

# SHARED SERVICE CENTER BULGARIA



## PROJEKTPRÄSENTATION

- BUSINESS PROCESS OUTSOURCING (BPO)
- HUMAN RESOURCES OUTSOURCING (HRO) und
- RECRUITING PROCESS OUTSOURCING (RPO)
- NICHT STANDORT BEZOGENEN  
DIENSTLEISTUNGEN nach BULGARIEN
- INFORMATION TECHNOLOGY OUTSOURCING (ITO)

## AGENDA

1. VORSTELLUNG KONSORTIUM SHARED SERVICE CENTER BULGARIA
2. IHRE VORTEILE – UNSERE MASSGESCHNEIDERTE OUTSOURCING LÖSUNGEN FÜR SIE
3. BULGARIEN ALS EINE TOP OUTSOURCING DESTINATION
4. INTERESSANTE LINKS ÜBER OUTSOURCING IN BULGARIEN
5. ZUSAMMENFASSUNG UND NÄCHSTE SCHRITTE

## KONSORTIUM Shared Service Center Bulgaria

Ein KONSORTIUM von:

### ■ P&P BULGARIA

Dr. Pendl & Dr. Piswanger EOOD  
27 Vejen Str., 1421 Sofia, Bulgarien  
Tel: +359 2 963 19 75, Fax: +35929631956  
Email: [office@pendlpiswanger.bg](mailto:office@pendlpiswanger.bg)



&

### ■ LOGCON EAST GmbH

Esslinger Hauptstrasse 188B  
1220 Vienna, Österreich  
Tel. +436642607797  
Email: [eckerstorfer@logconeast.com](mailto:eckerstorfer@logconeast.com)



WISSENSCHAFTSPARTNER:

### ■ WIFI International

1421 Sofia, Bulgarien  
[www.wifi-bg.bg](http://www.wifi-bg.bg)



## USP von SHARED SERVICE CENTER BULGARIA

- UMFANGREICHES WISSEN UND ERFAHRUNGEN
- ONE-STOP SHOP, INHOUSE CONSULTING IN ALLEN FRAGEN
- KOOPERATION MIT DER WIFI INTERNATIONAL ACADEMY
- MARKTKENNTNISSE
- GROSSES EIGEN- UND PARTNERNETZWERK, DIE DEN MARKT VOLL ABDECKEN
- PROJEKTE UND REFERENZEN SEIT 2007

Wir sind die einzige Firma auf dem Markt, die eine volle Palette an BPO + HRO + RPO + ITO Dienstleistungen für Sie in **BULGARIEN** anbietet – derzeit **DIE BESTE OUTSOURCING DESTINATION IN EUROPA!**



## VORSTELLUNG | P+P Bulgaria

P&P Bulgaria

INTERSEARCH  
worldwide organization of executive search firms



**P&P BULGARIA** - GRÜNDUNG DURCH P&P UND INTELBORS CONSULT 2001 / GEFÜHRT VON FRAU MAG. MIRENA KOLEVA ALS UNABHÄNGIGER PARTNER.

- Mitglied der P+P Gruppe (gegründet 1980) mit Hauptsitz in Wien und 22 Büros in AT, RS, HU, RO, SK, SI, CZ, BA, BG, AL, MK und HR
- IntelBors Consult ist am bulgarischen Markt als Human Resources Agency seit dem Jahr 1993

**P&P BULGARIA** wurde nach ISO 9000–2000 im Jahr 2007 zertifiziert. Rezertifizierung ISO 9001– 2008 im Jahr 2008 und ISO 27 001:2005 2012.

- 1.340 Mitarbeiter, die in unseren Outsourcing Projekten tätig sind (Sept 2015).

## SERVICES | P+P Bulgaria

- EXECUTIVE SEARCH
- PERSONALSUCHE UND – AUSWAHL (NATIONAL & INTERNATIONAL)
- OUTSOURCING
- MANAGEMENT & HR AUDIT
- PERSONNEL AND ORGANIZATIONAL DEVELOPMENT
- PERSONALLEASING
- PERSONALVERRECHNUNG
- ALLE ANDERE HR-RELEVANTE ASPEKTE:  
AC, Talent Management, Compensation Systems, Training and Coaching, Outplacement/ Newplacement, Internship/ Trainee program, Personal/ HR Partner on demand.

- GESCHÄFTSFÜHRENDE GESELLSCHAFTLERIN VON P+P BULGARIEN SEIT 2001
- GESCHÄFTSFÜHRERIN VON WIFI INTERNATIONAL BULGARIEN SEIT 2007



#### QUALIFIKATIONEN/STUDIUM:

- Magister Business Administration, Universität für Volks- und Weltwirtschaft, BG
- Magister Journalismus, Hauptuniversität Sofia, Bulgarien
- Magister Process Engineering, Universität für chemische Technologien und Metallurgie, Sofia, Bulgarien
- Zertifikat Trainerin für Erwachsenenbildung, WIFI Wien, Österreich

#### SECTOR EXPERTISE:

- BUSINESS- UND MARKETINGSTRATEGIEN
- PERSONALMANAGEMENT, TRAINING & DEVELOPMENT
- MANAGEMENT
- GRÜNDUNG VON PARTNERNETZWERKEN IN INT. ORGANISATIONEN
- BANKENSEKTOR
- FMCG
- ENERGIESEKTOR
- PHARMABRANCHE
- CONSULTING
- BAUWIRTSCHAFT
- IT/TELEKOMMUNIKATION
- STAATSVERTALTUNG HR MANAGEMENT, TRAINING & DEVELOPMENT

## VORSTELLUNG | Logcon East

- LCE IST DIE EINZIGE CONSULTINGFIRMA, DIE ALLE BERATUNGSDIENSTLEITUNGEN FÜR DIE LOGISTIKBRANCHE IN CEE/CIS/NME SEIT 2008 ANBIETET
- LCE kombiniert eine andere Art von integrierten Dienstleistungen für die Kunden
- LCE arbeitet an Projekten mit einem kreativen und operationellen Approach mit flexiblen Expertenteams, die den Auftrag zu optimalen Kosten erfüllen
- LCE garantiert Vertraulichkeit
- LCE promotiert aktiv die Marke und das Service der Kunden



## VORSTELLUNG | Martin Eckerstorfer

- MANAGING PARTNER, LOGCON EAST GmbH [www.logconeast.com](http://www.logconeast.com)
- MULTIMODAL ADVISOR C.R.E.A.M. EUROPE (EU NGO) [www.cream-europe.eu](http://www.cream-europe.eu)
- HAUPTAUFGABE ist das Management der virtuellen Partnernetzwerke im CEE, die unter der Marke von Logcon East tätig sind.



## QUALIFIKATIONEN/STUDIUM:

- Qualified Freight Forwarder
- BA Transport/Logistik, Deutsche Außenhandels- und Verkehrs-Akademie (DAV), Bremen, Deutschland
- M.BA, M.LE Imadec Universität, Wien, Österreich

+20 Jahre Erfahrung bei 5 Toplogistikkonzernen und 2 Consultingfirmen: in diversen Positionen in AT, DE, LV und China: als Disponent; Teamleiter; Key Account Manager; Leiter Vertrieb & Marketing und Geschäftsführer.



Meine Kompetenzen und Branchenexpertise im Bereich Transport, Logistik und Infrastruktur: Unternehmensführung und -steuerung >>> P/L, Personalführung, Steigerung der Produktivität und Effizienz, Kostenoptimierung mit dem Lean Management Konzept, Turnaround Management, Umstrukturierung, Key Account Management; SCM; Top Management Recruitment in CEE, M&A, Fundraising für LSP und Infrastrukturfirmen.

- MANAGING PARTNER, BRAIN SOFT
- GRÜNDER UND MANAGING DIRECTOR, TOUCHPOINT
- MANAGING PARTNER, PARTNER ECOSYSTEM
- GRÜNDER UND MANAGING DIRECTOR, GREEN DATA CENTER
- GRÜNNDER, INNOVOTECH
- MANAGING PARTNER, WEBSOFT SOLUTIONS COMMUNITY



## QUALIFICATION/STUDIES:

- Master's degree in Forecasting and Planning, Universität für Volks- und Weltwirtschaft, Sofia, Bulgarien
- Zertifikate - ITIL, IBM Certified, HP Certified, Oracle Certified, Prince 2 Project Management, Quality Management, Backup Academy Certified, Cloud Computing Certified, Cloud University, Motorola Solutions Certified, Zebra Technologies Certified, Microsoft Certified

18 Jahre lange Erfahrung im IT business in diversen Fuktionen: Management von großen Informationssystemen, Business Continuity Management, Information resources management und capital planning, strategic planning und execution, Data center design und Consulting, Project development und team management, consulting und auditing IT service management, Software development, IT infrastructures, IT innovations, SAP implementation, Call Center management, IT outsourcing.



Outsourcing  
Destination  
Bulgaria

## VORTEILE UND NUTZEN



## Ihre VORTEILE: unsere maßgeschneiderte Outsourcing Lösungen für Sie

- **HOHE KOSTENREDUKTIONEN** - direkte Auswirkung auf Ihres P/L. Durchschnittslohnkosten von 1 "normalen" MA mit Outsourcing Job in Bulgarien (im Vergleich zu Österreich 6.000€ / Monat allin) fangen bei 1.600€ an und erreichen bei IT Senior Developer bis zu 3.800€ / Monat all-in (40h/Arbeitswoche): direkte Lohnkosten, alle Lohnnebenkosten, Infrastruktur-, IT- & Telefonkosten, usw. Das variiert nach dem Grad ihrer Qualifikation, Fremdsprachenkenntnissen, IT und sonstige projektrelevanten Erfahrungen.
- **QUALITÄTSVORTEILE** - Qualität am demselben Level, Verbesserungen möglich
- **HOHE FLEXIBILITÄT** bei Ihrem Personalmanagement (Personalaufstockung- bzw. Reduktion – relativ kurzfristig möglich in beiden Richtungen ohne Extrazahlungen für Sie wie z.B. Pönalen, Abfertigungen, Abfindungen usw.)
- **PROZESSOPTIMIERUNG MÖGLICH:** Ihre hochbezahlen und qualifizierte Experten werden von niedrig qualifizierten Aktivitäten freigeschaltet und können sich ab sofort auf andere wichtige Projekte und Kernaufgaben konzentrieren



## ZEILSETZUNGEN und VORTEILE

- UNSERE ZUSAMMENARBEIT BASIERT AUF GEGENSEITIGEM VERTRAUEN.
- WIR TRAGEN ZU IHREM UNTERNEHMENSERFOLGUND ZUR ERREICHUNG IHRER ZIELE BEI – ALS EIN SEHR VERLÄBLICHER OUTSOURCING PARTNER.
- WIR HALTEN UNSERE VEREINBARUNGEN KONFIDENZIELL.

**PROJEKTZIELE** – wir liefern diese maßgeschneiderte Outsourcing Lösungen:

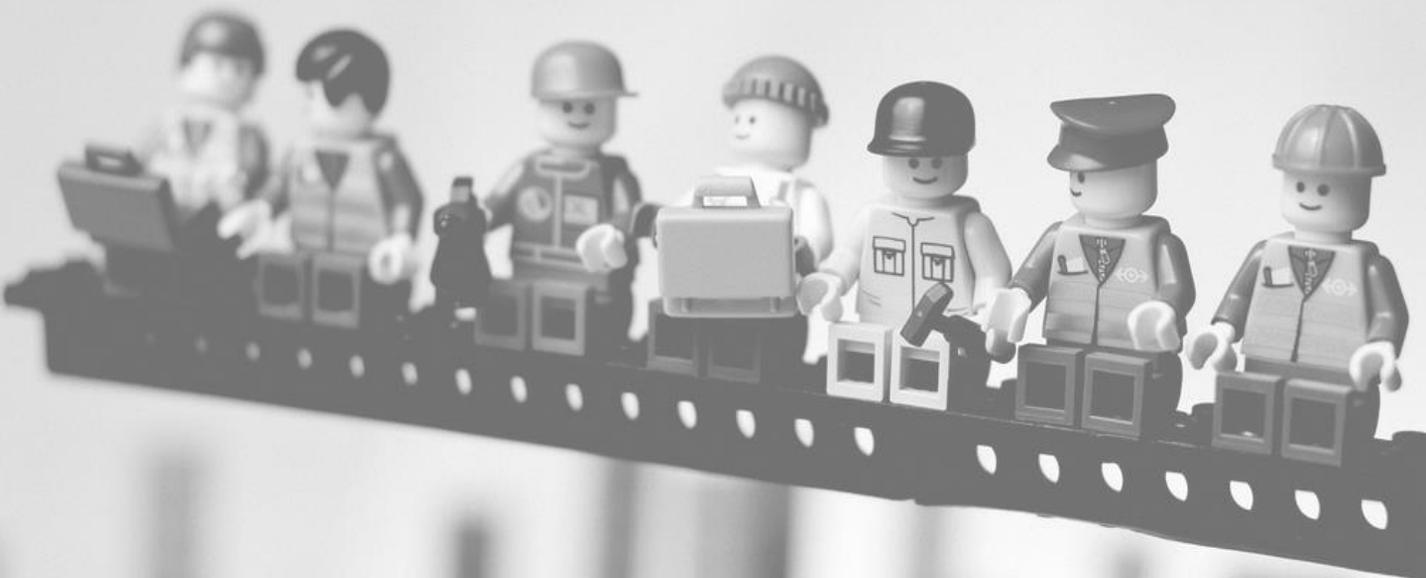
1. BPO (Business Process Outsourcing) mit Fokus auf Administration & Operations
2. HRO (Human Resources Outsourcing)
3. RPO (Recruitment Process Outsourcing)
4. ITO (Information Technology Outsourcing)

## REFERENZEN UND PROJEKTE

- MEHR ALS 8 JAHRE ERFAHRUNG mit BPO, HRO und RPO in Bulgarien mit Kunden aus verschiedenen Staaten, Kulturen und Branchen
- GESAMTANZAHL DER MITARBEITERINNEN in diversen Outsourcing Projekten geleitet durch P&P Bulgarien im Zeitraum 2007 – 2015 variierte von 600 bis 1.340 FTE's

### ZU UNSEREN KUNDEN ZÄHLEN UNTERNEHMEN WIE:

- RPO (Recruitment Process Outsourcing): Coca Cola Hellenic Business Service Organization; Actavis; BASF; Coface; Howk Fund; OMV; OTIS; Hyder; Semmelrock Stein und Design; EVN
- BPO (Business Process Outsourcing): M-tel – Telecom Austria; EVN; OMV; EMC; Intel
- HRO (Human Resources Outsourcing): Interlease; Prostream; EVN; OMV
- ITO (Information Technology Outsourcing): Willi Betz, SGS, Porsche Bulgaria



## HAUPTVORTEILE FÜR SIE

- BULGARIEN - OUTSOURCING DESTINATION NO.3 IN WELTWEIT 2015 (S. CUSHMAN & WAKEFIELD BPO & SSC LOCATION INDEX) & NO1 IN EUROPA 2015 (EUROPEAN OUTSOURCING AWARDS)
- BULGARIEN IST EU-MITGLIED SEIT 2007 - EU-RECHT IST VOLL ANWENDBAR
- PERSONALKOSTEN UND SONSTIGE KOSTEN SIND BIS ZU FÜNFFACH NIEDRIGER IM VERGLEICH ZUM DACH UND SIND DIE NIEDRIGSTEN IN DER EU
- HOCH AUSGEBILDETE UND MOTIVIERTE ARBEITSKRÄFTE IM GANZEN LAND
- 10 % KÖRPERSCHAFTSSTEUER UND 10% FLAT TAX
- DIREKTFLÜGE VON/NACH SOFIA, BULGARIEN

**COME FOR A VISIT**  
**BULGARIA**  
**RETURN ON INVESTMENT**

52.4% of the workforce aged 25-34 speak at least one foreign language

WELCOME  
WILLKOMMEN  
BIENVENUE

Among the lowest office rents in the EU (MBL/CBRE)

City	Office Rent (€/sqm)
Sofia	€12
Bucharest	€18.5
Prague	€21

The lowest corporate and personal tax in the EU

**10% FLAT TAX**

**DID YOU KNOW**

**5<sup>TH</sup> BEST COUNTRY IN EUROPE ACCORDING TO GLOBAL SERVICES LOCATIONS INDEX 2011 BY A.T. KEARNEY**

Only 4 procedures to start a new business vs. 11 in some EU countries

National currency pegged to the euro

8<sup>th</sup> fastest internet speed worldwide (Bloomberg)

**BULGARIA - OUTSOURCING FRIENDLY**

## LISTE MÖGLICHER AKTIVITÄTEN zum Outsourcen & BPO Checkliste

- MINDESTENS 15% DER PROZESSE IN VIELEN BRANCHEN SIND BACK-OFFICE PROZESSE → KÖNNEN LEICHT OUTGESOURCED WERDEN!
- MÖGLICHER OUTSOURCING START EHER MIT OFT REPETITIVEN STANDARDPROZESSEN → WO KEIN EXPERTEN-/ SPEZIALWISSEN ERFORDERLICH.
- ENTSCHEIDUNG: PROZESSE MIT KUNDENKONTAKT WERDEN OUTGESOURCED - JA/NEIN?
- WIR KÖNNEN AUCH PROZESSE DA ÜBERNEHMEN:
  - IN DEN BUSINESS UNITS DIREKT
  - IN DEN SPARTEN: HR, VERTRIEB & MARKETING, ACCOUNTING & CONTROLLING, EINKAUF

## LISTE MÖGLICHER DIENSTLEISTUNGEN für Sie

- **CUSTOMER SERVICES:** Call Center, Help desk, Technical support (welche Fremdsprachen sind erforderlich?)
- **CRM/SALES:** Telemarketing, Telesales, Marketing, Organisation von Sales & Marketing Kampagnen inkl. Follow-up, Evaluation und Verbesserung Ihres CRM
- **PROCUREMENT:** Einkauf von Büromaterial & Equipment für alle Büros weltweit Frachteinkauf, Lieferanten, Flottenmanagement etc.
- **FINANCE & CONTROLLING:** Invoicing, Network profit sharing, Erstellung diverser Reportings, Monitoring diverser KPIs
- **HR & PERSONALVERRECHNUNG:** die ganze Servicepalette ist im Angebot
- **OPERATIONS:** Auftragserfassung, Sendungsverfolgung, PODs etc.
- **CONTROL TOWER** für größere Kunden – Disposition, Koordination

## LISTE MÖGLICHER HRO / RPO AKTIVITÄTEN für Sie in Bulgarien

- EXECUTIVE SEARCH
- PERSONALSUCHE UND -AUSWAHL
- INTERNATIONAL SEARCH
- MANAGEMENT & HR AUDIT
- PERSONNEL AND ORGANIZATIONAL DEVELOPMENT
- PERSONALLEASING, TRAINING UND COACHING
- OUTPLACEMENT / NEWPLACEMENT

## LISTE MÖGLICHER AKTIVITÄTEN für Sie für HRO / RPO in Bulgarien

### PERSONALVERRECHNUNG (nach den aktuellsten EU-Richtlinien)

- Unser Personal hat berufsrelevante Erfahrungen und ist nach letzten Stand der österreichischen arbeitsrechtlichen, personalverrechnungs-, technischen und buchhalterischen Richtlinien ausgebildet (in enger Kooperation mit WIFI Österreich und Bulgarien)
- Der Abschluss des Personalverrechnung Kurses endet mit Zeugnis über erfolgreich abgelegte Personalverrechnungsprüfung und beweist umfassende Sachkenntnis & Qualifikation. Zeugnis gehört zu den anerkannten WIFI Finanzakademie Zeugnisse

### DAS TRAINING FÜR PERSONALVERRECHNUNG LIEFERT:

- Fundiertesten Know-How für Personalverrechner aus den Bereichen des Arbeits-, Steuer- & Sozialversicherungsrecht sowie Behandlung ausgewählter Praxisfragen
- Kenntnisse und Fertigkeiten für den Beruf Personalverrechner
- Übungen bezogen auf den umfangreichen Rechtsvorschriften für die betriebliche Lohn- und Gehaltsverrechnung nach österreichischen Standards

**INHALTE DES TRAININGS:** Begriffsgrundlagen, Dienstverhältnis, SV, Einkommen-steuer, Entgeltformen, Bezugsabrechnung, Sachbezüge, Arbeitszeit, Zulagen und Zuschläge, Sonderzahlungen, Reisekosten, Urlaub, Pflegefreistellung, Krankenstand, Beendigung des Dienstverhältnisses, besonders geschützte/r Dienstnehmer/in, Jahresausgleich, Lohnpfändung, außerbetriebliche Abrechnung, Sonderformen der Abrechnung.

## LISTE MÖGLICHER ITO AKTIVITÄTEN in Bulgarien

- CONSULTANCY UND DEVELOPMENT SERVICES
- DATACENTER UND CLOUD SERVICES
- SYSTEM INTEGRATION
- INFRASTRUCTURE DEVELOPMENT
- MAINTENANCE UND SUPPORT

## LISTE MÖGLICHER AKTIVITÄTEN in Bulgarien

- Gewährleistung höchster Qualität an unsere Kunden weltweit – lokal und international.
- Kunden in mehr als 30 Ländern und wir sind immer bestrebt, langfristige Partnerschaft zu etablieren und die Business Prozesse zu verbessern.
- Verfügen über einen direkten Zugang zu +700 IT Entwicklern und Ingenieuren mit eigenem Daten Center und eigener Cloud Lösung.
- Unser Personal verfügt über mehr als 1000 verschiedene technische Zertifikate auf Basis führender Software und Technologie



**BULGARIEN ALS EINE ATTRAKTIVE TOP OUTSOURCING DESTINATION**



## BULGARIEN: STABILE WIRTSCHAFTSPOLITISCHE SITUATION

European Economic Forecast Winter 2015				
Forecasts for Bulgaria	2013	2014	2015	2016
<b>GDP growth (% , yoy)</b>	1,1	1,4	0,8	1,0
<b>Inflation (% , yoy)</b>	0,4	-1,6	-0,5	1,0
<b>Unemployment (%)</b>	13,0	11,7	10,9	10,4
<b>Public budget balance (% of GDP)</b>	-1,2	-3,4	-3,0	-2,9
<b>Gross public debt (% of GDP)</b>	18,3	27,0	27,8	30,3
<b>Current account balance (% of GDP)</b>	2,2	1,7	2,1	1,8

[Full forecasts for Bulgaria](#)

5 February 2015  
European Commission  
European Economy 1|2015

## SOFIA - DER PERFEKTE STANDORT FÜR IHREN OUTSOURCING-PROJEKT

### ALLGEMEINE DATEN:

- 1,3 MIO. EINWOHNER;
- POLITISCHES UND WIRTSCHAFTLICHES ZENTRUM;
- SEHR GUTE TRANSPORT- UND TELEKOMMUNIKATIONS-INFRASTRUKTUR INKL. MODERNER INTERNATIONALER FLUGHAFEN;
- HAUPTZENTRUM DES BOOMENDEN OUTSOURCING SEKTORS;

### BILDUNGSFAHLEN UND - DATEN:

- 16 SPRACHSCHULEN MIT WIRTSCHAFTSAUSRICHTUNG;
- 18 SPRACHSCHULEN MIT IT-AUSRICHTUNG;
- 21 UNIVERSITÄTEN;

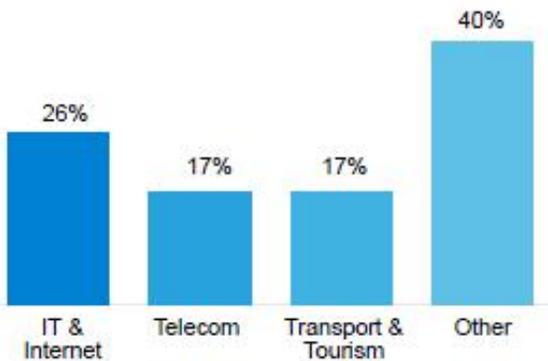
INSGESAMT 26 HOCHSCHULABSOLVENTINNEN P.A. IN SOFIA BZW. 60.000 IN BULGARIEN!



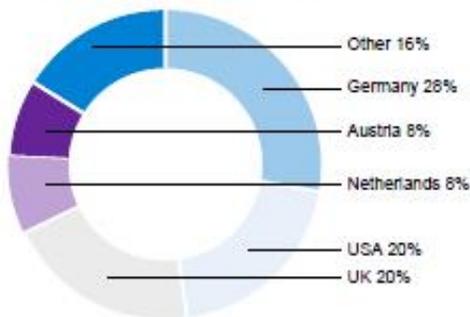
## DER BPO SEKTOR IN BULGARIEN

- DER BPO SEKTOR IN BULGARIEN ARBEITET ERFOLGREICH FÜR KUNDEN WELTWEIT IN 25 FREMDSPRACHEN... :

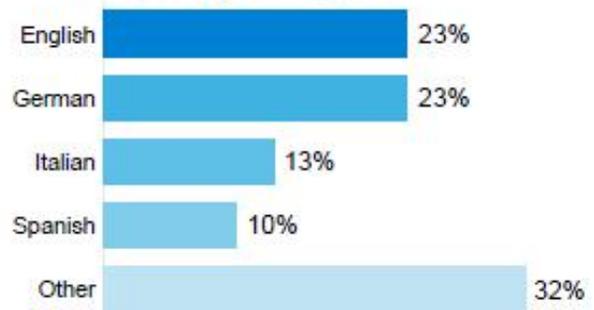
### Expected biggest source industries for new contracts in Bulgaria



### Expected biggest source countries for new contracts in Bulgaria



### Expected language demand in the industry in Bulgaria



- Vorschau über den bulgarischen BPO Sektor (Quelle: Exentix Studie) das Volumen des BG Outsourcing Marktes wird sich in den nächsten 3 Jahren verdoppeln
- Call Center Operations, Customer Support, Market Research sind die gefragtesten Services



The Bulgarian BPO sector employs more than 15 000 and generates more than €200 million in revenues.



## INTERESSANTE LINKS ÜBER OUTSOURCING IN BULGARIEN

### **BULGARISCHE OUTSOURCING ASSOCIATION (BG)**

[www.outsourcingbg.com/en/](http://www.outsourcingbg.com/en/)



### **INVEST BULGARIA AGENCY (BG)**

[www.investbg.government.bg/en](http://www.investbg.government.bg/en)



### **EUROSTAT (EC)**

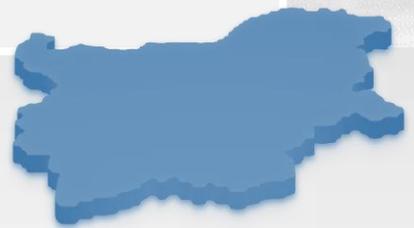
[www.epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/eurostat/home/](http://www.epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/eurostat/home/)

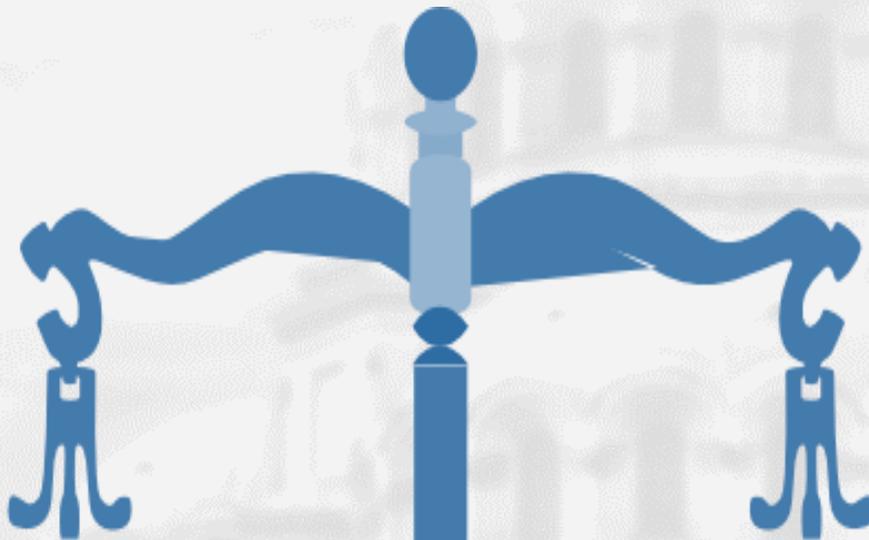


### **NATIONALES STATISTIKAMT (BG)**

[www.nsi.bg/en](http://www.nsi.bg/en)







## IMPLEMENTIERUNG VON BPO/HRO/RPO IN BULGARIEN WIRD SICHER...

- IHRE FIXKOSTEN REDUZIEREN >>> TRANSFER IN VARIABLE KOSTEN
- IHRE KOSTENTRANSPARENZ ERHÖHEN
- IHRE FLEXIBILITÄT UND UNABHÄNGIGKEIT VOM ARBEITSMARKT ERHÖHEN
- IHRE WETTBEWERBSFÄHIGKEIT DURCH REDUZIERTE KOSTEN ERHÖHEN
- DIE KONZENTRATION AUF IHRE KERNKOMPETENZEN ERMÖGLICHEN

## ALLES OK BEI UNS – WIR ÄNDERN GAR NICHTS

- BEI NEUEN GESCHÄFTEN / PROJEKTEN >>> ZUSATZPERSONAL ERFORDERLICH (ZUSATZKOSTEN)
- STEIGENDE KOSTEN
- KEINE FLEXIBILITÄT



**VIELEN DANK FÜR IHRE  
AUFMERKSAMKEIT!**



**Outsourcing  
Destination  
Bulgaria**