

Paradoksy outsourcingu

Jakość i bezpieczeństwo usług
księgowo-płacowych w dobie
rewolucji technologicznej

Raport z badania EY

Listopad 2016





Spis treści

Wstęp 2

Główne wnioski 4

Postrzeganie polskiego systemu
podatkowego 6

Księgowość w polskich firmach 14

Podsumowanie 24

O badaniu 28

Kontakt 30



1

Wstęp

Zmieniające się otoczenie prawno-podatkowe oraz rewolucja technologiczna stawia przed firmami całkowicie nowe wyzwania i obowiązki. Wprowadzone do życia przepisy, wśród których można wymienić chociażby obowiązek opodatkowania w Polsce dochodów niektórych zagranicznych spółek, tzw. małą klauzulę antyabuzywną dotyczącą dywidend oraz ogólną klauzulę o unikaniu opodatkowania - świadczą o szybko następujących zmianach. Organy podatkowe coraz większą uwagę przykładają do uszczelnienia systemu podatkowego oraz likwidacji istniejących już luk.

Obowiązek raportowania cen transferowych oraz wprowadzony w lipcu 2016 roku obowiązek generowania Jednolitego Pliku Kontrolnego na potrzeby elektronicznych kontroli podatkowych oznaczają jedno - konieczność sporządzania przez firmy dodatkowych raportów. W tym miejscu nie można zapominać, że trwająca rewolucja technologiczna zmieni znacząco obowiązującą rzeczywistość. Podatki powoli stają się domeną IT i to właśnie specjaliści od IT wyrastają na osoby, które zaczną odgrywać dużą rolę w prawidłowym wypełnianiu obowiązków księgowych. Najlepszym tego przykładem jest właśnie konieczność generowania i wysyłania JPK.

Ogłoszone przez Ministerstwo Finansów plany skupienia większej uwagi kontroli podatkowej na rozliczeniach VAT i CIT, czyli podatkach, w których jest najwięcej luk, spowodowały, że firmy muszą jeszcze dokładniej dokonywać rozliczeń, żeby były one poprawne. Kontrole podatkowe, zgodnie z planami przedstawionymi przez Generalnego Inspektora Kontroli Skarbowej, wydają się być nieuniknione. Zwłaszcza że na celowniku Ministerstwa Finansów w pierwszej kolejności znalazły się firmy, których roczne obroty przekraczają 1 mld zł.

Bez względu na to, czy podatki są rozliczane wewnątrz w firmie, czy outsourcowane -

bezpieczeństwo rozliczeń jest kwestią nadrzędną. Jeśli przedsiębiorstwa decydują się na outsourcing, wówczas najważniejszym kryterium wyboru usługodawcy, ważniejszym od ciągłego przymusu obniżania kosztów księgowości, jest zapewnienie przez niego bezpieczeństwa prawnopodatkowego oraz jakości świadczonych usług księgowych.

EY świadczy usługi outsourcingu księgowego oraz outsourcingu płac i kadr od prawie 20 lat. Staramy się analizować rynek i rozumieć potrzeby klientów. Z tego powodu postanowiliśmy przeprowadzić badanie, które pokazało, jak firmy postrzegają zarówno sam rynek outsourcingu, jak i otoczenie prawne. Przebadaliśmy polskie firmy, które korzystają z outsourcingu usług księgowo-płacowych i zapytaliśmy o ich doświadczenia oraz motywację do skorzystania z takiej formy prowadzenia księgowości. Co decyduje o wyborze firmy, która będzie wykonywała usługi księgowo-płacowe? Jak wygląda polskie otoczenie prawno-podatkowe? Jak zadowolenie wpływa na chęć polecenia konkretnego usługodawcy? To tylko niektóre z zagadnień poruszonych w raporcie.

Mamy nadzieję, że dzięki wnioskowi z badania udało się obalić część mitów związanych z outsourcingiem. Serdecznie zapraszamy do zapoznania się z niniejszym raportem.

Obecna rewolucja technologiczna sprawia, że zasoby podatkowo-księgowe staną się bardziej efektywne niż kiedykolwiek w przeszłości albo dostarczą przedsiębiorstwom nowych kłopotów. Nasze badanie pokazuje, że wysoko cenimy bezpieczeństwo firmy, ale jednocześnie wyrażamy satysfakcję z możliwości korzystania z obecnych rozwiązań w obszarze finansów.

Jak naprawdę jesteśmy przygotowani na prawdziwą rewolucję w technologiach wspierających księgowość, na ewolucję zawodu samego księgowego oraz wreszcie na już wprowadzane nowe wymogi raportowe w zakresie podatków (choćby JPK)?

Główne wnioski

Beztraska zarządów

56 proc. firm nie przeprowadza testów bezpieczeństwa w obszarze księgowo-płacowym. Może to wynikać z nieświadomości zagrożeń, jakie się wiążą z nieprawidłowościami w tym zakresie lub z poczuciem bezpieczeństwa wyboru profesjonalnej firmy outsourcingowej.

Bezpieczeństwo na pierwszym miejscu

99 proc. firm przy wyborze firmy outsourcingowej kieruje się kryterium bezpieczeństwa w przypadku kontroli. To jest główny czynnik, który decyduje o tym, jakiej finalnie firmie zostanie powierzona obsługa księgowo-płacowa.

Cena nie jest najważniejsza

Tylko co 4 firma decyduje się na wybór firmy outsourcingowej ze względu na niską cenę usług. Badanym zależy przede wszystkim na

maksymalnym bezpieczeństwie, nie na kosztach usług.

Paradoks satysfakcji

Chociaż 70 proc. firm deklaruje wysoki poziom zadowolenia z usług firm outsourcingowych, to już tylko 50 proc. deklaruje zdecydowaną chęć polecenia ich swoim partnerom biznesowym. Powodem może być składanie zbyt wielu obietnic oraz proponowanie cen, które nie mają pokrycia w jakości usług i sposobie obsługi klientów.

Technologia zmienia podejście do zawodu księgowego

Rewolucja technologiczna z jaką mamy obecnie do czynienia i robotyka, która za 2-3 lata stanie się codziennością w dużych firmach, spowoduje, że przedsiębiorcy staną przed wielką szansą lub zagrożeniem. Dlatego ważne jest prawidłowe zrozumienie i przygotowanie się do zmieniającego otoczenia.



Marcin Jurczak, Partner, Lider Zespołu Usług Księgowych i Płacowych EY

Podejście do outsourcingu zmienia się z roku na rok. Jeszcze kilka lat temu wiele firm traktowało go jako najprostszy sposób na cięcie kosztów, ale równocześnie jako oddanie kontroli nad ważnymi dla organizacji funkcjami i tym samym uzależnienie się od podmiotów zewnętrznych. Tymczasem dziś outsourcing usług coraz częściej postrzegany jest jako sposób na uzyskanie przewagi rynkowej. Na przykład outsourcingujemy lwią część naszego marketingu do mediów społecznościowych i ciężko wyobrazić sobie efektywną komunikację z klientami bez tego narzędzia, choć ono do nas nie należy i nie kontrolujemy go. Technologia otworzy kolejne obszary gdzie będziemy korzystać z aktywów, które nie są na

*naszym bilansie, a odgrywają kluczową rolę w naszym sukcesie (choćby crowdsourcing). Obecnie możliwe jest stworzenie niepowtarzalnego produktu lub usługi korzystając z całego bogactwa ekosystemu biznesowego, w którym się obracamy. Ważna jest jednak umiejętność zarządzania relacjami z partnerami, nad którymi nie mamy formalnej kontroli. **Umiejętne zorganizowanie technologicznego otoczenia zadecyduje, czy nasz finansowy back-office będzie efektywny jak nigdy wcześniej czy raczej przyniesie nowe problemy w obrębie księgowości i podatków.***

3

Postrzeganie polskiego systemu podatkowego



Polski system podatkowy jest oceniany jako mało przyjazny i skomplikowany. Przepisy są na tyle problematyczne, że przedsiębiorca, który chciałby spełnić wszystkie wymagania podatkowe, musiałby dokonać 7 płatności, które wyniosłyby 40,3 proc. jego zysku brutto. Dodatkowo na zapłacenie podatków poświęciłby 271 godzin w roku. Dane te pochodzą z corocznego raportu „Doing Business 2016”, przygotowanego przez Bank Światowy. Pod względem łatwości płacenia podatków Polska znalazła się na 58 miejscu na świecie¹.

Płacenie podatków przez firmy w Polsce wg danych Banku Światowego

Rok	2015	2016
Liczba płatności podatkowych w ciągu roku	18	7
Czas potrzebny na dokonanie płatności podatków w ciągu roku	289 h	271 h
Procentowy udział podatków w zysku brutto firmy	38,7 %	40,3 %
Miejsce Polski na świecie pod względem łatwości płacenia podatków	87	58

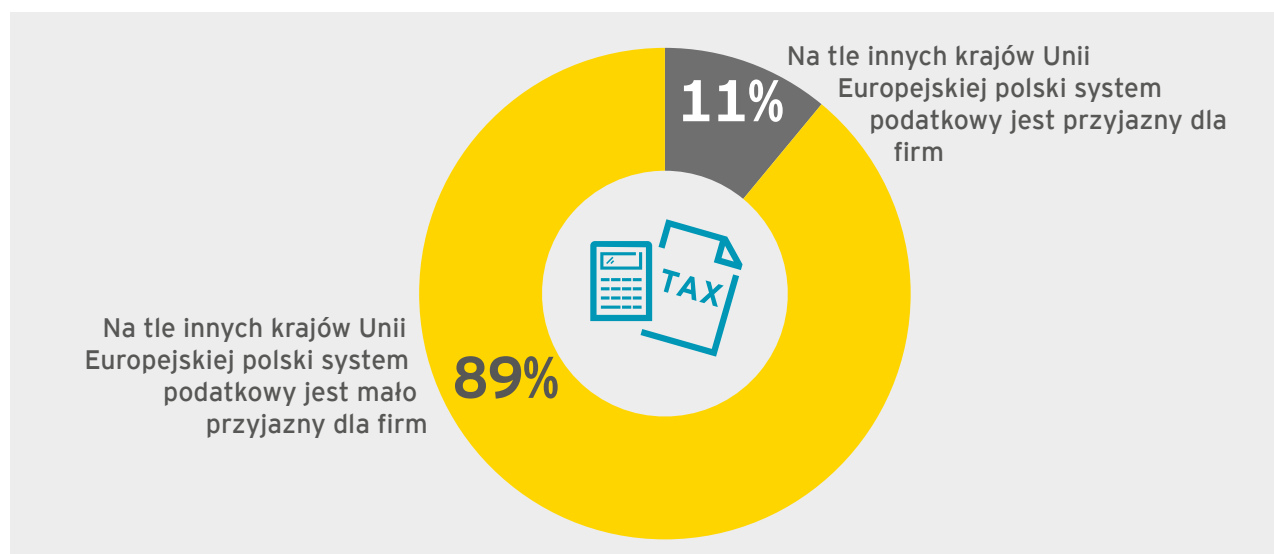
Źródło: opracowanie własne wg raportów Banku Światowego:

<http://www.doingbusiness.org/~media/GIAWB/Doing%20Business/Documents/Annual-Reports/English/DB15-Full-Report.pdf>,

<http://www.doingbusiness.org/~media/GIAWB/Doing%20Business/Documents/Annual-Reports/English/DB16-Full-Report.pdf>

Takie postrzeganie polskiego systemu podatkowego znalazło odzwierciedlenie także w naszym badaniu. Niemal 9 na 10 respondentów (89 proc.) uznało, że polski system podatkowy nie jest przyjazny dla firm. Przeciwnego zdania było zaledwie 11 proc. ankietowanych.

Obecnie w Polsce toczy się dyskusja na temat uszczelnienia systemu podatkowego dla firm. Która z wymienionych niżej opinii w tej sprawie lepiej oddaje Pana(i) zdanie?

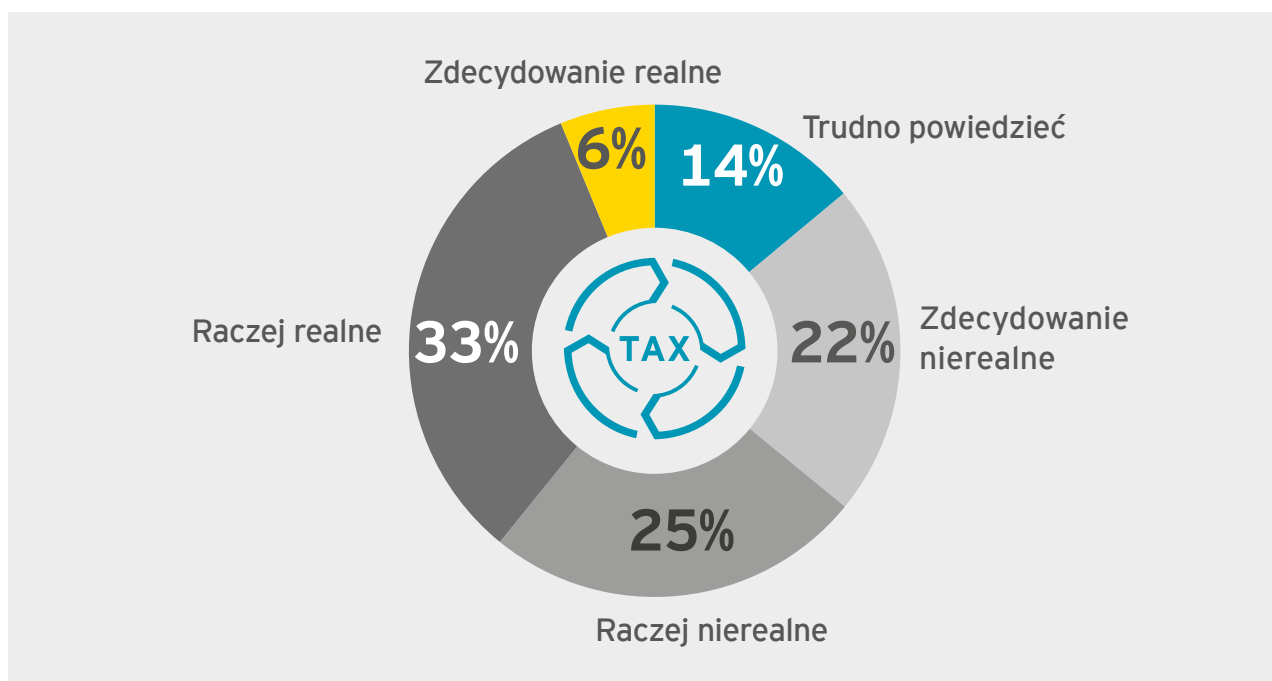


¹ <http://www.doingbusiness.org/~media/GIAWB/Doing%20Business/Documents/Annual-Reports/English/DB16-Full-Report.pdf>

Uszczelnienie systemu podatkowego

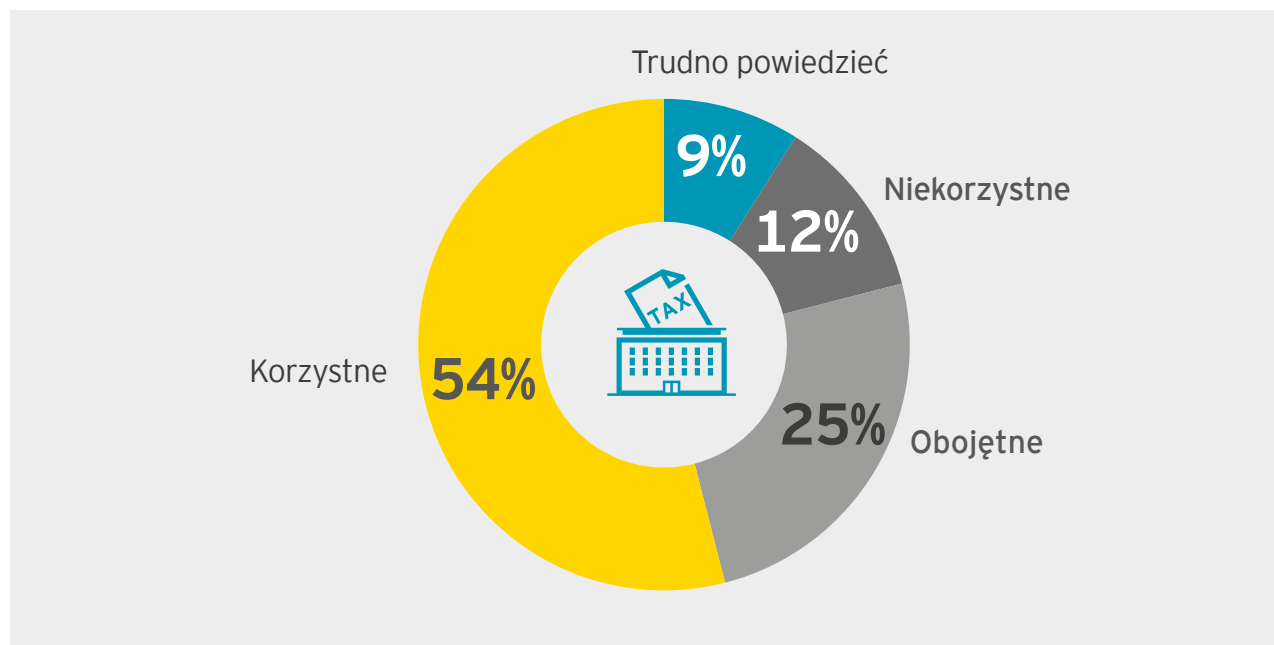
Plany uszczelnienia systemu podatkowego oraz ograniczenia deficytu budżetowego, o których mówi Ministerstwo Finansów, są uważane przez 47 proc. badanych jako zadanie nierealne do wykonania. Przeciwnego zdania jest 40 proc. respondentów, którzy uważają, że zapowiedziane przez rząd uszczelnienie polskiego systemu podatkowego jest możliwe do wykonania.

Rząd zapowiedział, że obietnice socjalne złożone w trakcie kampanii wyborczej zostaną sfinansowane w głównej mierze z uszczelnienia systemu podatkowego dla firm. Czy Pana(i) zdaniem obietnice takiego uszczelnienia są:



Chociaż zaledwie 40 proc. firm wierzy w skuteczność uszczelnienia polskiego systemu podatkowego, to już 54 proc. badanych uważa, że takie działanie miałoby pozytywny wpływ na gospodarkę. Co czwarty respondent stwierdził, że będzie obojętne dla gospodarki, a 12 proc. - że niekorzystne. Co dziesiąty badany (9 proc.) nie miał zdania.

Czy Pana(i) zdaniem uszczelnienie systemu podatkowego byłoby dla gospodarki:



Takie postrzeganie polskiego systemu podatkowego może wkrótce się zmienić. Ma to związek z rewolucją zarówno prawną, podatkową, jak również technologiczną.

Warto zdawać sobie sprawę, że coraz większą rolę w księgowości zaczną odgrywać specjaliści od IT. Zmiany technologiczne, takie jak JPK, listy płac przechowywane w tzw. chmurze, sposób raportowania danych oraz podejście urzędów skarbowych do kontroli - wymuszają na wszystkich konieczność działania. Zawód księgowego czy specjalisty od płac - zmienia się tak dynamicznie, że osoby wykonujące te zawody stoją przed koniecznością szybkiego zauważenia nadchodzących szans i zagrożeń oraz dostosowywania się do nich. Dobrze wykorzystana rewolucja technologiczna będzie siłą napędową do budowania przewagi konkurencyjnej. Podatki powoli stają się domeną IT i to właśnie ci specjaliści wyrastają na osoby, które zaczną odgrywać dużą rolę w prawidłowym wypełnianiu obowiązków księgowych. Najlepszym przykładem może być generowanie i wysyłanie plików JPK. Bez IT księgowi nie są w stanie sprawdzić danych zawartych w Jednolitym Pliku Kontrolnym. Dlatego piszemy o konieczności zrozumienia zmian, które już mają miejsce. Firmy mogą na nich wyrosnąć, o ile dobrze wykorzystają stojącą przed nimi szansę.

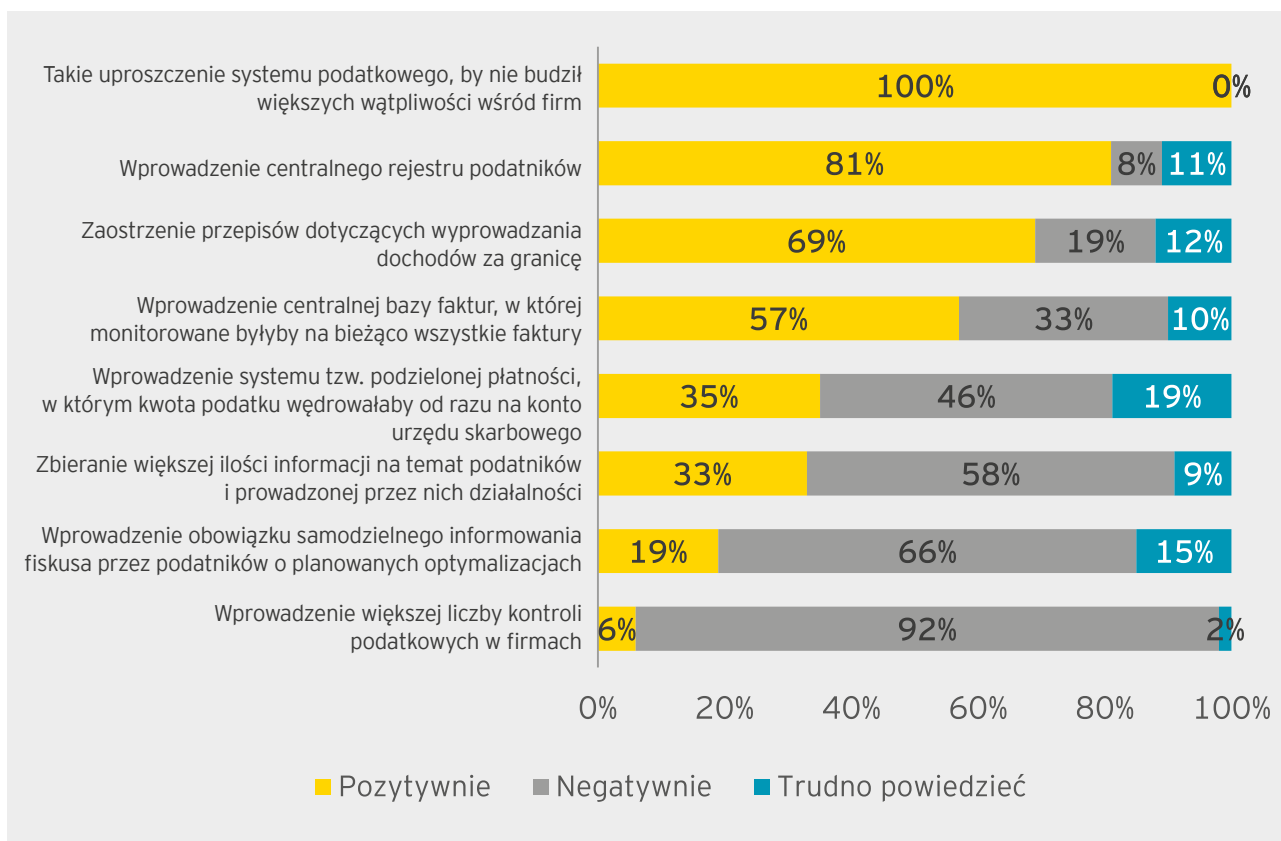
Sposoby na uszczelnienie systemu

Jakie metody, które mogłyby uszczelnić system podatkowy, cieszyły się największym poparciem naszych respondentów?

Najprostszym, a zarazem najlepiej ocenionym przez ankietowanych, pomysłem jest uproszczenie przepisów w taki w sposób, aby nie budziły żadnych wątpliwości. Z tą tezą zgodzili się wszyscy przedsiębiorcy. Innym, bardzo wysoko ocenionym sposobem było: wprowadzenie centralnego rejestru

podatników - za dobry pomysł uznało to 81 proc. badanych. Z kolei zaostrenie przepisów dotyczących wyprowadzania dochodów za granicę spotkało się z aprobatą 69 proc. badanych firm. Ostatnią dobrze ocenioną metodą, która zdobyła 57 proc. pozytywnych odpowiedzi, była propozycja wprowadzenia centralnego rejestru faktur. Kolejne pomysły miały już więcej ocen negatywnych niż pozytywnych. Wprowadzenie systemu tzw. podzielonej płatności zyskało 35 proc. pozytywnych ocen i 46 proc. negatywnych. Zbieranie większej ilości informacji na temat podatników - 33 proc. pozytywnych przy 58 proc. negatywnych. Wprowadzenie obowiązku informowania urzędu o planowanych optymalizacjach przez podatników pozytywnie oceniło 19 proc. respondentów, a negatywnie 66 proc. Zwiększenie liczby kontroli otrzymało 6 proc. ocen pozytywnych i 92 proc. negatywnych.

W dyskusjach na temat uszczelnienia systemu podatkowego pojawia się wiele propozycji, jak można to zrobić. Proszę zaznaczyć jak ocenia Pan(i) wymienione poniżej metody uszczelnienia systemu podatkowego?



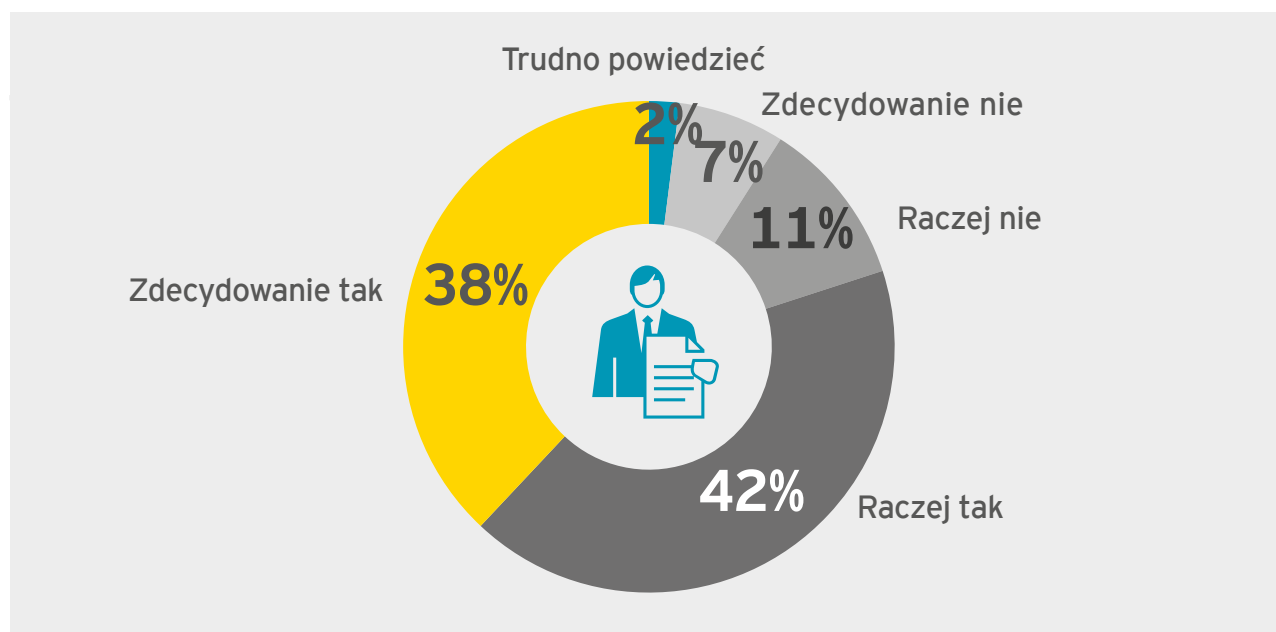
92 proc. badanych firm uznało, że wprowadzenie większej liczby kontroli podatkowych w firmach jest złym pomysłem. Tymczasem w Urzędzie Kontroli Skarbowej w Warszawie zatrudniono już ponad 20 osób, które są dedykowane do kontroli związanych ze stosowaniem cen transferowych przez podmioty powiązane. Tylko w pierwszym półroczu tego roku przeprowadzono 222 kontrole lub czynności analityczne z zakresu cen transferowych - co oznacza wzrost w porównaniu z poprzednimi latami. Obrazuje to również zmianę podejścia do obszarów, którymi interesują się organy kontroli skarbowej. W poprzednich latach 86 proc. inspektorów kontroli skarbowej dedykowanych było do

walki z przestępczością związaną z nadużywaniem VAT. Wielu z nich zostało skierowanych do kontroli podatku dochodowego oraz stosowania cen transferowych².

Jak przygotować się do kontroli?

Wobec postępującej profesjonalizacji przeprowadzanych kontroli oraz dużego nacisku na ich skuteczność, należy świadomie przygotować się do ewentualnej kontroli, a w przypadku jej rozpoczęcia zadbać o właściwą obsługę i skorzystać z fachowej pomocy. Coraz więcej podatników ma świadomość, że skorzystanie z pełnomocnika pomaga uniknąć nieporozumień i błędów.

Korzystanie z pomocy ekspertów może okazać się niezbędne. Aż 80 proc. badanych przez nas przedsiębiorstw uznało, że w przypadku wystąpienia w firmie kontroli urzędnik jest w stanie znaleźć jakieś nieprawidłowości, nawet jeśli w rzeczywistości ich nie ma. Tylko mniej niż co piąta badana firma (18 proc.) uważa inaczej.



² <http://sejm.gov.pl/Sejm8.nsf/wypowiedz.xsp?posiedzenie=21&dzien=2&wyp=23&view=1>

Pamiętając o negatywnych opiniach firm na temat zwiększenia ilości kontroli skarbowych, a realnymi działaniami Ministerstwa Finansów, widać, że głosy tych pierwszych nie są uwzględniane w planowaniu polityki podatkowej. Potwierdzeniem tej tezy są odpowiedzi respondentów na pytanie, czy ich zdaniem w dyskusjach na temat systemu podatkowego w Polsce opinie firm są brane pod uwagę w wystarczającym zakresie. Jedynie 13 proc. zgodziło się z takim stwierdzeniem. Natomiast 3 na 4 przedsiębiorców uważa, że ich opinie nie są brane pod uwagę w planowaniu polityki podatkowej.

Czy Pana(i) zdaniem w dyskusjach na temat systemu podatkowego w Polsce opinie przedsiębiorców są brane pod uwagę w wystarczającym stopniu?





4

Księgowość w polskich firmach

Rynek outsourcingu w Polsce

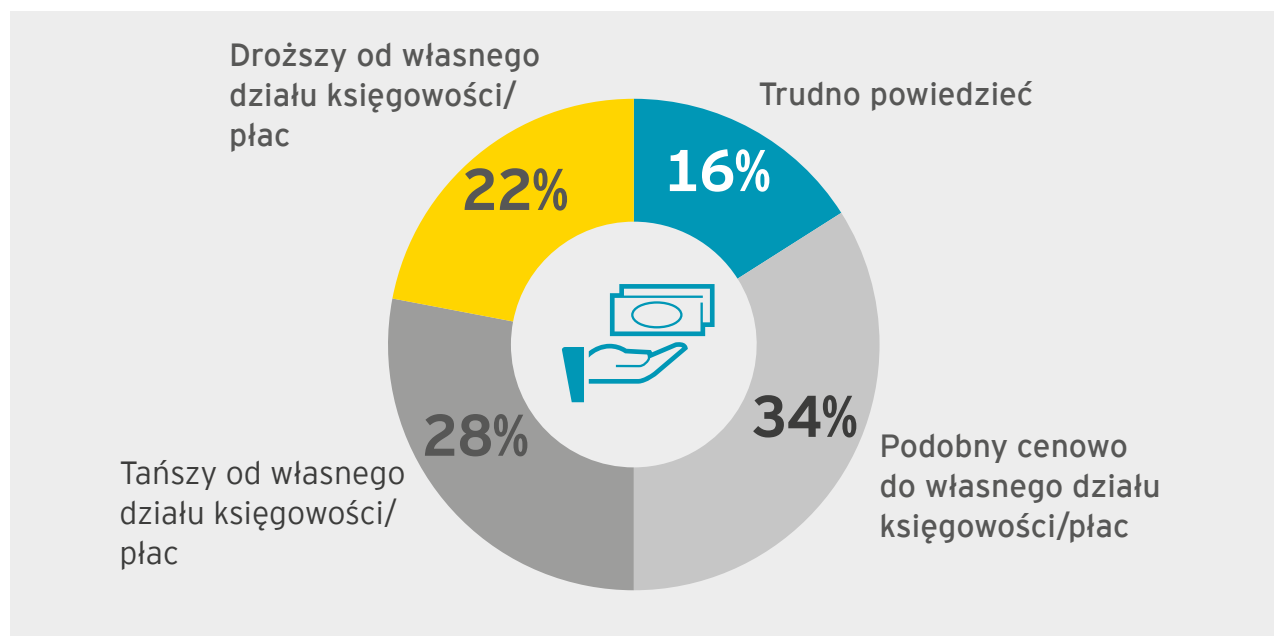
Dane przedstawione przez Polską Agencję Informacji i Inwestycji Zagranicznych wskazują, że jednym z największych pracodawców w Polsce jest sektor nowoczesnych usług biznesowych. Szacuje się, że w outsourcingu zatrudnionych jest 170 tys. osób. Warto zauważyć, że ten sektor gospodarki rośnie w skali 15 proc. rocznie³.

Firmy, które zamierzają oddać prowadzenie swojej księgowości innemu podmiotowi, nie powinny mieć zatem problemu ze znalezieniem odpowiedniego partnera. Pozostaje zadać sobie pytanie, czym się kierować przy wyborze firmy outsourcingowej? Jakie czynniki wpływają na to, że przedsiębiorcy wybierają konkretnego dostawcę usług?

Cena nie jest najważniejsza

Badanie EY pokazało, że zaledwie co 4 organizacja decyduje się na daną firmę outsourcingową ze względu na niską cenę. Respondentom nie zależy przede wszystkim na niskich cenach, ale na jak największym bezpieczeństwie prowadzenia księgowości.

Czy uważa Pan(i), że outsourcing jest:



³ <http://www.pb.pl/4425787,68776,paiiz-w-polsce-w-outsourcingu-pracuje-juz-ponad-170-tys-ludzi>



Studium przypadku

Firma ponosiła duże straty wynikające z utrzymywania zagranicznych oddziałów. Wymagały one drogiej obsługi - przede wszystkim księgowej, podatkowej i administracyjnej, której koszty były ponoszone na kilku rynkach. Odbiły się one negatywnie na sytuacji przedsiębiorstwa. W momencie podjęcia decyzji o restrukturyzacji kosztów, zarząd firmy postanowił skupić się na redukcji zatrudnienia, likwidacji szeregu najbardziej kapitałochłonnych działów. Przedsiębiorstwo postanowiło oddać ten obszar w outsourcing. Nawiązano tym samym transparentną relację outsourcingową, uznając, że zapewnia ona więcej bezpieczeństwa niż dotychczasowe płytkie relacje ze stronami, nad którymi pozornie sprawowano formalną kontrolę.

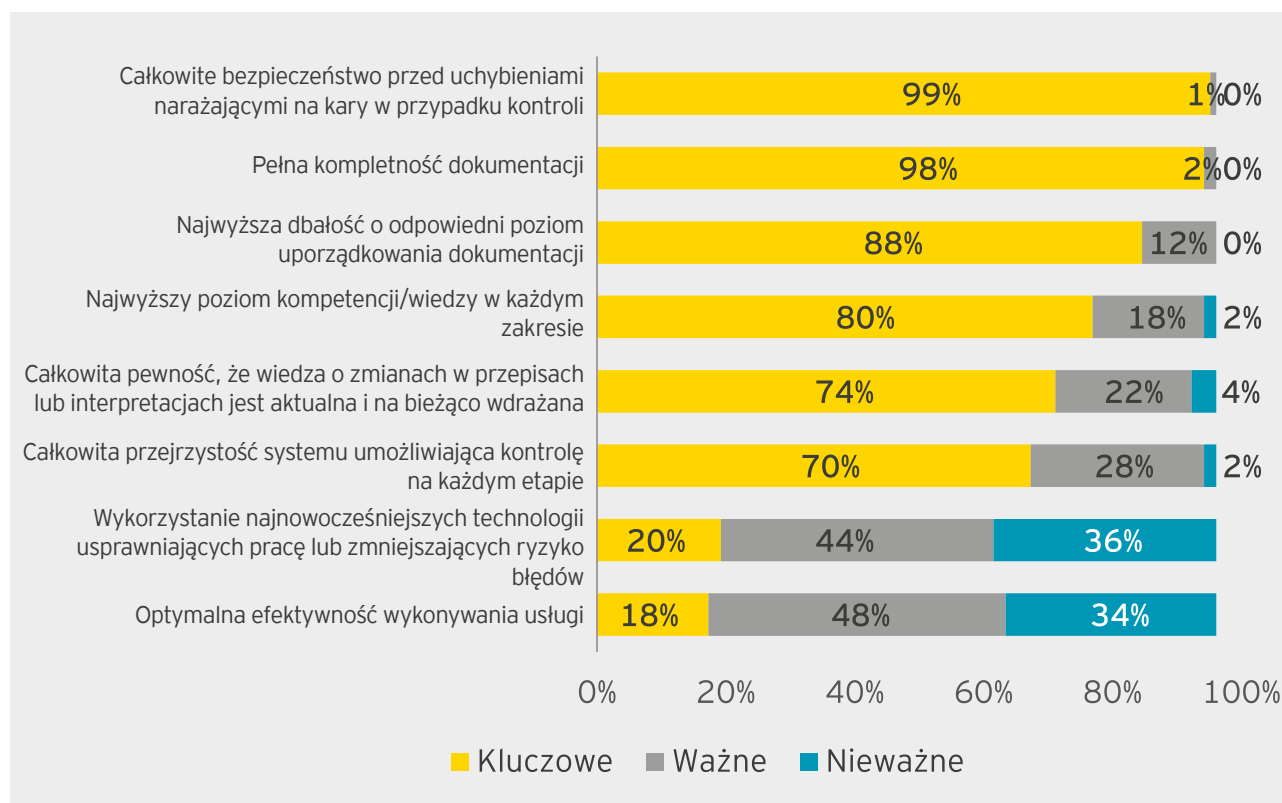
Praktyka szybko pokazała nie tylko, że jest to tańsze, ale również że łatwiejsze w kontroli jednego partnera outsourcingowego niż wielu pracowników i ich podwykonawców w rozproszonych oddziałach. Dzięki takiemu podejściu klient znalazł się na najlepszej drodze, by odzyskać pełną kontrolę również nad swoimi finansami.

Bezpieczeństwo na pierwszym miejscu

Zdecydowanie najważniejszymi argumentami za wyborem i oceną firmy księgowo-płacowej jest - dla 99 proc. respondentów - bezpieczeństwo w przypadku wystąpienia kontroli, a dla 98 proc. kompletność dokumentacji.

Najwyższa dbałość o uporządkowanie dokumentacji (88 proc. wskazań jako kluczowe i 12 proc. jako ważne) oraz najwyższy poziom kompetencji w każdym zakresie (kluczowe dla 80 proc. i ważne dla 18 proc.) - to następne w kolejności czynniki wyboru firmy outsourcingowej. Kolejne pozycje to całkowita pewność, że wiedza o zmianach prawnych jest aktualna i wdrażana (kluczowe dla 74 proc. i ważne dla 22 proc.) oraz przejrzystość systemu (70 proc. kluczowe i 23 proc. ważne). Zdecydowanie niżej znalazło się wykorzystanie najnowocześniejszych technologii (kluczowe dla 20 proc. i ważne dla 44 proc.), a także optymalna efektywność wykonywania usługi (odpowiednio 18 i 48 proc.).

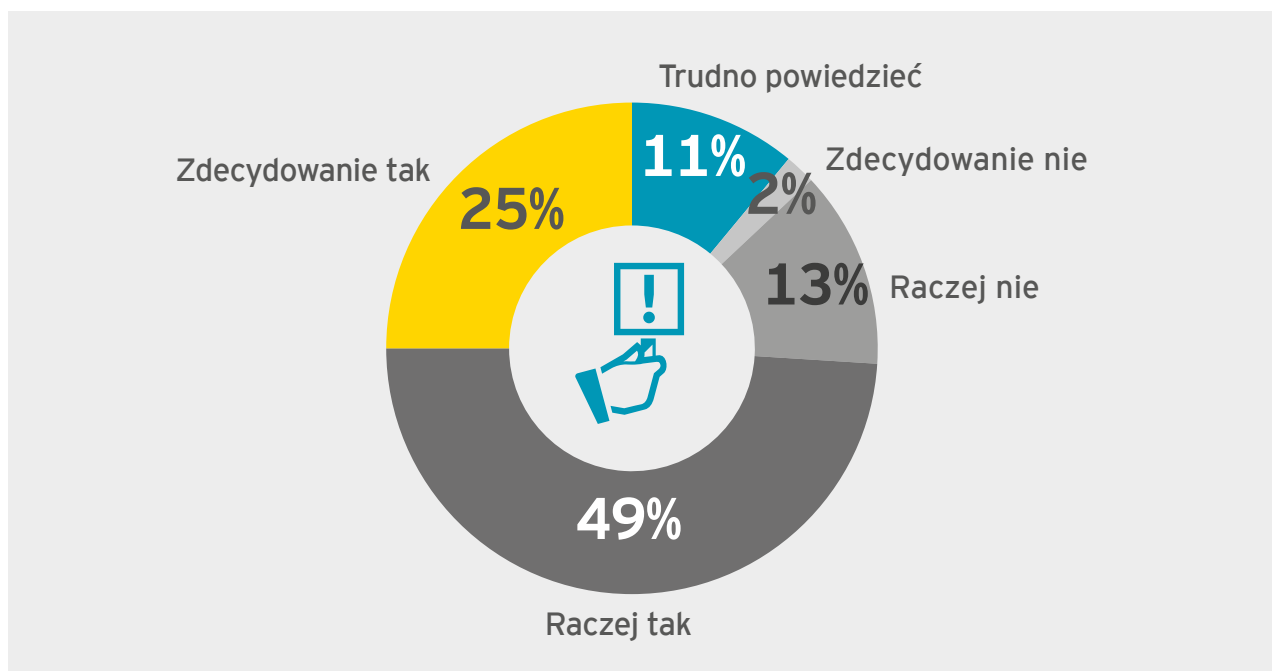
Które argumenty za outsourcowaniem usług księgowych/płacowych są w Pana(i) opinii ważne, a które nie?



Beztraska zarządów

Badanie pokazało, że firmy nie wykonują testów poprawności rozliczeń. Robi to tylko 44 proc. przedsiębiorców. Jednocześnie aż 26 proc. ankietowanych nie jest w stanie udzielić odpowiedzi na pytanie czy sposób zorganizowania obszarów księgowych nie rodzi niepotrzebnych zagrożeń dla firmy i jej zarządu.

Czy potrafi Pan(i) z całą pewnością stwierdzić, że sposób zorganizowania w Pana(i) firmie obszarów księgowo-płacowych nie generuje niepotrzebnego ryzyka dla firmy i członków jej zarządu?



Wyniki pokazują, że tylko co czwarty ankietowany potrafi z całą pewnością stwierdzić, że sposób zorganizowania obszarów księgowo-płacowych nie generuje niepotrzebnego ryzyka dla firmy i członków jej zarządu. Prawie połowa (49 proc.) uważa, że najprawdopodobniej takiego ryzyka nie ma. Pozostałe 26 proc. nie potrafi stwierdzić czy ryzyko w sprawach księgowo-płacowych istnieje, czy nie.

W tym miejscu warto zastanowić się nad przyczyną. Czy powodem jest fakt, że usługi są outsourcowane, więc sprawy księgowo-płacowe są prowadzone przez profesjonalną firmę, specjalistów w danej dziedzinie? Naszym zdaniem tak. Grupę docelową naszego badania stanowiły firmy, które outsourcują usługi księgowo-kadrowe.

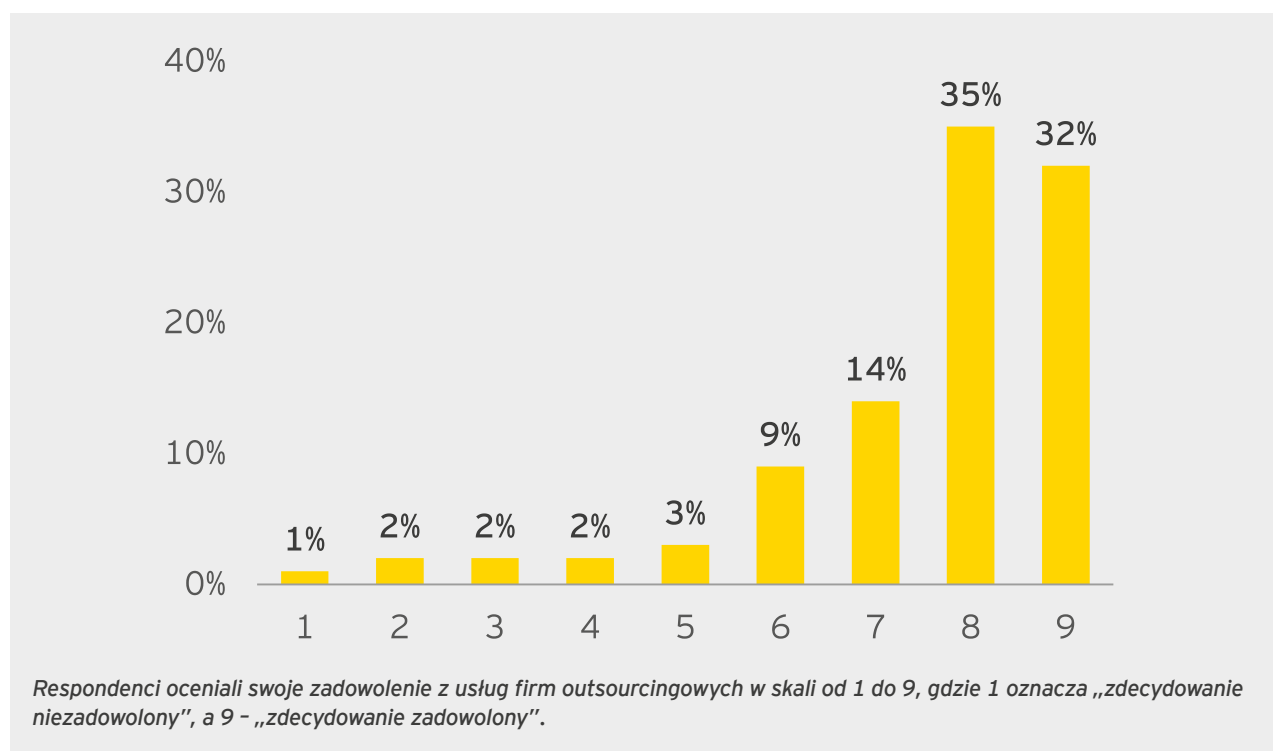
Kluczowym argumentem wyboru firmy outsourcingowej jest zapewnienie całkowitego bezpieczeństwa przed błędami narażającymi na kary w przypadku kontroli. Takiej odpowiedzi udzieliły niemal wszystkie badane przez nas firmy (99 proc.). Wydaje się więc naturalnym, że firmy nie wykonują testów bezpieczeństwa, o których mowa powyżej.

Chcąc zapewnić jak najwyższy poziom bezpieczeństwa, który pozwoli firmie i członkom zarządu uniknąć ewentualnych kar, należy korzystać z renomowanych usługodawców, kompleksowo zajmujących się powierzonym tematem oraz posiadających odpowiednie zaplecze umożliwiające bezproblemową pracę dla klienta. Warto wybrać taką firmę, która gwarantuje najwyższą jakość świadczonych usług.

Paradoks satysfakcji

Wśród respondentów pojawiły się rozbieżności w odpowiedzi na pytania o poziom zadowolenia z outsourcowanych usług księgowo-płacowych oraz czy poleciliby outsourcowanie usług księgowo-płacowych.

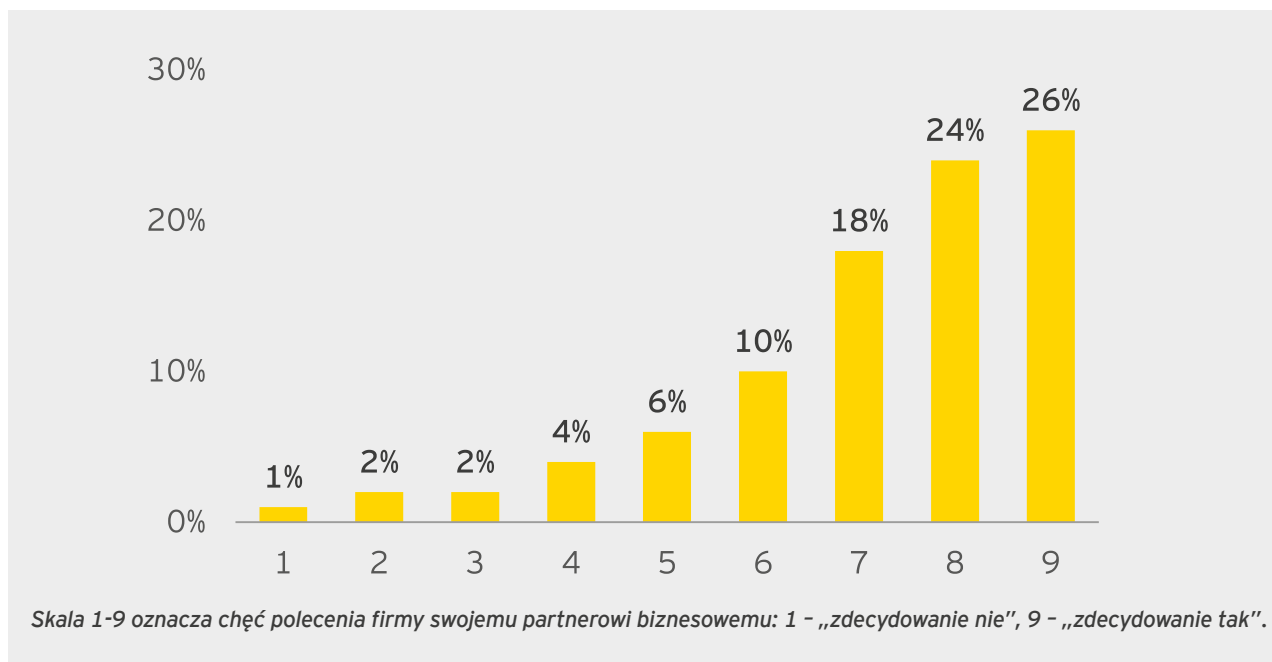
Na ile jest Pan(i) zadowolony(a) z outsourcowanych usług księgowo-płacowych?



Blisko 70 proc. firm uznało, że jest zadowolonych z outsourcowania usług księgowo-płacowych. 32 proc. firm przyznało najwyższe oceny, a kolejne 35 proc. prawie najwyższą ocenę. Słabe i zdecydowanie słabe oceny wystawiło 10 proc. respondentów.

Natomiast odpowiedzi na pytanie o polecenie firmy outsourcingowej nie pokrywają się z odpowiedziami dotyczącymi zadowolenia.

Czy polecił(a)by Pan(i) firmę, która wykonuje outsourcing usług księgowo-płacowych w Państwa firmie swojemu partnerowi biznesowemu?



Wyraźnie widać, że respondenci dobrze oceniają firmy świadczące usługi księgowo-płacowe, z których sami korzystają, ale nie przekłada się to na chęć polecenia usług takiej firmy innym.

W tym drugim przypadku tylko 50 proc. badanych stwierdziło, że na pewno lub prawie na pewno poleciliby swojego dostawcę usług księgowo-płacowych. 28 proc. nie jest pewne, czy poleciliby outsourcing, a 15 proc. nie poleciliby.

Wydaje się, że powodem rozbieżności jest składanie przez firmy świadczące usługi księgowo-płacowe zbyt wielu obietnic oraz proponowanie cen, które nie mają pokrycia w jakości usług i sposobie obsługi klientów. Niska cena może oznaczać niższą jakość wykonywanych usług, co przekłada się na gorszą obsługę klientów.

Powodem występowania takiej dysproporcji może być także zbyt mała innowacyjność niektórych firm świadczących usługi księgowo-płacowe. Jak pokazało nasze badanie, przedsiębiorstwa przy wyborze firm outsourcingowych, nie kierują się wyłącznie kryterium cenowym. Dlatego warto poszukać dostawcy, który oferuje najwyższe standardy, zapewniając maksymalnie wysoki poziom bezpieczeństwa. Istotnym aspektem jest posługiwanie się innowacyjnymi narzędziami.



Automatyzacja oraz cyfryzacja pewnych procesów znacząco przyspiesza oraz upraszcza pracę. Połączenie innowacyjnych, cyfrowych rozwiązań z wysokiej klasy ekspertami oraz międzynarodowym doświadczeniem gwarantuje nie tylko poczucie bezpieczeństwa. Zapewnia wysokiej jakości współpracę i szybkie reagowanie na potrzeby klientów. Dla przykładu, w ramach EY dostępne są takie narzędzia jak księgowość online, iPersonel czy elektroniczny obieg dokumentów.

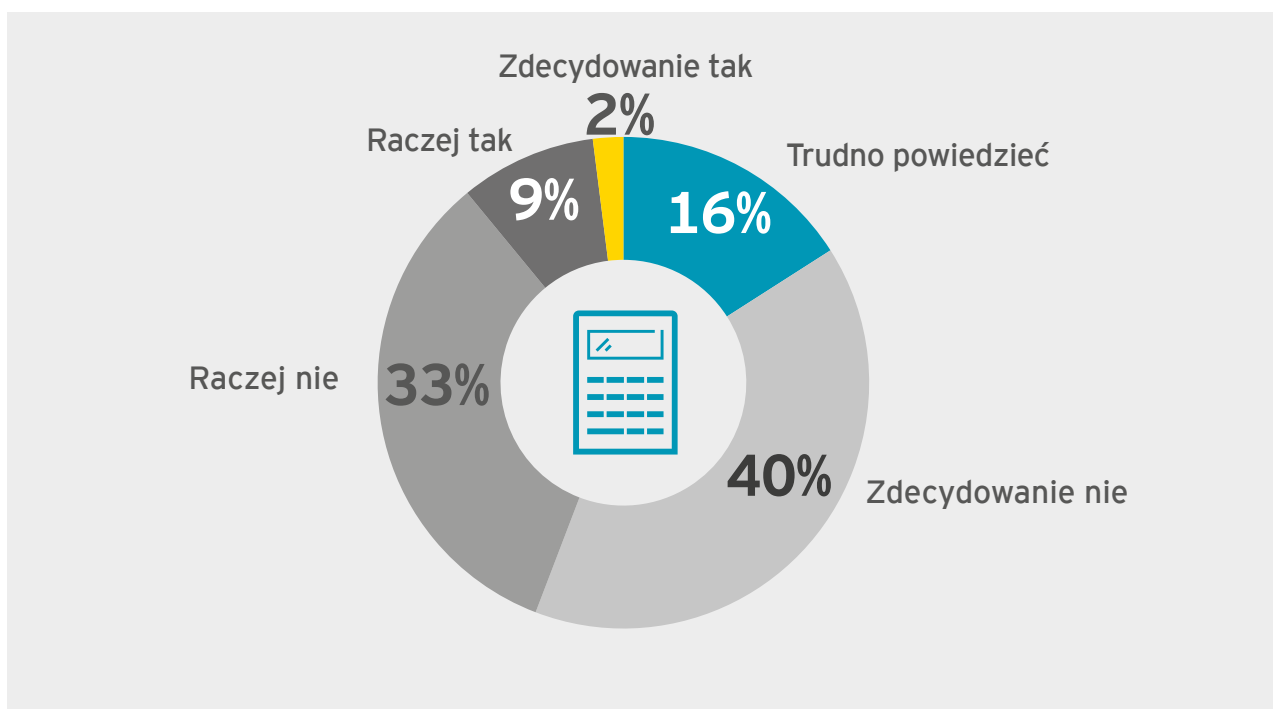


Marcin Jurczak, Partner, Lider Zespołu Usług Księgowych i Płacowych EY

W ostatnich latach zaobserwowaliśmy ewolucję, jaką przechodzi profil typowego księgowego w wielu obsługiwanych przez EY firmach. Kiedyś była to osoba przede wszystkim biegła w środowisku przepisów podatkowo-rachunkowych. Obecnie firmy stawiają na osoby posiadające doświadczenie w rozwiązaniach technologicznych oraz umiejętności zarządzania projektem. Młodszy księgowy to już często analityk z rozbudowanymi kompetencjami IT. Nie oszukamy rzeczywistości, która upraszcza procesy i je znacznie przyspiesza. Tym bardziej, że możliwości stwarzane przez RPA (Robotic Process Automation - czyli oprogramowania pozwalającego na zautomatyzowanie manualnych czynności wykonywanych przez pracowników) są ogromne. Świadczone przez nas usługi coraz bardziej opierają się na współpracy z klientem w formie on-line. Elektroniczny dostęp do danych, możliwość zdalnego przygotowania raportu, zdobycia informacji bez czekania na odpowiedź w e-mailu, to dziś standard prowadzonych przez nas usług oraz odpowiedź na zapotrzebowanie zmieniającego się rynku. Klienci muszą mieć gwarancję, że technologiczna rewolucja, którą przechodzimy także w księgowości, nie odbędzie się kosztem bezpieczeństwa i poprawności ich danych.

W naszym badaniu zapytaliśmy także o chęć zmiany firmy wykonującej usługi księgowo-płacowe. Okazało się, że tylko co 10 badana organizacja (11 proc.) zamierza zmienić firmę, która obecnie wykonuje w ich imieniu prace księgowo-płacowe. 73 proc. respondentów odpowiedziało, że nie ma zamiaru zmieniać dostawcy tych usług, natomiast 16 proc. nie miało zdania.

Czy rozważa Pan(i) w ciągu najbliższych 12 miesięcy zmianę firmy świadczącej Państwu outsourcowaną obsługę księgowo-płacową?





**Dariusz Tłokiński, Starszy Menedżer,
Zespół Usług Księgowych i Płacowych EY**

Są firmy, dla których sama zmiana dostawcy usług wydaje się być procesem na tyle skomplikowanym i czasochłonnym, że pomimo braku satysfakcji z obecnego dostawcy, nie są w stanie zdecydować się na zmianę. To jednak nie musi tak wyglądać. Profesjonalne firmy posiadają wykwalifikowanych specjalistów, którzy zarządzają systemami generującymi dane niezbędne do prowadzenia ksiąg. Są w stanie przejść dane znajdujące się w systemie klienta lub u jego dostawcy bez konieczności angażowania jego pracowników. Gotowe pliki, interfejsy, działania on-line bardzo sprawnie pozwalają przejść ten etap i rozpocząć świadczenie usług z zachowaniem wszystkich wymaganych przez polskie przepisy terminów.

5

Podsumowanie

Outsourcing jest jedną z najszybciej rozwijających się gałęzi polskiej gospodarki. Firmy outsourcingowe zatrudniają coraz więcej osób. Badanie EY pokazuje jednak, że wokół outsourcingu pojawiły się i utrwały w społecznej świadomości tezy, które odbiegają od rzeczywistości.

Jednym z najważniejszych mitów obalonych przez nasze badanie jest fakt, że to nie cena decyduje o wyborze firmy, która będzie się zajmowała prowadzeniem spraw księgowo-płacowych.

Troska zarządów firm o zapewnienie bezpieczeństwa finansowego i nienarażanie firmy na wysokie kary spowodowała, że czynnik cenowy, chociaż ważny, nie odgrywa już najważniejszej roli. Tę pozycję zajęło poczucie bezpieczeństwa, mające ścisły związek ze zmieniającym się otoczeniem prawno-podatkowym. Ostatnie zmiany oraz zapowiedzi Ministerstwa Finansów o konieczności zasypania dziury budżetowej nie pozostawiają wątpliwości, że organy podatkowe coraz uważniej będą się przyglądały wszelkim transakcjom. Naturalnym więc pozostaje takie zorganizowanie pracy działów księgowo-płacowych, żeby rozliczenia nie wzbudzały podejrzeń fiskusa podczas kontroli podatkowych.

Firmy nie powinny zapominać, że w dobie trwającej rewolucji to specjaliści z działów IT mają czas i możliwości uporządkowania oraz zabezpieczenia procesów księgowych. Takie zadania spowodują, że sam proces pozyskiwania danych, ich księgowania będzie łatwiejszy niż kiedykolwiek wcześniej. Jest jednak mały haczyk - trzeba poświęcić na to czas. Tylko wtedy dobrze przygotowane i przeprowadzane działania przyniosą wymierne efekty.

Istotnym argumentem, który przemawia za wyborem firmy outsourcingowej, jest jej renoma oraz zatrudnianie najlepszych ekspertów, których wiedza pozwala na prawidłowe zidentyfikowanie szans i zagrożeń, a także na podjęcie działań zapewniających maksymalne bezpieczeństwo i transparentność. W sytuacji nasilających się kontroli i coraz większego nacisku na prawidłową sprawozdawczość warto dokonać świadomego wyboru.

Kolejny ważny aspekt naszego badania dotyczy znaczącej rozbieżności pomiędzy poziomem zadowolenia z firm wykonujących usługi księgowo-płacowe, a potencjalną chęcią polecenia tych firm innemu podmiotowi.

Widać, że respondentom czasami trudno jest krytycznie ocenić firmę, która na pierwszy rzut oka



**Dariusz Tłokiński, Starszy Menedżer,
Zespół Usług Księgowych i Płacowych EY**

Dobry outsourcer to taki, który koncentruje się na najwyższej jakości wykonywanych usług, profesjonalizmie, niezawodności i zadowoleniu firm, które powierzyły mu prowadzenie swoich usług księgowych lub płacowych. Warto stać się częścią zespołu klienta, dzięki czemu można zbudować relację opartą na relacjach i wzajemnym zaufaniu.

W EY wiemy, jak wspierać przedsiębiorców w ich codziennej pracy. Jako firma, której można powierzyć prowadzenie spraw księgowo-płacowych, działamy proaktywnie wspierając klientów w podejmowaniu kluczowych decyzji. Wprowadzony przez nas dwu- i trzystopniowy proces weryfikacji prac gwarantuje dostarczanie prawidłowych wyników. Stały, dedykowany zespół specjalistów, którzy pracują z klientem na co dzień, natychmiastowo reaguje na pojawiające się pytania. W zależności od potrzeb jesteśmy elastyczni w dopasowaniu się do konkretnych wymagań w kwestii raportowania czy dostosowania infrastruktury technologicznej.

dobrze wykonuje swoje usługi, ale na jakimś poziomie współpraca rozczarowuje. Powodów takiego zachowania może być wiele: zbyt dużo obietnic w stosunku do proponowanej ceny, zbyt wolna reakcja na wydarzenia, przestarzałe narzędzia, niewystarczająca wiedza.

Wybór odpowiedniej firmy outsourcingowej, szczególnie w czasach intensyfikacji działań organów kontrolnych, powinien być sprawą przemyślaną. Oddanie prowadzenia spraw księgowo-płacowych warto powierzyć firmie, która jest niekwestionowanym liderem w swojej dziedzinie, widzi szanse w nadchodzącej rewolucji technologicznej i rosnącym znaczeniu specjalistów IT, a jej specjalizacja w tym obszarze gwarantuje wysoki poziom świadczonych usług.





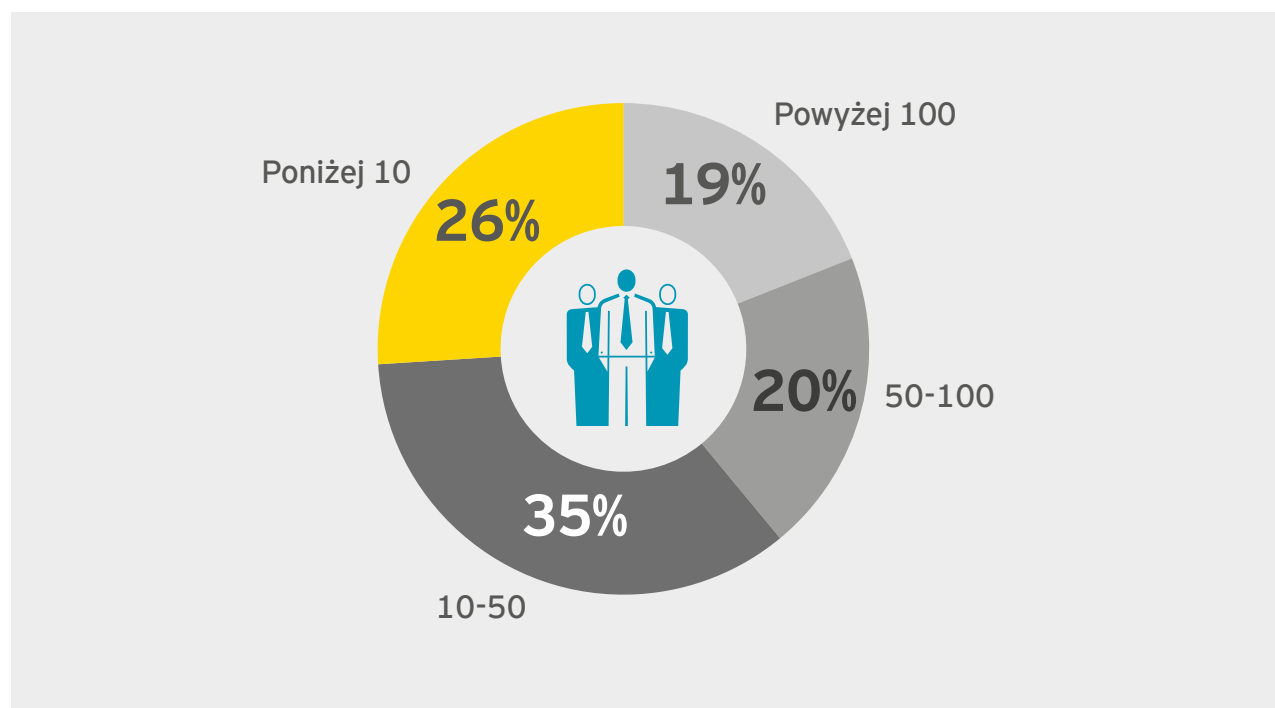
6

O badaniu

Badanie zostało przeprowadzone na zlecenie EY przez firmę CubeResearch. Podstawową grupą docelową badania były firmy, które outsourcują usługi księgowo-płacowe. Respondentami badania były osoby decyzyjne - właściciele, członkowie zarządu lub wyznaczone przez nich osoby. Przebadaliśmy 250 firm w okresie marzec-maj 2016 roku.

W badaniu zastosowano metodę łączoną - umawianie wywiadów odbywało się przy pomocy metody CATI (wywiady telefoniczne), a realizacja metodą CAWI (ankiety on-line). Czas trwania wywiadu wynosił średnio 10 minut. Realizacja badania została przeprowadzona w oparciu o bazy danych posiadanych przez CubeResearch.

Jaka jest ilość pracowników zatrudnianych przez firmę?



Kontakt



Marcin Jurczak

Partner, Lider Zespołu Usług Księgowych i Płacowych EY

marcin.jurczak@pl.ey.com

tel. +48 22 557 65 06



Dariusz Tłokiński

Starszy Menedżer w Zespole Usług Księgowych i Płacowych EY

dariusz.tlokinski@pl.ey.com

tel. +48 22 557 66 29

Redakcja: Jakub Malczewski

Certyfikat ISAE3402

Dział Usług Księgowych i Płacowych EY posiada międzynarodowy certyfikat ISAE3402 Typ II, wydany przez zewnętrznego audytora. Certyfikat potwierdza najwyższe standardy realizowanych przez EY procesów płacowych i kadrowych z wykorzystaniem zaawansowanej infrastruktury informatycznej oraz wdrożonych mechanizmów kontroli.

System księgowość online

Zespół Usług Księgowych i Płacowych EY to profesjonalna obsługa, nowoczesne systemy cyfrowe, dostęp do danych online 24h na dobę i inne udogodnienia. Zapisz się na bezpłatną wersję demo, dzięki której poczujesz jakbyś miał swój dział księgowy zawsze pod ręką - w przeglądarce internetowej.

ey.com/pl/ksiegowosc24na7

Księgowi gotowi na wszystko?

Nasi tak. Skorzystaj ze wsparcia Pogotowia Księgowego EY. Jesteśmy dla Ciebie dostępni, gdyby Twój zespół potrzebował pomocy.

ey.com/pl/pogotowieksiegowe



O firmie EY

EY jest światowym liderem rynku usług profesjonalnych obejmujących usługi audytorskie, doradztwo podatkowe, doradztwo biznesowe i doradztwo transakcyjne. Nasza wiedza oraz świadczone przez nas najwyższej jakości usługi przyczyniają się do budowy zaufania na rynkach kapitałowych i w gospodarkach całego świata. W szeregach EY rozwijają się utalentowani liderzy zarządzający zgranymi zespołami, których celem jest spełnianie obietnic składanych przez markę EY. W ten sposób przyczyniamy się do budowy sprawniej funkcjonującego świata. Robimy to dla naszych klientów, społeczności, w których żyjemy i dla nas samych.

Nazwa EY odnosi się do firm członkowskich Ernst & Young Global Limited, z których każda stanowi osobny podmiot prawny. Ernst & Young Global Limited, brytyjska spółka z odpowiedzialnością ograniczoną do wysokości gwarancji (company limited by guarantee) nie świadczy usług na rzecz klientów. Aby uzyskać więcej informacji, wejdź na www.ey.com/pl

EY, Rondo ONZ 1, 00-124 Warszawa

© 2016 EYGM Limited.
Wszelkie prawa zastrzeżone.

SCORE: 00037-162

ey.com/pl

Niniejsza publikacja została sporządzona z należytą starannością, jednak z konieczności pewne informacje zostały podane w skróconej formie. W związku z tym publikacja ma charakter wyłącznie orientacyjny, a zawarte w niej dane nie powinny zastąpić szczegółowej analizy problemu lub profesjonalnego osądu.

Ernst & Young nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek straty powstałe w wyniku czynności podjętych lub zaniechanych na podstawie niniejszej publikacji. Zalecamy, by wszelkie przedmiotowe kwestie były konsultowane z właściwym doradcą.