

Laura Rudnyanszky, Country Privacy Lead - Teleperformance Group: Sa ne imaginam cum va arata piața avocaturii în următorii cinci ani, sa intuim ce vor face roboții/ tehnologiile și ce anume va face avocatul. Apoi sa ne pregatim pentru asta foarte riguros



România se afla în topul țărilor europene pentru externalizarea serviciilor. Laura Rudnyanszky, Country Privacy Lead - Teleperformance Group, amintește faptul că, dacă în anul 2018 aproximativ 1,5% din forța de munca a României activa în această industrie, în 2019 procentul a crescut semnificativ, ajungând la 2,4%. „Iar trendul se va resimți și în perioada următoare, care mai reliefează o dovada a creșterii industriei de BPO (telco). În ultimii ani am asistat și la o extindere a externalizării serviciilor în orașele mai mici, adiacente marilor hub-uri, București, Cluj și Iași, tot mai multe companii orientându-se spre zone precum Brașov, Constanța sau Sibiu”, nuanțează avocatul.

Trendul înregistrat are la baza calificarea forței de munca din țara noastră în a furniza servicii calificate. Un alt motiv îl constituie diversitatea limbilor straine vorbite corect. De asemenea, românii sunt bine pregătiți și în domeniul IT, iar mediul de business din România favorizează investițiile prin costuri reduse și printr-o infrastructura puternică de internet, ceea ce permite o comunicare cu ușurință la nivel global. „Aceasta este cred prima și primordială provocare a anului 2020- forța de munca bine calificată sau dispusă să intre în industria telecomunicațiilor”, punctează expertul.

Laura Rudnyanszky a constatat că, în comparație cu țările din Europa Centrală și de Est, România a ajuns un puternic magnet al externalizării serviciilor tocmai datorită acestor aspecte. „Cultura noastră de business se aliniază cu standardele impuse la nivel global, iar specialiștii noștri sunt foarte bine pregătiți. Prin urmare, evoluția pieței de telecomunicații din România a fost tot mai accelerată în ultimii ani. În cadrul Teleperformance reușim să le oferim un pachet salarial și de beneficii satisfăcător, pe măsura performanțelor, fără a pierde însă avantajul competitiv de cost redus pe care îl au furnizorii de BPO din România”, precizează juristul.

[Descopera oportunitățile de recrutare de pe LegiTeam! GRATUIT.](#)

Exista potențial de creștere

România continua să aibă un potențial foarte ridicat de creștere. Expansiunea vine atât prin prisma diversității portofoliului de servicii oferite, cât și a noilor companii care, probabil, vor alege piața din țara noastră pentru externalizare.

Cel mai recent studiu lansat de ABSL (*The Association of Business Service Leaders in Romania* – n.red.) arată ca, anul acesta, trebuie să ne așteptăm la o creștere de 10% a numărului de angajați din industrie și de 6,5% pentru anul 2021. Statisticile indică faptul că, în prezent, cei mai mulți angajați din industrie lucrează pentru proiecte de customer support, financiar-contabile și IT.

„Deși această perspectivă de creștere este excelentă pentru industrie, ea vine la pachet cu o serie de provocări. Cea mai mare este atragerea angajaților în industrie și retenția lor în companie. Cu toate că există mulți candidați cu potențial, mai ales în rândul tinerilor care cunosc cel puțin o limbă străină, provocarea noastră este să păstrăm tinerele talente în România, în contextul în care ne confruntăm în ultimii ani cu o migrație îngrijorător de mare a acestora către alte țări. Ulterior, trebuie să reușim să le oferim un pachet salarial și de beneficii satisfăcător, pe măsura performanțelor generației Millennials”, atrage atenția **Laura Rudnyanszky**.

Fidelizarea angajaților

Pentru fidelizarea personalului, Teleperformance și-a concentrat încă de la început eforturile spre crearea unui mediu de lucru atrăgător, care să le permită angajaților să se dezvolte pe plan profesional. Aceștia au parte de training-uri de formare profesională, susținere constantă în activitate și sunt implicați în multe acțiuni care ajută la construirea unui spațiu de lucru vesel, energic și relaxat. De asemenea, compania le oferă și beneficiile clasice, care deja au devenit un standard în industrie, precum: transport dus/întors la/de la locul de muncă, bonusuri de performanță, asigurare medicală, etc.

„În condițiile în care exigențele clienților finali sunt din ce în ce mai mari, aceștia așteptându-se la sprijin constant și la soluții de customer support de calitate, să ne ajutăm angajații să rămână motivați pentru a livra cele mai bune servicii, să își însușească valorile companiei și să își dorească să rămână alături de noi cât mai mult timp a fost și este în continuare o prioritate pentru Teleperformance”, susține specialistul.

Industria în care Teleperformance activează este una în care cererea și competiția pentru candidații cu potențial este foarte mare, prin urmare aceștia sunt avantajați. Însă în lupta pentru talente, un brand de angajator puternic face diferența.

„Resimțim competiția în atitudinea candidaților pe care îi avem la interviuri și depunem toate eforturile pentru a ne ridica la înălțimea cerințelor pe care le au. Din acest punct de vedere ne-a ajutat foarte mult faptul că am reușit să ne construim și pe piața românească un brand de angajator puternic, acțiunile noastre de recrutare fiind întotdeauna susținute și de acțiuni de marketing pentru a ne poziționa corect în fața candidaților și pentru a ne comunica continuu cultura organizațională. Iar cum piața a evoluat și competiția a crescut, la fel s-a întâmplat și cu pachetul salarial. În ultimii ani a avut loc o creștere a nivelului salarial, influențat mai ales de mărirea salariului minim pe

economie. Pentru pozițiile de entry-level câștigurile din industrie pot fi și cu 30% mai mari decât minimul pe economie, iar pentru proiectele mai complexe, ele pot depăși 1.000 euro. Și bonusurile acordate au crescut, mai ales pentru vorbitorii de limbi straine cum ar fi franceza, germana, spaniola”, explica **Laura Rudnyanszky**.

[Intra pe portalul de concurența pentru mai multe articole referitoare la proiectele avocaților din aceasta arie de practică](#)

Calitatea serviciilor face diferența

Într-o industrie atât de competitivă, cea care face diferența în fața clienților este calitatea serviciilor. „Integrarea RPA (Robotic Process Automation – n.red.) în activitate și inteligența artificială pot face diferența între o companie și alta, pentru că aceste lucruri ne ajută să fim mai eficienți. Totodată, am observat că pentru generația tânără, pe lângă un salariu atractiv, este important să lucreze într-un mediu de lucru prietenos și plăcut, care să le susțină ideile și care să îi ajute să se dezvolte. Chiar dacă salariul este și acum principalul criteriu în funcție de care un candidat alege sau nu o companie, un pachet de beneficii satisfăcător poate conta la fel de mult. Astfel, trebuie să devenim mai creative”, mai spune avocatul.

Până nu demult, cerințele clienților pentru furnizorii de astfel de servicii erau destul de clare: eficiența crescută, costuri reduse și atingerea indicatorilor de performanță stabiliți. Astăzi, așteptările sunt mai mari, iar companiile din industrie trebuie să aducă în primul rând plus-valoare. „Trebuie să livrăm mai ales servicii care au un impact pozitiv asupra business-urilor cu care colaborăm și să devenim parteneri strategici. Așadar, pe lângă costuri, clienții noștri se așteaptă la flexibilitate pentru a ne adapta nevoilor pe care ei le au, vor să fim pregătiți să facem față tuturor schimbărilor care au loc în mediul de business și să inovăm constant modul în care lucrăm. Doar astfel reușim să le oferim un avantaj competitiv. Contează și cât de evoluți suntem din punct de vedere tehnologic”, menționează juristul.

„E greu de indicat un număr de proiecte în care departamentul pe care îl reprezint a fost implicat, considerând toate proiectele în care am fost implicați ca și Legal Officer-ul filialei locale ca având o importanță egală. Cel mai mare volum a fost generat de clienții internaționali, dar și proiectele de compliance și conformitate din rolul de Country Privacy Lead în care am fost implicată au fost la fel de semnificative, proiectele de GDPR, etc. Toate proiectele pe partea juridică în ceea ce privește filiala locală, dar și proiectul pe care îl avem cu Moldova, sunt coordonate de mine.”

Laura Rudnyanszky, Country Privacy Lead - Teleperformance Group

Rolul departamentelor juridice

Laura Rudnyanszky considera că, pe termen mediu și scurt, departamentele juridice vor fi influențate de automatizarea proceselor, integrarea inteligenței artificiale în activitate și capacitatea companiilor din industrie să livreze servicii de customer support care să se ridice la nivelul așteptărilor clienților, integrând toate canalele de comunicare, inclusiv social media.

În acest context, pilonii activității de externalizare a serviciilor sunt agenții foarte bine pregătiți, care au abilitățile necesare pentru a înțelege perspectiva clienților și pentru a reuși să îi ajute în cel mai eficient mod.

„Dar pentru a facilita performanța acestora, este nevoie și de roluri de leadership și management, pentru crearea unei colaborări reale și constructive între noi și clienți, dar și de dezvoltarea sentimentului de apartenență la valorile și mediul de lucru al clientului – doar așa reușim să atingem toate obiectivele stabilite pentru fiecare proiect în parte. În 2020 vom fi influențați de tehnologie, poate mai mult ca în trecut, mai ales pentru că, de la an la an, apar noi procese care schimbă modul în care se desfășoară activitatea din această industrie pe care o reprezintă. Integrarea inteligenței artificiale în procesele de lucru ne va ajuta să rămânem competitivi pe piața având costuri mai reduse, alături de, probabil, un alt trend care se va resimți semnificativ, migrarea către SaaS și Cloud Computing. Consider că nu ar trebui să ne așteptăm la evoluții semnificative pe piața telco, însă consider că este posibil să vedem o oarecare schimbare, dacă o să fim promovați la statutul de piață emergentă. Dar, după estimările mele, acest lucru se va întâmpla mai devreme după anul 2020”, subliniază profesionistul.

Din rolul de *Legal Officer* pentru Teleperformance România, **Laura Rudnyanszky** lucrează în proiecte care vizează proprietatea intelectuală, data protection, vânzările, corporative sau negocierea contractelor. Acestea sunt domenii clasice de expertiză necesară pentru a fi un bun in-house counselor. Sunt domenii pe care cel care își asumă un astfel de rol trebuie să le stăpânească din perspectiva 360° pentru a oferi consultanța juridică valoroasă, iar abordarea pluridisciplinară este, de asemenea, obligatorie pentru a putea funcționa în această industrie inovativă.

„Concurența cu siguranță există, un factor important care ar putea face diferența fiind tehnologia și deschiderea la nou. Propun să încercăm să ne imaginăm cu toții cum va arăta piața avocaturii din România, dar și la nivel mondial, în următorii cinci ani, să intuim ce vor face roboții/tehnologiile și ce anume va face avocatul și în consecință să ne pregătim pentru asta foarte riguros. Pentru anul 2020, consider că o provocare va fi reprezentată de presiunea pe client, inovație, creativitate și necesitatea menținerii calității serviciilor livrate în aceste condiții. Și pentru că tehnologia va avea impact asupra activității avocaților sau profesioniștilor in-house, în Teleperformance se investește constant în soluții tehnice cu impact asupra strategiei de muncă, așteptându-ne însă că această tendință să devină vizibilă într-un orizont de timp mai larg”, precizează expertul.

[Citește și](#)

→ [Alice Radu, General Legal Counsel pentru România și Bulgaria în cadrul Grupului Bosch: Avem în plan proiecte pe partea de Corporate, M&A și Real Estate, apr](#)
[În ce tip de proiecte apelează Bosch la consultanța juridică externă și cum sunt selectați avocații cu care colaborează](#)

Colaborarea cu firmele de avocatură

Teleperformance colaborează, de peste zece ani, cu *Rokas International Law Firm*. De asemenea, compania a apelat la suport juridic extern în domenii variate, precum dreptul muncii, M&A, IDD. Și în 2020 se va merge pe o linie similară.

Laura Rudnyanszky declara ca, atunci când se are în vedere externalizarea serviciile de juridice, este cautata mai întâi: calitatea, accesibilitatea și promptitudinea pe lângă cele care țin de costul serviciilor.

„Pot spune ca sunt interfața dintre TOP Management și firmele de avocatura catre care sunt externalizate anumite proiecte, sunt mediator și liant între business și avocații externi. Alocarea și coordonarea speței externalizate, cu atenție la detalii și urmarirea îndeaproape a modului în care avocații externi traseaza problema juridica cu care au fost mandatați, consider ca acestea sunt premisele unei soluții juridice finale de succes. Astfel, ca și Legal Officer pentru Teleperformance România evaluez suportul acordat, putând solicita completari sau clarificari ale unor aspecte juridice importante pentru derularea proiectelor sau pot face propuneri privind abordarea strategica a unor spețe, având în vedere nu doar cunoștințele sale juridice, ci și cunoașterea organizației din interior, care are “specificul” ei”, explica avocatul.

Atunci când departamentul juridic dorește sa înceapa o colaborare de succes cu o anumita firma de avocatura, aceasta este introdusa în procesul de selecție pentru alte proiecte viitoare și ramâne în evidențele Teleperformance. „Încrederea în partenerii cu care colaborez este esențiala în business. Ne orientam spre firme de avocatura cu experiența relevantă în domeniile pentru care solicitam suport extern, catre avocați care cunosc specificul industriei de telecomunicații, explicam contextul, constrângerile și scopul pe care compania îl urmărește în respectivul proiect. Bineînțeles ca și noi, ca și *Legal Manager*, jucam un rol extrem de important în dezvoltarea acestei relații. Acest rol este unul dificil pentru ca el consta în a asigura conformitatea interna cu o legislație în continua schimbare, sub presiunea continua a personalului din business axat tot timpul pe primirea unor soluții rapide și eficiente”, mai spune juristul.

Cine este Laura Rudnyanszky

Laura Rudnyanszky deține titluri academice precum: LL. B în Drept, LL. B în Management, LL.M Drept Internațional Privat, inclusiv o Certificare emisa de Harvard Law School cu privire la parcurgerea unui curs de contracte.

A colaborat cu case de avocatura ca “*Dragne și Asociații*”, “*Raducan, Licari, Giambașu și Asociații*”, etc. Dupa câțiva ani, a decis sa se orienteze catre domeniul spre domeniul in house și a facut un pas spre industria producției publicitare acceptând poziția de Director Juridic în cadrul companiei J&J Group.

Din aprilie 2018 este Country Privacy Lead în cadrul celei mai mari companii din lume de outsourcing-omnichannel, “*Teleperformance Group*”, care este compusa din trei firme. Laura Rudnyanszky coordoneaza activitatea juridica a celor trei companii din țara noastra. „Sunt motivata de proiectul intern de a consolida și ajuta atât echipele cât și resursele din subsidiara într-un pol juridic puternic la nivel de grup. Teleperformance România este în plin proces de expansiune cu proiecte din ce în ce mai complexe și mai interesante, așa ca viitorul se anunța foarte inovativ. Chiar daca m-a scos din zona de confort, apreciez dinamica și creativitatea specifica acestei industrii”, puncteaza avocatul.

[Intra pe LadyLawyer.ro și afla mai multe despre activitatea, preocupările și proiectele doamnelor avocat din cele mai importante firme de pe piața locală](#)