

# **Przegląd 300 międzynarodowych centrów usług**

**definicje, segmentacja, zatrudnienie, plany i prognozy**



październik 2008

## Spis treści

Streszczenie.....	3
Wstęp .....	3
Przydatność centrów usług.....	3
Organizacja centrów usług.....	3
Rodzaje świadczonych usług .....	5
Młoda branża o zasięgu międzynarodowym.....	7
Sektory macierzyste centrów usług .....	8
Reprezentowane specjalizacje.....	9
Centra badawczo-rozwojowe .....	10
Oferta typu call center.....	11
Języki naturalne centrów usług .....	12
Zmianowość pracy centrów usług .....	12
Lokalizacje centrów usług .....	13
Obsługiwane sektory gospodarki .....	15
Prognozy i wnioski .....	16
Słownik definicji, skrótów i założeń związanych z opisem działalności centrów usług.....	19

## Spis wykresów i tabel

Profile działalności centrów usług .....	4
Centra usług wg profilu specjalizacji .....	5
Zasięg geograficzny centrów usług działających w Polsce.....	6
Histogram powstawania centrów usług w Polsce.....	6
Centra usług według kraju inwestora.....	7
Centra usług wg branży macierzystej.....	8
Zatrudnienie w centrach usług wg branży macierzystej .....	9
Profile działalności centrów usług wg zatrudnienia.....	9
Rozkład zatrudnienia w centrach usług według branż macierzystych.....	10
Zatrudnienie w 300 centrach usług w przekroju miast i specjalizacji.....	11
Języki komunikacji w centrach usług w Polsce.....	12
Zmianowość pracy centrów usług.....	13
Zatrudnienie w centrach usług według miast.....	14
Rozkład zatrudnienia w centrach usług według największych miast.....	15
Popularność sektorów gospodarki obsługiwanych przez centra usług.....	16
Prognozy zatrudnienia 300 największych centrów usług do 2010 r.....	17
Ranking centrów usług według zatrudnienia.....	18

## Streszczenie

*Analiza ponad 300 centrów usług wykazuje duży potencjał Polski w sferze zaawansowanych technologii, finansów i bankowości ale także elektroniki, przemysłu motoryzacyjnego, telekomunikacji i działalności konsultacyjnej.*

*Potencjał ten wyraża się w liczbie ok. 45 tysięcy osób pracujących w tych centrach, z niezmienną tendencją wzrostową. Ponad połowa badanych centrów działa w sferze informatyki. Ponad jedna trzecia świadczy usługi call center.*

*Mniej więcej tyle samo prowadzi działalność badawczo-rozwojową (R&D). Usługi w trybie BPO są świadczone w przypadku 26,7% centrów, a kolejne 30% świadczy je w konwencji centrów usług wspólnych SSC.*

### Wstęp

Niniejszy przegląd stanowi prezentację analiz rynkowych mających na celu precyzyjny opis profilu działających w Polsce centrów usługowych o zasięgu międzynarodowym. Szczególnie dokładnie potraktowano firmy o profilu *call center* oraz podmioty prowadzące działalność badawczo-rozwojową. Skupiono się na charakterystyce centrów związanej z profilem świadczonych usług, obsługiwany branżami, językach obsługi klientów, zmienności działań. Wielkość centrów oceniano przez pryzmat ich zatrudnienia według stanu na koniec 2007 r. Podjęto także próbę oceny dynamiki zatrudnienia w najbliższych latach, najczęściej do 2010 roku. Analiza została wykonana w okresie sierpień-październik 2008, na zlecenie Polskiej Agencji Informacji i Inwestycji Zagranicznych (PAIIZ). Oparto ją na opracowanej bazie danych ponad 300 centrów usług, wraz ze szczegółowymi charakterystykami.

### Przydatność centrów usług

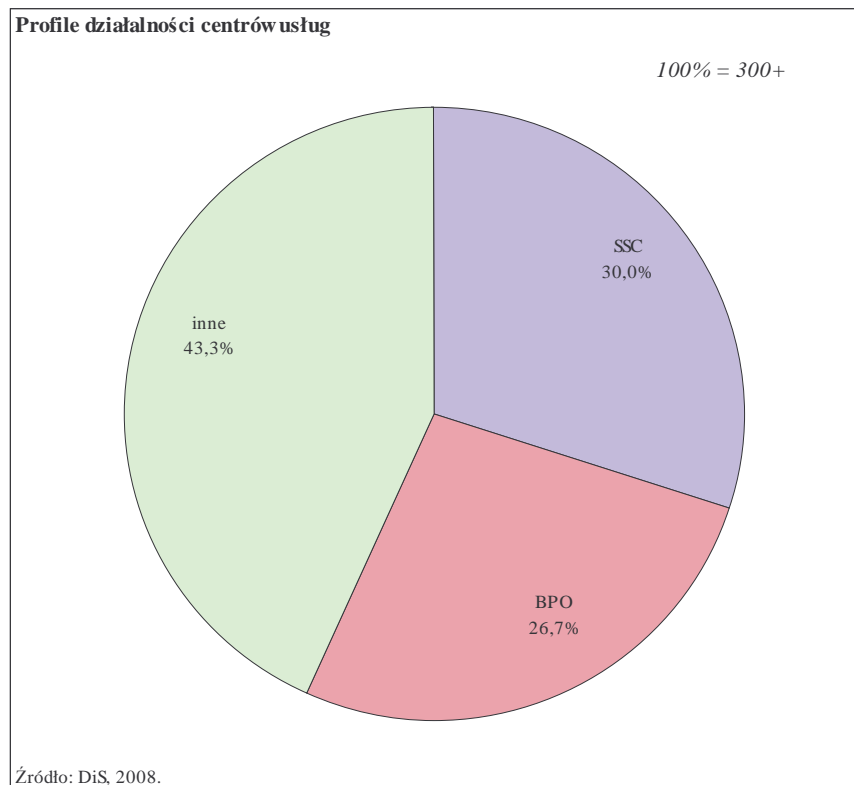
Centra usługowe nie są koncepcją nową. Celem ich działalności jest zawsze redukcja kosztów działalności przedsiębiorstw. To właśnie efektywność kosztowa działania powoduje, że liczba centrów usługowych wzrasta zarówno w Polsce jak i w wielu innych krajach na świecie. Centrum usługowe stanowi bowiem taką jednostkę organizacyjną (samodzielną firmę lub część większej grupy kapitałowej), która dzięki swej specjalizacji dostarcza wewnętrznym lub zewnętrznym klientom usługi na wysokim poziomie, po przystępnych kosztach.

### Organizacja centrów usług

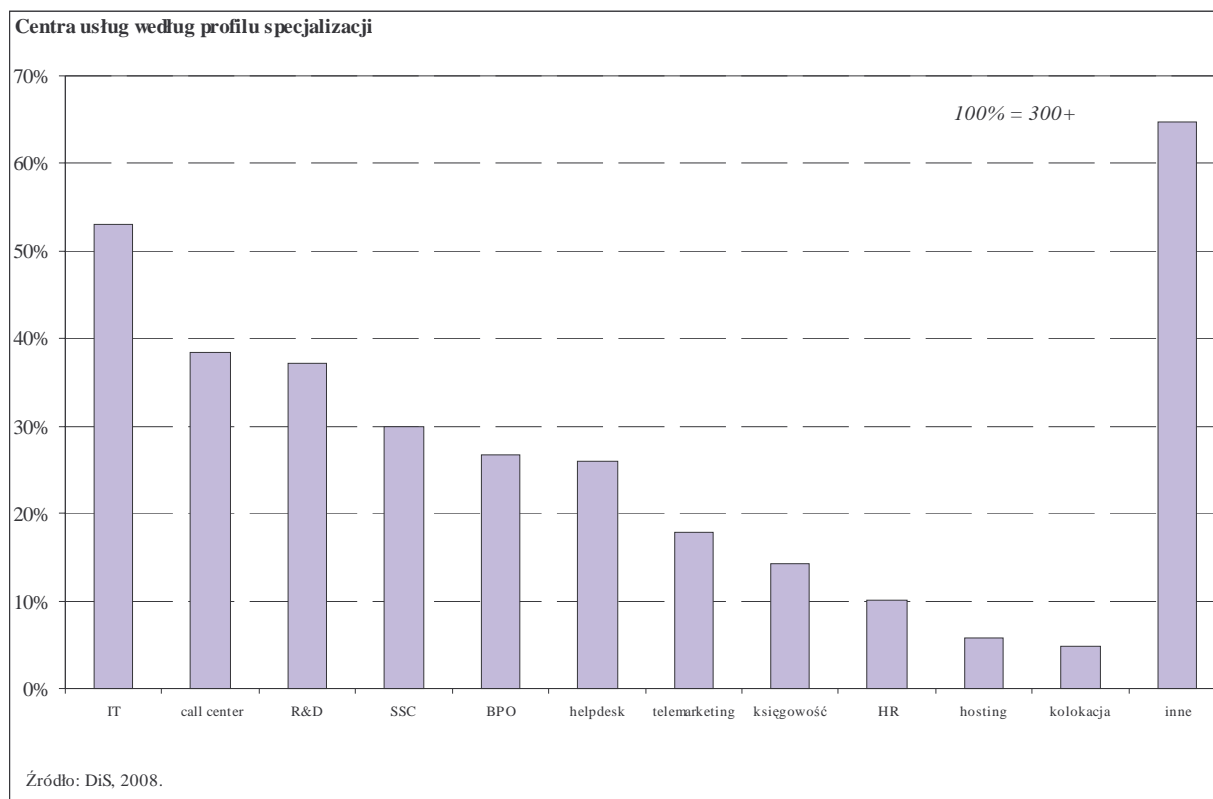
Centra zatrudniają zazwyczaj dużą liczbę pracowników wyspecjalizowanych w stosunkowo wąskich dziedzinach. Dzięki temu centra mogą wykonać wiele rzeczy szybciej, taniej i efektywniej. Pojawia się bowiem w nich efekt synergii wynikającej

z koncentracji wiedzy, narzędzi, a nade wszystko obecności dużej liczby ludzi o odpowiednich umiejętnościach i kwalifikacjach. Ze względu na charakter centrów (tryb funkcjonowania względem zleceniodawców) zwykło się je dzielić na:

- centra usług współdzielonych **SSC** (*shared services centers*) - pracujących na rzecz realizacji wewnętrznych potrzeb dużej, rozproszonej terytorialnie korporacji lub grupy kapitałowej;
- centra **BPO** (*business process outsourcing*) - samodzielne jednostki obsługujące przedsiębiorstwa (niekiedy konkurujące ze sobą) jako firmy zewnętrzne.



W poddanych badaniu 300 centrach usług około 60% stanowiły centra BPO oraz centra wewnętrzne SSC. Tryby pracy SSC oraz BPO nie wyczerpują możliwości organizacyjnych. Niektóre centra usługowe działają w sposób bardziej doraźny, świadcząc po prostu usługi wielu klientom od zlecenia do zlecenia. Pozostałe 43,3% stanowiły centra usługowe świadczące usługi właśnie w trybie doraźnym, których na pewno nie można zakwalifikować jako SSC, ale które także nie świadczą swoim klientom usług na tyle systematycznie, żeby je można było potraktować jako centra BPO.



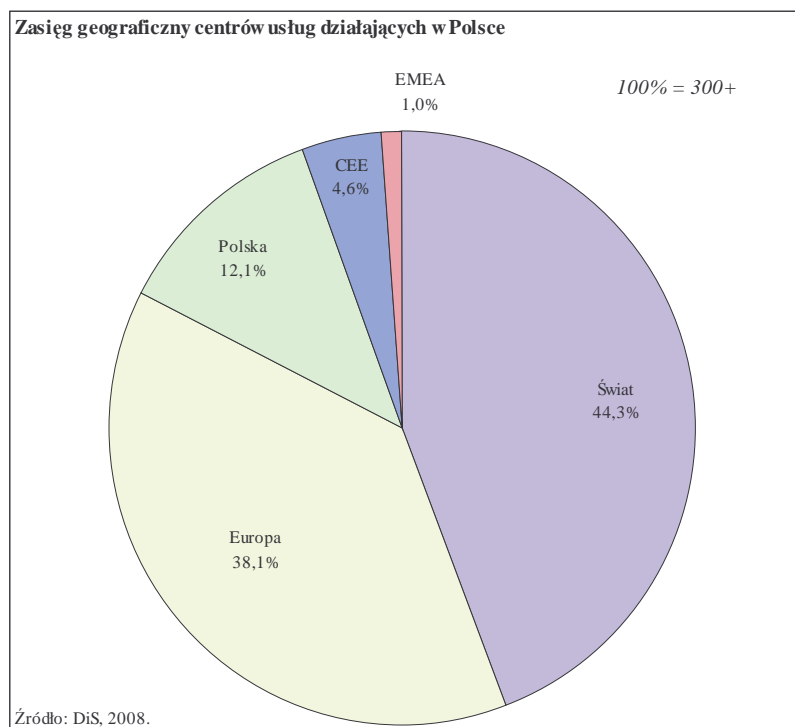
## Rodzaje świadczonych usług

Najbardziej popularne usługi świadczone przez centra usług są związane z działalnością w dziedzinie:

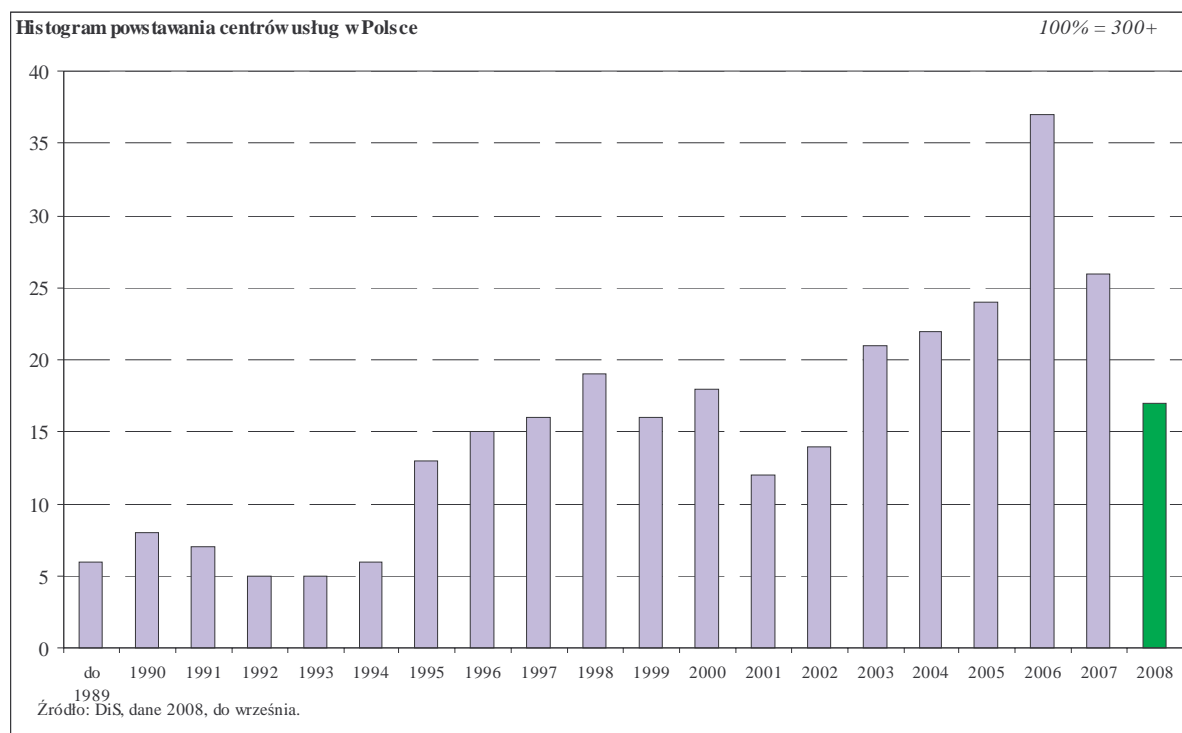
- **IT** (*information technology*) - technik informatycznych, od utrzymania systemów poprzez tworzenie oprogramowania, po projektowanie nowych produktów i rozwiązań;
- **call center** - centrum telefoniczne wyspecjalizowane w pasywnym zbieraniu zgłoszeń (*inbound call*) lub aktywnym kontakcie z klientem (*outbound call*);
- **księgowości** - w tym prowadzenia rachunkowości przedsiębiorstw, obsługi dokumentacji księgowej, sprawozdawczości i analiz;
- **HR** (*human resources*) - prowadzenia rozliczeń płacowych, ale także szerszych zagadnień związanych z rekrutacją pracowników, wynajmem specjalistów, czy nawet restrukturyzacjami kadrowymi.

Ze względu na zasięg oddziaływania centrów usługowych, jeśli pracują one w trybie BPO/SSC, odniesienia do lokalizacji zwykle się dzielić na:

- **offshoring** – współpraca z firmami na całym świecie;
- **outsourcing krajowy** (*onshore outsourcing*) – współpraca z firmą usługową na terenie kraju;
- **outsourcing po sąsiedzku** (*nearshoring*) – w Polsce jest to współpraca z firmą europejską albo tylko firmą z Europy Środkowej lub Wschodniej (CEE).



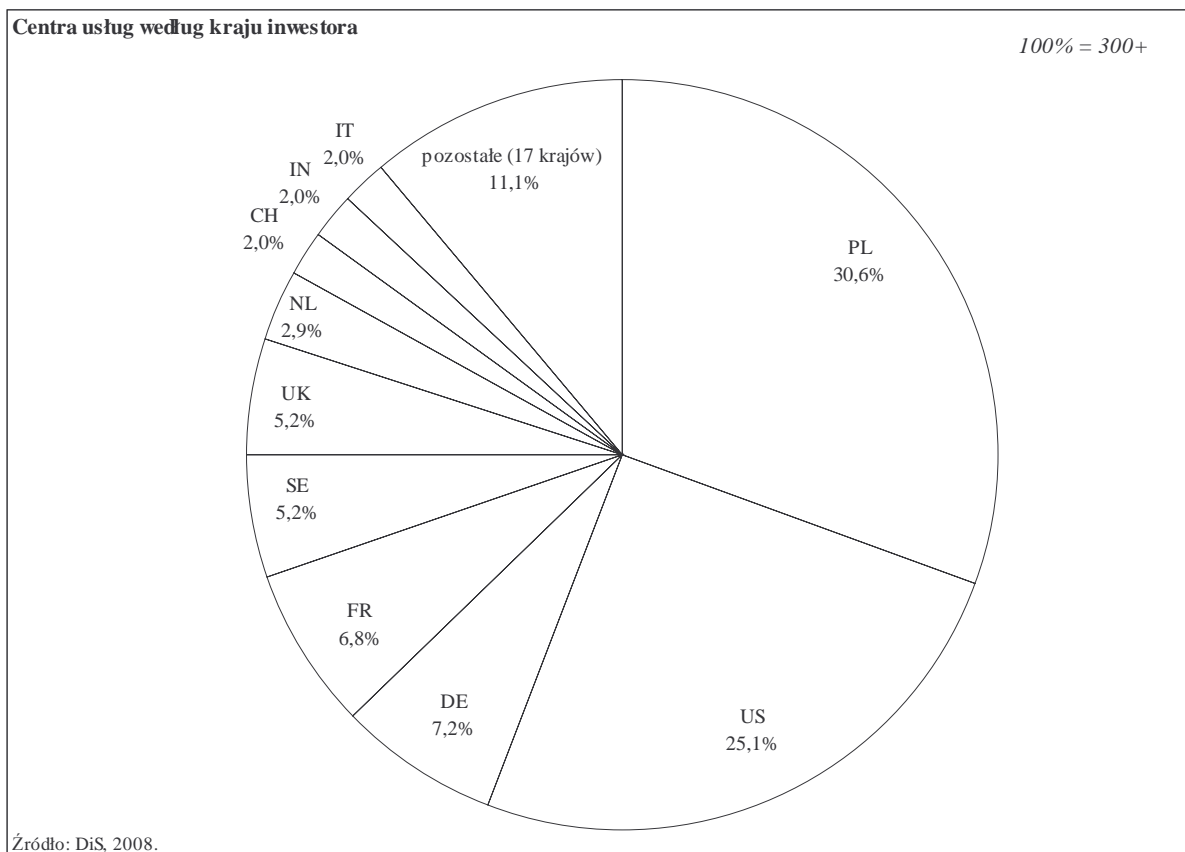
Centra usług wytwarzające wszelkiego rodzaju wartości niematerialne w wielu przypadkach swoje powodzenie i efektywność zawdzięczają technikom teleinformatycznym. Techniki te pozwalają na szybką komunikację pomiędzy bardzo odległymi miejscami na świecie. Techniki komunikacyjne czynią opłacalną nie tylko koncentrację zaawansowanych usług, ale nawet zlecenie usług telemarketingowych do niekiedy bardzo odległych krajów.



## Młoda branża o zasięgu międzynarodowym

Polska stała się w ostatnich latach miejscem organizowania i rozwoju bardzo wielu nowych centrów usług. W puli ponad 300 badanych centrów ponad połowa powstała po 2001 r., a dwie trzecie po roku 1999. Oznacza to że branża ta jest bardzo młoda, a co więcej rozwija się nadal bardzo dynamicznie. Rekord w budowie nowych centrów usług został ustanowiony w 2006 roku, kiedy to w Polsce przybyło ich jednorazowo aż 37.

Międzynarodowe centra usług są firmami zazwyczaj młodszymi od krajowych. To wśród polskich centrów usług częściej występują jednostki o wieloletniej tradycji. Jednak nawet krajowe spółki o wieloletniej tradycji działają w formie centrów usług dopiero od niedawna, w wyniku przeprowadzonych procesów restrukturyzacji. Polskie centra usług, które działają w trybie BPO albo SSC, też bardzo często rozwijają swój zasięg oddziaływania o nowe kraje, nowe języki czy nowe kompetencje (informatyka, call center, obsługa dokumentowa).

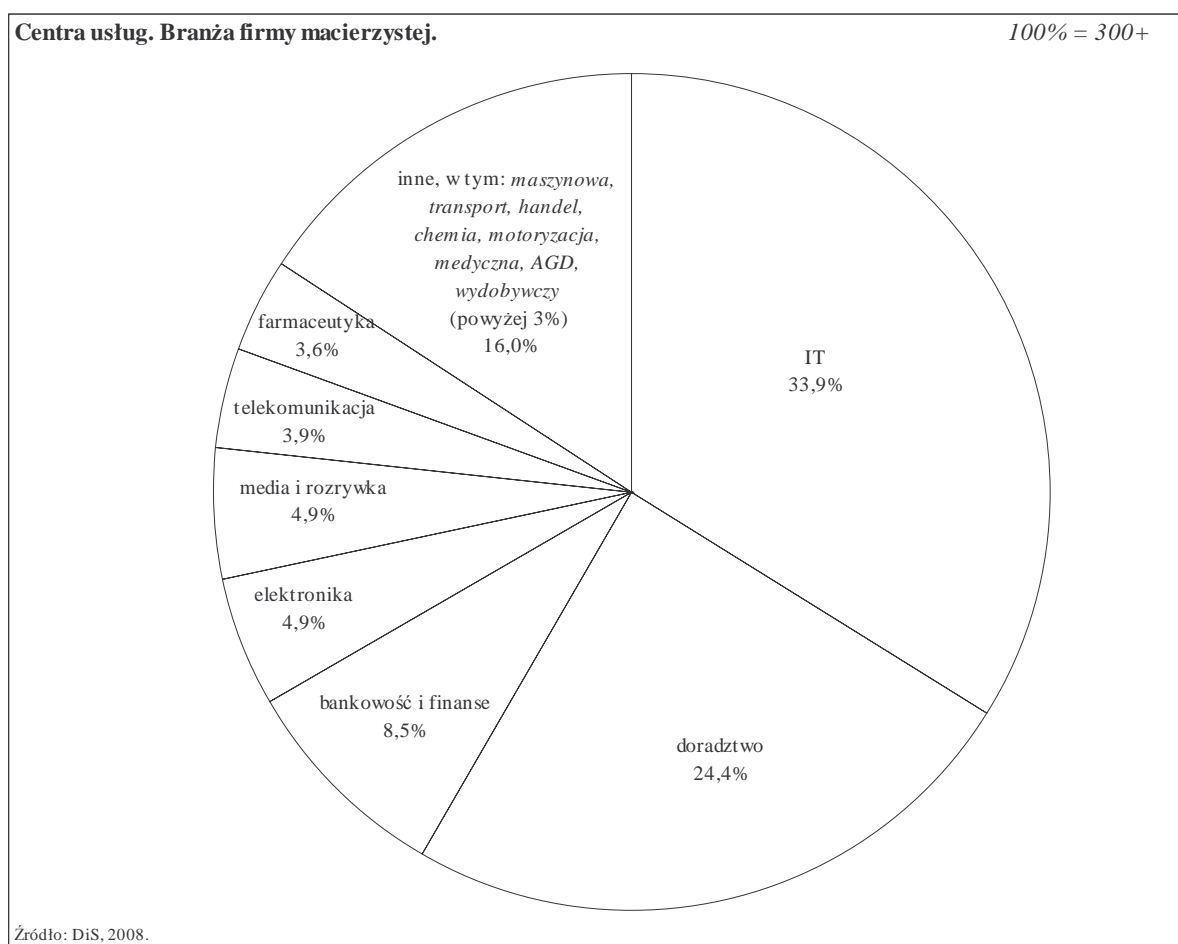


Przewagę w inwestowaniu w centra usług mają firmy zagraniczne. Około 30% centrów usług zostało założonych przez kapitał polski. Pozostałe to najczęściej centra założone przez firmy z USA (ok. 25%), a następnie podmioty których inwestorzy

pochodzą z pięciu krajów europejskich (Niemcy, Francja, Szwecja, W. Brytania, Holandia) – łącznie 27,4%.

### Sektory macierzyste centrów usług

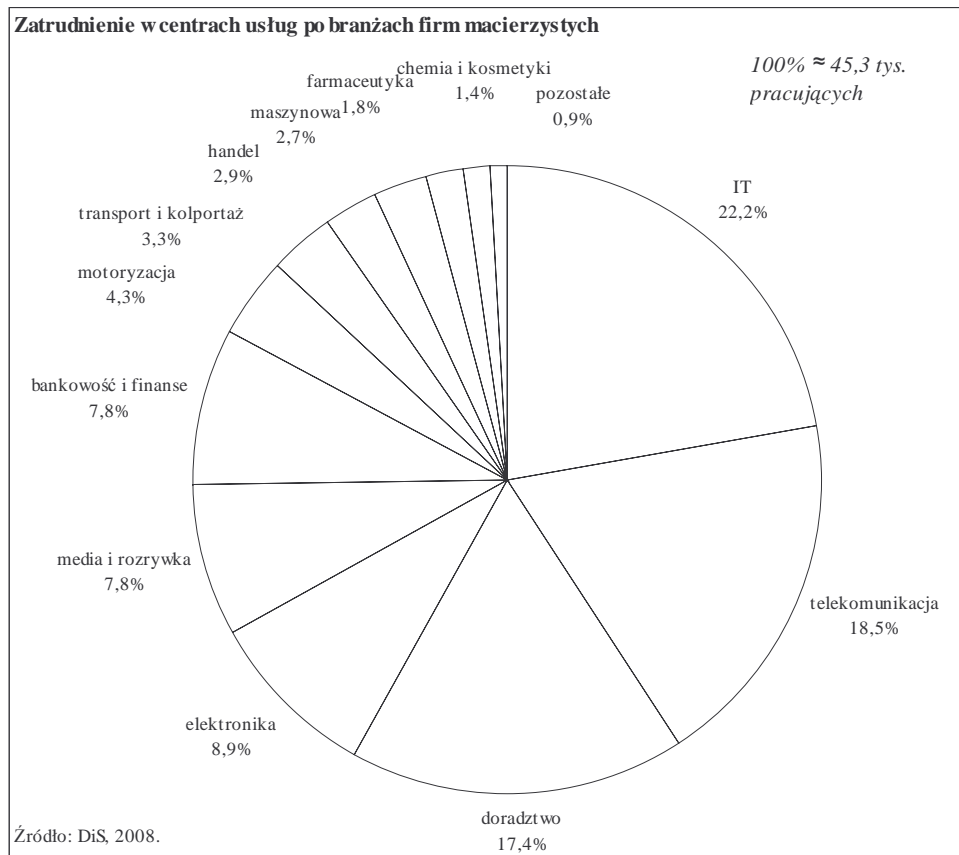
Budowane w Polsce centra usług są niewątpliwie oparte na kompetencjach ludzi umiejących stosować w swojej codziennej pracy zaawansowane techniki informatyczne. Potwierdzają to statystyki. Wśród zbadanych 300 centrów działających w Polsce na czoło wysuwają się centra usługowe tworzone przede wszystkim firmy sektora IT (30% centrów), następnie szeroko pojęty sektor firm doradczych oraz instytucje sektora finansowo-bankowego. Łącznie te trzy sektory skupiają ponad dwie trzecie badanych podmiotów.



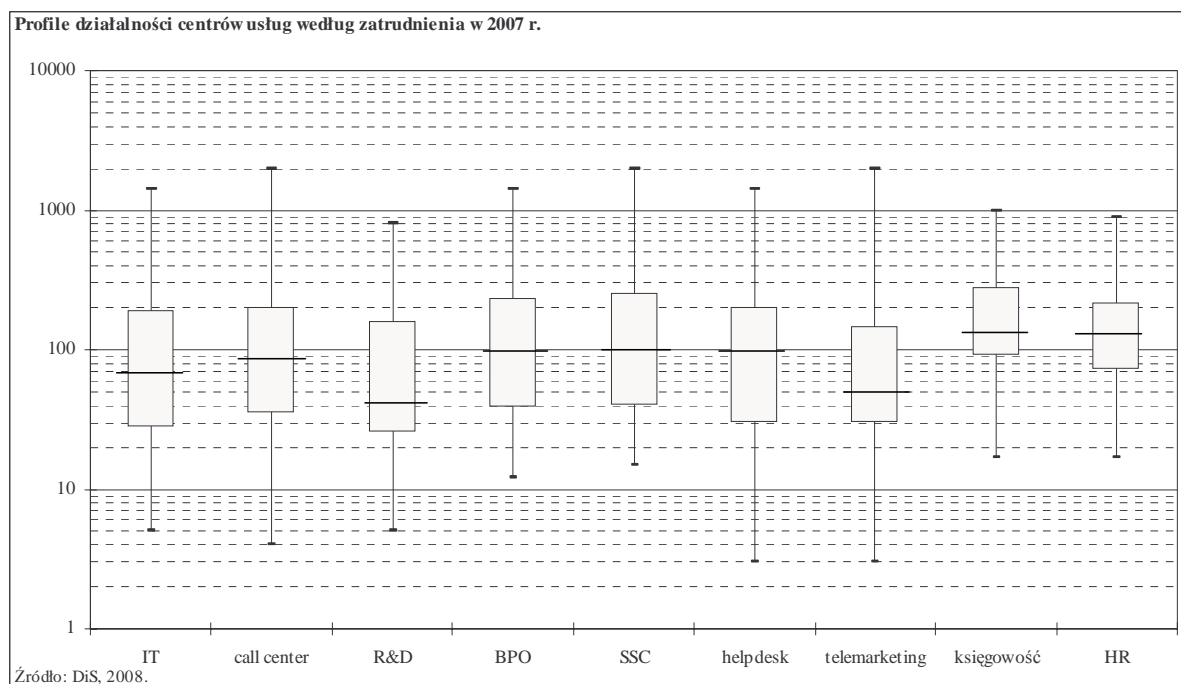
W odróżnieniu do liczby centrów o konkretnym profilu, nieco inny obraz centrów usług wyłania się przy odniesieniach do liczby osób w nich pracujących. Na pierwszym miejscu pozostaje wtedy informatyka jako branża macierzysta centrum, jednak z nieco mniejszym udziałem osób zatrudnionych (22,2%). Następnie zmienia się kolejność zatrudniających branż: druga jest telekomunikacja (18,5% zatrudnionych), a dopiero dalej doradztwo, elektronika, bankowość i finanse oraz motoryzacja. Łącznie 6 wymienionych branż zatrudnia w kraju blisko 80% osób



pracujących w badanych centrach. Liczba pracujących w badanych 300 centrach pod koniec 2007 r. łącznie przekraczała 45 tysięcy.

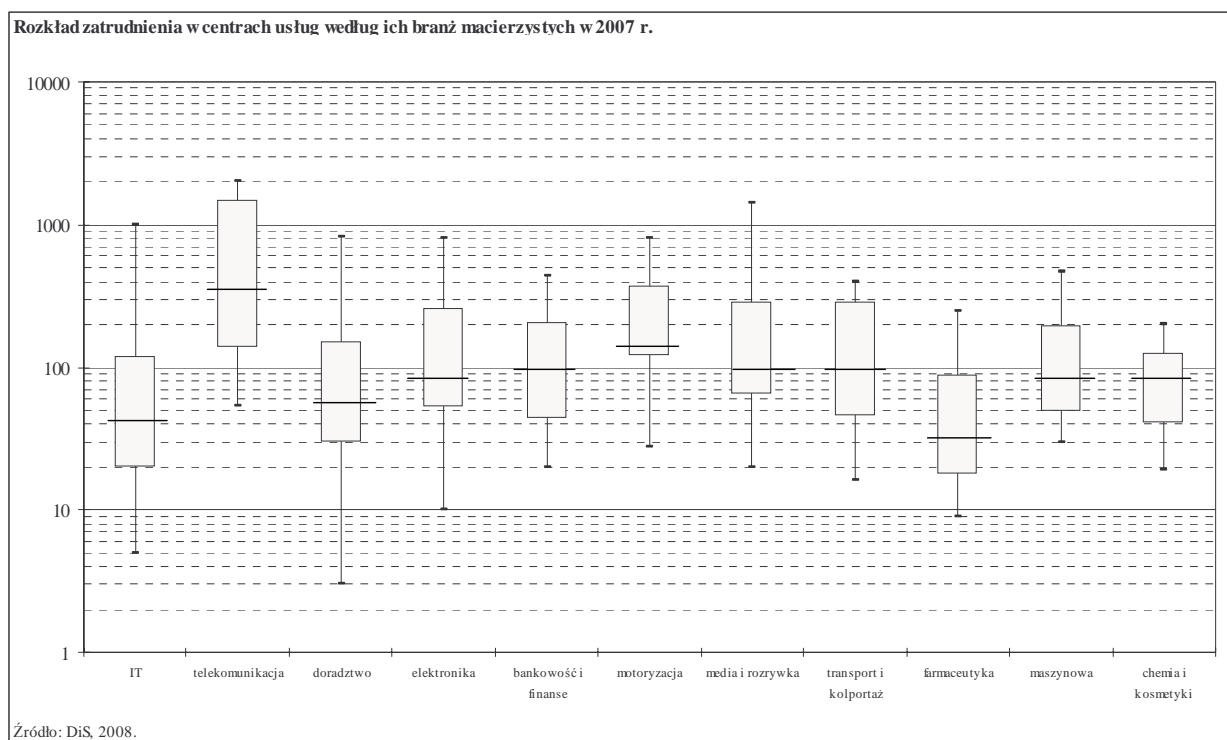


## Reprezentowane specjalizacje



Informatyka jest nie tylko czołową dziedziną jeśli chodzi o sektor macierzysty centrów, ale także w przypadku zaimplementowanych specjalizacji centrów usług. Mimo że tylko 30% są firmami branży informatycznej, to wśród 300 badanych centrów usług ok. 160 specjalizuje się w informatyce. Pozostałe ważne specjalizacje to usługi call center i kompetencje związane z księgowością.

Rzadko które centrum usług reprezentuje tylko jedną specjalizację. Przeciętnie każde centrum realizuje ponad dwie. To jeszcze jedno uzasadnienie dla konstrukcji usług wspólnych (*shared services*) – usługi mogą być wspólne dla jednego odbiorcy, ale także opłacalne jest realizowanie ich w większym pakiecie.



## Centra badawczo-rozwojowe

Rosnąca obecność międzynarodowych centrów badawczo-rozwojowych w Polsce jest kolejnym dowodem na wysokie kompetencje krajowych specjalistów w różnych specjalizacjach branżowych. Centra R&D (B+R) mają na celu utrzymanie przewagi konkurencyjnej przedsiębiorstw, i dlatego działają zazwyczaj w trybie SSC, pracując na rzecz jednej konkretnej korporacji. W dziedzinach wymagających szczególnie dużych nakładów powstają też centra R&D działające na rzecz kilku nierzadko mocno konkurujących ze sobą korporacji (np. Siemens-Nokia).

Wśród badanych 300 centrów usług działalność R&D prowadzi prawie 40% podmiotów, przy czym większość z nich aktywność tę koncentruje na wiedzy z dziedziny IT. W Polsce zlokalizowano też duże centra badawczo-rozwojowe

wyspecjalizowane w innowacjach przemysłu elektromaszynowego (ABB), elektroniki (Alcatel-Lucent, Samsung) a także motoryzacji (Delphi, Faurecia). Stosunkowo mało badań prowadzi się w Polsce w zakresie farmaceutyki: nie zakorzenił się tu jeszcze profil badań związanych z opracowywaniem nowych leków, natomiast faza badań klinicznych leków to raczej margines działań typu R&D.

## Oferta typu call center

Wśród ponad 300 badanych centrów usług aż 118 pełni w jakimś zakresie funkcje call center. Są to zarówno funkcje samodzielne jak i pomocnicze. W tym pierwszym przypadku centra usług obsługują klientów zewnętrznych, realizując dorywcze zlecenia, bądź współpracując na zasadach bardziej trwałych (BPO). W drugim przypadku firma prowadzi call center na potrzeby własne, żeby móc lepiej obsłużyć rzeszę swoich klientów. Call centers angażują istotną część zasobów ludzkich firm telekomunikacyjnych, banków internetowych, firm ubezpieczeniowych a nawet producentów informatyki.

### Zatrudnienie w 300 centrach usług wg miast central i specjalizacji. 100%=45295 osób

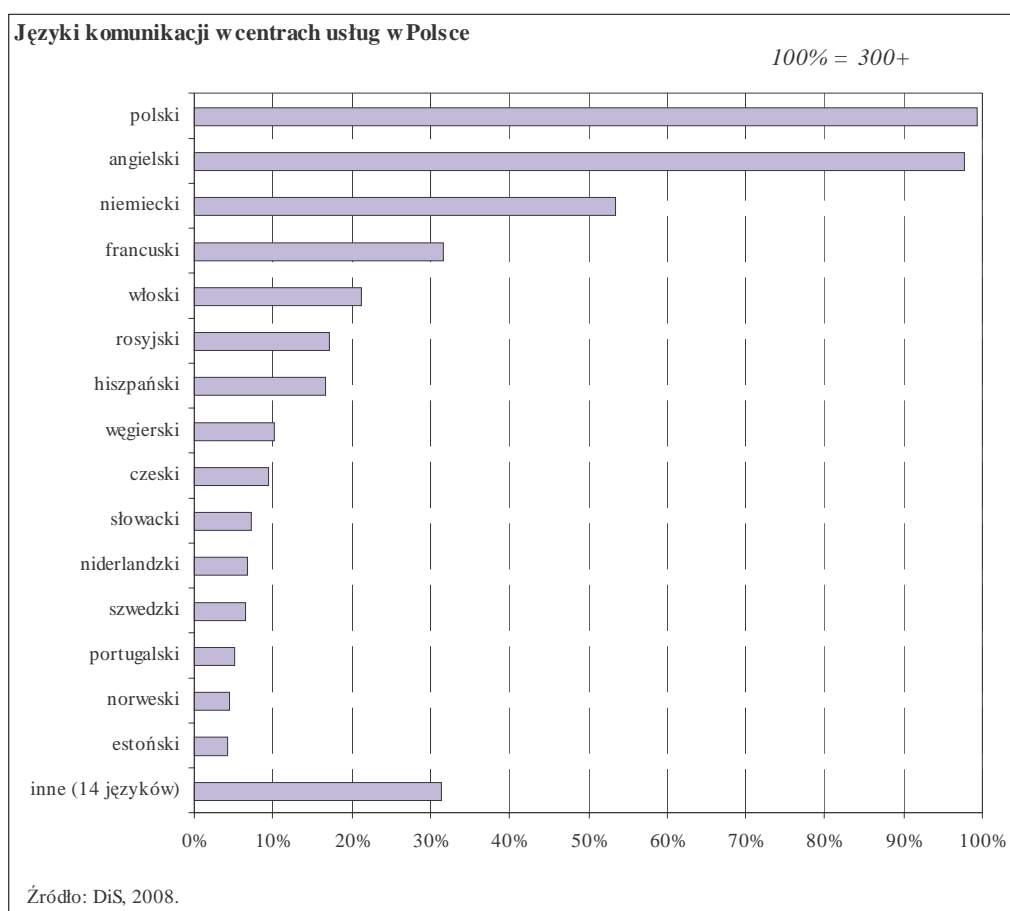
miasto \specjalizacja	IT	call center	R&D	księgowość	HR	BPO	SSC
Warszawa	6184	15483	3816	1945	1470	5872	10772
Kraków	4073	2762	3498	2599	2400	2083	3736
Wrocław	3507	645	1615	1810	670	1337	840
Poznań	1959	1891	117	320	0	1650	414
Łódź	1923	652	805	870	870	1886	745
Katowice	345	376	181	200	200	0	356
Gdańsk	947	0	1089	0	0	177	622
Bydgoszcz	630	370	520	0	0	0	280
Gdynia	488	20	395	93	0	350	113
Szczecin	600	261	350	0	0	500	0
Częstochowa	40	120	245	120	0	0	325
Lublin	500	0	43	360	0	140	360
pozostałe	1720	682	235	924	273	798	1610
<b>Razem</b>	<b>22916</b>	<b>23262</b>	<b>12909</b>	<b>9241</b>	<b>5883</b>	<b>14793</b>	<b>20173</b>

Źródło: DiS, stan na koniec 2007 r. Dane w niektórych specjalizacjach mogą być wykazywane wielokrotnie.

Call centers zajmujące się telemarketingiem, dość często równolegle zajmują się obsługą dokumentową, czy nawet prowadzą wysyłkę sprzedanych towarów (logistyka). Nawet podmioty specjalizujące się w działalności R&D nierzadko prowadzą także w swoich strukturach działy obsługi telefonicznej klienta. Okazuje się bowiem, że bezpośredni kontakt z klientem może być okolicznością nie tylko dyscyplinującą, ale także bardzo wzbogacającą doświadczenia badaczy każdego rodzaju.

## Języki naturalne centrów usług

Bogactwo oferty języków naturalnych w których można się porozumiewać z centrami usług jest wskaźnikiem zdolności tych podmiotów do współpracy międzynarodowej. Większość z badanych centrów oferuje poza polskim co najmniej jeden dodatkowy język komunikacji. Jest nim angielski. Władza nim prawie 100% badanych centrów usług. Kolejny język to niemiecki, w którym może świadczyć usługi nieco ponad 50% centrów usług. Następne języki europejskie to francuski i włoski. Dopiero po nich występuje rosyjski, w liczbie stanowiącej 17,3% ogółu badanych centrów. Aż 84 centra usług oferują komunikację w więcej niż 3 językach zagranicznych.

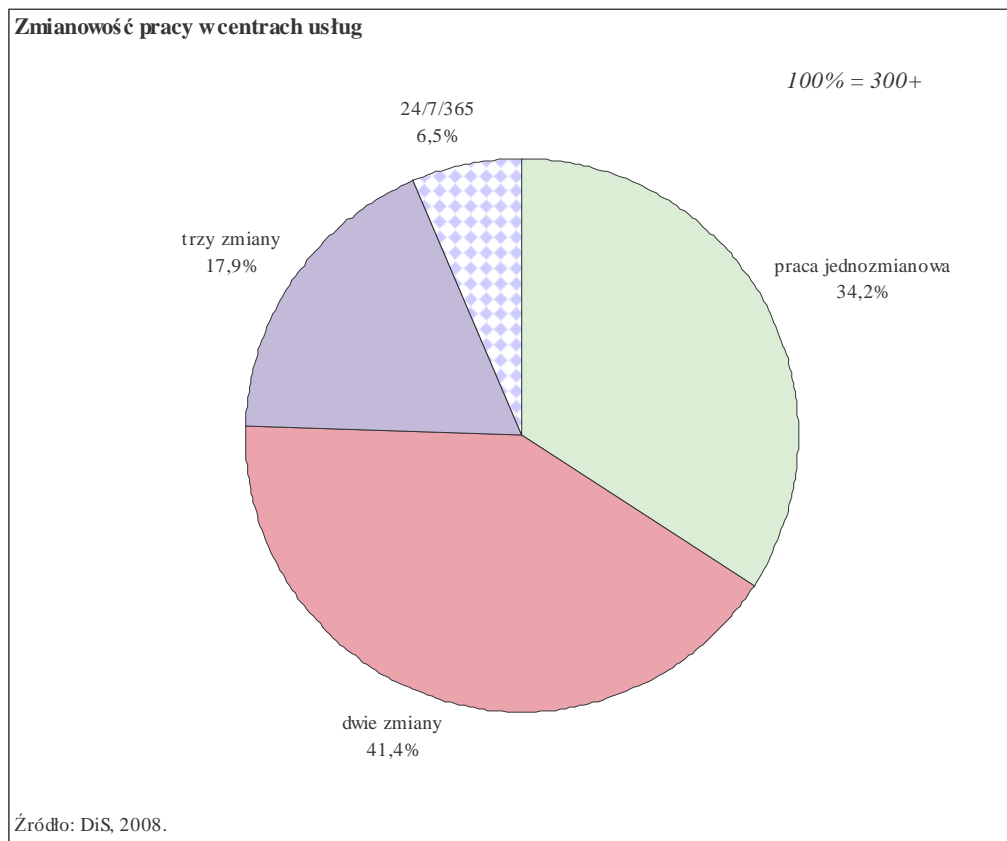


Stosunkowo niewielka jest liczba podmiotów, które oferują jeszcze bogatszą obsługę językową. Tylko 6 centrów włada 18 i więcej językami, natomiast 22 centra władają 9 i więcej językami. Warto dodać, że tak dużą liczbą języków dysponują na ogół największe podmioty badanego sektora.

## Zmianowość pracy centrów usług

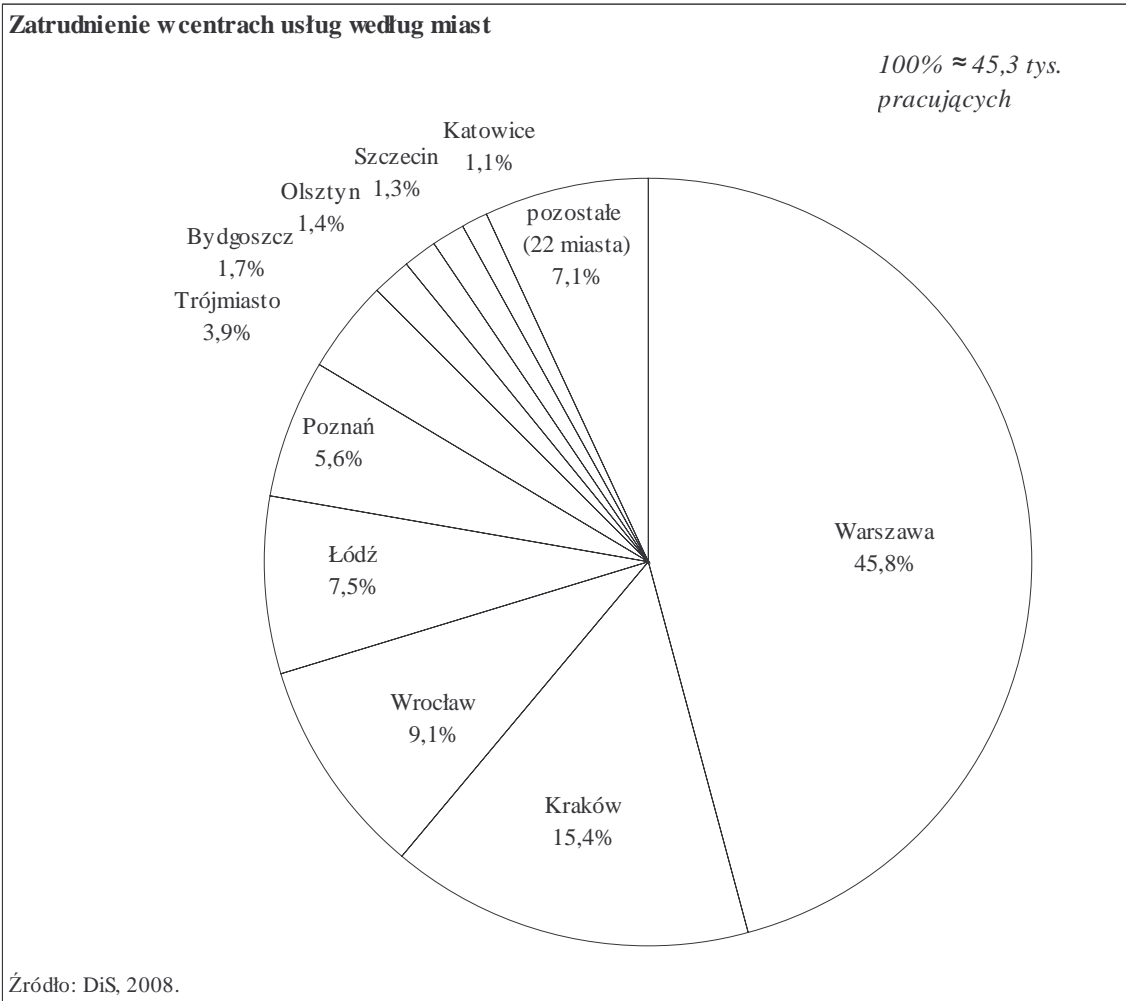
Liczba zmian na które pracują centra jest podobnym jak języki wskaźnikiem ich elastyczności względem potrzeb klienta. Okazuje się, że najczęściej jest centrów pracujących na dwie zmiany (127), co określa ich przydatność do współpracy z

krajami stref czasowych zbliżonych do polskiej. Centrów działających trzymianowo znalazło się 75. Liczba ta jest podobna do liczby centrów oferujących obsługę w więcej niż trzech językach.

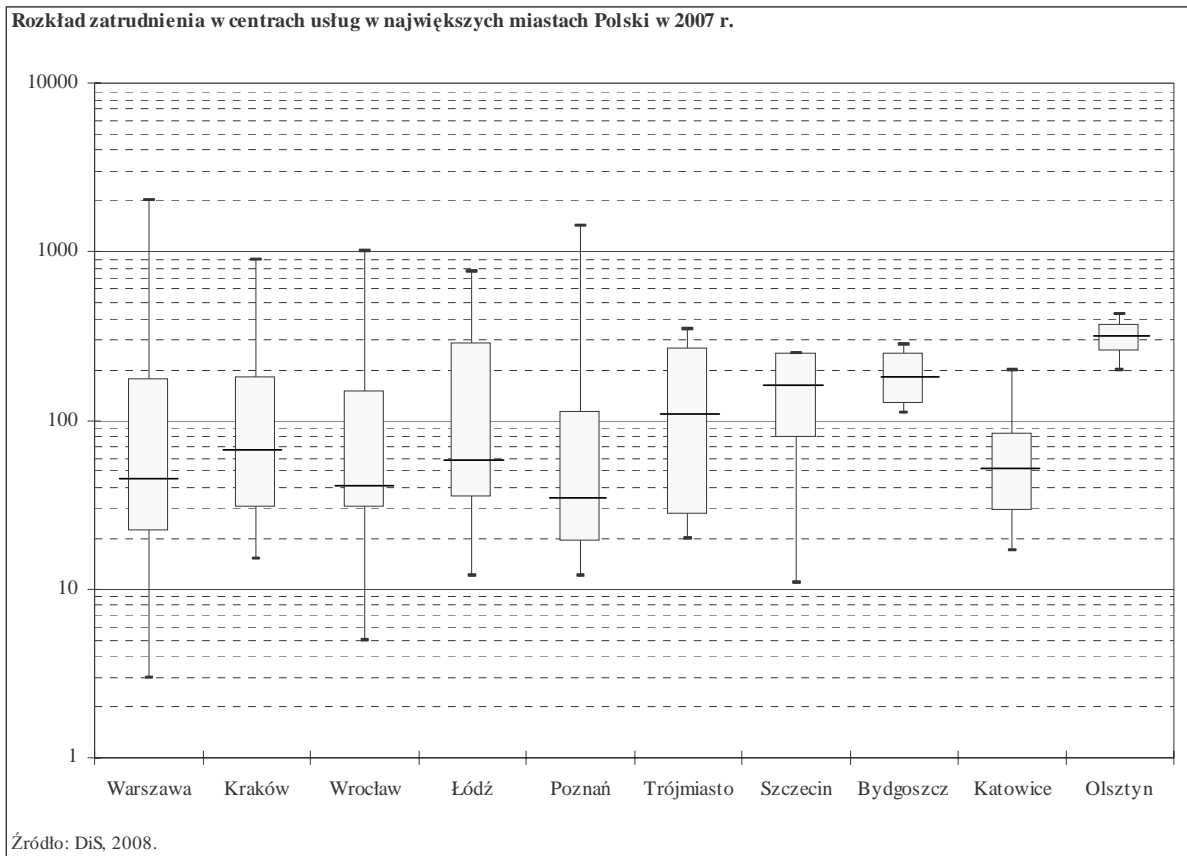


## Lokalizacje centrów usług

Przeciętne badane centrum usług działające w Polsce jest umiejscowione w jednym z 10 dużych miast polskich. Badane 300 centrów zatrudnia tam ponad 90% swojego stanu osobowego. Nic w tym dziwnego. Obecne lata to dopiero początek działalności. Chętnych do pracy jest więc jeszcze sporo, a w dużych miastach przepływ zainteresowanych pracą jest zawsze większy. Już obecnie co większe centra zaczynają od rozproszenia na kilka lokalizacji. W ten sposób dywersyfikuje się zarówno koszty, politykę zatrudnienia, jak i zagrożenia związane z infrastrukturą (zasilanie, IT, telekomunikacja, klęski żywiołowe itp.). W wyniku niniejszego badania ustalono, iż 300 badanych centrów prowadzi łącznie 493 placówki, ale tylko w 61 miastach.



W połowie miast działa więcej niż jedno centrum. W pozostałych, z reguły mniejszych ośrodkach działa tylko dokładnie jedno centrum usług spośród badanych 300. Oznacza to więc, że duże ośrodki znacznie bardziej sprzyjają funkcjonowaniu centrów usług niż małe. Należy się spodziewać następnych miast na liście dużych centrów usługowych. Będą to zapewne jak dotychczas, miasta graniczące z dużymi aglomeracjami, kolejne miasta wojewódzkie, a także wiele miast powiatowych. W wyniku rozbudowy centrów należy się spodziewać mniejszej koncentracji w trzech najbardziej popularnych miastach, które obecnie są miejscami pracy dla ok. dwóch trzecich zatrudnionych przy tego rodzaju pracy.



Miastem, w którym koncentruje się w tej chwili najwięcej miejsc pracy w centrach usług, jest Warszawa - ok. 45% zatrudnionych. Oznacza to, że mimo iż praca w stolicy Polski jest dość droga, to jednak jest opłacalna dla inwestorów. Drugie co do popularności miasto to Kraków, który dla inwestorów stał się odkryciem dopiero niedawno. Aktualny przyrost ludności w Krakowie jest na pewno skorelowany z budową centrów usług w tym mieście i jego okolicach. Przyczyna tego zjawiska jest niewątpliwie w jakiś sposób powiązana z tradycjami naukowymi tego miasta.

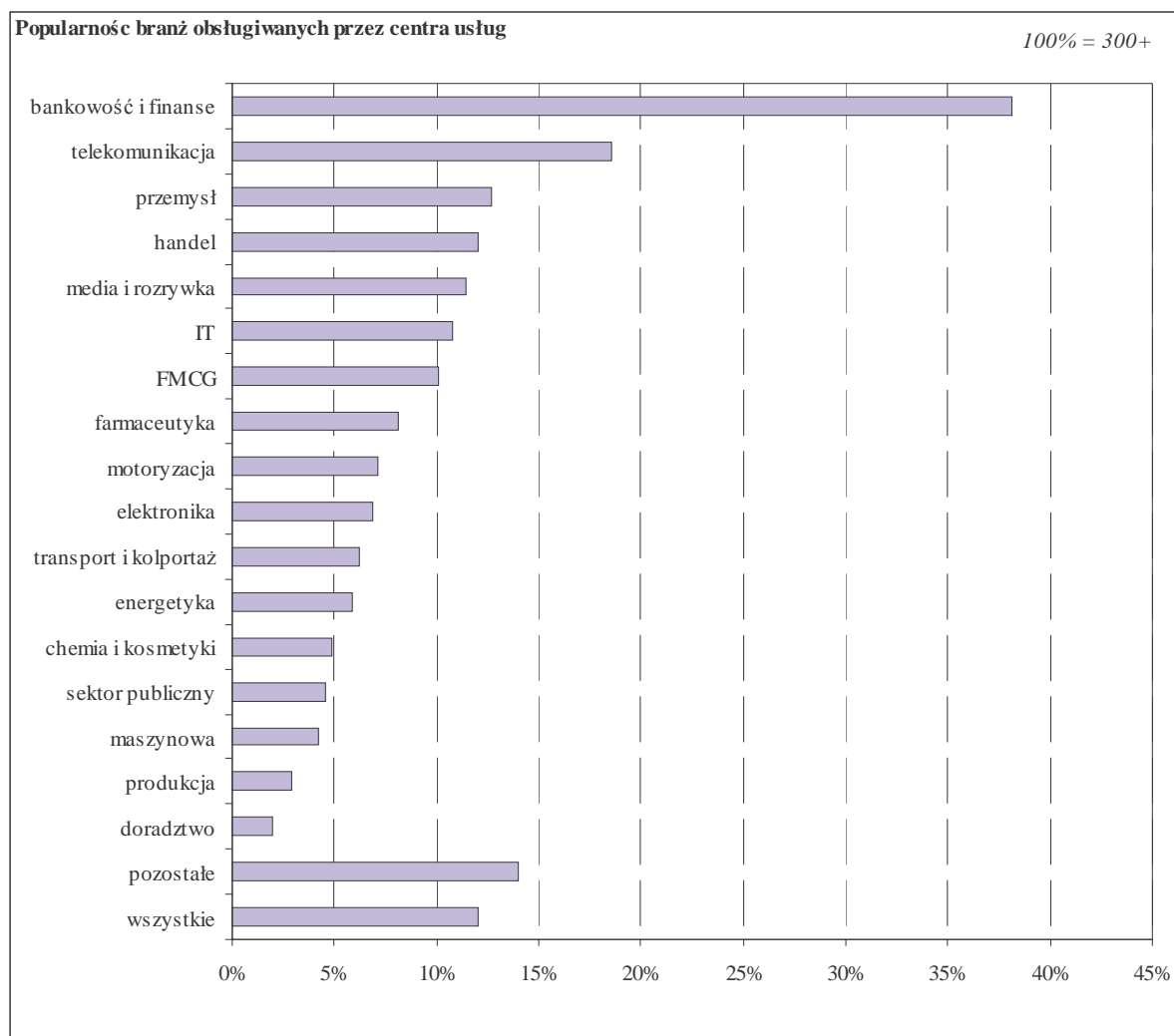
## Obsługiwane sektory gospodarki

Specjalizacja zawodowa centrów usług ma niejednoznaczny związek z branżami docelowymi. Tym bardziej, że wiele centrów świadczy usługi dla kilku branż jednocześnie, a są i takie, które deklarują obsługę praktycznie wszystkich sektorów gospodarki.

Najczęściej deklarowanymi branżami docelowymi centrów usług jest bankowość i finanse, następnie telekomunikacja, przemysł, handel oraz media i rozrywka. Warto dodać, że niektóre firmy specjalizują się w pojedynczych, takich jak np. media, FMCG, farmaceutyka czy handel. Inni natomiast świadczą usługi bardzo ustandaryzowane, przez co trafiają do wielu sektorów.

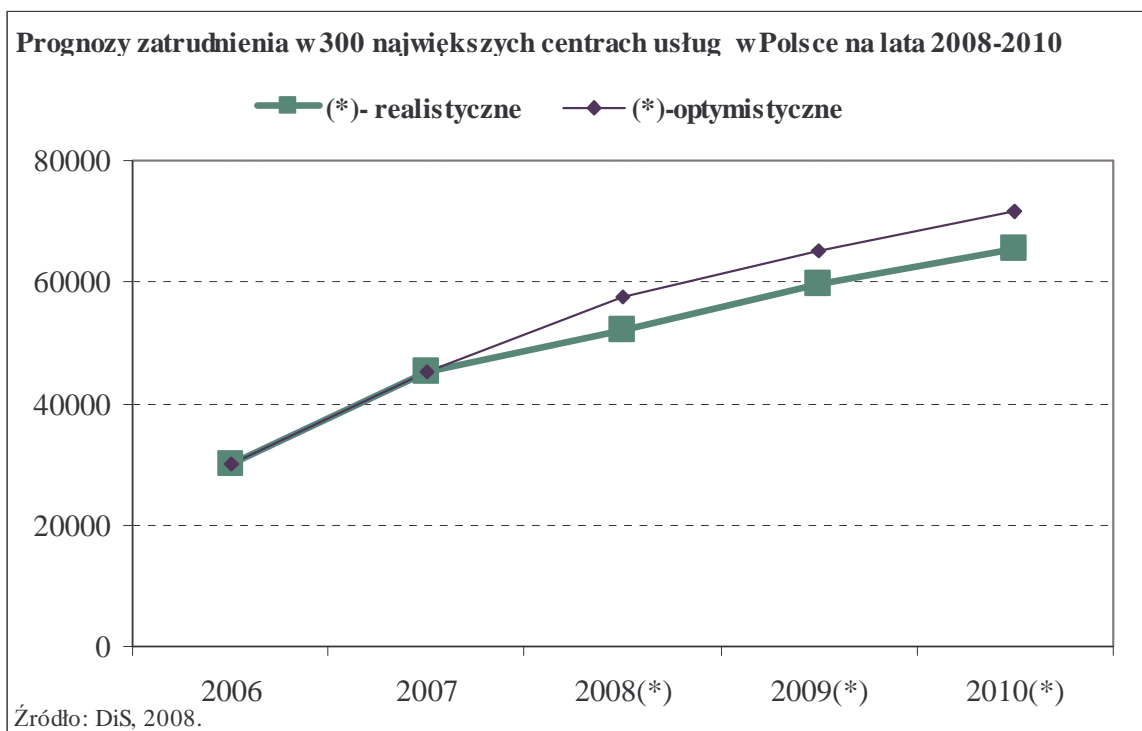
## Prognozy i wnioski

Obecnie cały czas wśród centrów usług utrzymuje się tendencja wzrostowa. Szybki rozwój centrów usług po roku 2006 co prawda minimalnie zmniejszył tempo. W 2007 r. powstało ich o 10 mniej niż rok wcześniej (26). Podobnie rok 2008 zapowiada się nieco bardziej wstrzemięźliwie. Po trzech kwartałach działa 16 nowych centrów, a zatem w perspektywie całego roku zapewne o kilka mniej niż w poprzednich dwóch latach.



Mimo spadku tempa rozwoju do rzadkości należą sytuacje kiedy centrum zmienia profil swojej działalności lub rozwiązuje się. Nawet jeśli któreś centrum odnotowuje kłopoty z portfelem zamówień, to najczęściej jest kupowane przez silniejszego inwestora i pozostawia profil swojej działalności niezmienny. Nie należy też zapominać, że obecnie nie tylko powstają nowe centra, ale rozbudowywane są te dotychczas istniejące. Świadectwem sukcesu tych drugich jest ich wzrost zatrudnienia, a także rozbudowa o nowe oddziały na terenie Polski.



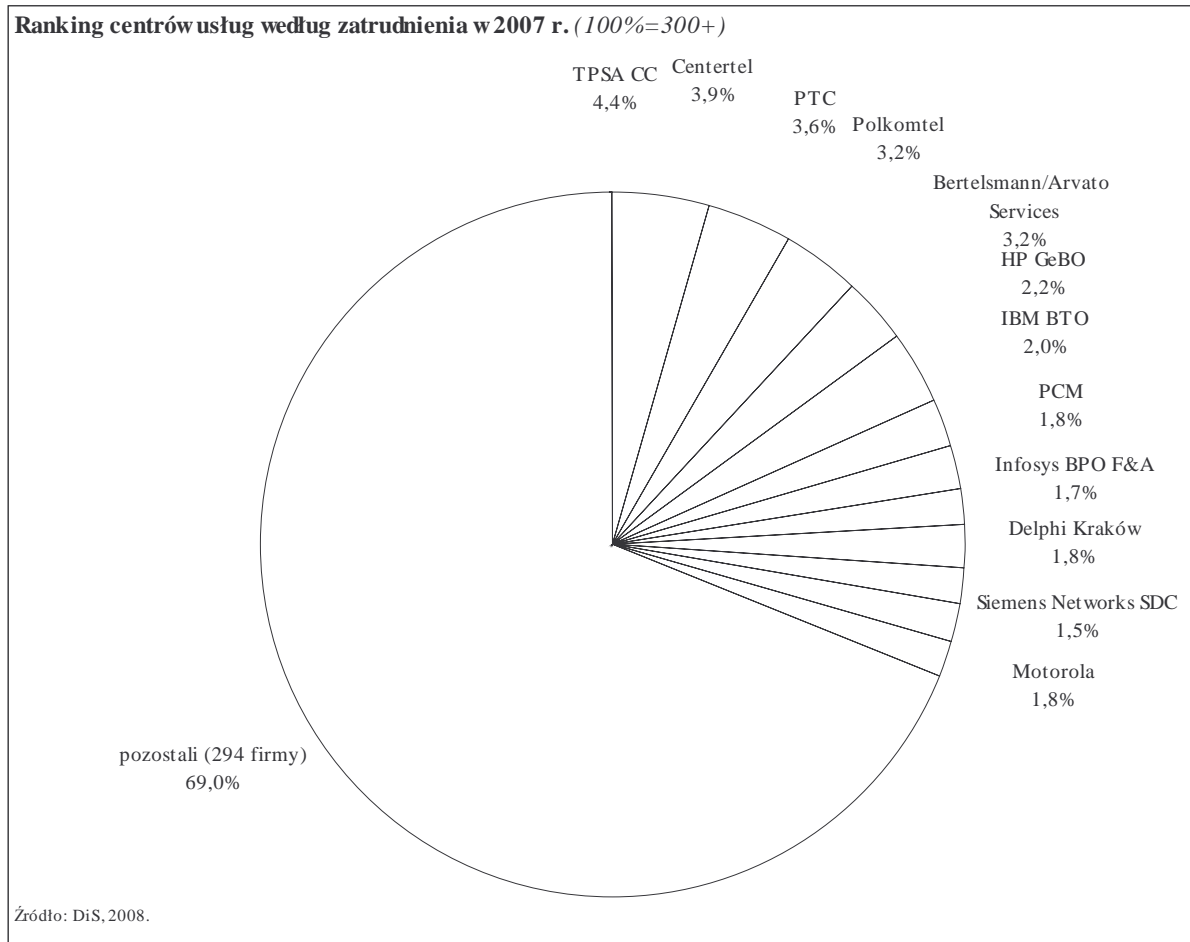


Największe spośród badanych centrów w przewidywalnej perspektywie czasowej raczej nie zechcą zredukować swojego zatrudnienia. Należą do nich wielcy operatorzy telekomunikacyjni (TPSA, Centertel, PTC, Polkomtel), którzy stale restrukturyzują swoją działalność, koncentrując się na organizacji efektywnych centrów usług. Telekomunikacyjne call centers są tak ogromne, że zatrudniają więcej pracowników niż liderzy branżowi rankingów zatrudnienia. Międzynarodowe koncerny informatyczno-elektroniczne takie jak HP, IBM, Motorola czy Siemens dopiero szykują się do skoku, który pod względem zatrudnienia umożliwi im wyprzedzenie centrów firm telekomunikacyjnych. Pomiędzy firmami telekomunikacyjnymi i informatycznymi lokują się dwie bardzo duże firmy orbitujące wokół specjalizacji BPO oraz SSC. Są to Bertelsmann/Arvato oraz Infosys. Być może właśnie one ze względu na swoją specjalizację (outsourcing, offshoring) najbardziej ucierpią z powodu nadchodzącego kryzysu.

W innych branżach nie sposób wyobrazić sobie znaczącego ograniczenia zatrudnienia w mniejszych regionalnych centrach BPO oraz SSC, gdzie przyjęto do pracy dobrych fachowców, na warunkach bardzo korzystnych dla inwestora. Oczywiście zatrudnienie w centrach jest też proporcjonalne do wolumenu realizowanych transakcji, ale ta kwestia zależy już od czynników globalnych.

Według deklaracji kierownictw prowadzących badane centra usług, w Polsce w okresie 2007-2010 ich zatrudnienie powinno wzrosnąć z ok. 45 tysięcy pracujących do ponad 70 tys. Oznaczałoby to dla badanej próby wzrost o ponad 50%.

Nawet jeśli zweryfikować te prognozy o pesymistyczne wnioski z informacji docierających z międzynarodowych instytucji finansowych, to wydaje się iż światowy kryzys gospodarczy w zbudowanych w Polsce centrach może się raczej przejawiać w spowolnieniu tempa rozwoju niż rzeczywistych spadkach.



W najbliższych latach centra usług na pewno coraz głębiej będą wrastały w Polskę. Mamy jeszcze co najmniej 5 lat przed sobą, zanim przeminie czas ich intensywnego budowania. Dopiero w miarę wyrównywania się cen można się liczyć z osłabianiem motywacji do inwestowania przez następne przedsiębiorstwa międzynarodowe. Wykształconymi pracownikami na pewno zaopiekują się wówczas inne przedsiębiorstwa o pokrewnym profilu, zarówno krajowe, jak i zagraniczne. ■

## Słownik definicji, skrótów i założeń związanych z opisem działalności centrów usług

**Adres centrum** – szczegółowe dane kontaktowe krajowej centrali badanego centrum usług; dane obejmują następujące informacje: miejscowość, kod pocztowy, ulica/plac (nr, lok), telefon, adres strony www, e-mail, dane osoby do kontaktów (imię, nazwisko).

**Branża macierzysta** – branża firmy macierzystej; jeśli firma reprezentuje wiele branż, wybiera się branżę dominującą firmy.

**Firma macierzysta** – nazwa firmy która założyła centrum usług kontroluje je; firma macierzysta nie musi być obecna w Polsce bezpośrednio.

**Języki w których są świadczone usługi** – lista języków narodowych w których prowadzone są rozmowy, konsultacje technologiczne i/lub korespondencja elektroniczna w ramach świadczonych usług.

**Klienci** – opis referencji świadczonych usług – może być to szczególnie interesujące, jeśli klientami jest więcej niż firma macierzysta; jeśli klientem jest tylko firma macierzysta centrum nosi znamiona SSH, jeśli natomiast świadczy

**Kraj pochodzenia firmy macierzystej** – kraj gdzie zlokalizowana jest centrala firmy macierzystej (zastosowano dwuliterowe skróty wg norm ISO 3166-1).

**Liczba zmian pracowniczych** – w centrach usług wchodzi w grę praca na jednej do czterech zmian, a zatem obsługa zbliżonych stref czasowych, stref odległych, w systemie trzy- lub czterozmianowym nawet całego świata, albo też bardzo wymagających branż.

**Lokalizacje** – kompletna lista miast polskich w których są umiejscowione biura badanego centrum.

**Nazwa centrum usług** – nazwa własna badanego centrum usług, jeśli nazwa taka jest nieznana, lub nie funkcjonuje, przyjmuje się, że jest ona tożsama z nazwą firmy macierzystej badanego centrum usług.

**Obsługiwane branże** – lista branż obsługiwanych, szczególnie istotna wtedy gdy centrum usług zajmuje się nie tylko obsługą spółki macierzystej.

**Opis działalności usługowej** – krótka charakterystyka słowna działalności centrum, czasami opis historii jego powstania, przekształceń itp.

**Rok założenia centrum** – data (rok) od której centrum rozpoczęło funkcjonowanie w Polsce.

**Świadczone usługi** – opis rodzaju i trybów usług świadczonych przez badane centrum usług; większość badanych usług jest zorganizowana w formie następującej:

- *call-contact center* – centrum zgłoszeń telefonicznych dla klientów firmy macierzystej;
- *helpdesk* – centrum usług serwisowych na potrzeby wewnętrzne firmy macierzystej lub jej partnerów biznesowych;
- *HR* – zasoby ludzkie; umiejętność prowadzenia księgowości związanej z zatrudnianiem pracowników, optymalizacji doboru fachowców, płacności itp.;
- *IT* – ang. *information technology*; techniki informatyczne; rodzaj umiejętności często wykorzystywany w międzynarodowych centrach usług;
- *księgowość* – jedna z najczęściej poszukiwanych kompetencji w centrach usług; obejmuje umiejętności związane z wiedzą ekonomiczną a także wykorzystaniem zaawansowanych komputerowych aplikacji wspomagających zarządzanie;
- *R&D* – działalność badawczo-rozwojowa (B+R): aktywność polegająca na zorganizowanym powiększaniu zasobów wiedzy i technologii znajdującej się w posiadaniu przedsiębiorstwa;
- *SSC - shared services center* – wspólne centrum usług; tryb działania zakładający *wewnętrzną* koncentrację kompetencji specjalistów pracujących na potrzeby wielu rozproszonych geograficznie oddziałów jednej korporacji.
- *BPO - business process outsourcing* - zewnętrzne wydzielenie procesu biznesowego; tryb działania zakładający koncentrację, w *zewnętrznym* podmiocie, kompetencji specjalistów pracujących na potrzeby wielu rozproszonych geograficznie oddziałów jednej korporacji.

**Zasięg geograficzny świadczonych usług** – miejsce gdzie znajdują się odbiorcy usług świadczonych przez badane centrum; może to być jeden kraj, region, kontynent, a w niektórych przypadkach nawet cały świat.

**Zatrudnienie** – liczba osób pracujących w danej firmie, we wszystkich formach zatrudnienia (nie tylko praca na etat); w przypadku badania centrum usług interesujące są nie tylko dane o zatrudnieniu ale dynamika zmian; przyjęto badanie stanu zatrudnienia w centrach usług w następujących okresach:

- na połowę 2007 r.;
- na koniec 2007 r.;

badanie specyfikuje zatrudnienie docelowe w centrum usług, wraz z określeniem daty kiedy planowane jest osiągnięcie takiego zatrudnienia; dane precyzują najczęściej stan zatrudnienia na rok 2010.



[www.dis.waw.pl](http://www.dis.waw.pl)