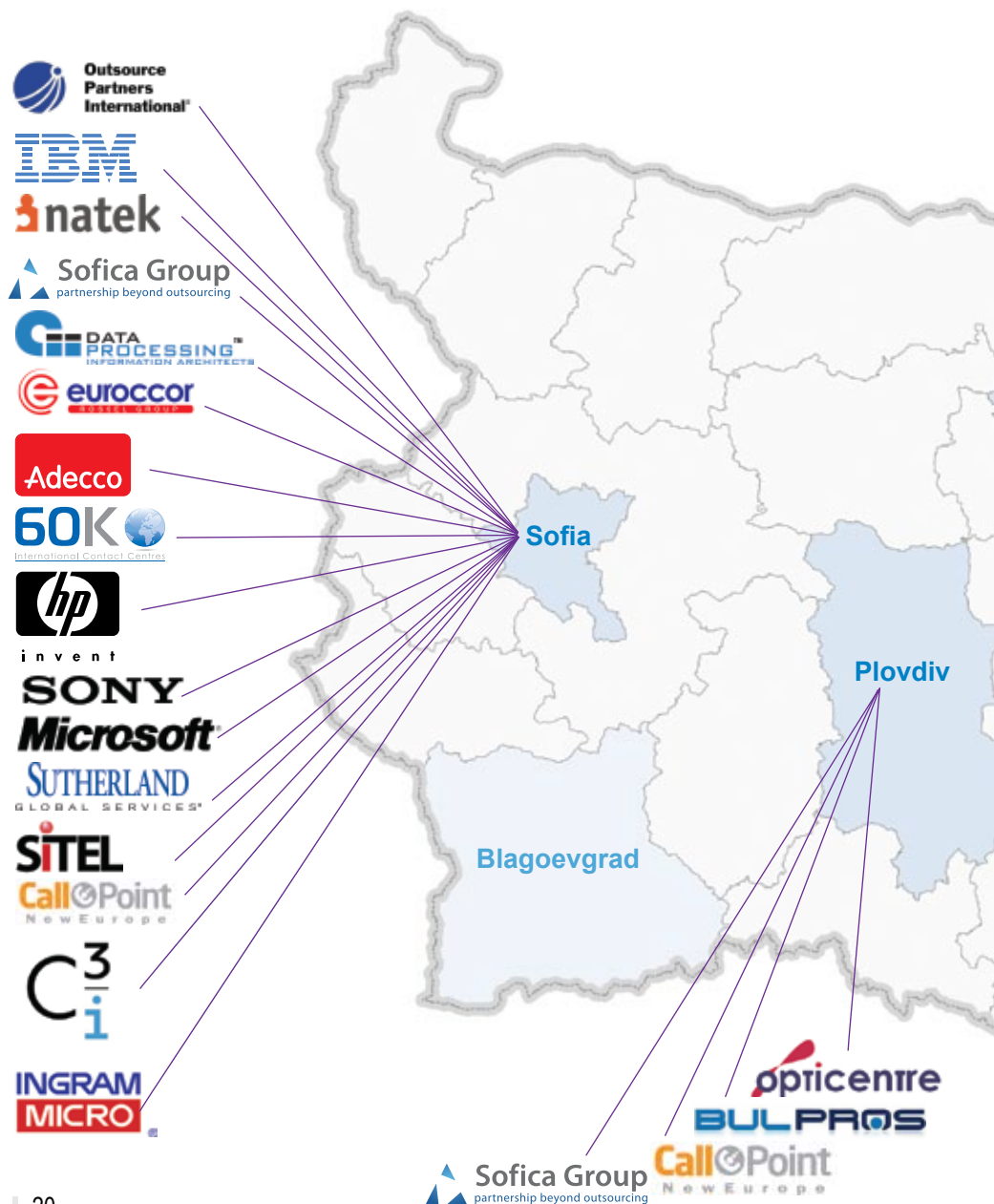
- Основана – в ноябре 2012
- Основатели – All Data Processing, ATOS, Bulpros Consulting, Coca Cola Hellenic, Sofica Group

Основные цели:

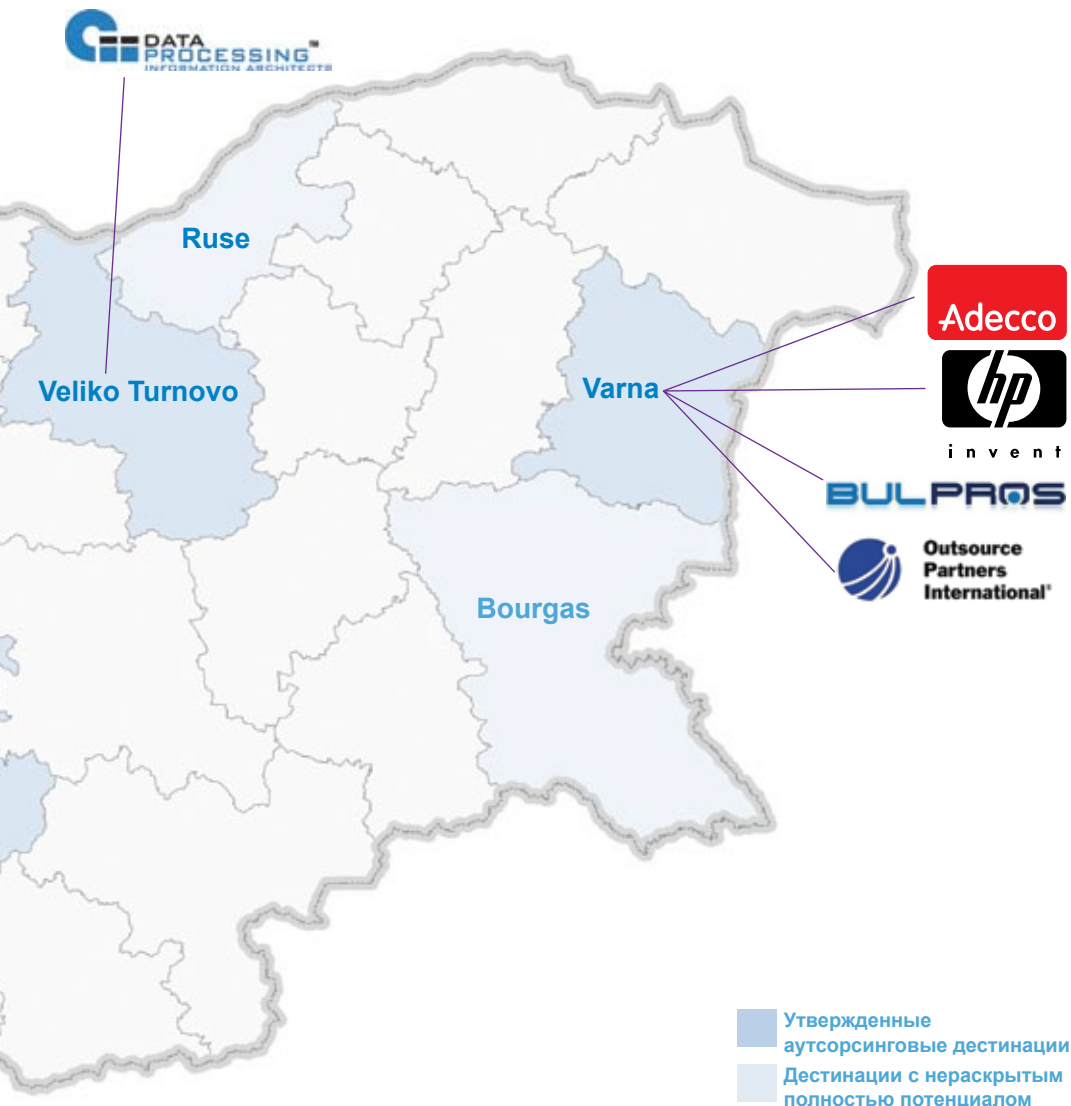
- Позиционирование Болгарии среди Топ 10 в качестве дестинации для иностранных инвесторов и клиентов.
- Создание центров в крупных городах вне Софии.
- Создание плодотворного сотрудничества с академическими кругами.
- Содействие развитию существующих центров путем обмена и применения хорошей практики.



Индустрия сконцентрирована, в основном, в Софии,



но другие крупные города тоже начинают привлекать фирмы сектора.



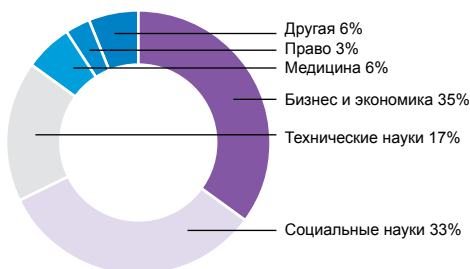


ЧЕЛОВЕЧЕСКИЕ РЕСУРСЫ

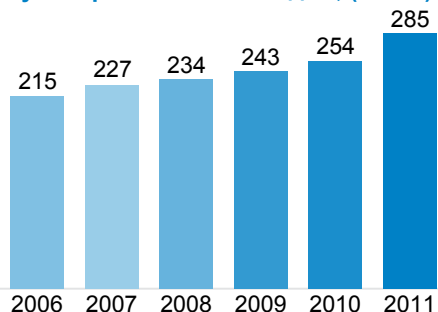


Болгарская система образования является исключительно подходящей для нужд Сектора аутсорсинга бизнес-процессов.

Окончившие университет в 2010 по специальности



Количество студентов, поступивших в университеты и колледжи, (в '000)



В 2011 г. в стране было:

- 64 000 выпускников 53 университетов и колледжей
- 30 000 выпускников университетов, подходящих для работы в Секторе аутсорсинга бизнес-процессов – студентов, закончивающих специальности, связанные с бизнесом, экономикой и с рядом социальных и технических наук
- 10 200 иностранных студентов (главным образом, из южно-европейских государств) обучается в болгарских университетах

Число иностранных студентов в болгарских университетах, 2011 г.



Каждый год приблизительно 15 000 студентов получают университетские дипломы, удостоверяющие знание таких различных языков, как китайский, японский, хинди, скандинавские и славянские языки.

Софийский университет

- 25 000 студентов
- Выигравшие авторитетные региональные и международные конкурсы
- Лаборатории, созданные компаниями IBM, Oracle; центр обучения – филиал Гарвардского университета
- Факультеты современных иностранных языков, философии, права, педагогики, журналистики и коммуникаций, экономики и бизнес-администрации, математики и информатики, природных наук
- Программы двойного диплома - совместно с Парижской Сорбонной, Университетом „Бордо IV“, Университетом Сизтла - экономические и технические специальности с преподаванием на английском, французском или немецком языках



www.uni-sofia.bg

Университет национального и мирового хозяйства - София

- 16 000 студентов
- Факультеты экономики, бизнеса, менеджмента и администрации, финансов и бухгалтерского учета, экономики инфраструктуры, международной экономики и политики, права, прикладной информатики и статистики
- Специализированный центр изучения иностранных языков обеспечивает владение бизнес- или дипломатическим английским, французским, немецким, русским и испанским языком (каждый студент выбирает первый и второй язык.)



www.unwe.bg

Варненский свободный университет

- 12 000 студентов
- Факультеты международной экономики и политики, администрации и менеджмента, информатики, права, психологии
- Учебная программа предлагает возможность изучения 12 иностранных языков
- Организатор первого Балканско-русского центра, а также крупного медийного центра, включающего ТВ - и радиостудии, информационное агентство, работающее с региональными агентствами, а также с агентствами новостей



www.vfu.bg



www.ue-varna.bg

Экономический университет - Варна

- 12 000 студентов
- Факультеты финансов и бухгалтерского учета, бизнеса, менеджмента, информатики, современных иностранных языков
- Факультет иностранных языков предлагает обучение английскому, немецкому, французскому и русскому языкам для всех студентов по программам бакалавра и магистра, а также дополнительные курсы японского, корейского, испанского, итальянского, голландского и датского языков



www.uni-ruse.bg

Русенский университет

- 8 000 студентов
- Работает совместно с Корнельским университетом по специальной партнерской программе
- Факультеты электроники, бизнеса и менеджмента, транспорта и логистики, права, естественных наук. Возможность изучения английского, русского, французского и немецкого языков на дополнительных курсах
- Наряду с осуществлением многочисленных национальных и европейских проектов и инициатив, университет уделяет особое внимание трансграничному сотрудничеству с Румынией



www.uni-plovdiv.bg

Пловдивский университет

- 12 000 студентов
- Факультеты экономики и социальных наук, математики и информатики, современных иностранных языков, права, философии и истории
- Университет сотрудничает с другими учебными заведениями стран ЕС, Индии, Индонезии, Канаде, Колумбии, Мексике, России, Турции и др.



www.uni-svishtov.bg

Экономическая академия – Свиштов

- 10 000 студентов
- Факультеты экономики и бухгалтерского учета, финансов, менеджмента и маркетинга, производства и торговли, информационных технологий
- Академия участвует в программах ЕС совместно с европейскими университетами

Американский университет в Болгарии

- 1 200 студентов
- Центр обучения одаренных студентов из стран региона (63% от обучающихся являются иностранными гражданами)
- Факультеты иностранных языков и литературы, бизнеса, компьютерных наук, экономики, журналистики и коммуникации, естественных и математических наук, политических наук



www.aubg.bg

Велико-Тырновский университет

- 14 000 студентов
- Известен своим факультетом современных иностранных языков
- Факультеты экономики, права, математики и информатики, философии, истории
- Организатор международных культурных и языковых центров обучения для студентов, продвинувшихся в изучении языка



www.uni-vt.bg

Бургаский свободный университет

- 6 000 студентов
- Центры обучения экономике и менеджменту, информатике и техническим наукам, гуманитарным наукам, праву
- Принимает участие в крупных академических и исследовательских программах, принимает у себя CISCO-академию, партнер основных болгарских и международных банков и компаний в обеспечении рабочих мест



www.bfu.bg

Около 80 000 болгарских молодых людей, обучающихся за рубежом, являются значительным пополнением рабочей силы для нужд сектора.



Яна Райнова

HR Консультант

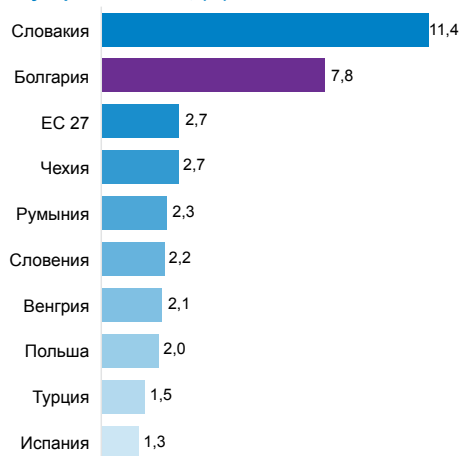
Образование:

Магистр менеджмента,
Кембриджский университет,
Великобритания
Бакалавр экономики,
Манчестерский университет,
Великобритания

“Я очень верила, что в Болгарии могу получить то профессиональное развитие, которое я хотела иметь после получения диплома.

Я вернулась и поняла, что могу использовать свое образование и бросить вызов самой себе, работая в мотивирующей и внушающей энтузиазм среде”.

Соотношение студентов, обучающихся за рубежом, в различных европейских государствах в 2009, (%)



Мария Панайотова

Финансовый анализатор

Образование:

Бакалавр экономики и математики
Колледж Вассар, США
Лондонская школа экономики, Великобритания

“Я всегда хотела вернуться в Болгарию по окончании учебы за границей, поскольку знала, что Сектор услуг предлагает большие возможности. Мне посчастливилось найти работу в моей области и считаю, что все больше болгар, обучающихся за рубежом, смогут найти здесь работу, о которой мечтают”.

Распределение болгарских студентов, которые получили образование за рубежом и хотят реализовать себя в Болгарии по специальности, 2006-2010, (%)



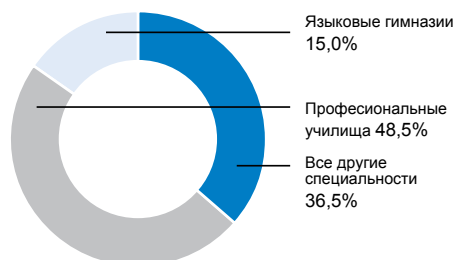
По мнению радио “Немецкая волна”, болгары – второе по численности студенческое сообщество в Германии после китайцев.”

Болгарские специализированные школы являются идеальной базой для развития Сектора.

- В Болгарии функционирует 1 145 гимназий
- 98% из болгарских старшеклассников изучают иностранный язык, а 73% - не менее двух
- По расчетам, за следующие 4 года школы закончат 230 300 школьников, владеющих иностранными языками
- В стране имеется более 100 специализированных языковых школ (ежегодно около 10 000 школьников заканчивают эти школы), где изучаются западноевропейские или другие иностранные языки
- В старших классах болгарских школ изучаются также португальский, японский, китайский, арабский, румынский, шведский, хинди, иврит и турецкий
- 544 профессиональных училища в стране предлагают изучение дисциплин, связанных с бизнесом, техническими науками, искусством и ремеслами и т.п. В этих школах за год закончат свое образование более 30 000 школьников

Количество школьников, принятых в средние школы после 7 класса, по языкам, 2011/2012	
Английский	118 620
Немецкий	56 560
Русский	16 517
Французский	15 423
Испанский	12 247
Греческий	6 133
Итальянский	3 480
Другой	1 285

В 2011 г. среднее образование окончили 62 975 школьников



Болгарские специализированные школы являются исходным пунктом для престижных университетов.



Немецкая языковая гимназия, София

- За год гимназию закончат около 140 школьников, лучшие 50 из них получают немецкий диплом, остальные – „Schprachdiplom“ (Сертификат владения немецкого языка)
- Преподавание ведут преподаватели из Германии, проводятся учебные поездки в Германию
- Лучшие школьники награждаются престижными стипендиями на обучение в университетах в Германии
- Курсы английского языка (как второго языка) для школьников, продвинувшихся в изучении этого языка; первые места в национальных олимпиадах по английскому языку



Софийская Математическая гимназия

- Более 150 золотых, серебряных и бронзовых медалей, завоеванных на международных олимпиадах, начиная с 1970 г.
- Медали, завоеванные на международных олимпиадах по информатике, математической лингвистике, физике
- Выпускники этой школы продолжают свое обучение в лучших университетах мира
- Особое внимание уделяется обучению английскому и немецкому языкам – в каждом выпуске пять классов изучают английский язык и математику, один класс – немецкий язык и математику



Первая английская языковая гимназия - София

- Все предметы, за исключением болгарского языка и литературы, преподаются на английском языке
- С 1978 г. - Ассоциированная школа UNESCO
- Регулярно предоставляемые стипендии Открытого общества и Фулбрайта на обучение в университетах в США и Великобритании
- Иностранцы школьники из Албании, Молдовы, Румынии, России, Турции, Вьетнама и др.



Национальная финансово-экономическая гимназия - София

- Создана в 1912 г. Софийской торговой палатой
- Самое большое профессиональное училище в области экономики - более 1200 школьников
- Предоставляет возможность получения профессионального диплома банковского специалиста, специалиста в области торговли, таможенной и налоговой администрации, бухгалтерского и оперативного учета, информатики
- Школьники проходят стажировку в крупных банках и компаниях
- Воспитанники школы завоевали 93 командных и индивидуальных приза в США, Швейцарии, Франции, Германии, Финляндии, Словакии и Болгарии за период 2001 – 2011 гг.

Уровни зарплат в секторе и в целом в отрасли экономики остаются на конкурентных уровнях.

**Средняя годовая зарплата в
выбранных государствах в 2011, (€)**



**Среднемесячная зарплата,
Customer service, (€)**

Опыт	Английский	Английский и немецкий
0 года	547	675
1,5 – 2 года	675	994
3 года	1 525	1 690
5 года	1 800	2 022

**Среднегодовая зарплата, Shared
Services Centers (F&A), (€)**

Опыт	Диапазон оплаты труда
0 года	6 564 - 11 928
1,5 – 2 года	8 100 - 15 996
3 года	18 264 - 21 600
5 года	21 600 - 25 596



ИНФРАСТРУКТУРА И ОФИСНЫЕ ПЛОЩАДИ



Болгария пережила строительный бум и сегодня предлагает офисные площади высокого качества.



Бизнес-парк “София” - крупнейший офисный парк в Юго-Восточной Европы общей площадью застройки 300 000 кв. м. Это оригинальный, многонациональный современный бизнес-парк, который находится в 15 минутах езды от центра Софии и аэропорта.



Европейский торговый центр является крупнейшим офисным центром в Софии общей офисной площадью 72 300 кв.м. Расположен в 10 минутах езды от центра Софии и всего лишь в нескольких минутах езды от аэропорта Софии.



Бизнес-парк Варна является многофункциональным комплексом офисных зданий общей площадью 67 430 кв.м. Уникальный дизайн и отличная инфраструктура. Находится в 5 минутах езды от Варненского аэропорта и 10 минутах езды от центра города.



Бизнес-центр „Софарма” – одно из новейших в Софии офисных и торговых зданий площадью 11 000 кв.м. Центр, отличающийся прекрасной архитектурой, предлагает самые современные офисные площади, используя исключительно только возобновляемые источники энергии – солнце, ветер, подземные воды.

Размер платы за аренду офисов в Софии - среди самых низких в регионе

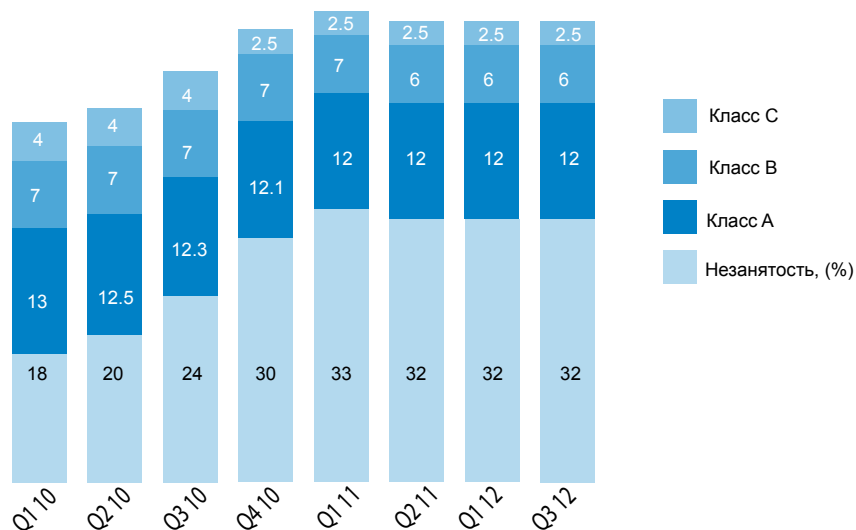
- В Софии современных офисных площадей - 1 533 000 кв.м, притом 45% от них - класса А
- В настоящий момент строится 378 000 кв. м новых офисных площадей
- Свободные офисные площади в Софии - 30%

Средний размер месячной аренды за первоклассную офисную площадь в Софии и выбранных европейских городах, 2012, (€, за кв.м)



...и ожидается, что останется низкой, ввиду сверх предложения офисной площади.

Арендная плата (евро за кв. м в месяц) и незанятые офисные площади в Софии, 2010-2012г.



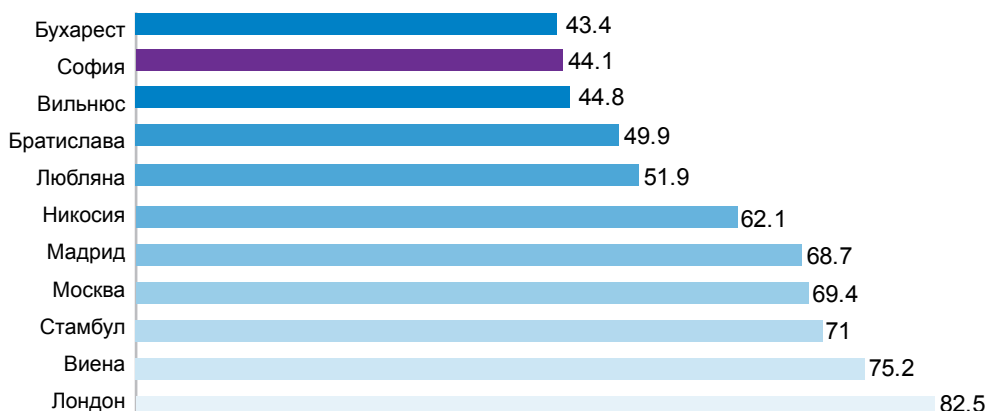
Средний размер месячной арендной платы за первоклассную офисную площадь в Софии и других выбранных городах, € за кв. м, 2011 и 2012



Цены на недвижимость с начала кризиса упали на 32%, существенных изменений не ожидается.

- После пика в середине 2008 г. цены на недвижимость в Болгарии начали падать, такая тенденция имеет место и в 2012 г.
- Несмотря на некоторые сообщения о возобновлении спроса, цены на недвижимость в Софии продолжают оставаться в числе самых низких в Европе
- Месячная арендная плата за трехкомнатную квартиру в Софии составляет приблизительно 300 евро и от 240 до 290 евро – в других городах
- В соответствии с классификацией по итогам проведенного UBS Wealth Management Research исследования, в котором цена жизни с учетом потребительской корзины сопоставляется с покупательским поведением в Западной Европе, София находится на 11-м месте среди 73 наиболее дешевых городов

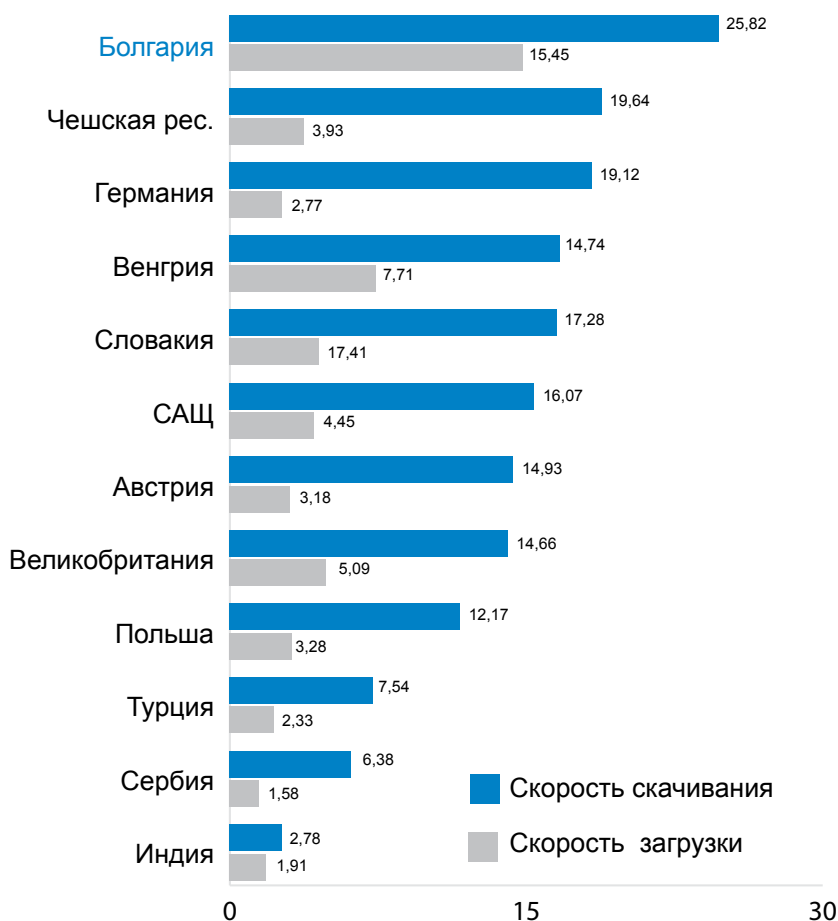
**Уровень цен (Нью-Йорк = 100, с учетом арендной платы):
София по сравнению с другими европейскими столицами**



В Болгарии очень хорошо развитая Интернет-структура

- Болгария находится на 7-м месте в мире по скорости скачивания и размещения информации в Интернете, согласно Нет Индексу

Скорость скачивания и загрузки, Болгария по сравнению с
выбранными странами, (Mbps, 03.2013)



София

Общая информация:

- Население: 1 539 080 жителей
- Центр законодательной, исполнительной и судебной властей (Парламент, Президент, Совет Министров и т.д.)
- Финансовый центр – здесь находятся БНБ, Болгарская товарная биржа, Комиссия финансового надзора
- Хорошо развитая транспортная инфраструктура: публичный транспорт - автобусы, трамваи, троллейбусы и метро; международный аэропорт с двумя терминалами; стратегическая локация - важный центр международных дорог
- Дестинация аутсорсинга для ряда многонациональных компаний, таких, как IBM, Hewlett-Packard, SAP, Siemens, Software AG, CISCO

Образование:

- 16 языковых школ с обучением по бизнес-программам
- 18 языковых школ с обучением по ИТ-программам
- 21 университетов
- 26 000 выпускников в год



Варна



Общая информация:

- Население: 475 074 жителя
- Находится на Черном море. Основная туристическая дестинация, один из центров бизнес-деятельности и университетского образования
- Центр морской торговли; здесь расположены основные Болгарские военно-морские силы
- Варненский регион производит 5,4% от ВВП. Область занимает третье место в стране по иностранным инвестициям на душу населения
- Имеет хорошо развитую транспортную инфраструктуру, в том числе, международный аэропорт и международный морской порт
- Дорожная сеть Варны включает участки Европейских дорог: E70 - в Бухарест и E87 - в Стамбул, а также участок паневропейского транспортного коридора VIII
- В Варне находятся около 7% от всего сектора аутсорсинга бизнес-процессов
- Присутствующие компании: Keppel Fels Baltech, SysMaster, Tax Back, OPI (acquired by EXL), HP, AT Consult

Образование:

- 12 языковых школ с обучением по бизнес-программам, программам математики и информационных технологий
- 8 технических учебных заведений
- 5 университетов и высших училищ
- 9 500 выпускников в год

Пловдив

Общая информация:

- Население: 683 027 жителя
- Один из основных административных, промышленных, транспортных, образовательных и туристических центров
- Хорошо развитая транспортная инфраструктура, в том числе международный аэропорт
- В непосредственной близости от города проходят три из всех десяти Паневропейских коридоров (IV, VIII и X)
- Международная Пловдивская ярмарка, ведущая свое начало с 1892 г., является одним из наиболее значимых торговых событий в Юго-Восточной Европе



Образование:

- 3 языковые школы
- 2 университета
- 10 000 выпускников в год



Античный театр в Пловдиве строился в I-II веках.

Прекрасная акустика, достигнутая благодаря специфической архитектуре театра, позволяет и сегодня использовать его для концертов, спектаклей и других общественных событий.

Вмещает от 5 000 до 7 000 зрителей.



Русе

Общая информация:

- Население: 235 252 жителей
- Крупнейший болгарский речной порт, важный центр автомобильной, химической, керамической промышленности
- В Русе создана одна из первых промышленных зон в Болгарии, которая принимает на своей территории такие международные компании как Mantupet, Keros Bulgaria, MBM, Metalwork и другие
- Город расположен вдоль паневропейского коридора IX, „Дунай мост” является основной дорожной и ж. д. связью между Болгарией и Румынией
- Привлекает талантов из ближних румынских городов, а также из городов Велико-Тырново, Силистра, Свиштов и Шумен

Образование:

- 3 языковые школы
- 1 университет
- 2 000 выпускников в год



Бургас

Общая информация:

- Население: 415 817 жителя
- Расположен на берегу Черного моря
- Одна из главных туристических дестинаций и вместе с этим важный административный, промышленный и образовательный центр
- Хорошо развитая транспортная инфраструктура, включающая международный аэропорт
- Через город проходит паневропейский коридор VIII (Дуррес - Тирана - Скопье - София - Пловдив - Варна)
- Бургасский порт - крупнейший в Болгарии - имеет 28 причальных мест, располагает возможностью обрабатывать морские суда общим тоннажем 125 000 dwt

Образование:

- 4 языковые школы
- 2 университета
- 3 500 выпускника в год



Велико-Тырново



Общая информация:

- Население: 258 494 жителей
- Один из самых старых городов Болгарии с богатой историей и культурой
- Входит в число основных культурных дестинаций. Хорошо сохранившаяся средневековая крепость
- Хорошо развитая транспортная и коммуникационная инфраструктура
- Основные дороги: Европейская дорога E85, связывающая Одрин с Бухарестом, Европейская дорога E772, связывающая Софию с Варной

Образование:

- 18 гимназий
- 2 университета
- 8 500 выпускников в год

Звук и свет

Аудиовизуальный спектакль „Звук и свет, переплетающий в себе световые, звуковые и словесные эффекты, представляет собой рассказ о самых важных событиях в болгарской истории. Впервые он был показан в 1985 г.



Благоевград

Общая информация:

- Население: 323 552 житель
- Образовательный, административный, транспортный, сельскохозяйственный и туристический центр (вблизи культурных и природных достопримечательностей, лыжного курорта Банско)
- Благоевград расположен вдоль паневропейского коридора IV. В настоящий момент строится новая магистраль, которая свяжет западноевропейские дестинации с Грецией
- Через Благоевград проходит ж. д. линия, связывающая Софию с Салониками

Образование:

- 3 языковые и несколько специализированных бизнес-школ
- 2 университета
- 3 000 выпускников в год





УСПЕШНЫЕ ПРАКТИКИ





Основана: в 2006 г.
Сотрудники: 4 100
Языки: 15
Деятельность: связи
с клиентами; IT/
операции программное
обеспечение

- HP Global Delivery Centre официально открыл двери в мае 2006 г. Служит платформой для поставок аутсорсинговых услуг в сфере поддержки, электроники и электротехники, информационных технологий клиентам HP в регионе Европы, Ближнего Востока и Африки
- Болгария выбрана для этой инвестиции среди 14 других государств-кандидатов
- В 2010 г. центр в Болгарии стал одним из шести целевых логистических центров, отвечающий требованиям клиентов по отношению эффективности расходов и хорошего качества обслуживания



Более 500 молодых болгарских специалистов вернулись из-за границы, желая работать во Всемирном логистическом центре HP.

Клиентами центра являются 21 из 500 наиболее богатых компаний в мире за 2011 г.

19 апреля 2012 г. в Болгарии заработал второй в мире Командный центр HP (Mission Control Center) для наблюдения и управления критическими технологическими процессами, где будут работать 150 человек.

Командный центр имеет уникальный характер благодаря применению в нем высоких технологий, а также тому, что высоко квалифицированные болгарские специалисты будут управлять технологическими процессами, критическими для работы глобальных финансовых, промышленных и телекоммуникационных компаниями. Он оборудован современным аппаратным и программным обеспечением для анализа и обобщения данных и обмена информацией в реальное время с остальными центрами HP в мире. Командный центр обеспечивает компании более точную информацию об ИТ-средах клиентов.



Болгария является стратегическим местом для глобальных ИТ-аутсорсинговых операций HP. Поскольку центр в Болгарии является одним из наших ключевых логистических центров в мире, мы делегируем ему значительную часть оперативной ответственности. Мы исключительно довольны качеством таланта болгарских сотрудников, которые присоединились к семье HP, их продуктивностью и желанием обслуживать клиентов, и ожидаем, что в будущем они смогут достичь еще больших успехов.

Pete Karolczak, Старший вице-президент, Генеральный директор „IT Outsourcing, Enterprise Services” при университетской программе Хьюлет-Паккард в Болгарии

“Посредством открытием Глобального логистического центра компании 2006 года, компания Хьюлетт Паккард утвердила Болгарию на географической карте аутсорсинга, бизнес-процессов и компьютерных технологий что вновь подтвердило еще раз качество болгарских специалистов.

”**Саша Безуханова**, директор направления „Публичная администрация” HP для Центральной и Восточной Европы



Всемирный логистический центр HP экспортировал в 2010 г. услуги за 66 млн. евро



- Крупнейший работодатель в болгарском секторе аутсорсинга – 80% от сотрудников являются высоко образованными и квалифицированными специалистами; 30% занимают менеджерские позиции, 41% - женщины; средний возраст нанятых лиц – 30 лет
- В 2008 и 2011 г. центр получил приз болгарского правительства „Инвестор года”



Основана: в 2007 г.
Сотрудники: 530
Языки: 27
Деятельность: связи с клиентами, менеджмент, финансы и администрация

- Болгарский логистический центр начал свою деятельность в 2006 г., имея всего лишь 25 сотрудников
- В Болгарии представлено более 30 национальностей
- В 2007 г. IBM открыла в Болгарии Всемирный логистический центр. Кроме Софии, сегодня IBM обеспечивает полное обслуживание нужд IBM в регионе и во всем мире в отношении аутсорсинга бизнес-процессов
- Команда из 200 сотрудников обрабатывает все заказы офисного оборудования для офисов IBM во всем регионе Центральной и Восточной Европы

Некоторые из клиентов IBM:

- Национальный банк Болгарии
- Национальная служба социальной безопасности
- Национальное агентство по доходам
- Министерство обороны
- Министерство финансов
- Агентство „Таможни“
- CocaCola Болгария
- Xerox
- Skype



30+ национальностей, представленных в Болгарии

GDC София считается стратегическим местом для IBM. Его команда молодых квалифицированных специалистов позволяет вводить инновации и вырабатывать лучшие практики, применяемые в сети всемирных логистических центров IBM.

Joseph Lazarus,
Генеральный директор, IBM GDC Bulgaria



Я горжусь тем, что являюсь частью IBM GDC София, потому что моя компания дает молодым людям возможность применять свои знания на практике, поддерживает их идеи, позволяет им быть инновативными.

Надежда Сярова,
Тийм Лидер в IBM GDC Болгария

Наш опыт на болгарском рынке труда не исчерпывается только тем, что нам удалось привлечь множество образованных и талантливых людей, владеющих несколькими языками – большинство этих людей получили огромный стимул для личного совершенствования и развития.

Бойка Дочева
HR Partner, IBM GDC Болгария



01.11. 2011г. IBM Болгария и Министерство труда и социальной политики договорились о сотрудничестве в осуществлении инициатив в области обучения и подготовки, которые будут способствовать стимулированию создания возможности для занятости в Болгарии.

„Лучшее, что Болгария может дать нашему бизнесу – это люди. Побывав некоторое время в центре, посетители всегда остаются впечатленными нашей талантливой, энергичной, молодой и пестрой командой людей, работающие за достижение успехов для них самих и для наших клиентов”.



Основана: в 2008 г.
Сотрудники: 360
Языки: 17
Деятельность:
Связи с клиентами;
бэк-офисная деятельность

- В мае 2008 г. 60K начала свою деятельность тремя международными проектами и инвестициями в размере более 1,2 млн. евро
- В сентябре 2011 г. компания открыла второй офис в Софии

София была выбрана по трем основным причинам: удобное местоположение аэропорта, наличие высоко мотивированных и образованных сотрудников, качество строительства и инфраструктуры с технической точки зрения.



60K поддерживает связи с университетами в Софии. Исполнительный директор компании читает курс лекций в Софийском университете.

В настоящий момент мы ищем место для третьего кол-центра здесь, вероятно, в одном из других больших городов - Пловдиве, Варне, Бургасе, Велико-Тырново.
John Gladwish, Главный исполнительный директор 60K



Годовой коэффициент уходящего составляет менее 3%, для сравнения: европейский и мировой средний уровень равен 24%*.
(*TimesNewsNewYork)

Клиенты

- **Seatwave** – услуга по обмену билетами на спектакли и другие события между потребителями.
- **Be Unlimited (часть O2)** – широкополосные услуги для конечных клиентов и оптовых торговцев.
- **Thomas Cook** - пакетный отдых по доступным ценам.



In bound Contact centre предлагает услуги по техническому обслуживанию, приему звонков, приему заказов, помощи при возникновении трудностей, обслуживанию клиентов.

Out bound services включает сбор требований, прямой маркетинг, исследования в области телекоммуникаций, страхования, информационных технологий, пассажирские и авиаперевозки и т.д.



Болгария обладает большим потенциалом в отношении технической инфраструктуры, человеческих ресурсов и местоположения по сравнению с Великобританией и континентальной Европой, а законодательство здесь благоприятствует инвестициям.

John Gladwish, Главный исполнительный директор 60K





Основана: в 1999 г.
 Сотрудники: свыше 290
 Языки: более 30
 Деятельность:
 Аутсорсинг, связанный
 с применением
 специфических знаний

Кроме софийского офиса, компания имеет офис и в Велико-Тырново, где в местном университете организована и стажерскую программу.

Болгария может похвастаться одной из наиболее стабильных денежных систем в Юго-Восточной Европе, благодаря чему занимает первоклассную позицию, позволяющую ей предлагать стабильную макроэкономическую среду, низкие уровни риска и надежное экономическое развитие.

Илия Крыстев, Главный исполнительный директор
 All Data Processing



казус

Фирма является поставщиком бизнес и финансовых инноваций и новостей, представляющие собой исчерпывающую информацию о быстро развивающихся компаниях, экономиках и рынках десяти государств Юго-Восточной Европе. Это позволяет доступ до крупных баз дан, содержание различные ценовые индексы, списков составных индексов, топ-индексов убытков и прибылей, корпоративной, ценовой и другой рыночной информации об активах фондовых биржах, различных уровнях курсов валют в Центральной и Восточной Европе.

Клиенты:

All DataProcessing имеет клиентов в более чем 75 стран, в том числе:

- News Corporation
- Thomson Reuters
- Bloomberg
- APA
- LexisNexis
- Reed Elsevier
- EBSCO, etc.

Деятельность компании сосредоточена на трех основных направлениях:

- Информационные услуги – разработка и поставка информации, анализов, докладов, интервью, новостей и информации
- Обработка данных – кодирование, классификация, таксономия и обработка данных и источников
- Бизнес-услуги – продажи, телевизионный маркетинг, кредитный контроль, взыскание долгов, управление имиджем

Услуги предоставляются в двух формах – как аутсорсинг и в виде частных марок, как SeeNews and ADP news.

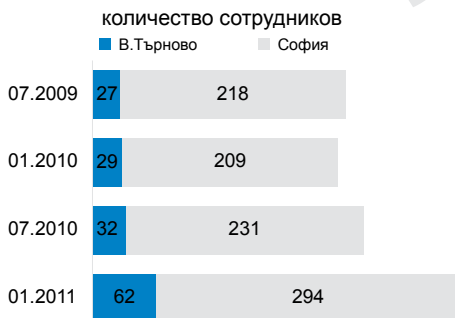
1999 г. – начинает работу с 10 сотрудниками, кодирует информацию о бизнес-продуктах Ройтерса (Редакторский аутсорсинг)

2004 г. – стартует SeeNews, бизнес - и финансовые новости в реальное время из 10 государств в Юго-Восточной Европе.

2008 г. – открывает офис в Велико-Тырново, где сегодня обеспечиваются рабочие места для 60 студентов Велико-Тырновского университета, владеющих иностранными языками

София не означает вся Болгария. Немало интеллигентных молодых людей учится и работает в других городах. Это неиспользованный ресурс

Илия Крыстев, Главный исполнительный директор All Data Processing





Основана: в 2004 г.
 Сотрудники: 550
 Языки: более 20
 Деятельность:
 Связи с клиентами;
 Решения для оптимизации
 бизнеса; Финансовые и
 бухгалтерские услуги

- Болгарская аутсорсинговая компания, три офиса
- Свыше 50 клиентов из ЕС и США

2004 - Основана Филиппом Угриновым и Ксавьером Марсенаком в Софии

2009 - Открывает офис в Пловдиве

2011 - Европейский банк восстановления и развития становится акционером CallPoint. Это первая инвестиция Банка в аутсорсинговый бизнес

2012 - TELUS International, глобальная компания в сфере аутсорсинга бизнес-процессов, дочернее общество полностью находящееся в собственности канадской компании TELUS Communications, партнер CallPoint New Europe, Европейской группы кол-центров, имеющая четыре центра для обслуживания в Юго-Восточной Европе



Стремится к расширению своего портфолио услугами, которые сосредоточены в сфере финансов и бухгалтерского учета. Планирует нанять в ближайшие три года до 2 000 сотрудников.

Болгария – маленькая, бутиковая страна с подвижной правовой рамкой, без всяких регуляций, ставящих ограничения перед этим бизнесом.

Филипп Угринов, Главный исполнительный директор CallPoint New Europe



Услуги:

- Обслуживание клиентов на нескольких языках посредством телефонной и факсимильной связи, e-mail, онлайн-переговоров по вертикали четырех промышленности
- Многоязыковой мониторинг общественных СМИ
- Качественный мониторинг многоязыковых In-house операций
- Онлайн-торговля

Болгария – это место с огромным неиспользованным потенциалом: талантливые и образованные молодые люди, достижимые и привлекательные цены, политически стабильное и надежное место, более чем 300 солнечных дней в году!

Филипп Угринов,
Главный исполнительный директор
Call Poin New Europe

Rightsourcing

Софийский офис Call Point специализируется в индустриях „Поездка и отдых“ и „Высокие технологии“ с использованием английского, немецкого и восточно-европейских языков“. Пловдивский офис действует как платформа для многоязыковой деятельности по поддержке различных направлений.

**2010 г. в цифрах**

10 млн.	Осуществленные связи с клиентами
200 000	Исходящие звонки в месяц
600 000	Входящие звонки в месяц
100 000	Обработанные e-мэйли в месяц
65%	Составная годовая норма роста (за последние пять лет)





Основана: 2006 г.
Сотрудники: 546
Языки: 22
Деятельность: Учет и финансы; техническая поддержка; обслуживание клиентов; бэк-офис

- Болгарский офис получил приз как лучший действующий офис фирм в Европе (приз „Mean More“, присужденный на основе соотношения: качество/цена, добавленная стоимость, удовлетворенность сотрудников, глубина предлагаемых услуг)
- Sitel Болгария получила и „Sitel President Award“ за первый квартал 2011 г.
- Sitel начинает свою деятельность в 3 государствах, имея 125 сотрудников, обеспечивающих многоязыковое обслуживание
- Пять лет спустя компания действует в 23 государствах, имея 530 сотрудников

Сотрудничает с рядом болгарских и иностранных культурных институтов в стране, таких, как:

- Софийский университет
- Технический университет - София
- Университет национального и мирового хозяйства
- Новый болгарский университет
- AIESEC

Образовательная система в Болгарии структурирована стабильно и дает хорошую основу что обеспечивает быстрое освоение и приобретение новых умений.

Георги Узунов

Исполнительный директор Sitel Болгария



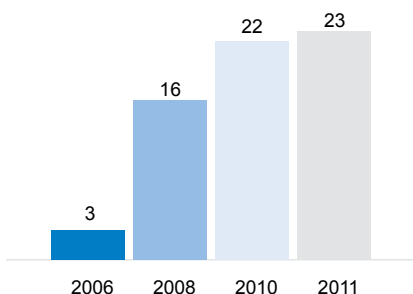
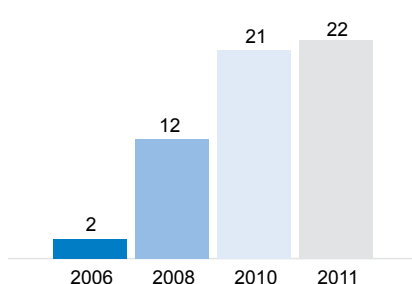
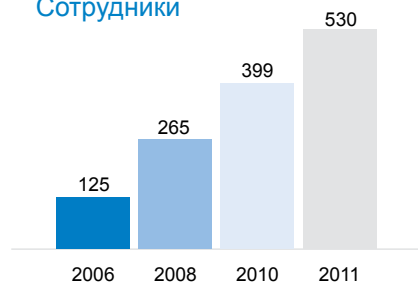
Sitel выполняет услуги из Болгарии для:

- одного из крупнейших в мире производителей мобильных телефонов
- мирового лидера в сфере программного обеспечения
- ведущего немецкого поставщика финансовых услуг
- лидера в сфере медицинских услуг
- лидера в профессиональной технологии для печати
- мирового лидера в сфере трансфера финансовых средств

Болгары сильно мотивированы работать в международной среде, и вкладывают в свою работу свои лучшие качества, если фирмы дают возможности для карьерного развития.

Георги Узунов

Исполнительный директор Sitel Болгария

Эффективность и рост**Обслуживаемые государства****Используемые языки****Сотрудники**



Основана: в 2004 г.
 Сотрудники: 650
 Языки: 15
 Деятельность:
 Связи с клиентами,
 Услуги в сфере ЧР,
 IT деятельность

Деятельность: Contact Center Services, HR Outsourcing, IT Outsourcing and Hosting services

- Болгарская аутсорсинговая компания, обладающая самым богатым портфолио услуг
- Сертифицирована по ISO/PC 259 of ISO 37 500: руководство по аутсорсингу
- Прогнозированный годовой рост за период 2012-2014 гг. – 25%

“Получая от наших клиентов обратную связь, мы знаем, что наша продуктивность по отношению к цене и качеству выше, чем в других европейских государствах!”

Клиенты: Hewlett Packard, Oracle, Coca-Cola, Stream Global Services, Microsoft, Telecom Austria Group (в Болгарии, Сербии и Македонии), UniCreditBulbank, DSK Bank (OTP Group), AIG, Allianz

Исторические факты

- Первый международный клиент – 2007
- Приобретение BTC Contact – первого международного аутсорсингового центра в Болгарии – 2008
- Сертификаты ISO 9001 и ISO 27 001 - 2009
- Открытие первого международного офиса – Скопье, Македония, 2010

Совместная работа с Intelligence Elite Partner – 2010

- Opening second site in Bulgaria in second biggest city – Plovdiv

Sofica имеет следующее портфолио услуг:

- **Business Process Outsourcing Services** – широкий спектр услуг, связанных с управлением отношениями с клиентами, таких, как: customer support, transaction support, telemarketing and telesales, back office activities, F&A и procurement services. Система компании поддерживает все коммуникационные каналы, в том числе социальные медиа.
- **HRO services** – полный набор услуг в области человеческих ресурсов от рекрутации и сдачи в аренду персонала до управления командами работников, работающими на условиях аренды.
- **ITO services**– поддержка компьютеров и приложений – offsite и onsite, CCaaS (контактный центр в качестве предлагаемой услуги), Build Operate Transfer Model

В последние 3-4 года компания сосредоточила свое внимание на экспертизе зданий в секторах информационных технологий, финансов и телекоммуникаций, предлагая полный набор решений.



Мы взаимодействуем с нашими клиентами, предлагая им стабильную рабочую среду, где они могут передать в аутсорсинг процессы с целью оптимизации своих расходов и улучшения бизнес-результатов.

Stefan Bumov,
Исполнительный директор, Sofica Group

“Уникальное сочетание географической, политической и денежной стабильности, качества человеческих ресурсов и инфраструктуры делает Болгарию лучшим выбором для аутсорсинга бизнес-процессов в Европе.

Stefan Bumov,
CEO Sofica Group



SUTHERLAND
GLOBAL SERVICES



Основана: в 2008 г.
Сотрудники: 260
Деятельность:
Связь с клиентами;
Бэк офис;
Финансы и бухгалтерский
учет

Получила в 2011 г. британский приз „UK Award for Operational Excellence“, учрежденный Национальной аутсорсинговой ассоциацией.

Клиенты:

- Ведущие антивирусные компании
- Ведущие производители аппаратного обеспечения для компьютеров
- Ведущая компания в области банковской и страховой деятельности
- Североамериканская компания номер 1 по электронному обучению

На следующие 18 месяцев Sutherland запланировала продолжить свое расширение открытием офисов в Варне и других двух городах в Болгарии.

75% от клиентов относятся к 500 самым богатым компаниям в мире.

Центром Sutherland в Болгарии является лучшим из всех действующими по мнению - 100% из рекомендаций сделанных при опросе клиентов.

Обслуживающий персонал по численности здесь меньше чем в собственных офисах в Филиппинах, в США и в Индии, однако услуги, предлагаемые в болгарском центре Sutherland значительно сложнее, особенно, если учесть требований знания языков, профессиональных умений и технических способностей

Satish Ramachandran,
Старший директор – Service Delivery,
Sutherland

➤ Единственная компания, которая обеспечивает обслуживание клиентов в Европе одной из крупнейших телекоммуникационных компаний.

➤ Число сотрудников в Sutherland возросло в семь раз с 2008 г. 40% от сотрудников на среднем управленческом уровне - болгары.





Услуги предоставляемые БАИ:

- Макроэкономическая информация
- Юридические консультации
- Информация об операционных затратах
- Региональная информация о безработице
- Информация о наличии квалифицированной рабочей руки и об уровне образования
- Рекомендации к иностранным инвесторам о инфраструктуре промышленных зон и свободных земельных участков
- Идентификация потенциальных поставщиков, субподрядчиков и партнеров для совместных предприятий



Project "Promoting the advantages of investing in Bulgaria"

BG 161PO003-4.1.01-0001-C0001, with beneficiary InvestBulgaria Agency, has been implemented with the financial support of the European Union through the European Fund for Regional Development and the national budget of the Republic of Bulgaria.

InvestBulgaria Agency

- 31 Aksakov Street
- Sofia 1000, Bulgaria
- Tel.: +359 2 985-5500
- Fax: +359 2 980-1320
- E-mail: iba@investbg.government.bg
- www.investbg.government.bg