

## SEKTOR BPO / SSC

*Centra usługowe to wyspecjalizowane firmy lub ich jednostki organizacyjne, które na zlecenie innych przedsiębiorstw przejmują realizację wybranych, nieprodukcyjnych procesów biznesowych (BPO); lub wyodrębnione jednostki usługowe danego przedsiębiorstwa lub samodzielne podmioty gospodarcze działające na rzecz macierzystej organizacji i jej oddziałów, obsługujące powierzone im procesy biznesowe (SSC).*

Trójmiasto jest jednym z głównych ośrodków rozwoju centrów usługowych w Polsce. Funkcjonuje ich tu ponad 40, dając zatrudnienie ok. 12 000 pracowników. W świadczenie nowoczesnych usług biznesowych w województwie pomorskim zaangażowane są zarówno przedsiębiorstwa z kapitałem zagranicznym, jak i polskim. Zdecydowana większość z centrów specjalizuje się w usługach IT (centra ITO) oraz procesach finansowo-księgowych. Trójmiasto na polskiej mapie sektora BPO/SSC wyróżnia zdecydowanie silniejsza pozycja w kategorii zatrudnienia w centrach badawczo-rozwojowych, gdzie pracuje obecnie ok. 1 800 osób.

Główna faza wzrostu sektora rozpoczęła się w połowie pierwszej dekady XXI wieku. Od tego czasu, na trójmiejskim rynku pojawiły się i rozwinęły wiodące obecnie marki, takie jak: Thomson Reuters, First Data, Arla Foods, Geoban, Transcom i Sony Pictures. Okres najwyższej dynamiki sektora przypadł na lata 2008-2010.

Rok 2012 to początek kolejnej fali rozwoju branży usług biznesowych w Trójmieście. W bieżącym roku doszło już do czterech nowych inwestycji w tym sektorze. W styczniu swoje biuro otworzyła firma OIE Support, która w chwili obecnej zatrudnia już ok. 120 osób. W marcu koncern Bayer zdecydował się na lokalizację swojego centrum usług wspólnych w Trójmieście, gdzie planuje zatrudnić ponad 200 osób. Natomiast we wrześniu do swojego biura wprowadzi się fińska Metsä Group, która w gdańskim centrum finansowo-księgowym zatrudni 100 osób.

W Trójmieście z powodzeniem rozwija się obsługa zaawansowanych procesów (tzw. *value-added processes*) i coraz więcej centrów rozwija działalność w postaci Centrów Doskonałości (Centre of Excellence, CoE) lub centrów badawczo-rozwojowych (R&D). Największe Centrum Doskonałości w Trójmieście zostało założone przez firmę Thomson Reuters, która zatrudnia w Gdyni już 1 000 osób. Inne centra usługowe, jak na przykład: Geoban oraz Sony Pictures, służą jako ośrodki udoskonalania procesów dla swoich globalnych korporacji. Obecność centrów, które już obsługują zaawansowane procesy, była jednym z powodów ulokowania inwestycji Bayer'a w Trójmieście. Potencjał i jakość kadr, z którego korzystają już inne centra, ostatecznie przekonały niemieckich decydentów co do wyboru lokalizacji dla nowego centrum koncernu. W najbliższej przyszłości spodziewane jest otwarcie kolejnych centrów świadczących zaawansowane usługi.

Kapitał ludzki Trójmiasta, kompetencje, przygotowanie merytoryczne oraz znajomość języków obcych wśród obecnych i potencjalnych pracowników sektora, jest jedną z przewag konkurencyjnych pomorskiej metropolii. Na korzyść Trójmiasta, przemawia fakt, że jest to jeden z najważniejszych ośrodków akademickich w Polsce oraz skupisko wyszkolonych kadr. Regionalne uczelnie oferują wiele unikatowych specjalizacji w skali Polski. Wśród nich znajduje się największy ośrodek studiów w zakresie skandynawistyki, mieszczący się na Uniwersytecie Gdańskim. Ośrodek kształci studentów linii szwedzkiej, duńskiej,

norweskiej i islandzkiej. W przyszłości otwarta zostanie linia fińska. Planuje się także rozszerzenie oferty studiów językowych na Uniwersytecie Gdańskim o sinologię.

Dynamicznemu rozwojowi sektora BPO/SSC w Trójmieście sprzyja też współpraca pomorskich uczelni z obecnymi w regionie inwestorami. Szkoły zaangażowane są w organizację wyspecjalizowanych programów treningowych dla poszczególnych firm. Przykładem są chociażby finansowo-bankowy program firmy Thomson Reuters i Uniwersytetu Gdańskiego czy Uniwersyteckie Centrum Kompetencyjne stworzone przez IBM i Politechnikę Gdańską.

W centra usług w Trójmieście zainwestowały dotychczas przede wszystkim firmy amerykańskie (ponad 1/3 wszystkich centrów). Znaczącym inwestorem są też firmy francuskie, irlandzkie oraz skandynawskie. Na coraz większe zainteresowanie Trójmiastem ze strony tych ostatnich wpływa najbardziej rozbudowana w Polsce siatka połączeń lotniczych ze Skandynawią.