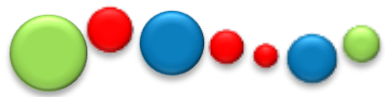


aicep Portugal Global

Инвестиции в Португалию

Услуги по поддержке бизнеса

2014



aicep Portugal Global: чем мы можем Вам помочь?



Единый контактный центр на всех стадиях: предпроектной, согласования, реализации и сопровождения

Активный подход, сфокусированный на заказчике или инвесторе

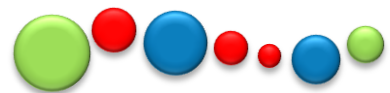
Поощрение **прямых переговоров** с компаниями на основе индивидуального подхода, позволяющего предложить льготный пакет, обеспечивающий полное удовлетворение потребностей инвестора.

Государственная корпорация, гибкая в работе, предоставляющая качественные услуги **на безвозмездной основе.**



Крупнейшие компании





Разделяемые сервисы и аутсорсинг

Эти компании выбрали Португалию

“Португальские сотрудники «H.B. Fuller» обладают высоким профессионализмом, они энергичны, легко обучаемы и способны работать в команде. Я рад, что наша компания предоставляет высококвалифицированным специалистам пути к дальнейшему развитию. Теперь руководители нашей компании намерены открыть в Португалии новые представительства”.

Малколм Грей, финансовый директор компании «H.B. Fuller» в Европе, Индии, Африке и на Ближнем Востоке



«Компания «Bosch» осуществляет инвестиции в развитие и производство в Португалии инновационных технологий для автомобильного рынка. Мы верим в высокий потенциал этой страны. Так, завод «Bosch» в португальском городе Браге не уступает другим европейским заводам компании ни в качестве продукции, ни в производственных мощностях».

Свен Ост, технический директор завода «Bosch» в г. Браге

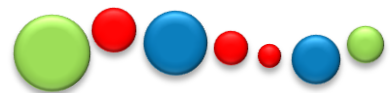


«Наши португальские коллеги – настоящие профессионалы в области точного машиностроения. Они внесли значительный вклад в развитие компании «Leica». С открытием нового завода «Leica» в Португалии наша компания обрела новый дом».

Андреас Кауфман, председатель наблюдательного совета компании «Leica AG»



aicep Portugal Global



Крупнейшие компании

«NOKIA SOLUTIONS NETWORKS»



В Португалии с 2007 года. В 2011 году состоялось открытие второго глобального центра услуг компании в данной стране.

Объединенный центр обслуживания

Количество сотрудников

2000

Количество обслуживаемых компаний

325

Обслуживаемые страны

~ 60 стран

Предоставляемые услуги

Удаленные инженеринговые услуги; удаленные услуги по сетевому дизайну; удаленные услуги по планированию сетей; разработка и установка программного обеспечения; удаленное управление сетями телекоммуникаций.

Причины реализации проекта

Почему именно Португалия?

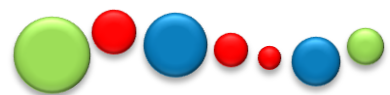
Общие сведения о стране:

Благоприятный инвестиционный климат;
Государственная поддержка ПИИ с задействованием национальных и общеевропейских механизмов развития;
Наличие квалифицированной рабочей силы, развитая система высшего и профессионального образования;
Социальная стабильность, надежное трудовое законодательство, низкий уровень текучести кадров.

Факторы, привлечшие компанию «NSN»:

Высокий показатель инвестирования в НИОКР (Первый инвестиционный проект (открытие оптической лаборатории) осуществлен в 1997 году);
Высокое качество образования в области приборо- и машиностроения;
Надежность поставок;
Сравнительно низкие издержки производства, что связано со стабильным ростом производительности.





Крупнейшие компании

«Microsoft»



«Наличие в Португалии высококвалифицированных специалистов, ее открытость новым технологиям и сравнительно низкие издержки производства делают страну идеальным местом для разработки программного обеспечения»

Объединенный центр обслуживания

Количество сотрудников

300

Количество компаний

н/д

Обслуживаемые страны

Европа,
Ближний
Восток,
Африка

Предоставляемые услуги

Европейский контактный центр (2003);
Центр «Microsoft» по развитию языка (2005);
Центр разработки мобильных устройств и устройств хранения данных (2008);
Центр облачных технологий.

Причины реализации проекта

- Повышение качества предоставляемых услуг и обслуживания клиентов.

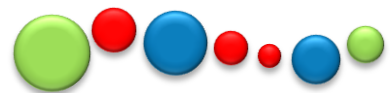
Почему именно Португалия?

- Доступ к инфраструктурам;
- Профессионализм рабочей силы;
- Сравнительно низкая стоимость труда.

Приобретенные преимущества

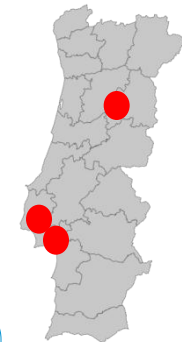
- Важнейшее из приобретенных преимуществ – повышение качества обслуживания клиентов компании.





Крупнейшие компании

«Siemens»



SIEMENS

«Siemens» стремится к рационализации своих инфраструктурных функций с целью обеспечения качественного и устойчивого предоставления услуг.

Операционно-управленческий объединенный центр обслуживания

Количество сотрудников

700

Обслуживаемые страны

21

Предоставляемые услуги

Бухгалтерия & Управление;
Финансы;
Людские ресурсы;
Канал поставок;
Клиентские службы.

Количество обслуживаемых компаний

74

Причины реализации проекта

- Координация деятельности за счет пакетирования услуг.

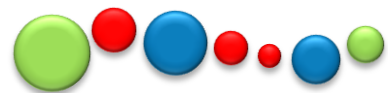
Почему именно Португалия?

- Высокоэффективное управление;
- Квалифицированная, владеющая иностранными языками, конкурентоспособная (по затратам на зарплату) рабочая сила;
- Высокая культура обслуживания;
- Наличие необходимой инфраструктуры.

Приобретенные преимущества

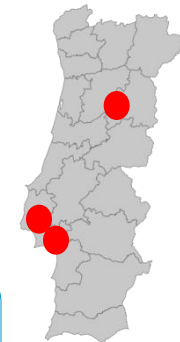
- Повышение эффективности;
- Повышение производительности;
- Повышение гибкости;
- Большая совместимость;
- Упрощение процессов;
- Снижение издержек.





Крупнейшие компании

«XEROX Portugal»



Более двух десятилетий назад «XEROX» запустила на рынок систему удаленных копировальных услуг (Managed Print Services - MPS). Затем компанией была разработана структура доставки, состоящая из глобальных центров доставки, первый из которых появился в Дублине, а открывшийся 3 года назад центр в Лиссабоне должен взять на себя часть постоянно растущего объема заказов.

Благодаря высокому качеству услуг и квалифицированному персоналу компания считается одним из самых надежных игроков в данном секторе.

Международный центр управления

Количество сотрудников

170

Количество обслуживаемых компаний

6600

Обслуживаемые страны

31 страна, в т.ч. вся Европа, а также Бахрейн, Египет, Индия, Иордания, Кувейт, Саудовская Аравия, Южная Африка и ОАЭ

Предоставляемые услуги

Удаленные копир. услуги оказываются на базе облачной инфраструктуры (в т.ч. управление услугами и технологиями, многояз. служба поддержки, цепочка поставок, биллинг и фин. отчетность)

Причины реализации проекта

Главной задачей было создание в Европе нового центра, полностью готового к поддержке новых сервисов. Соотношение цена/качество, наличие раб. силы, владеющей ин. языками и высокой проф. квалификацией, делают Лиссабон идеальным местом расположения центра, призванного взять на себя основной объем обслуживания заказов во всему миру.

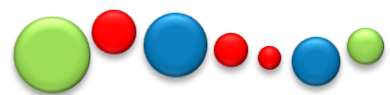
Почему именно Португалия?

При выборе учитывались затраты на оплату труда, владение языками, наличие всех необходимых средств и условий для того, чтобы служить мировым стандартом. Из двух городов-претендентов (Лиссабон и Краков), португальская столица занимает более выгодное положение по всем критериям оценки. Кроме того, Лиссабон расположен в часовом поясе, который позволяет вовремя оказывать поддержку клиентам во всем мире.

Приобретенные преимущества

В условиях, когда экспорт рассматривается в качестве стимула развития экономики, 90% дохода всемирного центра доставки в Лиссабоне приходится на оказание услуг по европейским и международным закупочным контрактам с такими компаниями, как «Fiat», «Roche», «GE», «GoodYear», «Reuters» и др.





Крупнейшие компании

«Fujitsu»



«Решение разместить центр обслуживания в Лиссабоне обусловлено наличием высококвалифицированной рабочей силы со знанием нескольких иностранных языков».

Центр доставки в Лиссабоне

Количество сотрудников

1000

Количество компаний

106

Обслуживаемые страны

17 языков: португальский, английский, итальянский, испанский, немецкий, французский, голландский, польский, греческий, турецкий, шведский, датский и др.

Предоставляемые услуги

Техподдержка;
Аутсорсинг

Причины реализации проекта

- Поддержка более 40000 клиентов в области ИТ-инфраструктуры и ИТ-приложений.

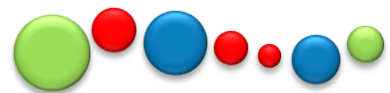
Почему именно Португалия?

- Доступ к инфраструктуре;
- Квалифицированная рабочая сила;
- Сравнительно низкая стоимость рабочей силы.

Приобретенные преимущества

- Снижение издержек





Крупнейшие компании

«Solvay»



«Стремясь наладить координацию работы представительств «Solvay» по всему миру, компания открывает центр разделяемых сервисов в Португалии, рассчитанный на 300 рабочих мест. Лиссабон был выбран из 90 других претендентов.»

Объединенный центр обслуживания

Количество сотрудников

280

Количество компаний

60

Обслуживаемые страны

11 европейских стран

Предоставляемые услуги

Финансы;
Управление кадрами

Причины реализации проекта

- Повышение операционной эффективности;
- Координация работы представительств компании;
- Снижение издержек.

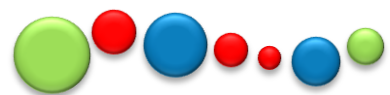
Почему именно Португалия?

- Доступ к инфраструктуре;
- Наличие необходимых служб, средств и людских ресурсов;
- Низкие затраты на оплату труда.

Приобретенные преимущества

- Операционная эффективность за счет использования автоматизированных электронных решений;
- Повышение производительности;
- Снижение издержек.





Крупнейшие компании



«Cisco»



Разместить центр обслуживания в Португалии удалось не в последнюю очередь благодаря гостеприимству и поддержке португальского правительства, а также наличию квалифицированных специалистов, владеющих иностранными языками и открытых для инноваций.

Объединенный центр обслуживания

Количество сотрудников

340

Обслуживаемые страны

Все страны Европы

Предоставляемые услуги

Поддержка сбыта

Количество компании

н/д

Причины реализации проекта

- Оказание поддержки центрам продаж по всей Европе (предложение более 20000 наименований продуктов).

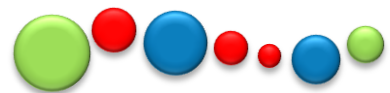
Почему именно Португалия?

- Культурное и языковое многообразие;
- Высокая культура труда;
- Наличие квалифицированной рабочей силы;
- Экономическая конкурентоспособность.

Приобретенные преимущества

- Снижение издержек





Крупнейшие компании

«BNP Paribas Securities Services»



**BNP PARIBAS
SECURITIES SERVICES**

«Важнейшими достижениями в работе операционного центра компании в Лиссабоне являются высокое качество обслуживания и внимательное отношение к потребностям клиента».

Международный операционный центр

Количество
сотрудников

800

Обслуживаемые
страны

11
европейских
стран

Предоставляемые
услуги

- Банковские операции;
- Разработка ИТ;
- ИТ-поддержка.

Количество
компаний

н/д

Причины реализации проекта

- Надежность работы: одновременное функционирование двух офисов (операционного центра в Лиссабоне и офиса в стране происхождения).

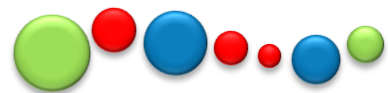
Почему именно Португалия?

- Близость к финансовым центрам;
- Социальная, политическая и экономическая стабильность;
- Коммуникационная инфраструктура;
- Культурная общность с клиентами;
- Квалифицированная рабочая сила;
- Низкие издержки.

Приобретенные преимущества

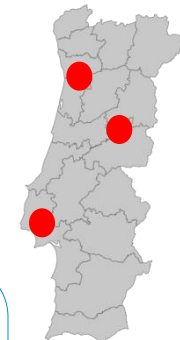
- Высокое качество обслуживания;
- Оптимизация процессов;
- Высокие стандарты обслуживания клиентов;
- Офис в Лиссабоне как европейский учебный центр.





Крупнейшие компании

«ALTRAN»



Компания «Altran Portugal» является нишорным центром обслуживания группы «Altran».

Службы компании специализируются на:

- Информационных системах – разработка, сопровождение и поддержка ПО, тестирование;
- Поддержке телекоммуникационных сетей – IN, NGN, IPTV, VoIP, DATA, IPCENTREX, VoD; SDH, PDH, DWDM, FH, MPLS; оборудование и платформы;
- Автомобильной диагностике – диагностика программного обеспечения, поддержка и тестирование.

Нишорный центр обслуживания

Число сотрудников

500

Обслуживаемые страны

Франция, Германия, Швейцария, Великобритания, Швеция, страны Бенилюкса

Предоставляемые услуги

Информационные системы; Поддержка телекоммуникационных сетей; Диагностика.

Число компаний

5

Причины реализации проекта

- Стандартизация предоставляемых услуг;
- Повышенная гибкость, необходимая для сопротивления колебаниям спроса;
- Эффективность затрат.

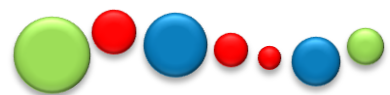
Почему именно Португалия?

- Специалисты со знанием иностранных языков;
- Высокое качество высшего образования;
- Высокий профессионализм сотрудников;
- Снижение издержек.

Приобретенные преимущества

- Снижение издержек;
- Более высокая скорость производства;
- Повышенную оперативность и время вывода товара на рынок.





Крупнейшие компании



«Adidas»



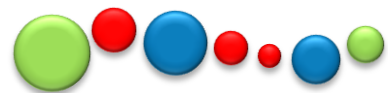
«Город Порту подходит нам по многим параметрам: это и наличие высококвалифицированных специалистов, и стабильно низкие издержки, и программы государственной поддержки, позволяющие нам поддерживать взаимовыгодное сотрудничество с местными властями. Важна также близость страны к нашим основным рынкам (Европе и США). Еще одно преимущество Португалии – португальский язык (язык крупнейшего рынка в Южной Америке) и его сходство с другими романскими языками. И если бы нам пришлось начинать все сначала, мы бы снова выбрали Португалию».

Общий центр финансового обслуживания

Число сотрудников	65	Обслуживаемые страны	ЕС, США	Предоставляемые услуги	Основные фонды, ритейл, инвестирование, счета к оплате и снабжение
Число обслуживаемых компаний	н/д				

Причины реализации проекта	Почему именно Португалия?	Приобретенные преимущества
<ul style="list-style-type: none"> • Необходимость перенести финансовые бизнес-процессы в единый центр обслуживания. 	<ul style="list-style-type: none"> • Доступ к инфраструктурам; • Низкая стоимость труда; • Низкие издержки производства; • Общая стабильность. 	<ul style="list-style-type: none"> • Снижение издержек; • Близость к основным клиентским рынкам (Европе и США).





Крупнейшие компании



«Infineon»



«Мы вполне довольны тем, чего нам удалось достичь в Португалии. Впрочем, нам еще есть к чему стремиться. Проблем с созданием центра у нас не возникло: его удалось открыть на удивление быстро. Трудностей с поиском сотрудников у нас также не было: здесь нет недостатка в трудолюбивых специалистах, владеющих иностранными языками и умеющих найти подход к любому клиенту».

Единый центр обслуживания/ ВРО

Число сотрудников

116

Обслуживаемые страны

ЕС, США

Предоставляемые услуги

Финансовый учет;
бухгалтерский учет;
руководство кадрами;
юридические услуги;
внутренний аудит;
материально-техническое снабжение.

Число обслуживаемых компаний

2

Причины реализации проекта

- Стандартизация и гармонизация отчетности;
- Централизованное управление;
- Более низкая стоимость труда

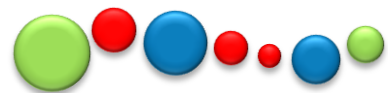
Почему именно Португалия?

- Доступ к инфраструктурам;
- Наличие рабочей силы и производственных мощностей;
- Низкая стоимость труда

Приобретенные преимущества

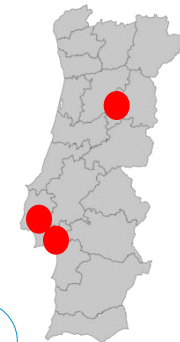
- Стандартизация отчетности;
- Рост производительности ;
- Высокий уровень обслуживания;
- Переход к использованию высоких технологий.





Крупнейшие компании

«Teleperformance»



Teleperformance

Португальское отделение компании «Teleperformance» было удостоено награды «Лучший контактный центр в категории аутсорсинга», присуждаемой организацией «IFE». В 2009 году центр получил награду от исследовательской организации «Great Place to Work Institute» как «лучший международный контактный центр». В том же году Ассоциация контактных центров присудила «Teleperformance Portugal» награду в категории «Лучший опыт обслуживания клиентов в сфере финансовых услуг».

Контактный центр / Единый центр обслуживания

Число сотрудников

3800

Число обслуживаемых компаний

н/д

Обслуживаемые страны

Испания, Франция, Австрия, Германия, Бельгия, Швейцария, Финляндия, Греция, Венгрия и Италия

Предоставляемые услуги

Бухгалтерия и финансы

Причины реализации проекта

- Стандартизация и гармонизация отчетности;
- Централизованное управление;
- Более низкая стоимость труда.

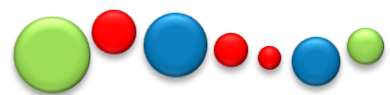
Почему именно Португалия?

- Традиции качественного обслуживания клиентов.

Приобретенные преимущества

- Оптимизация деятельности;
- Улучшение качества обслуживания.





Крупнейшие компании

«Armatis»



Решение открыть центр поддержки клиентов в г. Порту обусловлено наличием здесь современной инфраструктуры, стабильными издержками, а также наличием квалифицированных специалистов со знанием французского языка.

Отдел работы с клиентами (Сфера телекоммуникаций)

Число сотрудников

380

Обслуживаемые страны

Франция

Предоставляемые услуги

- Управление взаимодействия с клиентами;
- Маркетинг и управление проектами.

Число обслуживаемых компаний

н/д

Причины реализации проекта

- Необходимость открытия оншорной компании для удаленного управления взаимодействия с клиентами, обслуживающей французский рынок телекоммуникаций.

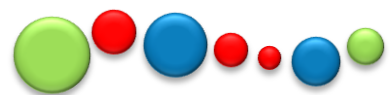
Почему именно Португалия?

- Наличие помещений и инженерной инфраструктуры;
- Низкая стоимость труда;
- Наличие специалистов, владеющих французским языком;
- Низкие затраты на производство.

Приобретенные преимущества

- Высокая производительность;
- Снижение издержек;
- Высокий уровень обслуживания клиентов.





Крупнейшие компании

«Yazaki – Porto Technical Centre»



Технический центр «Yazaki Saltano» в португальском городе Оваре специализируется на оказании поддержки отделениям компании, расположенным по всему миру. Занимается удаленным предоставлением технических услуг.

Центр технического обслуживания

Число сотрудников

439

Число обслуживаемых компаний

26

Обслуживаемые страны

16 стран в Европе и Южной Америке, Япония, Китай, ЮАР

Предоставляемые услуги

Проведение научных исследований, инженерные разработки;
Технические услуги;
Лабораторные исследования;
Обеспечение производства;
Поддержка бизнеса.

Причины реализации проекта

- Необходимость создания центра квалифицированной технической поддержки;
- Снижение издержек и работа в благоприятной деловой среде;
- Предоставление специализированных услуг для удовлетворения потребностей производства;
- Выход на португальский рынок.

Почему именно Португалия?

- Интеграция с уже существующими производствами;
- Наличие квалифицированной рабочей силы;
- Наличие наработок в области деятельности компании.

Приобретенные преимущества

- Снижение издержек за счет более низкой стоимости труда;
- Более высокая производительность за счет предоставления различных услуг в едином центре;
- Использование высоких технологий.

