



ASSOCIATION
of BUSINESS SERVICE LEADERS
IN POLAND



Sektor nowoczesnych
usług biznesowych w Polsce **2013**

● **Business Services Sector in Poland**



ASSOCIATION
of BUSINESS SERVICE LEADERS
IN POLAND

Raport opracowany przez Związek Liderów Sektora Usług Biznesowych (ABSL)
Report prepared by the Association of Business Service Leaders (ABSL)

we współpracy z / in cooperation with:

HAYS Poland, Jones Lang LaSalle, Baker & McKenzie



Autorzy Raportu / Authors of the Report:

Janusz Górecki, *Research Project Coordinator, Head of Business Analysis Unit, ABSL*,
e-mail: janusz.gorecki@absl.pl

Małgorzata Jasińska, *Corporate Accounts Director Central & Eastern Europe, HAYS Poland*,
e-mail: jasinska@hays.pl

Mateusz Polkowski, *Senior Research Analyst, Jones Lang LaSalle*,
e-mail: mateusz.polkowski@eu.jll.com

Łukasz Karpiesiuk, *Associate, Baker & McKenzie*,
e-mail: lukasz.karpiesiuk@bakermckenzie.com

Spis treści

Table of Contents

1	Charakterystyka sektora nowoczesnych usług biznesowych w Polsce Description of the Business Services Sector in Poland	8
1.1	Polska na tle regionu / Poland in a regional context	10
1.2	Kluczowe informacje / Key information	11
1.3	Rozwój sektora nowoczesnych usług biznesowych w Polsce Growth of the business services sector in Poland	16
1.4	Rodzaj i zasięg geograficzny usług świadczonych przez centra Type and geographical scope of services provided by centers	19
1.5	Zaawansowane procesy realizowane w centrach usług zlokalizowanych w Polsce Advanced processes at service centers located in Poland	24
1.6	Struktura branżowa firm obsługiwanych przez centra usług zlokalizowane w Polsce Sectoral structure of firms served by business services centers located in Poland	36
1.7	Języki, w których centra świadczą usługi / Foreign languages used to provide services	39
1.8	Świadczenia pozapłatowe oferowane przez centra usług Benefits and perks offered by services centers	41
2	Rynek pracy / Labor Market	42
2.1	Znajomość języków obcych / Command of Foreign Languages	44
2.2	Wynagrodzenia w sektorze nowoczesnych usług biznesowych Salaries in the Business Services Sector	48
3	Rynek nieruchomości biurowych/ Real Estate Market	54
3.1	Podaż i popyt na powierzchnię biurową i stawki czynszów najmu Office space: supply, demand, and rental levels in Poland	56
3.3	Polska na tle innych krajów Europy Środkowo-Wschodniej Poland versus the rest of Central and Eastern Europe	62
4	Zachęty inwestycyjne / Investment Incentives	64
4.1	Specjalne Strefy Ekonomiczne / Special Economic Zones	66
4.2	Dotacje rządowe / Government grants	68
4.3	Dofinansowanie działalności B+R / Financial support for the R&D activity	70

Autorzy / Authors:

Rozdział / Chapter 1: Janusz Górecki

Rozdział / Chapter 2: Małgorzata Jasińska

Rozdział / Chapter 3: Mateusz Polkowski

Rozdział / Chapter 4: Łukasz Karpiesiuk



Przedmowa

Pod koniec 2012 roku ABSL dumnie ogłaszał światu: centra usług biznesowych z zagranicznym kapitałem zatrudniały w Polsce ponad 100 000 ludzi. I na tym nie koniec, bo od tego czasu przybyło kilkanastu inwestorów, a ci obecni nadal powiększali stan swojego posiadania.

Polska od kilku lat wykorzystuje swoją szansę: istnieje już ponad 400 centrów, a RÓŻNORODNOŚĆ jaką obserwujemy na rynku usług biznesowych jest warta podkreślenia i pochwały. Zwiększa się zakres obsługi klientów, jeżeli chodzi o typy procesów (zarówno horyzontalne, jak i wertykalne), obsługiwane geografie czy segmenty rynku. Proste transakcje wypierane są przez skomplikowane zadania wymagające wysokich kompetencji i wiedzy pracowników. Branża zaczyna przyciągać profesjonalistów z innych gałęzi gospodarki, które nie rozwijają się tak szybko albo nawet restrukturyzują w związku z kryzysem. A i politycy coraz częściej spoglądają przychylnym okiem, stając się ambasadorami sektora. Czyżby moda na usługi biznesowe?

Jest dobrze i warto tę passę podtrzymywać. Zestaw aktywów, który branża w Polsce zbudowała w ciągu ostatnich 10 lat musi zostać wykorzystany do wzmocnienia pozytywnych trendów. Warto przyglądać się i brać przykład z liderów rynku, którzy mają już za sobą ewolucję od centrów transakcji do centrów doskonałości, od obsługi pojedynczych procesów do umiejętności wpływania na globalne procesy i ich transformowania, od serwisu dla pojedynczych krajów w Europie do wielokulturowego tygła, który potrafi rozmawiać z każdym miejscem na ziemi.

Z czystym sumieniem możemy powiedzieć: pracujemy w branży, która staje się polską marką eksportową. A potwierdzenie tego, mam nadzieję, w raporcie ABSL.

Milej lektury!

Marek Grodziński
Wiceprezes Zarządu ABSL
Vice President, Dyrektor Centrum BPO Capgemini

Executive Summary

At the end of 2012, ABSL proudly announced to the world: business services centers with foreign capital employed over 100,000 people in Poland. And that was not the end of the story – since then, numerous investors have arrived, and existing investors have continued to increase their holdings.

For several years, Poland has been opening the door when opportunity knocks: there are already over 400 business services centers in the country, and the DIVERSITY that can be observed in the business services market deserves emphasis and applause. The range of client services is increasing with regard to types of processes (both horizontal as well as vertical), geographic scope and market sectors. Simple transactions are being displaced by complicated tasks requiring high employee competence and knowledge. The industry is beginning to draw professionals from economic sectors that are growing at a far slower rate or even restructuring in connection with the economic crisis. And even politicians turning with an increasingly sympathetic eye to the business services sector, becoming its ambassadors. Could it be that business services are in vogue?

It is worth maintaining this boom. The portfolio that this Polish economic sector has developed over the last ten years must be taken advantage of if positive trends are to be bolstered. It is worth observing and taking example from leaders in the market, those who have already experienced the evolution from transaction center to centers of excellence, from servicing single processes to influencing and transforming global ones, from service provision for individual European countries to multicultural melting pots capable of conversing with every place on the earth.

We can say with a clear conscience – we work in an industry that is becoming an export brand of Poland. And the proof of this, we hope, is in this ABSL report.

Pleasant reading!

Marek Grodziński
Vice President of ABSL Management Board
Vice President, Director of Capgemini BPO Centre

WPROWADZENIE

Celem raportu ABSL jest kompleksowa charakterystyka sektora nowoczesnych usług biznesowych w Polsce, wraz z omówieniem zachęt inwestycyjnych, rynku pracy oraz rynku nieruchomości biurowych w kontekście potrzeb inwestorów. W opracowaniu przyjęto szeroką definicję branży, obejmującą również działalność badawczo-rozwojową. Jeśli nie zaznaczono inaczej, rozważania dotyczące sektora oparto na analizie centrów usług z kapitałem zagranicznym: centrów usług wspólnych (SSC), outsourcingu procesów biznesowych (BPO), outsourcingu IT oraz centrów badawczo-rozwojowych (R&D).

Ważnym etapem projektu związanego z przygotowaniem niniejszej publikacji było skierowanie internetowej ankiety do kadry zarządzającej centrami usług zlokalizowanymi w Polsce. Kwestionariusz wypełniło 71 respondentów reprezentujących inwestorów z różnych miast, co pozwoliło na uzyskanie informacji o ponad 100 centrach usług¹ zatrudniających co najmniej 50 tys. osób. Informacje uzyskane dzięki ankiecie wzbogaciły bazę danych centrów usług oraz pozwoliły na wykonanie zbiorczych opracowań statystycznych dotyczących działalności omawianych podmiotów (analizy tematyczne).

Pragniemy złożyć podziękowania wszystkim przedstawicielom firm, którzy wyrazili zgodę na udział w badaniu i poświęcili swój czas na przygotowanie danych na potrzeby niniejszego opracowania.

¹ Liczba centrów, o których uzyskano informacje wynika z faktu zastosowania w publikacji kryterium geograficznego. Poszczególne lokalizacje centrów usług są bowiem uznawane za odrębne jednostki analityczne, jeśli znajdują się w różnych miejscowościach (aglomeracjach).

INTRODUCTION

This ABSL report aims to characterize Poland's business services sector in a comprehensive fashion, to include a discussion of investment incentives and the labor market as well as the office space real estate market in the context of investor needs. The report assumes a broad definition of the industry, which also includes research and development activity. The treatment of this sector is based on an analysis of the following service centers with foreign capital, unless otherwise indicated: shared service centers (SSC), business process and IT outsourcing centers (BPO/ITO) and research and development centers (R&D).

Internet surveys directed to the personnel managing Polish service centers constituted an important phase of the preparation of this publication. The survey tool was completed by 71 respondents representing investors from various cities, which has allowed for the amassing of information about more than 100 service centers¹ employing at least 50,000 individuals. The information gained through this survey has enriched the database on service centers and has also permitted aggregate statistical analysis of the activities of the businesses discussed (thematic analysis).

We wish to thank all company representatives who agreed to take part in this research and who devoted their time to the preparation of data for the purposes of this report.

¹ The count of centers for which information was obtained is derived from the application of a geographic criterion in this publication. Individual service center locations are treated as separate analytical units if they are found in different localities (agglomerations).



Charakterystyka sektora nowoczesnych usług biznesowych w Polsce

Description
of the Business Services
Sector in Poland



1

Rozdział
Chapter



Polska na tle regionu Poland in a regional context

Europa Środkowo-Wschodnia² stała się w ostatnich latach ważnym w skali globalnej miejscem dla usług biznesowych. Obecnie w tym regionie funkcjonuje około 1000 centrów usług (BPO, ITO, SSC, R&D) z kapitałem zagranicznym. Dominująca większość z nich to inwestycje przedsiębiorstw z krajów Europy Zachodniej i USA. Zatrudnienie w sektorze nowoczesnych usług biznesowych w państwach Europy Środkowo-Wschodniej mieści się w przedziale 270-300 tys. osób³ i dynamicznie wzrasta.

Polska jest zdecydowanym liderem pod względem wielkości zatrudnienia w sektorze nowoczesnych usług biznesowych (centra BPO, ITO, SSC, R&D) w Europie Środkowo-Wschodniej.

Średnioroczny wzrost zatrudnienia w sektorze w Polsce w ostatnich kilku latach utrzymuje się na poziomie około 20% i charakteryzuje się największą stabilnością wśród wszystkich państw regionu. Polska wyróżnia się na tle regionu dużą liczbą i stopniem rozwoju ośrodków (destynacji) dla nowoczesnych usług biznesowych. Niektóre miasta w kraju wykorzystują swój potencjał i zdobywają silną pozycję w skali globalnej. Przykładowo, Kraków znalazł się wśród 10 najatrakcyjniejszych miast na świecie dla outsourcingu usług biznesowych w najnowszym rankingu „Tholons Top Outsourcing Destinations 2013”. W zestawieniu z 2013 roku miasto awansowało z miejsca 11. (2012) na 10. Kraków stał się tym samym pierwszym ośrodkiem z Europy Środkowo-Wschodniej w Top 10 tego rankingu.

In recent years, Central and Eastern Europe (CEE)² has become an important location for business services from a global perspective. About one thousand service centers with foreign capital (BPO, ITO, SSC, R&D) currently operate in this region. The great majority of these are investments of businesses from Western Europe and the USA. The level of employment in the business services sector in the CEE countries ranges from 270-300 thousand individuals³ and is growing dynamically.

Poland is unquestionably a leader in employment in the business services sector (BPO, ITO, SSC and R&D centers) in Central and Eastern Europe.

Annual employment growth in the business services sector in Poland has remained steady over the last few years at approx. 20% and is characterized by the greatest stability among countries in the region. Poland is set apart from other countries in the region with its large number and high growth of destinations for business services. Some cities in the country have taken advantage of their potential and are attaining a strong global position. For example, in the latest ranking of “Tholons Top Outsourcing Destinations 2013” Kraków has been ranked among the 10 most attractive cities in the world for business services outsourcing. In comparison to 2012, the city has advanced in 2013 from 11th to 10th place, becoming the first CEE country in the Top 10 of the ranking.

² Polska, Czechy, Węgry, Słowacja, Rumunia i Bułgaria.

³ Szacunki ABSL. Podana wartość nie uwzględnia zatrudnienia w przedsiębiorstwach rodzimych.

² Poland, the Czech Republic, Slovakia, Romania and Bulgaria

³ ABSL estimate. Only service centers with foreign capital have been considered.

1.2

Kluczowe informacje Key information

Zatrudnienie w sektorze nowoczesnych usług biznesowych w Polsce systematycznie wzrasta⁴. W porównaniu do 2010 roku liczba pracowników centrów usług z kapitałem zagranicznym zwiększyła się o ponad 50% – z 72 tys. do 110 tys. Od stycznia 2012 roku do teraz⁵ przybyło 23,5 tys. nowych miejsc pracy, najwięcej w Krakowie (>6 tys.) i we Wrocławiu (5,5 tys.). Średni roczny wzrost zatrudnienia w skali kraju w kilkuletnim okresie (od 2008 roku) kształtował się na poziomie około 20%. Biorąc pod uwagę dotychczasowy, dynamiczny rozwój omawianej branży można szacować, że w 2014 roku liczba zatrudnionych w zagranicznych centrach usług biznesowych w Polsce wyniesie co najmniej 125 000 osób.

W Polsce istnieje ponad 400 centrów usług z kapitałem zagranicznym, należących do prawie 300 inwestorów i zatrudniających 110 000 osób. W siedmiu głównych ośrodkach usług biznesowych⁶ (Kraków, Warszawa, Wrocław, Trójmiasto, Łódź, Aglomeracja Katowicka, Poznań) znajduje się ponad 80% wszystkich centrów usług z kapitałem zagranicznym. Skupiają 88% ogółu zatrudnienia w sektorze.

Employment in the business services sector in Poland has been growing systematically.⁴ In comparison to 2010 the number of employees in service centers with foreign capital has increased by over 50% – from 72,000 to 110,000. From January 2012 to the present,⁵ 23,500 new employment positions have been added, with the greatest increase in Kraków (over 6,000) and Wrocław (5,500). The average annual growth in employment at the country level over a several year period (since 2008) has run at an average of about 20%. Taking into consideration the dynamic development of this sector to date it could be estimated that employment in business service centers with foreign capital in Poland will reach 125,000 individuals in 2014.

Poland is home to over 400 service centers with foreign capital, belonging to nearly 300 investors and employing 110,000 individuals. Over 80% of all service centers with foreign capital are located in seven main business centers (Kraków, Warszawa, Wrocław, Tricity, Łódź, the Katowice agglomeration and Poznań).⁶ These centers are responsible for 88% of the overall employment in this sector.

⁴ Wszelkie dane liczbowe na temat zatrudnienia oraz liczby centrów usług przedstawione w niniejszym raporcie dotyczą podmiotów z kapitałem zagranicznym. Nie można jednak zapomnieć o polskich firmach działających w omawianej branży, głównie dostawcach usług outsourcingowych. Stanowią one istotną część sektora nowoczesnych usług biznesowych w Polsce, przyczyniając się do jego dynamicznego rozwoju. Do znanych polskich przedstawicieli sektora można zaliczyć m.in. Outsourcing Experts, Ericpol, Holicon, Target BPO, Casus Finance.

⁵ Dane aktualne na 31.05.2013

⁶ Należy uściślić, że jednostką analityczną w raporcie są aglomeracje. Przykładowo: Kraków analizowany jest łącznie z podmiejskim Zabierzowem, a Trójmiasto jako Gdańsk, Gdynia i Sopot. Na pozycję Aglomeracji Katowickiej w poszczególnych zestawieniach składają się dane centrów usług funkcjonujących w: Katowicach, Gliwicach, Sosnowcu, Rudzie Śląskiej, Tychach i Dąbrowie Górniczej.

⁴ All numerical data regarding employment and the service center count presented in this report relate to businesses with foreign capital. Not to be overlooked, however, are Polish businesses operating in the sector addressed, primarily as suppliers for outsourcing services. They comprise a significant portion of the business services sector in Poland and are contributors to its dynamic growth. Outsourcing Experts, Ericpol, Holicon, Target BPO and Casus Finance may be listed among the most well-known Polish representatives of the sector, among others.

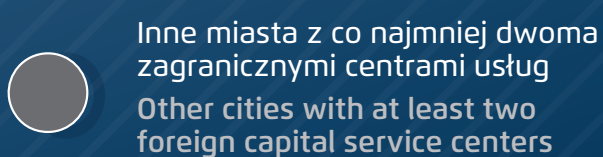
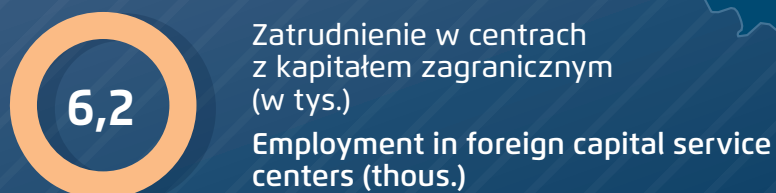
⁵ Data as of 31 May 2013.

⁶ It should be specified that the analytical unit used in this report is the agglomeration. For example, Kraków is analyzed together with Zabierzów suburb, and Tricity includes Gdańsk, Gdynia and Sopot. Data for the Katowice agglomeration in particular comparisons have been compiled from data from business services centers operating in Katowice, Gliwice, Sosnowiec, Ruda Śląska, Tychy and Dąbrowa Górnicza.

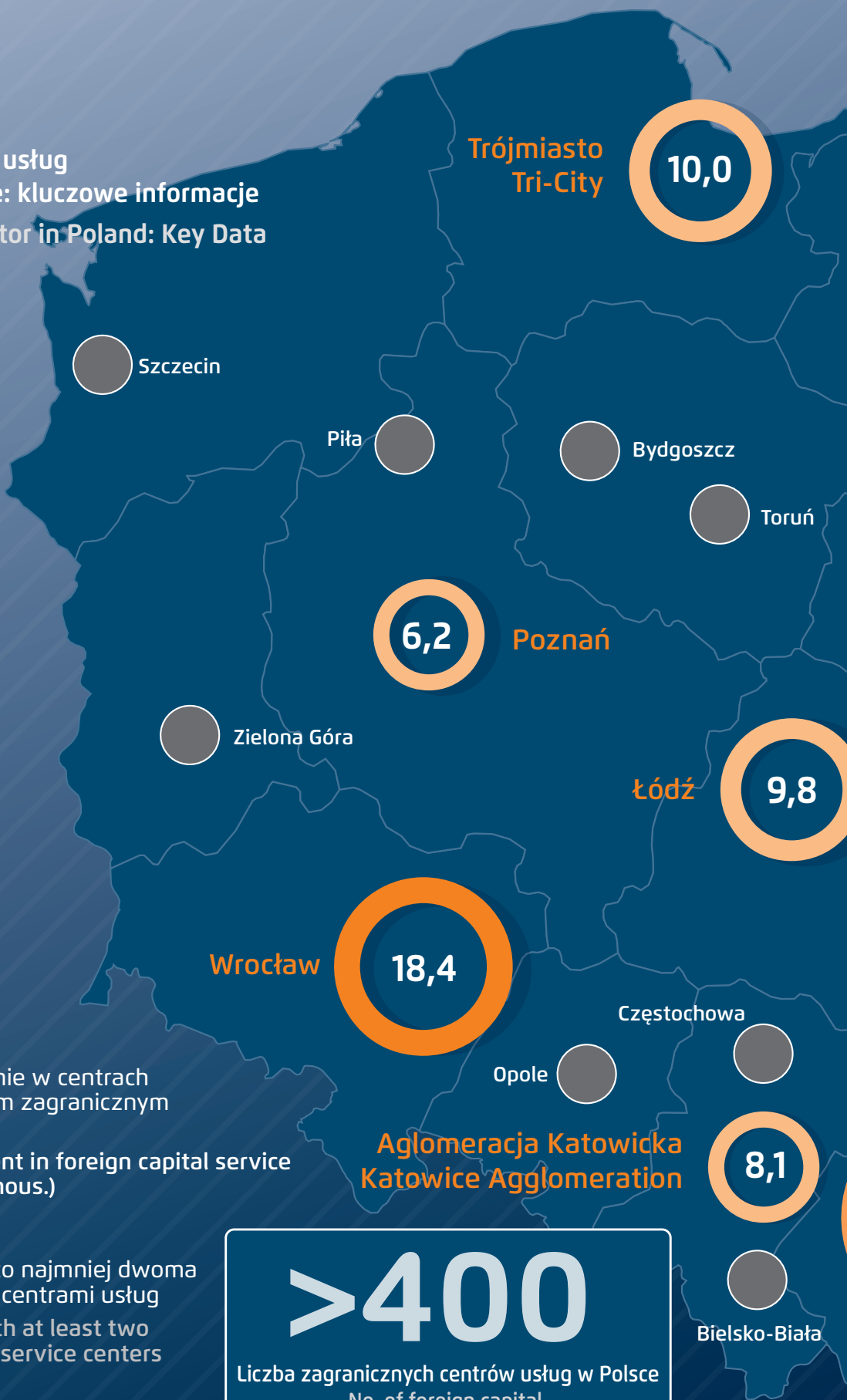
RYCINA 1 / FIGURE 1

Sektor nowoczesnych usług biznesowych w Polsce: kluczowe informacje Business Services Sector in Poland: Key Data

Przyrost zatrudnienia (%)
Employment growth (%)
(January 2012 - May 2013)



Źródło / Source:
opracowanie własne ABSL / ABSL's own study
Dane aktualne na maj 2013 / Data as of May 2013



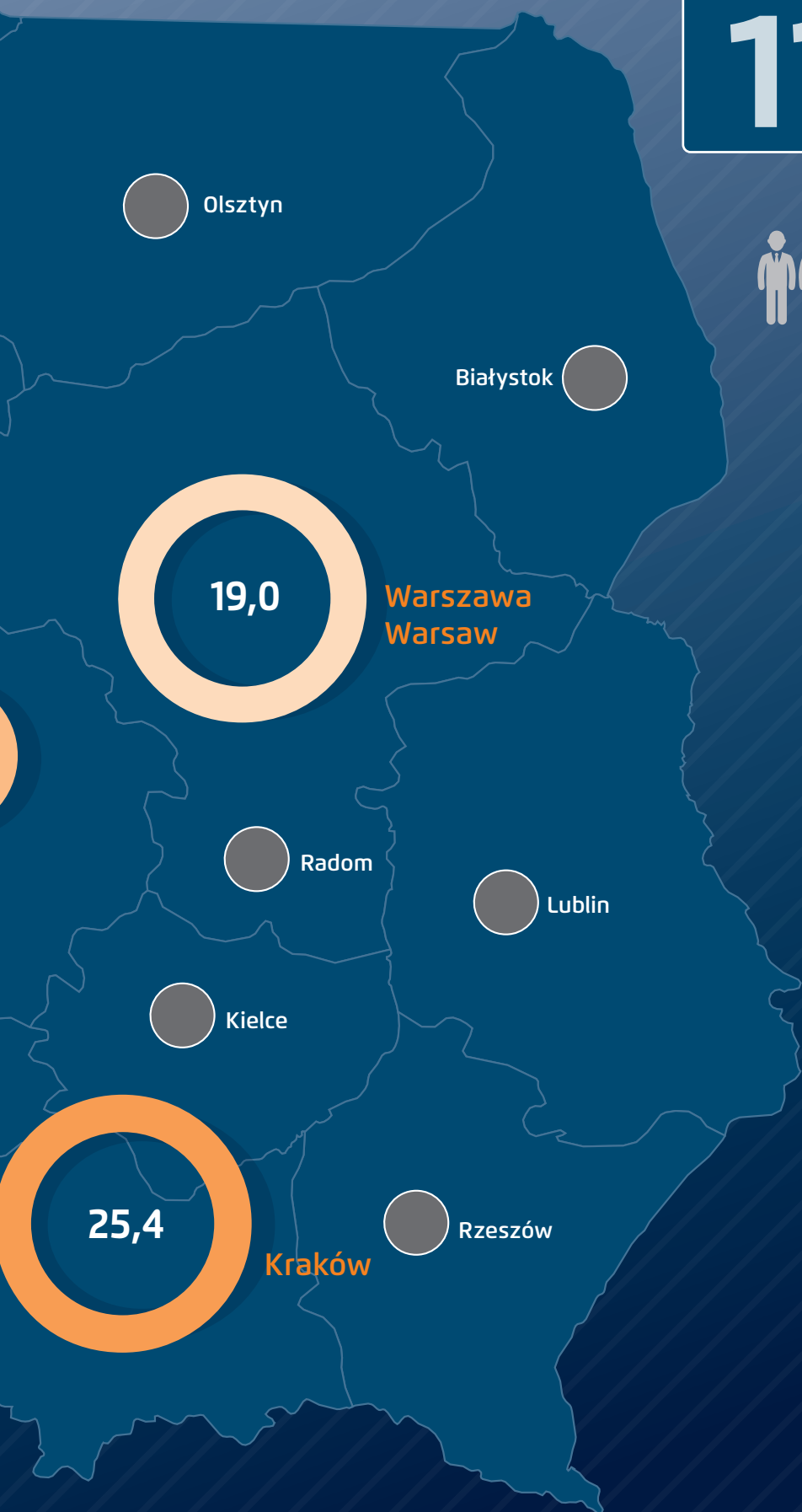
>400

Liczba zagranicznych centrów usług w Polsce
No. of foreign capital
BPO, ITO, SSC, R&D centers in Poland

110 000



Zatrudnienie
Employment



Liczba centrów
z kapitałem zagranicznym
No. of foreign capital
service centers

>70



50-60



40-50



30-40



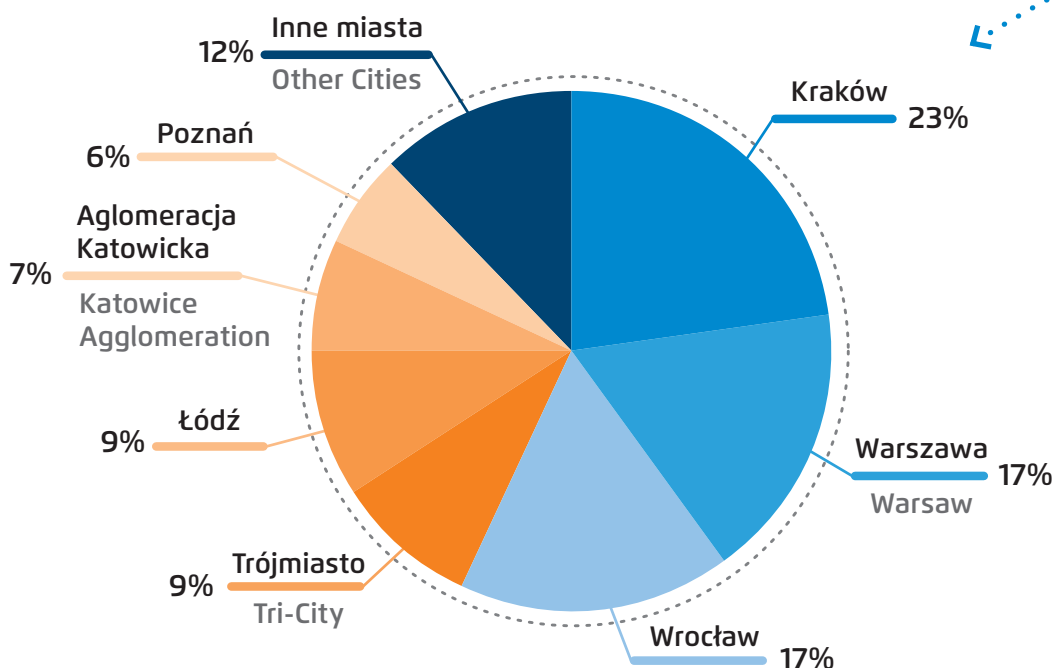
CHARAKTERYSTYKA SEKTORA NOWOCZESNYCH USŁUG BIZNESOWYCH W POLSCE DESCRIPTION OF THE BUSINESS SERVICES SECTOR IN POLAND

Największym zatrudnieniem charakteryzuje się Kraków, w którym zagraniczne centra usług zatrudniają nieco ponad 25 tys. osób, co stanowi 23% ogółu pracowników w Polsce (Rycina 2).

Kraków is characterized by the highest employment in this sector; services centers with foreign capital employ over 25,000 individuals there, which is 23% of all such employees in Poland (Figure 2).

RYCINA 2 / FIGURE 2

Udział poszczególnych ośrodków w ogólnym zatrudnieniu w zagranicznych centrach usług w Polsce (2013)
Share of particular centers in overall employment in service centers with foreign capital in Poland (2013)



Źródło / Source:
opracowanie własne ABSL / ABSL's own study



Największym zatrudnieniem charakteryzuje się Kraków, w którym zagraniczne centra usług zatrudniają nieco ponad 25 tys. osób, co stanowi 23% ogółu pracowników w Polsce

Kraków is characterized by the highest employment in this sector; service centers with foreign capital employ over 25,000 individuals there, which is 23% of all such employees in Poland

1.3

Rozwój sektora nowoczesnych usług biznesowych w Polsce

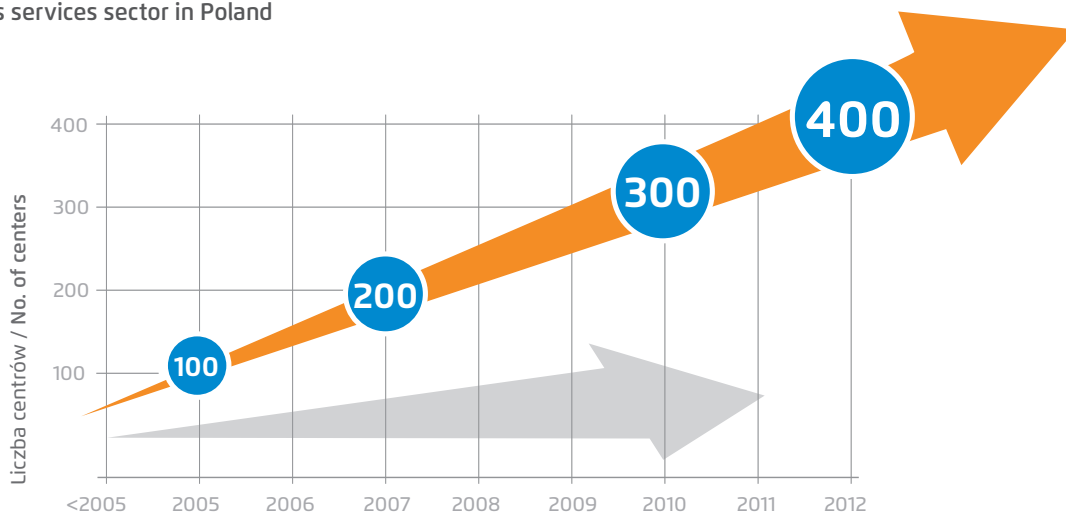
Growth of the Business Services Sector in Poland

Do 2004 roku (włącznie) w Polsce powstało 96 centrów usług z kapitałem zagranicznym. W 2005 roku funkcjonowało już ponad 100 centrów, w 2007 roku ponad 200, a w 2010 roku ponad 300. Rok 2012 pozwolił na osiągnięcie liczby ponad 400 tego rodzaju podmiotów.

Ninety-six service centers with foreign capital had already been created in Poland by 2004. In 2005 there were already more than 100 such centers in operation, in 2007 more than 200, and by 2010 more than 300. 2012 brought the number of this business type to over 400.

RYCINA 3 / FIGURE 3

Rozwój sektora nowoczesnych usług biznesowych w Polsce
Growth of the business services sector in Poland



Źródło / Source:
opracowanie własne ABSL
ABSL's own study

Rok 2012 był rekordowy pod względem liczby nowo utworzonych centrów usług z kapitałem zagranicznym w Polsce. Łącznie powstało wtedy 56 centrów, z czego najwięcej w Krakowie (11), Trójmieście (9) i Wrocławiu (9). Zdecydowana większość utworzonych w 2012 roku jednostek (>60%) to inwestycje nowych graczy – podmiotów zagranicznych dopiero wchodzących na polski rynek usług biznesowych, nie posiadających wcześniej swoich centrów.

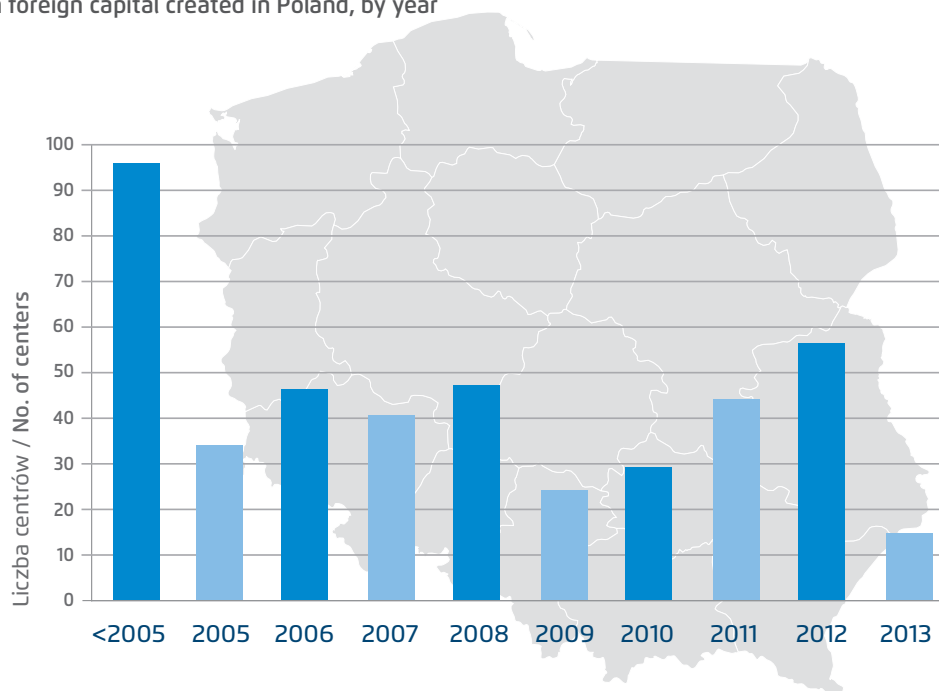
2012 was a record year regarding the number of newly-formed service centers with foreign capital in Poland. 56 centers were created in total, with the greatest number in Kraków (11), Tri-City (9) and Wrocław (9). The majority of units formed in 2012 (>60%) were investments by new players – foreign businesses only just entering the Polish business services market with no prior operation of centers in Poland.

W ciągu kilku pierwszych miesięcy 2013 roku inwestorzy zagraniczni otworzyli w Polsce 14 nowych centrów usług oraz zapowiedzieli znaczące zwiększenie zatrudnienia w licznych, dotychczas funkcjonujących podmiotach.

During the first few months of 2013, foreign investors opened 14 new service centers in Poland and announced a significant increase in employment for numerous businesses already in operation.

RYCINA 4 / FIGURE 4

Liczba centrów usług z kapitałem zagranicznym powstała w Polsce w poszczególnych latach
The number of service centers with foreign capital created in Poland, by year



Źródło / Source:
opracowanie własne ABSL
ABSL's own study

TABELA 1 / TABLE 1

Przykłady nowych inwestycji w głównych ośrodkach usług biznesowych w Polsce (2012-2013)
Examples of new investments in the major cities with service centers in Poland (2012-2013)

LOKALIZACJA/LOCATION	WYBRANE NOWE CENTRA/ CHOSEN NEW CENTERS
Kraków	Brown Brothers Harriman, Cisco, Euroclear, Heineken, Herbalife
Trójmiasto/ Tri-City	Bayer, Flugger, Metsä Group, OIE Support, WNS
Wrocław	Becton Dickinson, BNY Mellon, Dolby, QIAGEN, Qatar Airways
Warszawa	Cross Jeans, Goldman Sachs, Mettler-Toledo, Redknee, JDA
Łódź	Citi Service Center, Clariant, Samsung, Sii, HP
Aglomeracja Katowicka/ Katowice Agglomeration	Barona, ING Services Poland, Oracle, Unilever, Webanywhere
Poznań	Carl Zeiss, Detica, DFDS, EXIDE Technologies, Rule Financial

Źródło/Source: opracowanie własne ABSL / ABSL's own study

CHARAKTERYSTYKA SEKTORA NOWOCZESNYCH USŁUG BIZNESOWYCH W POLSCE DESCRIPTION OF THE BUSINESS SERVICES SECTOR IN POLAND

Przeciętne centrum usług z kapitałem zagranicznym zlokalizowane w Polsce zatrudnia 257 osób. Wielkość przeciętnego centrum z roku na rok wzrasta (w sumie o 50 osób w okresie 2009-2013).

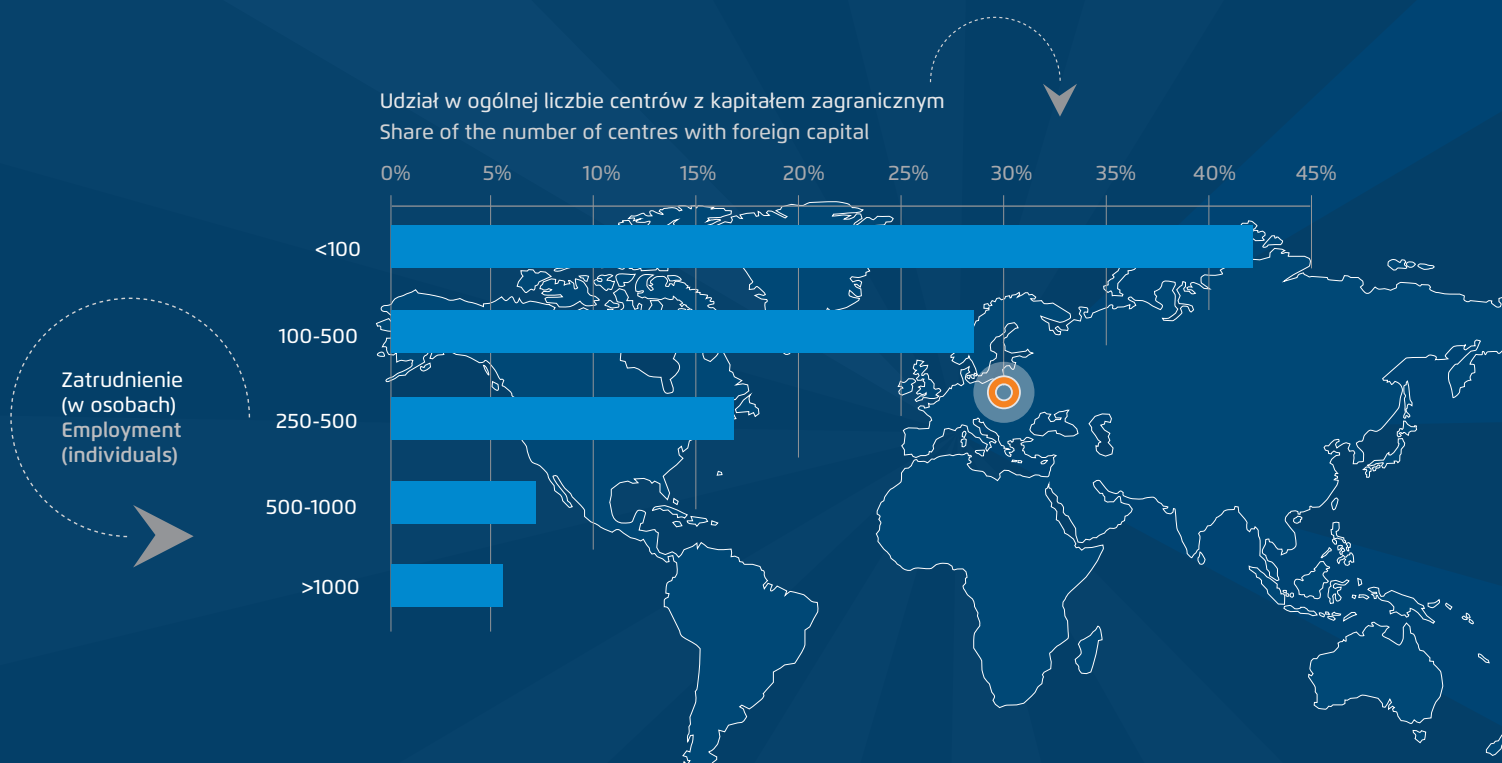
W Polsce działają 24 centra usług zatrudniające ponad 1000 osób (6% ogólnej liczby centrów z kapitałem zagranicznym). Łącznie zatrudniają prawie 40 tys. osób, co stanowi ponad 35% całkowitego zatrudnienia w sektorze.

Service centers with foreign capital located in Poland employ on average 257 individuals. The average size of such centers is growing from year to year (for a total of 50 individuals over the period 2009-2013).

There are 24 service centers which employ over 1,000 individuals in Poland (6% of the number of centers with foreign capital). Together they employ nearly 40,000 individuals, which represents over 35% of total employment in the sector.

RYCINA 5 / FIGURE 5

Wielkość zatrudnienia centrów usług w Polsce / Level of employment in business service centers in Poland



Źródło / Source: opracowanie własne ABSL / ABSL's own study

Warto wspomnieć, że większość przedstawicieli centrów usług (52%), którzy wypełnili ankietę ABSL (n=66) zakłada, że wzrost zatrudnienia w ich firmie do końca 2014 roku wyniesie ponad 20%. Generalnie, wzrost zatrudnienia w badanym okresie deklaruje aż dziewięć na dziesięć analizowanych centrów usług.

It is worth mentioning that the majority of service center representatives (52%) who completed the ABSL survey (n=66) assume that their firm will experience a growth in employment of over 20% through the end of 2014. In general, nine out of ten analyzed service centers have announced an increase in employment.

1.4

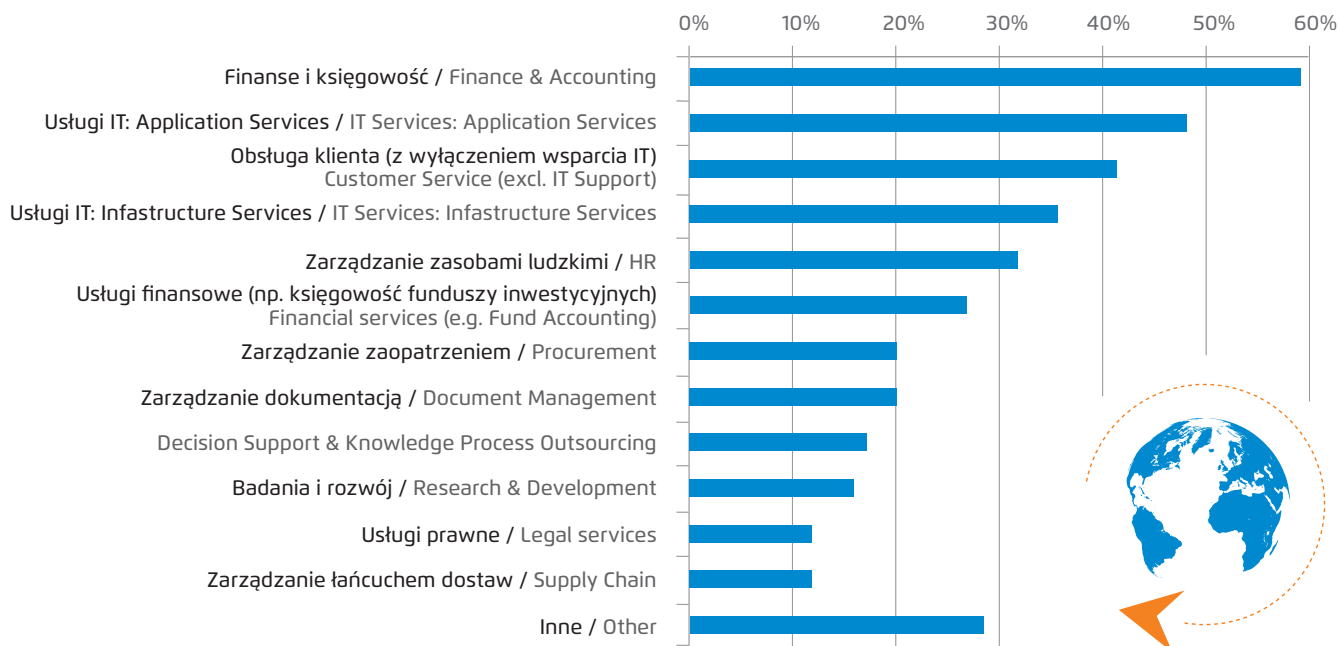
Rodzaj i zasięg geograficzny usług świadczonych przez centra Type and geographical scope of services provided by centers

Ciekawych wniosków dostarcza analiza odpowiedzi respondentów tegorocznej ankiety ABSL na temat profilu działalności centrów usług⁷. Wśród 71 badanych podmiotów, większość (prawie 60%) świadczy usługi finansowo-księgowe. Niecałe 50% zajmuje się usługami IT w zakresie zarządzania aplikacjami. Trzecim najczęściej obsługiwanym w centrach procesem jest obsługa klienta (z wyłączeniem wsparcia IT), którą wskazało 41% badanych firm.

Interesting conclusions regarding the profile of service center activity may be drawn from an analysis of responses to this year's ABSL survey.⁷ Among 71 surveyed businesses, the majority (nearly 60%) offer finance and accounting services. Almost 50% provide IT services in the area of application management. The third most commonly offered process in the center is customer services (excluding IT support), as indicated by 41% of businesses surveyed.

RYCINA 6 / FIGURE 6

Procesy obsługiwane w centrach usług w Polsce / Processes served in service centers in Poland



Źródło / Source: opracowanie własne ABSL na podstawie wyników ankiety skierowanej do centrów usług (n=71)
ABSL's own study based on the results of a survey directed to service centers (n=71)

⁷ Dane przedstawione na rycinie nie sumują się do ogólnej liczby centrów ponieważ w wielu z nich świadczonych jest po kilka rodzajów usług.

⁷ The data presented in the figure do not sum to the total number of centers because in many centers, several service types are provided.

Należy podkreślić, że zdecydowana większość centrów świadczy usługi w zakresie co najmniej dwóch procesów biznesowych, np. finansów i księgowości oraz usług IT. Stanowi to przejaw rosnącej kompleksowości działalności centrów w Polsce. Z drugiej strony, na rynku wyróżniają się wyspecjalizowane centra, obsługujące najczęściej bardziej zaawansowane procesy.

Ciekawie przedstawiają się również wyniki dotyczące zmian w zakresie świadczonych usług, które miały miejsce w ciągu ostatniego roku oraz planów w tym zakresie dotyczących okresu do 2017 roku. Zwraca uwagę fakt, że dominująca część analizowanych podmiotów zmieniła w ostatnim roku swój profil działalności, wprowadzając bardziej zaawansowane usługi. Zdecydowana większość analizowanych podmiotów (71%) zadeklarowała wprowadzenie bardziej zaawansowanych działalności bez zmniejszania dotychczasowego zakresu świadczonych usług. W przypadku 23% centrów nie doszło do zmian w zakresie prowadzonej działalności. Pozostałe centra (6%) wprowadziły bardziej zaawansowane działalności przy jednoczesnym zmniejszeniu dotychczasowego zakresu świadczonych usług.

Podobnie wyglądały odpowiedzi przedstawicieli centrów dotyczące planów analizowanych podmiotów. Dominująca część centrów (81%) zadeklarowała wprowadzenie do 2017 roku bardziej zaawansowanych działalności bez zmniejszania dotychczasowego zakresu świadczonych usług.

It should be underscored that a great majority of centers offer services for at least two business processes, e.g., finance and accounting as well as IT services. This is an example of the increasing comprehensiveness of center activity in Poland. At the same time, there are centers on the market which are distinguished by their specialization, and they often provide services for more advanced processes.

Another interesting result relates to changes in the scope of services provided over the last year as well as plans in this area for the period through the end of 2017. Of note is the fact that the majority of analyzed businesses changed their business activity profile over the last year, introducing more advanced services. The great majority of businesses analysed (71%) declared the introduction of more advanced activities without decreasing the existing scope of services rendered. In the case of 23% of centers, no changes had been made in the nature of business activity. The remaining centers (6%) had introduced more advanced business activities while simultaneously reducing the existing scope of services rendered.

Similar survey responses concerned the plans of the companies analyzed. The majority of the centers (81%) declared the introduction by 2017 of more advanced operations without reducing the existing scope of services.

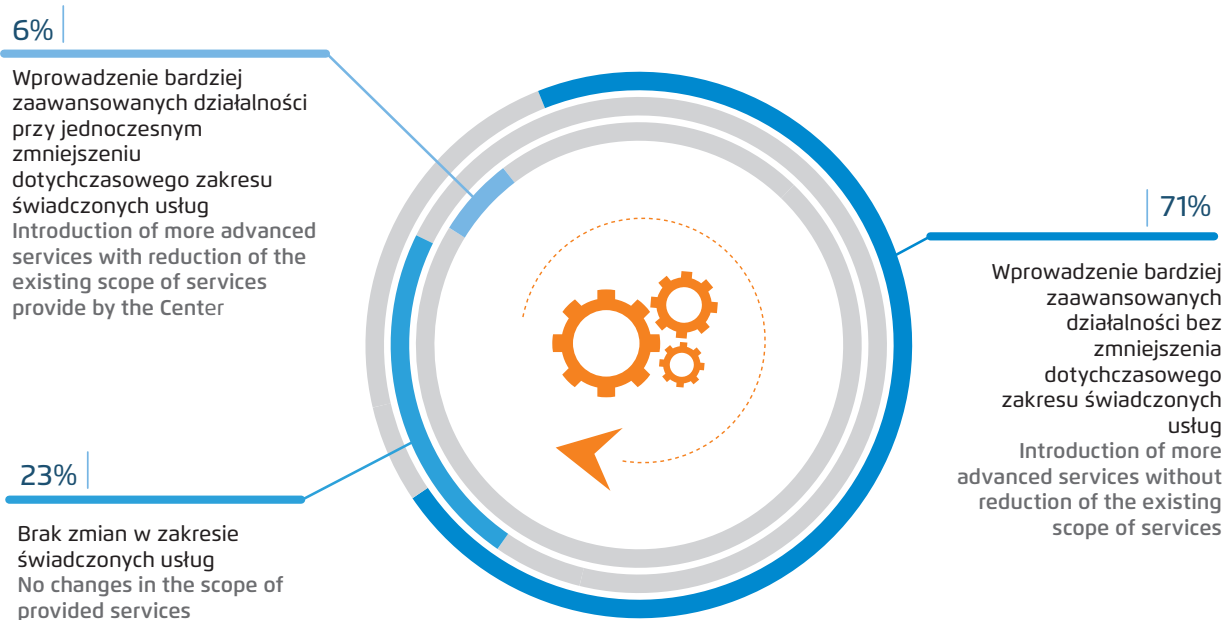
MOVE YOUR TECHNOLOGY FORWARD

Augment your IT capabilities and work with one of the largest and most experienced software development firms in Central and Eastern Europe.



RYCINA 7 / FIGURE 7

Zmiany w zakresie usług świadczonych przez centra, które miały miejsce w ciągu ostatniego roku
Changes over the last year in the scope of services rendered by centers



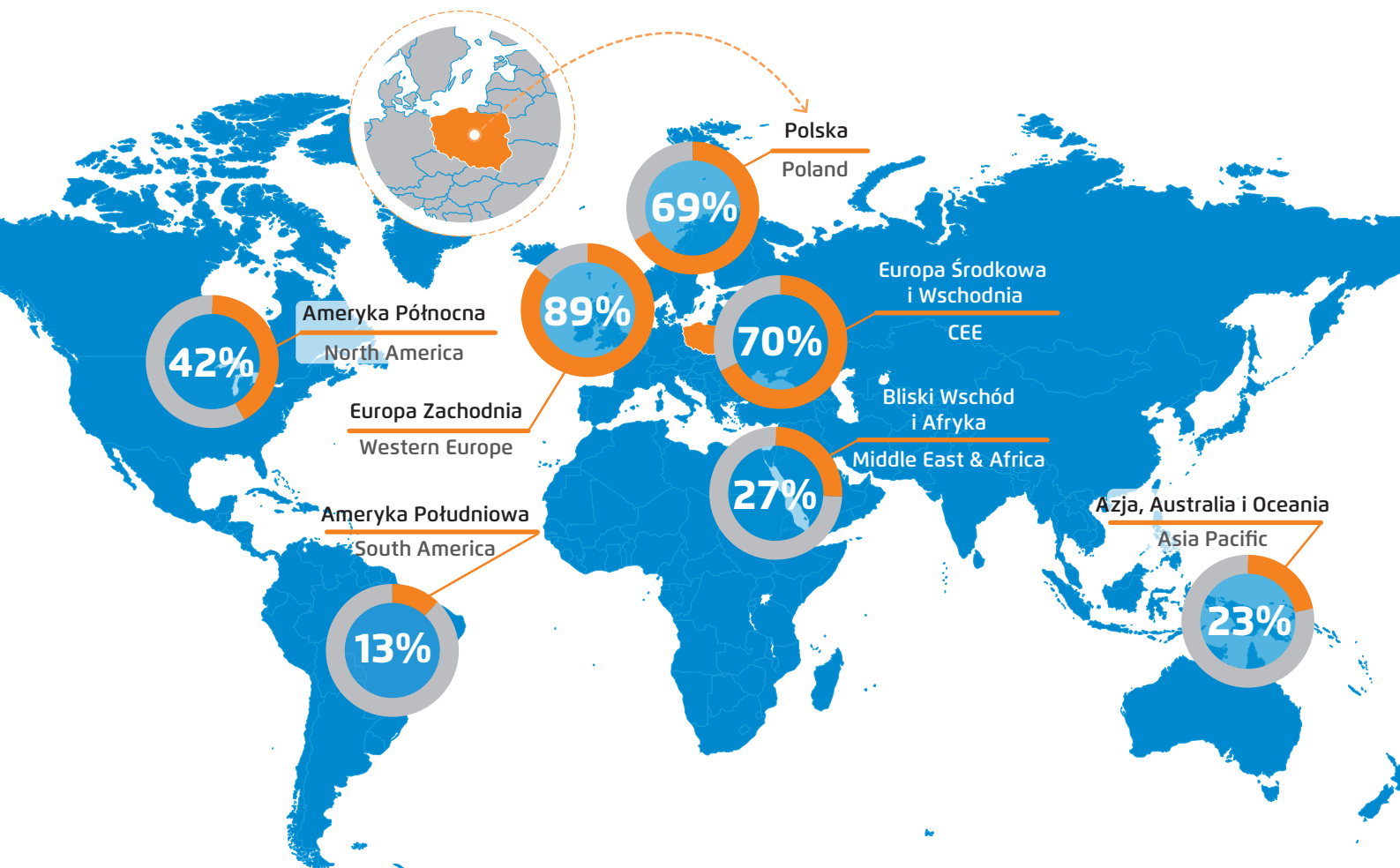
Źródło / Source:
opracowanie własne ABSL na podstawie wyników ankiety skierowanej do centrów usług (n=70)
ABSL's own study based on the results of a survey directed to service centers (n=70)

Prawie wszystkie badane centra (dziewięć na dziesięć) świadczą usługi dla klientów z Europy Zachodniej. Oczywiście dotyczy to zarówno klienta zewnętrznego, jak i wewnętrznego (korporacje macierzyste). Usługi na rzecz przedsiębiorstw z Europy Środkowo-Wschodniej świadczą 70% badanych jednostek, a podmioty działające w Polsce obsługiwane są przez 69% analizowanych centrów. Udział centrów obsługujących firmy z pozostałych obszarów jest już zdecydowanie niższy. Przytoczone wyniki wyraźnie wskazują, że sektor nowoczesnych usług biznesowych w Polsce jest wyspecjalizowany w obsłudze podmiotów

Almost all centers surveyed (nine out of ten) render services for clients from Western Europe. Of course this relates to both external as well as internal clients (parent companies). Services for CEE businesses are rendered by 70% of surveyed businesses and 69% of the analyzed centers serve business operating in Poland. The share of centers serving businesses from the remaining geographic areas is significantly lower. The cited results clearly indicate that the business services sector in Poland is specialized in the rendering of services to European countries. The geographic scope of services provided by centers

RYCINA 8 / FIGURE 8

Zasięg geograficzny usług świadczonych przez centra z kapitałem zagranicznym w Polsce
Geographic scope of services rendered by centers with foreign capital in Poland



Źródło / Source:
opracowanie własne ABSL na podstawie wyników ankiety skierowanej do centrów usług (n=71)
ABSL's own study based on the results of a survey directed to service centers (n=71)

w krajach europejskich. Zasięg geograficzny usług świadczonych przez centra obejmuje najczęściej dwa lub trzy z analizowanych obszarów. Co ciekawe, kilka analizowanych centrów działa na rzecz podmiotów ze wszystkich siedmiu omawianych obszarów. Dla zdecydowanej większości centrów (71%) głównym obszarem świadczenia usług jest Europa Zachodnia.

most often covers two or three of the analyzed areas. Of interest is that several of the analyzed centers operate on behalf of businesses from all of the seven mentioned areas. The great majority of centers (71%) render services for Western Europe.

1.5

Zaawansowane procesy realizowane w centrach usług zlokalizowanych w Polsce

Advanced processes at service centers located in Poland

Liczne centra zlokalizowane w Polsce prowadzą działalność polegającą na realizacji najbardziej zaawansowanych procesów charakterystycznych dla globalnej branży nowoczesnych usług biznesowych. Warto dodać, że znaczna część zaawansowanych usług świadczona jest na rzecz podmiotów z sektora finansowego.

The operations of the numerous centers located in Poland involve the implementation of the most advanced processes specific to the global business services sector. It is worth noting that a great deal of these advanced services is carried out on behalf of companies in the financial sector.

Do interesujących wyzwań dla polskich centrów świadczących usługi IT należą projekty polegające na przejęciu odpowiedzialności za tworzenie oprogramowania (zwłaszcza wbudowanego) od dużych koncernów zagranicznych, głównie w przemyśle samochodowym i usługach telekomunikacyjnych. Przykładem takiego procesu był projekt oprogramowania do czarnej skrzynki – samochodowego urządzenia zabezpieczającego i rejestrującego dane, zrealizowany przez polski Ericpol⁸. Projektowanie oprogramowania było prowadzone w Polsce, ale w celu zapewnienia ścisłej współpracy między wszystkimi zainteresowanymi stronami firma Ericpol wyznaczyła lokalnego koordynatora w Szwecji do pracy z organizacją klienta. Dodatkowo, po zakończeniu projektu rozwoju oprogramowania, zleceniodawca w ramach zleceń usług outsourcingu przeniósł do firmy Ericpol obsługę wsparcia i utrzymania systemu wbudowanego. Zlecenie to obowiązuje do dziś i obejmuje: poprawianie błędów, aktualizacje funkcjonalności, wersje serwisowe.

The interesting challenge facing the Polish IT services centers includes projects aimed at taking over the responsibility for the development of software (especially embedded) from large foreign companies, mainly in the automotive and telecommunications services. An example of this process has been the development by the Polish company Ericpol⁸ of software for a black box – an automobile safety and data recording device. The software design was carried out in Poland, but in order to ensure close cooperation between all stakeholders, Ericpol appointed a local coordinator in Sweden to work with the client organization. In addition, after completion of the software development project, the customer outsourced service support and maintenance of the embedded system to Ericpol. The order remains in effect today, and includes error correction, functionality updates, and service and repair versions. Thanks to this cooperation with Ericpol, the customer was able to move, via outsourcing contracts, as much as gross

⁸ Ericpol jest polskim przedsiębiorstwem świadczącym usługi outsourcingu IT, doradztwa w zakresie rozwiązań dla sektorów: telekomunikacji, medycznego i finansowego. Zatrudniająca ponad 1700 pracowników spółka posiada sześć oddziałów, w tym trzy zagraniczne: na Białorusi, w Ukrainie i Szwecji.

⁸ Ericpol is a Polish company providing IT outsourcing services and consulting solutions for the telecommunications, medical and financial sectors. With more than 1,700 staff, the company has six branches, including three abroad: in Belarus, Ukraine and Sweden.

we i naprawcze. Dzięki nawiązaniu współpracy z firmą Ericpol, klient był w stanie przenieść do Polski, w ramach zleceń outsourcingu, aż 85% brutto działań na rzecz rozwoju produktu. Pozwoliło to natychmiastowo zmniejszyć koszty o 45%, a w konsekwencji także poprawić wydajność biznesową organizacji klienta, wypełnić zobowiązania wynikające z umowy na stworzenie produktu z klientem zewnętrznym oraz zabezpieczyć przyszłe dochody.⁹

Doświadczenie w zakresie systemów wbudowanych (*embedded systems*) dla różnych gałęzi gospodarki ma również centrum rozwoju REC.¹⁰ Firma ta projektuje, wdraża, testuje, dostarcza i utrzymuje różne systemy z uwzględnieniem specyficznych wymagań klienta, w tym m.in.: inteligentne systemy pomiarowe (*smart metering*), systemy namierzania i śledzenia, rozwiązania zdalnego zarządzania czy systemy dla inteligentnego budynku. Dodatkowo REC wspiera konwergencję systemów wbudowanych w zakresie telematyki, telekomunikacji i internetu. Jednym z przykładów projektów realizowanych przez REC jest eCall – system bezpieczeństwa pozwalający na transmisję danych z uszkodzonego pojazdu po otwarciu poduszki powietrznej. W tym projekcie REC był odpowiedzialny za zaprojektowanie sprzętu i oprogramowania (w tym aplikację VME uruchamiającą system eCall), ich implementację i rzeczywiste testowanie drogowe. W ramach realizowanych przez REC procesów i usług warto zwrócić uwagę na: analizy architektury systemów i protokołu oraz testowanie funkcjonalne i integracyjne systemów polegające np. na weryfikacji funkcjonalności urządzeń GSM w symulowanym i rzeczywistym środowisku. REC oferuje rozwiązania z zakresu M2M (*machine-to-machine*) obejmujące złożone

85% of product development activities into Poland. This allowed them to immediately reduce costs by 45% and, consequently, to improve the business performance of the client organization, fulfill the obligations arising from the agreement to create a product with external customers, and to secure future income.⁹

The development center REC¹⁰ also has experience in the field of embedded systems for different economic sectors. The company designs, implements, tests, delivers and maintains various systems according to the customer's specific requirements, including: smart metering, tracking and tracing systems, and remote management solutions as well as intelligent building systems. In addition, REC supports the convergence of embedded systems in the field of telematics, telecommunications and the Internet. One example of a project implemented by the REC is eCall – a security system which allows for the transmission of data from a damaged vehicle after airbag deployment. In this project, REC was responsible for the design of hardware and software (including the VME application that starts the eCall system), their implementation and the actual road testing. The processes and services provided by REC include the noteworthy system architecture and protocol analyses, as well as functional system tests and system integration tests, involving, for example, verification of the functionalities of GSM devices in simulated and actual environments. REC offers M2M (machine-to-machine) solutions including complex projects in the field of advanced vehicle safety systems, passengers and baggage monitoring, electricity consumption control in the home, and alarm systems for intelligent buildings.

⁹ Powyższe studium przypadku zaczerpnięto ze strony internetowej: <http://www.ericpol.pl/case-studies/outsourcing/>.

¹⁰ REC to międzynarodowa firma z lokalnymi biurami sprzedaży w Europie i Ameryce Północnej, wspieranymi przez zespoły inżynierów pracujących w Polsce, Słowacji i Chorwacji. Dane do studium przypadku zaczerpnięto ze strony internetowej: <http://www.rec-global.pl/what-we-do/embedded-systems/>

⁹ The above case study is cited from the website: <http://www.ericpol.pl/case-studies/outsourcing/>.

¹⁰ REC is an international firm with local sales offices in Europe and North America, supported by teams of engineers working in Poland, Slovakia and Croatia. The case study data is cited from the website: <http://www.rec-global.pl/what-we-do/embedded-systems/>

projekty w zakresie zaawansowanych systemów bezpieczeństwa w pojazdach, monitoringu osób i bagażu, kontroli poboru energii elektrycznej w domach oraz systemy alarmowe dla budynków inteligentnych.

Do innych przykładów rozwiązań informatycznych realizowanych przez centra zlokalizowane w Polsce można zaliczyć m.in. system zarządzania zamówieniami w zakresie instrumentów pochodnych (*Order Management System for Equity Derivatives*) zbudowany dla jednego z dziesięciu największych banków inwestycyjnych przez Luxoft.¹¹ Ciekawym przykładem zaawansowanej działalności jest rozwój oprogramowania dla produktów dedykowanych do zarządzania ryzykiem na rynkach finansowych (*Risk Management*), którym zajmuje się jeden z działów w centrum usług Thomson Reuters.

Jednym z zaawansowanych procesów realizowanych w zakresie usług finansowych przez dużą grupę centrów jest monitoring przeciwdziałania praniu pieniędzy.¹² Jest to jeden z najszybciej rozwijających się procesów w Citi Service Center Poland.¹³ W polskim centrum Citi działa jedno z trzech światowych zespołów zajmujących się monitorowaniem wewnętrznych transakcji. Skupiając ponad 500 pracowników, zespół obsługuje 47 krajów europejskich, azjatyckich i afrykańskich.

Polska jest również istotnym miejscem obsługi operacji powierniczych: od usług w zakresie wyceny aktywów funduszy inwestycyjnych, w tym funduszy wysokiego ryzyka m.in. hedgingowych (realizowanych

Other examples of IT solutions implemented by Poland-based centers include the Order Management System for Equity Derivatives, built for one of ten largest investment banks by Luxoft.¹¹ An interesting case of advanced activity is software development for products dedicated for risk management in financial markets, performed by one of the branches at the Thomson Reuters service center.

One of the advanced processes carried out in the area of financial services by a large group of centers is AML monitoring.¹² It is one of the fastest growing processes at Citi Service Center Poland.¹³ The Polish Citi has one of the world's three teams involved in the monitoring of internal transactions. With more than 500 employees, the team supports 47 European, Asian and African countries.

Poland is also an important location for trust service operations, from services in the valuation of investment fund assets, including high risk funds such as hedge funds (realized e.g. in the BNY Mellon center), securities and exchange-traded derivatives (such as State Street), through reconciliation (comparison of positions and explaining discrepancies between the accounts and records of funds registered in the books of the depositary, such as Citi Service Center Poland). Most centers in Poland offer comprehensive support for all accounting sub-processes, including the calculation of fund net asset valuation (NAV).

Poland operates centers responsible for processes implemented in Western European and North

¹¹ Raport ABSL „Usługi biznesowe dla sektora finansowego” (*Business services for financial sector*), 2013.

¹² Opis procesów opracowano na podstawie: http://www.citibank.pl/csc_poland/homepage/polish/dzialalnosc.htm.

¹³ Citi Service Center funkcjonujące w Polsce świadczy usługi middle office i back office w zakresie m.in. monitoringu przeciwdziałania praniu pieniędzy, powiernictwa papierów wartościowych, wyceny jednostek funduszy i wsparcia zarządzania ryzykiem kredytowym. Drugim ważnym obszarem działania są procesy technologiczne realizowane m.in., za pomocą usług middleware, czyli administracja dostępami na serwerach i bazach, kontrola technologiczna i bezpieczeństwo informacji oraz wsparcie użytkowników.

¹¹ Cf. ABSL Report “Business Services for Financial Sector”, 2013.

¹² The process description was prepared based on: http://www.citibank.pl/csc_poland/homepage/polish/dzialalnosc.htm

¹³ The Citi Center of Excellence operating in Poland provides middle office and back office services in areas such as AML monitoring, trust funds, fund asset valuation and credit risk management. Another important area of operation covers the technological processes implemented e.g. by means of middleware, that is, access administration to servers and databases, technological control and data safety, as well as user support.



opportunity
is here

Citi Service Center Poland

We focused on complex functions for multiple business lines across operations and technology.

Our main functions include:

- Securities Funds Services
- Anti-Money Laundering
- Technology (Global Data Center, Global Voice, Architecture, Wintel, Application support)
- Treasury and Trade Solutions
- Securities & Private Bank
- Global ID Administration Center
- Global Consumer Group

Citi Service Center (CSC) is part of a global network of service centers providing high quality services to Citigroup businesses around the world.

Citi Service Center Poland was founded in 2005, and it currently employs over 2,000 highly qualified staff in three locations: **Warsaw, Olsztyn** and **Łódź**. CSC Poland cooperates with other Citi entities from all over the world.

Currently we provide services to over **60 countries in Europe, Asia, Africa, both Americas and Australia**. Our employees use over 24 languages every day. Working in our organization involves working on international projects, in dynamic environment as part of a global leader in financial services.

np. w centrum BNY Mellon), papierów wartościowych i giełdowych instrumentów pochodnych (*derivatives*, np. *State Street*), przez uzgadnianie (porównywanie pozycji i wyjaśnianie niezgodności pomiędzy księgami rachunkowymi funduszy a zapisami w księgach rejestrowych depozytariusza, np. Citi Service Center Poland). Większość centrów oferuje w Polsce całościową obsługę wszystkich podprocesów z zakresu rachunkowości, włączając wycenę kalkulację aktywów netto funduszy (NAV).

W Polsce funkcjonują centra, które odpowiadają procesom realizowanym w zachodnioeuropejskich i amerykańskich centralach. Na przykład osoby zatrudnione w polskim oddziale Euroclear Bank wykonują dokładnie te same operacje, które są prowadzone w Brukseli, a operacje te są stopniowo przenoszone do Polski. Bank funkcjonuje obecnie na zasadzie tzw. podwójnego biura, co oznacza, że jedna z placówek może przejąć obowiązki drugiej. Obecnie polskie centrum zajmuje się nowymi emisjami, pozycjonując się jako one-stop shop w tym zakresie. Portal Euroclear ułatwia podejmowanie nowych emisji i zarządzanie nimi oraz różne usługi posprzedażowe. Dedykowane wsparcie operacyjne ułatwia bezproblemową dystrybucję typu DVP (*delivery versus payment*; polega na zagwarantowaniu równoczesnego przekazania papierów wartościowych i gotówki). Euroclear Bank oferuje również obsługę funduszy hedgingowych. W ramach platformy FundSettle funkcjonują różne usługi: od raportowania po zautomatyzowane rozwiązania back office i przetwarzanie zleceń.

Centra usług zlokalizowane w Polsce realizują procesy, które wykazują coraz większą złożoność i w coraz większym stopniu są oparte na specjalistycznej wiedzy. Na przykład centrum szwajcarskiego Credit Suisse posiada zespół funkcjonujący w ramach grupy Strategii Ilościowych (*Quantitative Strategies*), tworzący najnowocześniejsze modele cenowe, handlowe

American headquarters. For example, employees of the Polish branch of Euroclear Bank perform exactly the same operations that are conducted in Brussels and these are being gradually moved to Poland. The bank currently operates on the principle of the so-called dual agency, which means that one of the offices can take over the other's operations. Currently, the Polish center is involved with new issues, positioning itself as a one-stop shop in this area. The Euroclear website facilitates purchasing new assets and managing a variety of after-sales services. Dedicated operational support simplifies smooth distribution of DVP (Delivery Versus Payment) to ensure the simultaneous transfer of securities and cash. Euroclear Bank also offers support for hedge funds. The platform FundSettle includes various services, from reporting to automated back office solutions, to processing orders.

Service centers located in Poland implement processes that are becoming more complex and are increasingly based on specialized knowledge. For example, the center of the Swiss Credit Suisse has a team operating within the Quantitative Strategies group, creating cutting-edge pricing, trading and risk management models for fixed income instruments in investment banking. The team develops, implements and applies models and analytical tools for market analysis and risk diagnostics, including hedge funds and portfolio management.

Another example of advanced processes in wider financial services is the transformational projects carried out by Capgemini Poland. In recent years something that has become very obvious is the need to find savings in connection with the increasing demands of the market and increased price competition. In response to such growing challenges, Capgemini has expanded its range of advisory services to include FAO (Finance and Accounting Outsourcing). For several years the company has been actively involved in and also leading projects for clients in the field of:

i zarządzania ryzykiem w przypadku instrumentów o stałym dochodzie w ramach bankowości inwestycyjnej. Zespół ten rozwija, implementuje i wykorzystuje modele i narzędzia analityczne do analizy rynkowej i diagnostyki ryzyka, m.in. dla funduszy hedgingowych czy zarządzania portfelem.

Innym z zaawansowanych procesów w zakresie szeroko rozumianych usług finansowych są realizowane przez Capgemini Polska projekty transformacyjne. W ostatnich latach obserwuje się potrzebę szukania oszczędności wobec zwiększających się wymagań rynku i wzmożonej konkurencji cenowej. Capgemini w odpowiedzi na wrastające wyzwania poszerzyło swoją ofertę o usługi doradcze w zakresie tak zwanego FAO (outsourcingu finansów i księgowości). Firma od kilku lat aktywnie angażuje się i prowadzi projekty dla klientów w zakresie modelowania działów wspierających, standaryzacji procesów księgowych, wprowadzania technologii i systemów zwiększających jakość i wydajność pracy. Opracowuje również polityki wewnętrzne firm, które optymalizują modele zarządcze i komunikacyjne między różnymi działami organizacji. Capgemini Polska przeprowadza projekty przenoszenia biznesu między krajami jak również wspomaga inne firmy w tym obszarze. Wzrost zainteresowania usługami doradczymi jest znaczący. Są one oceniane jako prawdziwa wartość dodana, przynosząca wymierne zyski.

Do innych zaawansowanych usług świadczonych przez Capgemini Polska zaliczyć można controlling. Capgemini proponuje swoim klientom gotowe rozwiązania, które obejmują sprawdzone zestawy ujmowania i kontroli biznesu i zapewniają szybkie wyjaśnienie odchyleń między wynikami zrealizowanymi a przewidywanymi. Oferowane rozwiązania zawierają praktyki kontroli wewnętrznych obejmujące całość księgowości oraz szczegółowe opracowania dotyczące poszczególnych jej działów.

Capgemini Polska przeprowadza projekty przenoszenia biznesu między krajami, jak również wspomaga inne firmy w tym obszarze.

Capgemini Poland carries out business transition projects between countries in addition to supporting other companies in such projects.

modeling supporting departments; standardization of accounting processes; introduction of the latest technology and systems to enhance work quality and productivity. Capgemini is also involved in developing the internal policies of companies so as to optimize management and communication models between the different departments of the organization concerned. Capgemini Poland carries out business transition projects between countries in addition to supporting other companies in such projects. There is a significant increase in the amount of interest shown in consulting services. They are rated as a true added value, bringing tangible benefits.

Controlling can be included within the package of other advanced services provided by Capgemini Poland. Capgemini offers its clients turnkey solutions which include proven sets of accounting for and control of the business, and provide a rapid-response explanation of deviations between results realized and results expected. The solutions offered include internal control practices covering the complete range of accounting processes, and thorough analyses of each of the accounting detailed fields.

Obsługę akredytyw (*letter of credit services*) dla Commerzbanku i klientów zewnętrznych oferuje CERI International.¹⁴ Polska jest dla CERI International rynkiem strategicznym, gdyż firm chce skupić się na nowych rynkach o dużej dynamice eksportu, na których przybiera akredytyw. Utworzenie centrum w Łodzi jest częścią projektu rozwijania handlu, realizowanego w Commerzbanku, oraz jednym z największych projektów inwestycyjnych banku na przestrzeni wielu lat. Obsługa akredytyw wydanych w różnych krajach świata jest trudnym obszarem operacyjnym, gdyż wymaga dużej wiedzy. Akredytywy wystawione w różnych krajach mogą być całkiem odmienne. Ponadto akredytywy wymagają wielu certyfikatów, które również różnią się w zależności od kraju pochodzenia. Różne są wreszcie sposoby zapłaty za akredytywy.

Polskie centrum Infosys oferuje pełny zakres (*end-to-end*) usług wewnętrznego audytu (testowanie, implementacja, projektowanie, dokumentacja) spełniających wymagania ustawy Sarbanesa-Oxley'a (SOX) oraz badanie zgodności z Międzynarodowymi Standardami Sprawozdawczości Finansowej. Zaawansowaną usługą oferowaną przez Infosys jest też konsolidacja sprawozdań finansowych dla giełdowych globalnych korporacji.

Duża grupa polskich centrów oferuje innowacyjne usługi analizy danych (w tym analiz biznesowych). Przykładem jest tu McKinsey Knowledge Centre we Wrocławiu. To Centrum Wiedzy świadczy zaawansowane usługi w zakresie marketingu, analiz rynkowych oraz benchmarkingu usługi na rzecz zewnętrznych konsultantów i ekspertów przede wszystkim w Europie, ale też na innych kontynentach. McKinsey posiada analityków wyspecjalizowanych w różnych obszarach gospodarki: np. przemysł farmaceutyczny i ochrona zdrowia, telekomunikacja, transport i logistyka, bankowość, motoryzacja, działalność operacyjna, dobra

Letters of credit services management for Commerzbank and external customers are offered by CERI International.¹⁴ Poland is a strategic market for CERI International, as many companies would like to focus on new markets with high growth in exports, where the number of letters of credit is rising. The creation of the center in Łódź is part of a project for the development of trade, carried out by Commerzbank, and one of the largest investment projects of this bank in many years. Support for letters of credit issued in different countries of the world is a difficult area of operation, as it requires a great deal of knowledge. Letters of credit issued in different countries may be quite diverse. In addition, they require multiple certifications, which also vary depending on the country of origin. Finally, there are varieties of ways to pay for letters of credit.

The Infosys center in Poland offers end-to-end services, internal audit services (testing, implementation, design, documentation) that meet the Sarbanes-Oxley (SOX) requirements, and those for the examination of compliance with International Financial Reporting Standards. An advanced service offered by Infosys is also the consolidation of financial statements of listed global corporations.

A large group of Polish centers offers innovative services in data analysis (including business analysis). One example is the McKinsey Knowledge Centre in Wrocław. This knowledge center provides advanced marketing services, market analyses and benchmarking services to external consultants and experts, mainly in Europe but also in other continents. McKinsey employs analysts specializing in various areas of the economy, for example: the pharmaceutical industry and health care, telecommunications, transport and logistics, banking, automotive, business operation and consumer goods. McKinsey Knowledge Centre provides support for in-depth analysis, conducted on large amounts of

¹⁴ Opracowano w oparciu o stronę internetową: http://www.ceri.pl/obsługa_akredytyw_w_ceri_international.

¹⁴ Prepared on the basis of the website: http://www.ceri.pl/obsługa_akredytyw_w_ceri_international



Duża grupa centrów w Polsce oferuje innowacyjne usługi analizy danych (w tym analiz biznesowych).

A large group of centers in Poland offers innovative services in data analysis (including business analysis).

konsumpcyjne. Centrum Wiedzy McKinsey dostarcza wsparcia w zakresie pogłębionej analizy, prowadzonej na dużej liczbie danych w oparciu o zaawansowane modelowanie statystyczne, m.in.: popytu, elastyczności cenowej czy segmentacji rynku. Dokonywane są również optymalizacje kampanii marketingowych i analizy koszyka dóbr i usług nabywanych na rynku. Centrum podejmuje złożone problemy w zakresie marketingu, posiada również kompetencje w zakresie menedżerskiego spojrzenia na techniki statystyczne i modelowanie predykcyjne.

Zaawansowane usługi świadczone są również w obszarze back office. Przykładem mogą być usługi prawne (*legal services*), które oferuje z Polski dział wsparcia prawnego i zgodności z przepisami Credit Suisse. Wykonywane procesy obejmują wspieranie przygotowywania umów i materiałów due diligence, a także

data based on advanced statistical modeling, including: demand, price elasticity and market segmentation. Other processes carried out there include: optimization of marketing campaigns and analyses of the basket of goods and services purchased in the market. The Centre undertakes complex challenges in the field of marketing, and has the necessary managerial perspective capabilities relating to statistical techniques and predictive modeling.

zbieranie danych dotyczących jednostek, transakcji i papierów wartościowych. Credit Suisse oferuje tworzenie i recenzowanie dokumentacji prawniczej dotyczącej rynków kapitałowych oraz fuzji i przejęć m.in. porozumienia dotyczące poufności i porozumienia o współpracy (*engagement letters*). Centrum Credit Suisse rozwiązuje kwestie prawne związane z zarządzaniem i ochroną międzynarodowych przepływów danych o klientach, pracownikach i innych interesariuszach oraz zajmuje się negocjacją i renegotiacją umów outsourcingowych z klientami zewnętrznymi i wewnątrz grupy Credit Suisse. Pracownicy centrum odznaczają się znajomością uwarunkowań regulacyjnych w regionie EMEA wpływających na sektor bankowości inwestycyjnej, gdyż są kształceni przez menedżerów i doświadczonych prawników Credit Suisse w Londynie i Stanach Zjednoczonych i utrzymują z nimi ciągły kontakt.

W obszarze zarządzania zaopatrzeniem (*procurement*) usługi oferuje duża grupa centrów usług zlokalizowanych w Polsce. Jednym z nich jest Genpact, który dostarcza kompleksowe usługi generujące znaczne oszczędności, optymalizację pracy i kapitału oraz możliwość zwiększenia elastyczności klientów. Genpact stosuje unikalną metodologię Smart Enterprise Processes (SEP) w celu wdrożenia najlepszych praktyk z zakresu zaopatrzenia i sprzedaży w oparciu o m.in. metodę sześć sigma (*Six Sigma*), doświadczenia eksperckie pracowników oraz ostrożne i kompleksowe projektowanie i wdrażanie rozwiązań. Dzięki metodologii Smart Enterprise Processes klienci mogą zidentyfikować procesy i czynniki determinujące rozwój przedsiębiorstwa oraz naszkicować mapę potencjalnych zmian. W zakresie sprzedaży Genpact oferuje m.in. następujące procesy: wsparcie negocjacji, zawierania umów oraz decyzji sprzedażowych, przetwarzanie i analitykę danych o sprzedaży.

Advanced services are also provided for back office functions. Examples include legal services offered by the Polish legal support and compliance department of Credit Suisse. The processes include support for preparation of contracts and due diligence materials, and collection of data on units, transactions and securities. Credit Suisse offers creating and reviewing legal documents relating to capital markets, mergers and acquisitions, including confidentiality agreements and engagement letters. The Credit Suisse center addresses legal issues related to the management and protection of international data flows regarding customers, employees and other stakeholders involved in negotiating and renegotiating of outsourcing contracts with external clients as well as those within the Credit Suisse Group. The center employees possess the knowledge of the regulatory framework in the EMEA region affecting the investment banking sector, as they are trained by experienced Credit Suisse managers and lawyers in London and the United States with whom they maintain contact.

In the area of procurement management, services are offered by a large group of service centers located in Poland. They include Genpact, which provides comprehensive services that generate significant cost savings, optimize work and capital, as well as offer the ability to increase customer flexibility. Genpact uses a unique Smart Enterprise Processes (SEP) methodology to implement best practices in the area of supply and sale, in accordance with such methods as the Six Sigma, and based on the experience of expert staff; as well as careful and comprehensive design and implementation of solutions. The Smart Enterprise Processes enable customers to identify processes and factors that determine the development of their company and to map potential changes. In terms of sales, Genpact offers the following processes: negotiations support; agreements and sales decisions; and sales data processing and analytics.



KATOWICE

for a change

Katowice – for a change

Katowice: the central city of the Silesia Metropolis, with a population of 2 million, is a well-known economic, academic and cultural centre of Poland.

Katowice with its human, scientific and technical potential, is an ideal destination of efficiency-, market- and resource-seeking foreign investments.

Modern transport infrastructure

- 3 international airports in the range of 100 km
- crossing point of trans-European transportation routes
- the best developed road network, with direct access to two motorways (the A1 and the A4)

Qualified human potential

- almost 2 million inhabitants (in Silesia Metropolis)
- 29 universities
- 123,000 students
- more than 35,000 graduates a year



Katowice was awarded the title of "Newcomer city of the year" as the city that had contributed last year to the development of the business services sector in Poland.

"Already in 2006 Capgemini believed in the potential of the city and region and currently we hire 1,500 employees in Katowice, which makes us the biggest investor of this sector in the city."

**Marcin Nowak, Delivery Centre
Director at Capgemini Polska**



Attractive investment incentives

- real estate tax exemptions offered by Katowice City
- financial help from District Labour Office
- support in recruitment process and tailor made investment support
- Katowice Special Economic Zone (CIT tax exemptions)



High quality of life

- well-developed social infrastructure: international educational establishments, high-quality health care and sport & recreation facilities
- good place to live, 45% of the city cover green areas
- numerous international music festivals: Rawa Blues Festival, OFF Festival, Tauron Nowa Muzyka Festival

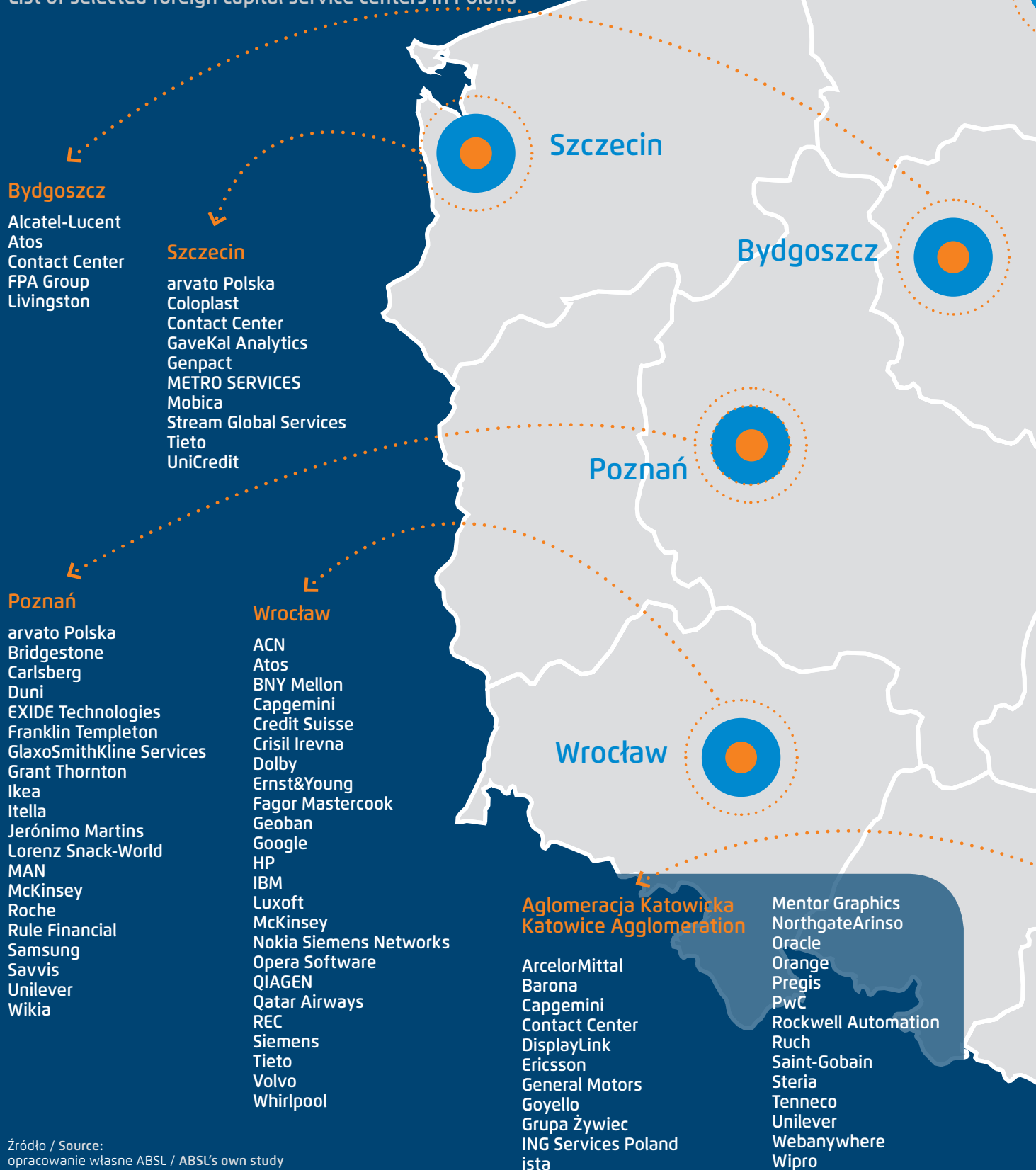
Strategic Investors Assistance Centre

Katowice City Hall
4 Warszawska Street
PL – 40-006 Katowice
T: +48 32 25 93 826
e-mail: pkis@katowice.eu

www.invest.katowice.eu

RYCINA 9 / FIGURE 9

Lista wybranych centrów usług z kapitałem zagranicznym w Polsce
List of selected foreign capital service centers in Poland



Źródło / Source:
opracowanie własne ABSL / ABSL's own study

Trójmiasto Tri-City

Acxiom
ADVA Optical Networking
Arla Foods
Atos
GE (Bank BPH)
Bayer
First Data
Geoban
Intel
Jeppesen
Lufthansa Systems
Metsä Group
Misys
OIE Support
PPG
Sony
Thomson Reuters
Transcom
Willis
WNS Global Services

Warszawa / Warsaw

Accenture
Acxiom
AVON
Bosch
Citi
Coca Cola
Contract Administration
Ericsson
GE
Goldman Sachs
HP (Applications Services Global Delivery)
Itella
Mellon Poland
Mercer
Mettler-Toledo
Mobica
MSD
Procter & Gamble
ProService AT
Royal Bank of Scotland (RBS)
Samsung
Schneider Electric
Teleperformance
UCMS Group
Xerox Business Services

Warszawa Warsaw

Łódź

Accenture
ACS
Asea Brown Boveri (ABB)
BMS
CERI International
Citi

Fujitsu
GE Power Controls
HP
Indesit
Infosys
Mobica

Nordea
Rule Financial
Samsung
Sii
SouthWestern
Takeda
Tate & Lyle

Aglomeracja Katowicka Katowice Agglomeration

Kraków

Kraków

Airline Accounting Centre
Alexander Mann Solutions
Amer Sports
Amway
Aon Hewitt
Asea Brown Boveri (ABB)
Brown Brothers Harriman
Capgemini
Capita
Cisco
Delphi Poland
EDF
Electrolux
EPAM Systems

Euroclear
Genpact
HCL Poland
Heineken
HSBC
IBM BTO
International Paper
Luxoft
Motorola Solutions
Nokia Siemens Networks
Philip Morris International
Sabre
Serco
Shell
State Street
UBS

1.6

Struktura branżowa firm obsługiwanych przez centra usług zlokalizowane w Polsce

Sectoral structure of firms served by business services centers located in Poland

W niniejszym podrozdziale, omówiono strukturę branżową wewnętrznych i zewnętrznych klientów centrów usług, które wzięły udział w tegorocznej ankiecie ABSL. Zaprezentowano również strukturę zatrudnienia zagranicznych centrów usług wspólnych w Polsce, w podziale na branże ich firm macierzystych. Profile działalności firm przypisano do podziału branżowego zaprezentowanego w Tabeli 2.

This subsection addresses the sectoral structure of internal and external clients of business services centers taking part in this year's ABSL survey. The employment distribution of shared services centers with foreign capital has also been presented, and is assigned according to the industry sector of their parent company. The firms' business activity profiles have been categorized according to the industry sector as presented in Table 2

TABELA 2 / TABLE 2

Podział branżowy firm obsługiwanych przez centra usług zlokalizowane w Polsce
 Sectoral structure of firms served by business services centers located in Poland

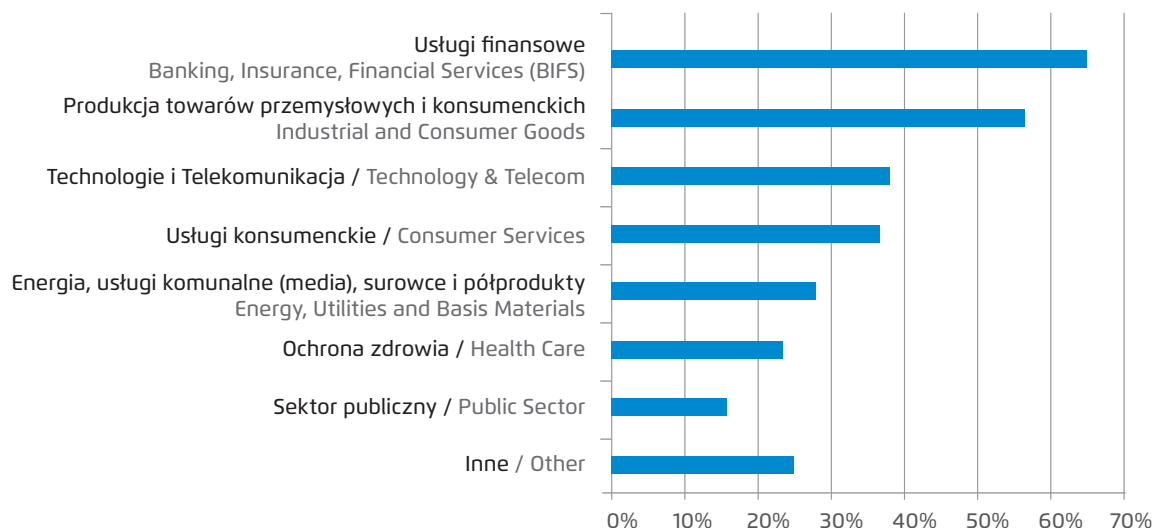
Branża / Branch	Przykładowe działalności gospodarcze / Examples of economic activities
Produkcja towarów przemysłowych i konsumenckich Industrial and Consumer Goods	produkcja sprzętu budowlanego, przemysł lotniczy i obronny, produkcja kontenerów i opakowań, produkcja sprzętu elektronicznego, przemysł motoryzacyjny, przemysł spożywczy, towary konsumenckie itd. / construction, aerospace & defense, containers & packaging, electronic equipment, automotive, food, personal goods etc.
Usługi konsumenckie Consumer Services	handel i dystrybucja, media i rozrywka, turystyka retail & distribution, media & entertainment, travel
Ochrona zdrowia / Health Care	w tym przemysł farmaceutyczny i biotechnologia / incl. pharma & biotechnology
Energia, usługi komunalne (media), surowce i półprodukty Energy, Utilities and Basis Materials	wydobycie i przetwórstwo ropy naftowej i gazu ziemnego; zaopatrywanie w energię elektryczną, gaz i wodę; przemysł chemiczny, przemysł drzewny i papierniczy, wydobycie i przetwórstwo surowców mineralnych, przetwórstwo metali / oil, gas; electricity, gas, water; chemicals, forestry & paper, mining, metals
Usługi finansowe/Banking, Insurance, Financial Services (BIFS)	Usługi bankowe, ubezpieczeniowe, inwestycyjne / banking, insurance, investments
Technologie i Telekomunikacja Technology & Telecom	oprogramowanie, hi-tech, telekomunikacja / software, hi-tech, telecom
Sektor publiczny / Public sector	government related services
Inne / Other	np. usługi konsultingowe / consulting services

Źródło / Source: opracowanie własne ABSL / ABSL's own study

Wyniki przeprowadzonej analizy wskazują, że badane centra usług w Polsce obsługują najczęściej podmioty z sektora finansowego (Rycina 10) – na ich rzecz pracowało prawie 2/3 centrów (65%). Kolejne miejsce zajmuje grupa firm zajmujących się produkcją towarów przemysłowych i konsumenckich (56% wskazań). Wśród sektorów rzadziej obsługiwanych, na dalszych pozycjach znalazły się: technologie i telekomunikacja (38%) oraz usługi konsumenckie (37%).

RYCINA 10 / FIGURE 10

Struktura branżowa firm (klienci zewnętrzni i wewnętrzni) obsługiwanych przez centra usług zlokalizowane w Polsce
Sectoral activity of firms (external and internal clients) served by business services centers located in Poland



Źródło / Source: opracowanie własne ABSL na podstawie wyników ankiety skierowanej do centrów usług (n=71)
ABSL's own study based on the results of a survey directed to service centers (n=71)

Na Rycinie 11 zaprezentowano strukturę zatrudnienia w centrach SSC, w podziale na branże firm macierzystych tych podmiotów. Zestawienie pokazuje, że to centra działające na rzecz przedsiębiorstw świadczących usługi finansowe (głównie instytucje bankowych) charakteryzują się największym udziałem w strukturze zatrudnienia analizowanych podmiotów (33%). Druga pod względem wielkości zatrudnienia branża są firmy macierzyste zajmujące się produkcją towarów przemysłowych i konsumenckich (32% ogółu zatrudnienia w analizowanych podmiotach).

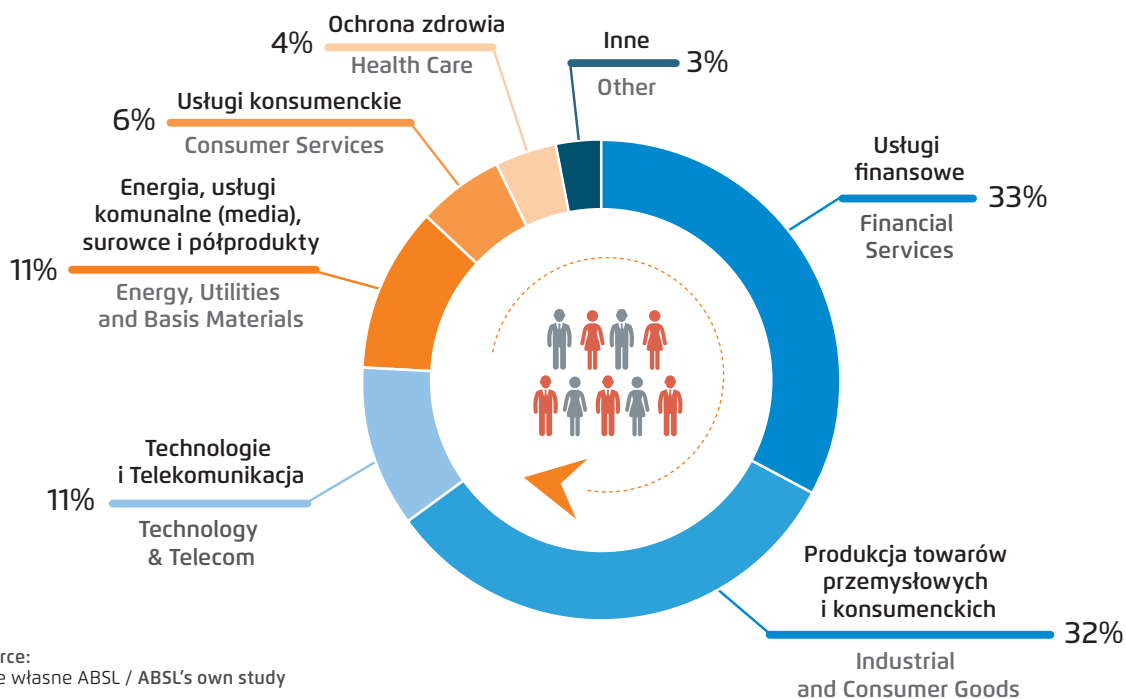
Figure 11 presents the employment distribution for shared services centers, according to the sectoral profile of the firms' parent companies. This chart indicates that it is the centers serving the financial services sector (mainly bank institutions) that are characterized by the greatest share in employment of firms analyzed (33%). The second largest sector of employment comprises parent companies producing industrial and consumer goods (32% of total employment among analyzed firms).

CHARAKTERYSTYKA SEKTORA NOWOCZESNYCH USŁUG BIZNESOWYCH W POLSCE DESCRIPTION OF THE BUSINESS SERVICES SECTOR IN POLAND



RYCINA 11 / FIGURE 11

Struktura zatrudnienia w centrach usług wspólnych (SSC) w Polsce, w podziale na branże ich firm macierzystych (2013)
Employment in shared services centers (SSC) in Poland, according to the sectoral profile of their parent companies (2013)



Źródło / Source:
opracowanie własne ABSL / ABSL's own study

1.7

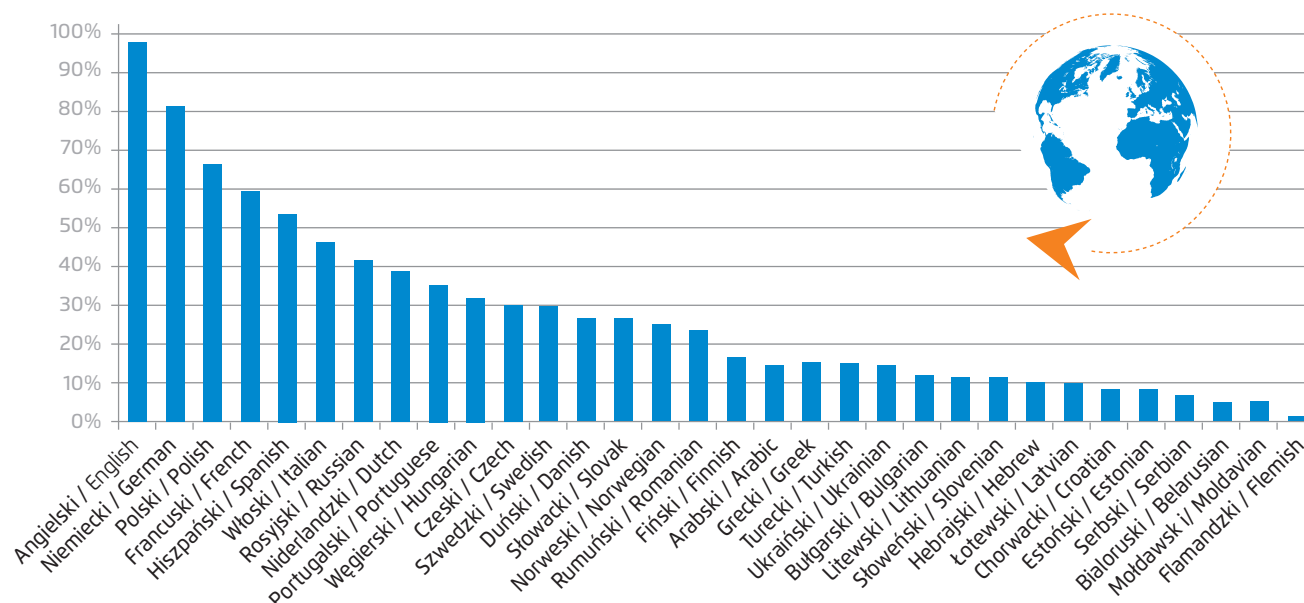
Języki, w których centra świadczą usługi Foreign languages used to provide services

Wyniki analizy wskazują, że usługi wykonywane w centrach w Polsce świadczone są w 34 językach. Językiem, w którym najczęściej obsługuje się klientów jest angielski. Prawie wszyscy przedstawiciele centrów (98%) zadeklarowali jego użycie podczas wykonywania usług. Na kolejnym miejscu znalazł się język niemiecki, który wykorzystuje się w 79% badanych podmiotów. Około 2/3 badanych centrów zadeklarowało wykonywanie usług w języku polskim. Generalnie, aż 9 języków jest wykorzystywanych w co najmniej 1/3 centrów (Rycina 12).

The results of this analysis indicate that Polish centers render services in 34 languages. The most commonly-used language to serve clients is English. Almost all center representatives (98%) stated the use of English in service provision. Second place was German, spoken in 79% of the surveyed firms. About two-thirds of surveyed centers stated they offered services in the Polish language. Overall, as many as 9 languages are spoken in at least one-third of the centers (Figure 12).

RYCINA 12 / FIGURE 12

Języki używane w zagranicznych centrach usług w 2013 roku
Languages spoken in service centers with foreign capital in 2013



Źródło / Source:
opracowanie własne ABSL na podstawie wyników ankiety skierowanej do centrów usług (n=66)
ABSL's own study based on the results of a survey directed to service centers (n=66)

Centrum usług zajmujące pierwszą pozycję pod względem liczby języków, w których świadczone są usługi – wykorzystuje ich aż 32. Dwadzieścia lub więcej języków jest używanych w sześciu z 66 analizowanych centrów. Należy dodać, że duża liczba używanych języków charakteryzuje głównie większe z centrów, świadczące szeroki zakres usług. Zdecydowanie mniej języków wykorzystywanych jest w większości wysoko wyspecjalizowanych centrów, głównie o profilu ITO lub R&D.

First place for the business service center which used the most languages to render services is held by a center that makes use of as many as 32 languages. Twenty or more languages are used in five of the 66 centers surveyed. It is worth adding that the larger centers tend to be characterized by a large number of languages spoken, and they offer a wide range of services. Most of the highly specialized centers, generally those with an ITO or R&D profile, use significantly fewer languages.



32

Centrum usług zajmujące pierwszą pozycję pod względem liczby języków, w których świadczone są usługi – wykorzystuje ich aż 32.

First place for the services center which used the most languages to render services is held by a center that makes use of as many as 32 languages.

Respondenci zostali również poproszeni o podanie języków, których znajomość u pracowników jest obecnie najbardziej pożądana w reprezentowanych przez nich centrach usług (poza j. angielskim). Zdecydowanie najwięcej wskazań dotyczyło języka niemieckiego, który wymieniło prawie $\frac{3}{4}$ przedstawicieli centrów. Niecała połowa badanych wskazała język francuski. Na trzecim miejscu znalazły się ex aequo język włoski i polski (po 17% wskazań).

Respondents were also asked to supply the language (other than English) that is in highest demand for their employees to speak in the business service centers that they represented. German was indicated as the language in greatest demand by far, being the response of nearly three-quarters of center representatives. Almost half of those surveyed indicated the French language. In tie for third place were Italian and Polish (each with 17% of responses).

1.8

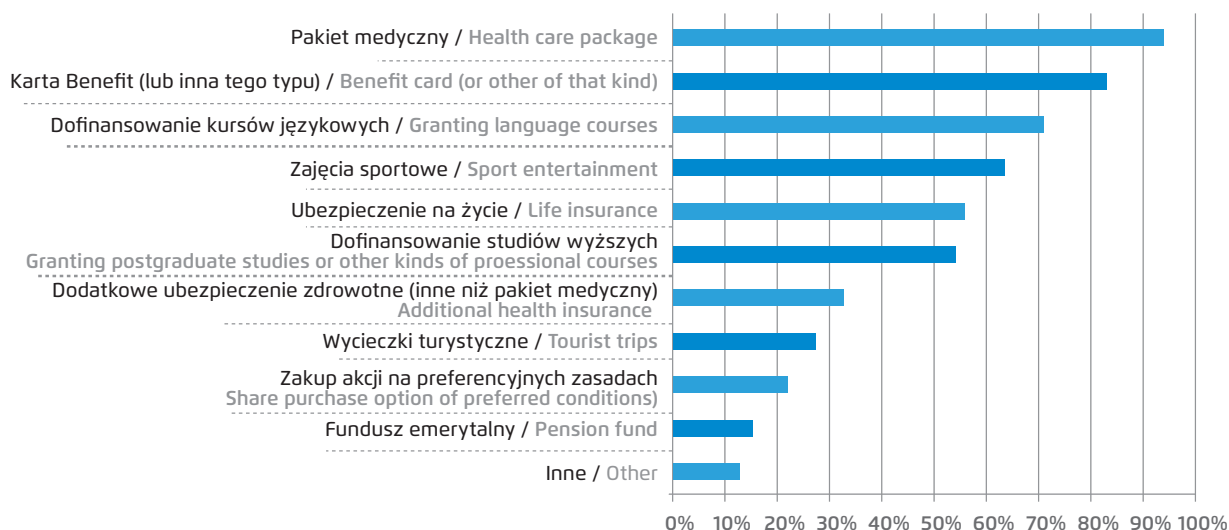
Świadczenia pozapłatcowe oferowane przez centra usług Benefits and perks offered by service centers

Przeprowadzona analiza wykazała, że prawie wszystkie badane centra oferują swoim pracownikom dodatki pozapłatcowe. W większości z nich funkcjonuje po kilka dodatków (zazwyczaj 4 do 5) do wyboru przez pracowników. W centrach deklarujących możliwość skorzystania z przywilejów pozapłatcowych najczęściej oferowanym dodatkiem jest pakiet medyczny (94% analizowanych podmiotów – Rycina 13). W 81% centrów pracownicy mogą skorzystać z kart rabatowych typu Benefit, a w 70% z dofinansowania kursów językowych. Należy podkreślić, że możliwość skorzystania z niektórych przywilejów pozapłatcowych jest czasami uzależniona od stanowisk zajmowanych przez pracowników.

The survey conducted indicates that almost all centers surveyed offer their employees additional benefits and perks. Most centers have a policy of offering their employees several benefits or perks of their choice (usually 4 or 5). Of those centers that indicate they offer additional benefits and perks, the most common benefit is a health care package (94% of the surveyed firms – Figure 13). In 81% of centers, employees may use discount cards such as Benefit, and 70% of centers finance foreign language courses. It should be stressed that the opportunity to take advantage of various benefits and perks depends on the position held by the employee.

RYCINA 13 / FIGURE 13

Świadczenia pozapłatcowe oferowane przez centra usług w 2013 roku / Benefits and perks offered by services centers in 2013



Źródło / Source:
opracowanie własne ABSL na podstawie wyników ankiety skierowanej do centrów usług (n=64)
ABSL's own study based on the results of a survey directed to service centers (n=64)

A nighttime photograph of a city skyline, likely New York City, with numerous skyscrapers illuminated. A dotted line graphic starts from a small white circle on the left, curves around the text, and ends with an arrow pointing towards the right. An orange circle is also part of this graphic, located below the text.

Knowledge of English is a basic requirement for any candidate wishing to work in business service centers and very often the employer also expects fluency in an additional foreign language.

Rynek pracy

Labor Market

Rozdział
Chapter

2

2.1

Znajomość języków obcych Command of Foreign Languages

Podstawowym wymaganiem stawianym przed kandydatami, którzy chcą pracować w centrach nowoczesnych usług biznesowych, jest znajomość języków obcych. Znajomość języka angielskiego jest wymaganiem podstawowym, niezależnie od stanowiska, zaś bardzo często pracodawca oczekuje również tego, że pracownik będzie biegle władał drugim językiem.

Języki popularne

Znajomość języków obcych w Polsce systematycznie rośnie, co bardzo dobrze ilustrują wyniki badań prowadzonych m.in. w ramach projektu Bilans Kapitału Ludzkiego (BKL). Jedną z grup charakteryzujących się najlepszą znajomością języków obcych są studenci: ponad 90% z nich deklaruje znajomość języka angielskiego (BKL 2010). Drugi pod względem popularności wśród młodych ludzi jest język niemiecki, którego znajomość deklaruje nieco ponad 43% respondentów. Procentowy wskaźnik znajomości sześciu najpopularniejszych języków przedstawia Rycina 14. Na Rycinie 15 przedstawiono natomiast regionalne zróżnicowanie znajomości języków obcych wśród studentów.

Foreign language skills are a prerequisite for any candidate wishing to work in business services centers. Knowledge of English is a basic requirement, regardless of position, and very often the employer also expects the employee to be fluent in an additional foreign language.

Popular languages

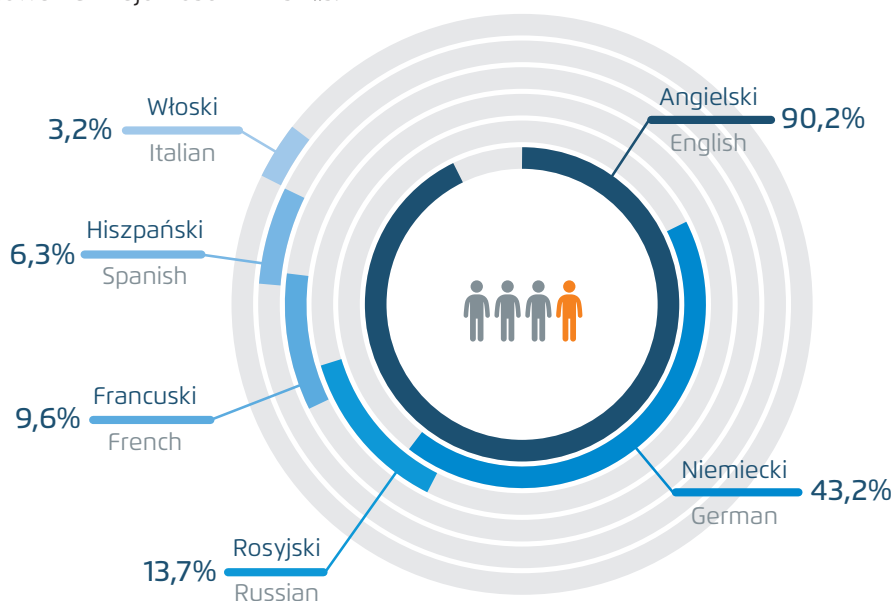
Knowledge of foreign languages in Poland is growing systematically as can be well seen from the results of studies, e.g. those carried out as part of the project, Study of Human Capital in Poland (BLK). University-level students make up one group showing an optimum command of foreign languages: over 90% of them claim knowledge of the English language (BKL 2010). The second most popular language among young people is German, as indicated by just over 43% of the respondents. The percentage rates relating to the six most popular languages are shown in Figure 14. Figure 15 shows the regional differences in students' language skills.

RYCINA 14 / FIGURE 14

Procent studentów deklarujących znajomość języka angielskiego, niemieckiego, rosyjskiego, francuskiego, hiszpańskiego i włoskiego.

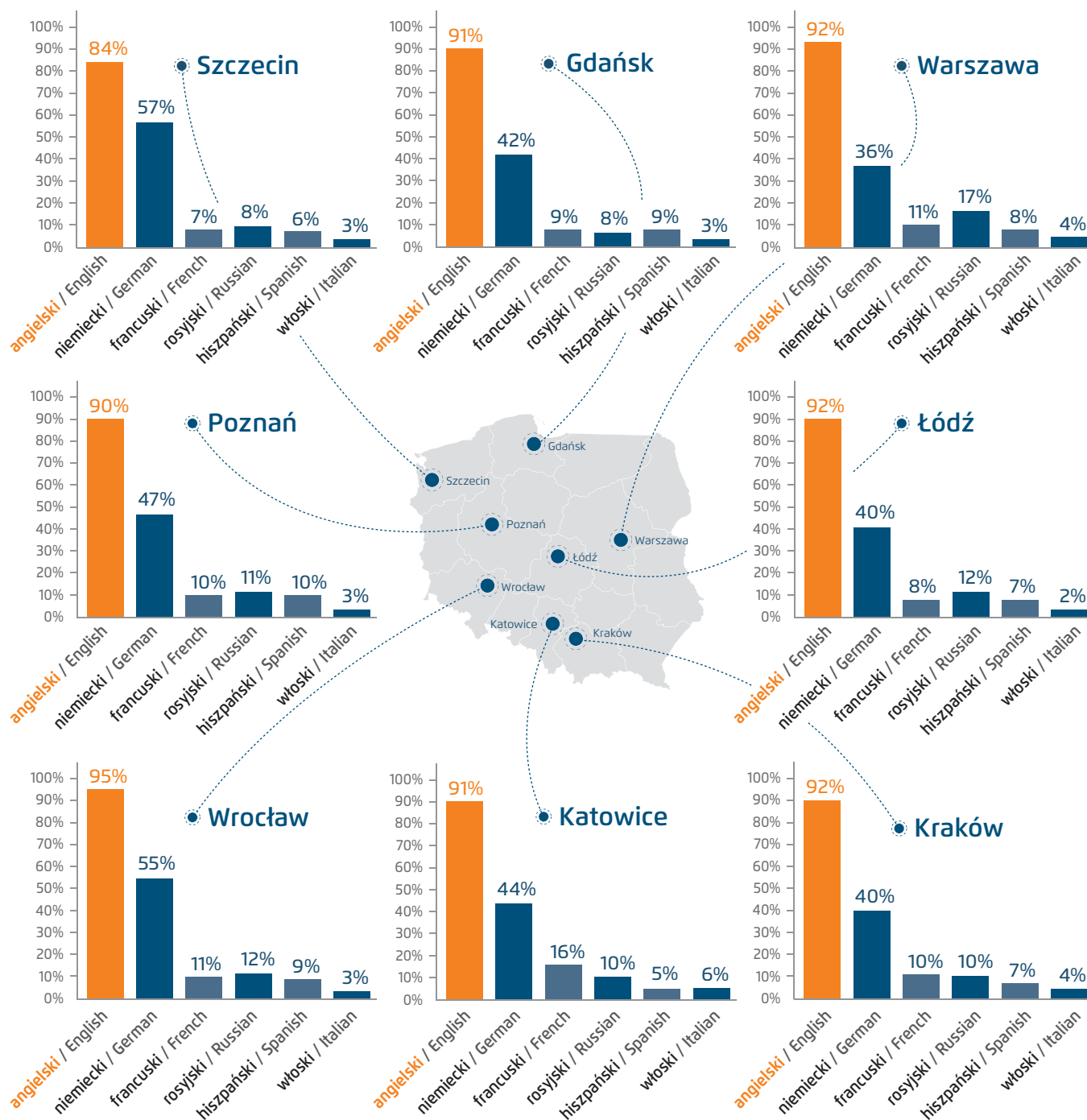
The percentage of students who declare knowledge of English, German, Russian, French, Spanish and Italian

Źródło / Source: Bilans Kapitału Ludzkiego (2010).
Study of Human Capital in Poland (2010)



RYCINA 15 / FIGURE 15

Deklarowana znajomość języków obcych wśród studentów w wybranych miastach Polski
The declared command of foreign languages among students in chosen Polish cities



Źródło / Source:
opracowanie własne na podstawie Bilans Kapitału Ludzkiego 2010, n = 33 172
own analysis based on the Study of Human Capital in Poland 2010, n = 33,172

Języki niszowe

W Polsce widoczny jest stały wzrost zainteresowania nauką mniej popularnych języków. Znajduje to odzwierciedlenie we wzroście liczby studentów na takich kierunkach, jak filologia węgierska czy rumuńska, a także w tworzeniu kursów tych języków w prywatnych szkołach. Zauważyć można również pewną regionalną specjalizację, jeśli chodzi o filologię. Najwięcej osób studiuje Niderlandystykę i Germanistykę we Wrocławiu a Skandynawistykę w Gdańsku. Najwięcej studentów Sławistyki jest w Krakowie, ci którzy chcą poznawać języki dalekowschodnie, takie jak wietnamski czy tajski zazwyczaj wybierają Poznań, natomiast Warszawa przyciąga osoby, które chcą uczyć się języka węgierskiego, arabskiego lub tureckiego.

Dodatkowo znajomość języków obcych w praktyce studenci mogą sprawdzić podczas wyjazdów stypendialnych w ramach cieszącego się niesłabnącą popularnością Erasmus.

Jeśli chodzi o program Erasmus, liczba studentów wyjeżdżających co roku na zagraniczne stypendia rośnie nieprzerwanie od roku 1998, a w roku akademickim 2010/2011 przekroczyła 14 tys. osób. Polska jest też coraz bardziej atrakcyjnym miejscem dla studentów z zagranicy. Pomiędzy rokiem akademickim 2009/2010 a 2010/2011 liczba studentów, którzy zdecydowali się spędzić semestr studiów w Polsce wzrosła o 24%. Zmiany w liczbie osób wyjeżdżających i przyjeżdżających zostały przedstawione na Rycinie 16.

Niche languages

Poland is experiencing a steady growth of interest in learning less popular foreign languages. This is reflected in the increasing number of students of for example Hungarian or Romanian studies, as well as in the organization of courses in these languages by private schools. However when it comes to language studies, you also find a certain specialization according to region. In Wrocław the most popular are Dutch and German studies, and in Gdańsk Scandinavian. Kraków has the greatest number of students of Slavic Studies, and those who want to go in for Far Eastern languages, such as Vietnamese and Thai, usually choose Poznań, while Warsaw attracts those interested in Hungarian, Arabic or Turkish.

In addition, the ever popular Erasmus program offers scholarships, providing students with a chance to try out their knowledge of foreign languages in practice.

Where the Erasmus program is concerned, the number of students going abroad every year for scholarships has been growing steadily since 1998 to exceed 14,000 individuals in the academic year 2010/2011. Poland is also becoming more attractive for students from abroad. In the academic years from 2010 to 2011 the number of those who decided to spend a semester studying in Poland increased by 24%. Changes in the number of incoming and outgoing students are shown in Figure 16.

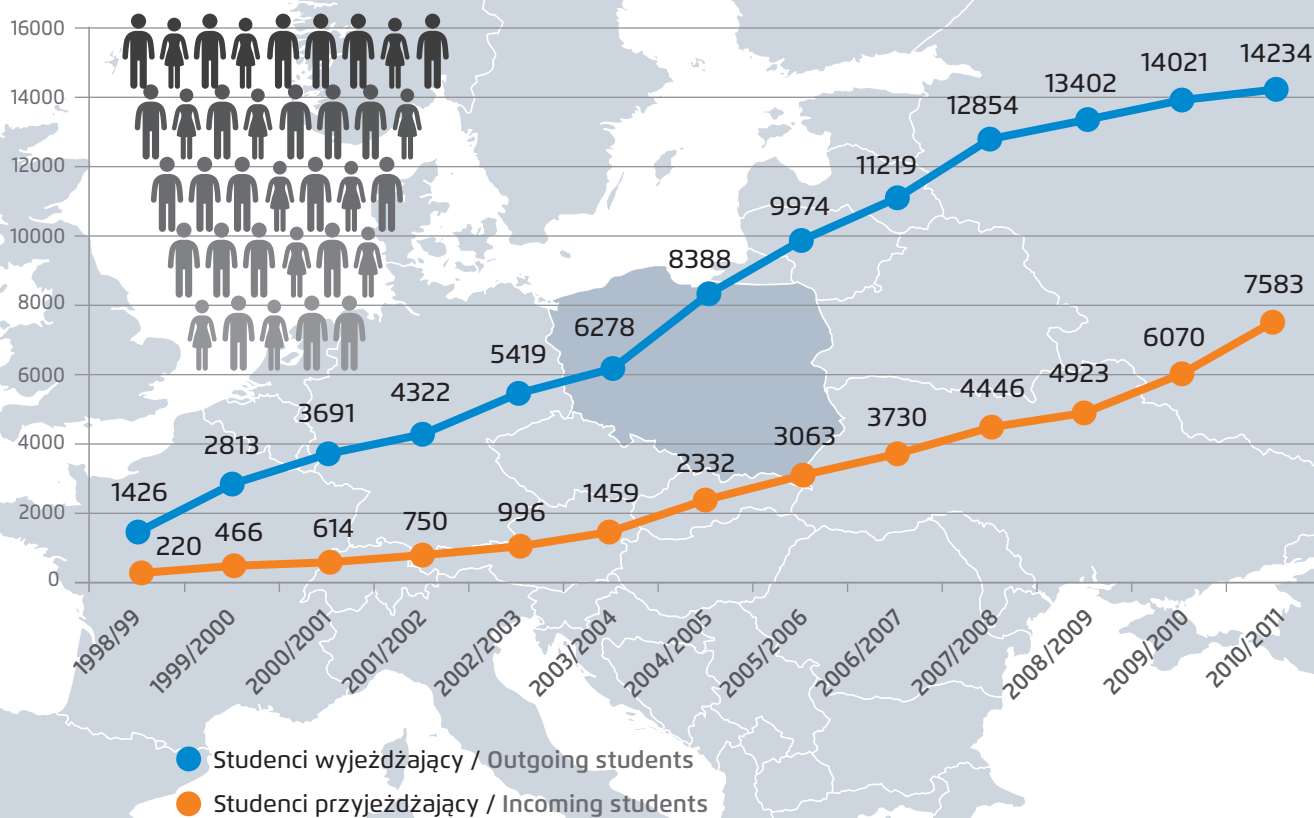
24%

Pomiędzy rokiem akademickim 2009/2010 a 2010/2011 liczba studentów, którzy zdecydowali się spędzić semestr studiów w Polsce wzrosła o 24%.

In the academic years from 2010 to 2011 the number of those who decided to spend a semester studying in Poland increased by 24%.

RYCINA 16 / FIGURE 16

Liczba osób wyjeżdżających i przyjeżdżających do Polski w ramach stypendium Erasmus
Number of outgoing and incoming Erasmus students in Poland



Źródło / Source: Fundacja Rozwoju Systemu Edukacji / Foundation for the Development of the Education System

Dzięki tego typu wymianom z jednej strony wzrasta liczba osób znających kulturę i zwyczaje krajów takich jak Norwegia, Finlandia czy Holandia, a z drugiej rośnie też liczba osób z zagranicy, które przynajmniej tymczasowo zamieszkują w Polsce. Studenci zagraniczni podczas wymiany często też szukają okazji do dorobienia w związku z tym stanowią bardzo dobrą pulę talentów do pracy na krótkotrwałych projektach, które wymagają biegłej znajomości języka obcego.

On the one hand, exchanges of this kind lead to a growing number of people familiar with the culture and customs of countries such as Norway, Finland and the Netherlands, while on the other hand there are an increasing number of people from abroad, who have at least temporarily resided in Poland. During the scholarship, the foreign students often look for opportunities to earn extra money, which means they constitute a very good talent pool to work on short-term projects that require proficiency in a foreign language.

2.2

Wynagrodzenia w sektorze nowoczesnych usług biznesowych

Salaries in the Business Services Sector

Rozwój sektora nowoczesnych usług biznesowych jest możliwy w dużym stopniu dzięki dostępowi do odpowiednio wykwalifikowanych pracowników.

Pracownicy sektora w większości są mobilni i gotowi do zmiany miejsca zamieszkania w celu rozwoju kariery albo zdobycia nowych umiejętności. Według ostatniego badania Hays Poland przeprowadzonego na osobach zatrudnionych w centrach usług, 84,6% ankietowanych zmieniłoby miejsce zamieszkania gdyby otrzymało atrakcyjną ofertę pracy, a 57,7% ma już taką zmianę za sobą.

Wszystkie te czynniki sprawiają, że wynagrodzenia w sektorze przedstawione w Tabeli 3. nie są już bezpośrednio związane z lokalizacją, ale zależą przede wszystkim od:

- Umiejętności wymaganych na danym stanowisku (np. znajomości konkretnych systemów księgowych);
- Wymaganego doświadczenia w pracy oraz stażu pracy w sektorze nowoczesnych usług biznesowych;
- Specyfiki procesu oraz wielkości zespołu, którym dany pracownik będzie zarządzał;
- Wymaganej znajomości języków obcych: jej poziomu, liczby znanych języków oraz tego jak popularny jest język (w przypadku języków rzadkich, takich jak np. języki skandynawskie lub holenderski oczekiwania finansowe mogą być nawet o 60% wyższe);
- Połączenia znajomości języków obcych z odpowiednimi umiejętnościami lub doświadczeniem (np. połączenie wiedzy o konkretnych systemach IT lub doświadczenia na stanowisku managerskim ze znajomością rzadkiego języka obcego;

Development of the business services sector is largely due to the availability of appropriately skilled workers. This sector's workers are on the whole mobile and ready to change their place of residence in order to develop a career or learn new skills. According to a recent study conducted by Hays Poland, based on respondents employed in service centers, 84.6% of these would change their place of residence if they received an attractive job offer, and 57.7% have already done so. All these factors mean that pay levels in the sector shown in Table 3 are no longer directly related to location, but depend primarily on:

- Skills required for a given position (e.g. the knowledge of specific accounting systems);
- Required work experience and seniority in the business services sector;
- Specifics of the process and the size of the team which will be managed by the employee;
- Required language skills: the level, the number of known languages and the popularity of the given language (in the case of rare languages such as the Scandinavian group or Dutch, financial expectations may command a 60% higher salary);
- Combination of foreign language skills with the right competencies or experience (e.g. the knowledge of specific IT systems or managerial experience combined with the knowledge of a rare foreign language);
- The availability of specific skills in the local market (e.g. the availability of graduates of a specific philology from a local university);



HAYS Recruiting experts
worldwide

POWERING YOUR BUSINESS WITH OUR EXPERTISE

Looking for the right recruitment partner to help you set up a Shared Service Centre in Central and Eastern Europe? Struggling to find the right calibre of individual for your existing operations?

With over 15 years' experience of the CEE market, we know only too well the ever increasing importance of the Business Services sector across the region and the difficulties organisations such as yours may be facing in recruiting the best talent. That's why we have a specialist Business Services division that can offer you a tailored service designed to fill all your industry specific roles, streamline your processes and provide you with a quick and cost-effective solution. Just as we've done for over 100 successful SSC/BPO clients in the region.

Our expertise helps you make informed decisions

Our global scale and in-depth local knowledge, the research methodology we use together with our extensive candidate networks all combine to help you achieve your hiring objectives. As our partner, you can also expect a number of added benefits, including market insight and benchmarking data from our specialism salary guides – enabling you to make informed decisions.

A bit more about us

Hays is a leading global professional recruiting group, the expert at placing qualified, professional and skilled people worldwide into permanent, temporary and interim positions. With almost 8,000 staff across 33 countries, last year we placed around 55,000 people into permanent jobs and around 182,000 into temporary assignments.

To discuss the talent pools in CEE and get advice on things that really matter please contact our expert:

Malgorzata Jasinska
CEE Corporate Accounts Director
M: +48 502 584 625
E: jasinska@hays.pl



hays.pl



- Dostępności konkretnych umiejętności na lokalnym rynku (np. dostępność absolwentów określonej filologii, która jest prowadzona na lokalnym uniwersytecie);
- Atrakcyjności i jakości życia w mieście (w przypadku lokalizacji uznawanych przez pracowników za mało atrakcyjne może być konieczne zaoferowanie wyższego wynagrodzenia, aby przyciągnąć pracowników z innych miast);
- Nasycenia rynku a także współpracy pomiędzy lokalnymi centrami;
- Marki i prestiżu pracodawcy – kandydaci są często gotowi zaakceptować niższe wynagrodzenie w zamian za możliwość zdobycia doświadczenia w znanej i prestiżowej organizacji;
- The attractiveness and quality of life in the given city (for locations recognized by employees as less attractive, it may be necessary to offer higher pay to attract those from other cities);
- Market saturation, as well as cooperation between local centers;
- Brand and prestige of the employer – candidates are often willing to accept lower pay in exchange for an opportunity to gain experience in a well-known and prestigious organization;



84,6%

tylu ankietowanych
zmieniłoby miejsce zamieszkania
gdyby otrzymało
atrakcyjną ofertę pracy

of these service centers employees
would change their place
of residence if they received
an attractive job offer

Ze względu na czynniki przedstawione powyżej wynagrodzenia mogą się też znacząco różnić od przedstawionych. Należy je traktować wyłącznie orientacyjnie i zawsze uwzględnić specyfikę danego stanowiska, dostępności określonych kompetencji na lokalnym rynku oraz profilu firmy. Dodatkowo ze względu na to, że stawki nie są przedstawione w walutach lokalnych należy zawsze uwzględnić kurs Euro według którego zostały przeliczone.

Due to the factors described above, the salary may also vary significantly from those shown. It should be considered only as an indicative, and the specificity of the position, the availability of certain competences in the local market, and the company's profile should always be considered. In addition, due to the fact that the rates are not represented in local currencies one should always consider the Euro exchange rate according to which they were calculated.

TABELA 3 / TABLE 3

Przeciętne miesięczne wynagrodzenia brutto w EUR w sektorze nowoczesnych usług biznesowych dla osób znających język angielski

Average gross salary in Euros in the business services for employees with English

	Czechy / Czech Republic			Węgry / Hungary			Polska / Poland		
GL	MIN	OPT	MAX	MIN	OPT	MAX	MIN	OPT	MAX
Junior Accountant (1 – 2 years of exp.)	720	860	1000	775	1025	1175	675	850	1150
Accountant (2 – 3 years of exp.)	920	1160	1400	925	1350	1875	950	1200	1375
Senior Accountant (3+ years of exp.)	1400	1700	2000	1025	1525	2025	1150	1475	1700
Team Leader (5 – 15 FTEs)	1800	2100	2400	1525	1875	2200	1675	2000	2475
Process Manager (up to 50 FTEs)	2400	3400	4400	2200	2875	3725	2725	3325	4050
AP / AR	MIN	OPT	MAX	MIN	OPT	MAX	MIN	OPT	MAX
Junior Associate (0 – 1 year of exp.)	720	820	920	675	950	1075	575	675	850
Associate (1 – 2 years of exp.)	800	900	1000	775	1025	1175	725	900	1100
Senior Associate (2+ years of exp.)	1000	1200	1400	1025	1175	1525	950	1150	1325
Team Leader (5 – 15 FTEs)	1600	1900	2200	1175	1350	1700	1575	1800	2225
Process Manager (up to 50 FTEs)	2000	2800	3600	2200	2700	3400	2250	2850	3800
Customer Service	MIN	OPT	MAX	MIN	OPT	MAX	MIN	OPT	MAX
Junior Specialist (no previous exp.)	650	785	920	675	850	1025	575	725	850
Specialist (1+ years of exp.)	720	860	1000	850	1125	1250	725	900	1000
Team Leader (5 – 15 FTEs)	1200	1600	2000	1350	1700	2025	1425	1750	1950
Process Manager (up to 50 FTEs)	2000	2600	3200	1875	2375	3050	2150	2850	3575

Exchange rates: 1 EUR = 4,21 PLN; 1 EUR = 293 HUF; 1 EUR = 25,92 CZK

	Czechy / Czech Republic			Węgry / Hungary			Polska / Poland		
IT / Technical Support	MIN	OPT	MAX	MIN	OPT	MAX	MIN	OPT	MAX
1st Line Support (0 - 1 year of exp.)	720	820	920	775	950	1125	675	850	1050
2nd Line Support	920	1060	1200	950	1175	1350	1050	1375	1800
Team Leader (5 – 15 FTEs)	1200	1500	1800	1525	1875	2200	1675	2000	2375
Process Manager (up to 50 FTEs)	2000	2800	3600	2025	2700	3400	2725	3100	3800
Procurement (Order Management)	MIN	OPT	MAX	MIN	OPT	MAX	MIN	OPT	MAX
Junior Specialist (0 – 1 year of exp.)	720	820	920	850	1000	1100	675	800	950
Specialist (1 – 3 years of exp.)	800	940	1080	1000	1200	1400	950	1100	1275
Senior Specialist (3+ years of exp.)	1200	1500	1800	1125	1350	1700	1200	1375	1625
Team Leader (5 – 15 FTEs)	1600	2000	2400	1350	1700	2025	1625	1900	2175
Process Manager (up to 50 FTEs)	2000	3400	4000	1700	2700	3400	2375	3100	3800
HR Processes	MIN	OPT	MAX	MIN	OPT	MAX	MIN	OPT	MAX
Junior Specialist (0 – 1 year of exp.)	720	860	1000	675	850	1025	675	750	900
Specialist (1 – 2 years of exp.)	800	960	1120	850	1075	1250	850	1000	1100
Senior Specialist (2+ years of exp.)	1000	1300	1600	1025	1175	1525	1050	1200	1425
Team Leader (5 – 15 FTEs)	1400	1900	2400	1525	1700	2025	1625	1900	2225
Process Manager (up to 50 FTEs)	2000	3000	4000	2025	2550	3400	2250	2975	3575

Exchange rates: 1 EUR = 4,21 PLN; 1 EUR = 293 HUF; 1 EUR = 25,92 CZK

Źródło / Source: Hays Poland



3
Rozdział
Chapter

Rynek
nieruchomości biurowych
Real Estate Market

3.1

Podaż i popyt na powierzchnię biurową oraz stawki czynszów najmu

Office space: supply, demand, and rental levels in Poland

Podaż

Polski rynek biurowy rozwija się bardzo dynamicznie; w ostatnim roku łączne zasoby nowoczesnej powierzchni biurowej w Polsce zwiększyły się o 10% i osiągnęły poziom 6,4 mln m², co czyni go największym rynkiem biurowym w Europie Środkowo-Wschodniej. Polska posiada duży potencjał dalszego rozwoju rynku biurowego, szczególnie porównując poziom nasycenia powierzchnią biurową do poziomu odnotowywanego na bardziej dojrzałych rynkach Europy Zachodniej. Polska oferuje duży wybór nowoczesnych powierzchni biurowych, rozmieszczonych w wielu lokalizacjach w całym kraju. Miasto stołeczne Warszawa posiada największy zasób biur (około 4 mln m²), kolejne 2,4 mln m² oferuje osiem rozwiniętych rynków biurowych poza Warszawą (Kraków, Wrocław, Trójmiasto, Katowice, Poznań, Łódź, Szczecin i Lublin). Na polskiej mapie biurowej pojawiają się też nowe lokalizacje. Zróżnicowana oferta stanowi solidny fundament dla rozwoju sektora nowoczesnych usług biznesowych.

Supply

The Polish office market is showing rapid development: modern office stock grew by 10% over the year, reaching a total of 6.4 million m² in Q1 2013, making it the largest office market in Central and Eastern Europe. There is still potential for further growth, especially when comparing Poland's office density rate per capita to those of the more mature Western European markets. Poland offers a wide range of office locations, scattered throughout the country. The capital city, Warsaw, has the largest office stock (4 million m²), followed by eight established regional office markets (2.4 million m²). Numerous new office locations are also emerging. This diversified offer is a sound foundation for modern business services operations to be set up in Poland.

Aktywność budowlana w Polsce utrzymuje się na wysokim poziomie i aktualnie w trakcie realizacji pozostaje około 1 mln m² nowej powierzchni biurowej, co potwierdza, że Polska jest jednym z najbardziej dynamicznie rozwijających się rynków w Europie.

Construction activity in Poland remains at a high level, with 1 million m² under construction at the end of Q1 2013, indicating that the country is one of the most dynamic markets in Europe.

RYCINA 17 / FIGURE 17

Rozwinięte oraz nowe lokalizacje biurowe dla firm z sektora usług
Established and new office locations in Poland for the business services sector



Źródło / Source: Jones Lang LaSalle, dane na koniec I kw. 2013 roku / as of Q1 2013



Firmy poszukujące powierzchni biurowych do wynajęcia powinny brać pod uwagę zarówno powierzchnie biurowe dostępne „od ręki” w istniejących budynkach (często używany jest w tym przypadku współczynnik powierzchni niewynajętej jako % dostępnej powierzchni biurowej w stosunku do całkowitej podaży) jak również powierzchnie dostępne w realizowanych obiektach. Dzięki temu potencjalni najemcy będą mieli pełen przegląd rynku.

Wysoka aktywność budowlana w Warszawie wpłynęła na wzrost współczynnika powierzchni niewynajętej w I kw. 2013 roku do 9,9%. Rekordowa nowa podaż zostanie dostarczona na rynek w 2013 roku. Później możemy spodziewać się lekkiego obniżenia wolumenu nowej podaży, szczególnie w dzielnicach poza Centrum, które, ze względu na niższe stawki czynszu, są odpowiednią lokalizacją dla firm z sektora nowoczesnych usług biznesowych.

Jeśli chodzi o największe rynki poza Warszawą, to aktualnie nie ma wspólnego obrazka dla tych miast, co można zauważyć na poniższym wykresie. W Krakowie występuje np. niedobór wolnej powierzchni biurowej

To get a full picture of the leasing market, companies looking to occupy office space should take into account the space currently vacant in existing buildings (also expressed as the “vacancy rate”, which is space currently vacant as a percentage of the total stock) in addition to available space in buildings under construction.

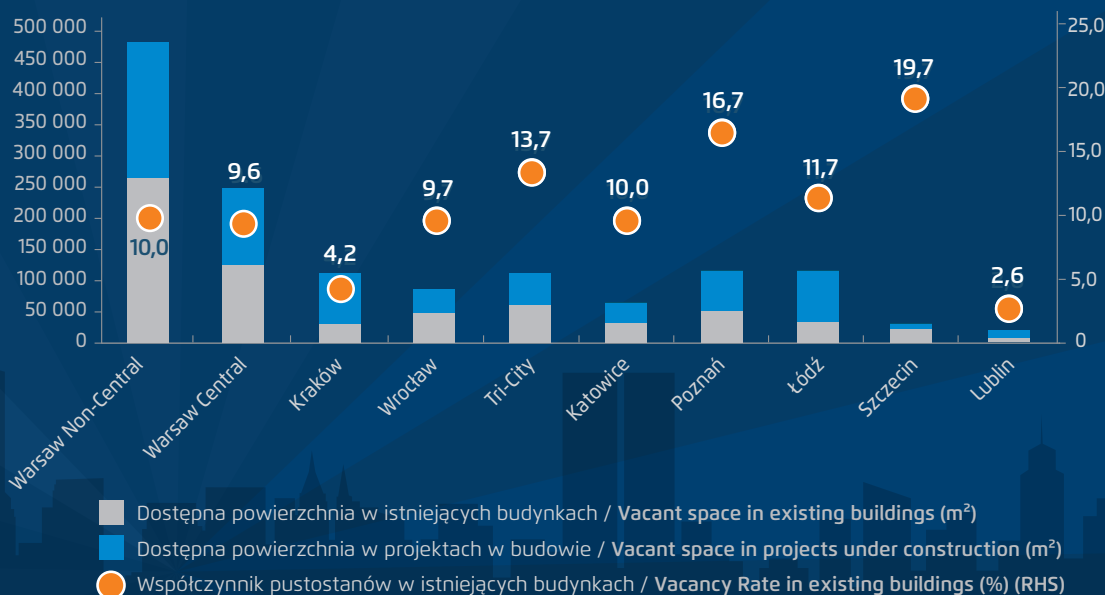
The high level of construction activity in Warsaw pushed vacancy rates up to 9.9%. The level of office completions is expected to peak in 2013 and will decrease thereafter, especially in non-central locations. There is a good choice of available space, especially in non-central locations, which are the main locations for the modern business services sector in Warsaw.

As shown by the Figure 18, there is no common picture with regard to regional cities. Kraków currently has a low level of space currently vacant as the vacancy rate is only 4.2% but the relatively high level of construction activity in that city will have a positive impact on the vacancy rate in short term. On the other hand, Szczecin, although a smaller office market, has the highest vacancy rate and the hold on new construction there should bring that rate down.

w istniejących budynkach (współczynnik powierzchni niewynajętej kształtuje się na poziomie jedynie 4,2%), jednak dzięki dużej liczbie projektów w trakcie budowy dostępność opcji najmu zwiększy się w perspektywie krótkoterminowej. Zupełnie inną sytuację możemy zaobserwować w Szczecinie, w którym współczynnik pustostanów jest najwyższy w Polsce. Spodziewane spowolnienie aktywności budowlanej w tym mieście powinno wpłynąć na obniżenie wskaźnika powierzchni niewynajętej.

RYCINA 18 / FIGURE 18

Dostępna powierzchnia w istniejących oraz budowanych budynkach na głównych rynkach biurowych w Polsce
Office space availability in existing buildings and in buildings under construction in the major Polish office markets



Popyt

Warszawa jest najbardziej dojrzałym rynkiem biurowym w Polsce w 2012 roku, pomimo lekkiego spowolnienia gospodarczego, zarejestrowała popyt na poziomie przekraczającym rekordowy pułap odnotowany w 2008 roku. Popyt w głównych miastach Polski poza Warszawą jest generowany głównie przez najemców

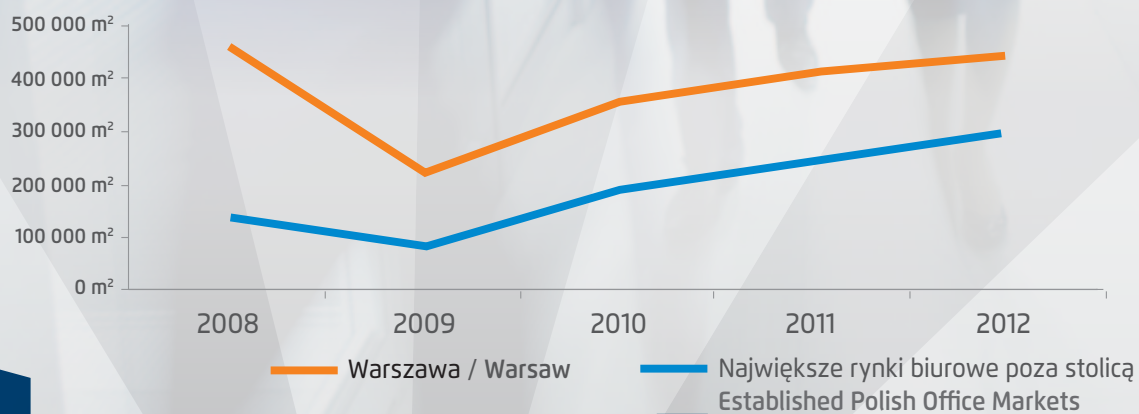
Demand

The Warsaw office market is the most mature market in Poland and in 2012 reached the same level of demand as during the historic peak of the market in 2008, despite the current economic downturn. The main regional office markets in Poland, which are largely driven by projects for the business services



RYCINA 19 / FIGURE 19

Ewolucja popytu netto – Warszawa i największe rynki biurowe poza stolicą
Evolution of net office demand in the established Polish office markets



Źródło / Source:
Jones Lang LaSalle

sektora nowoczesnych usług dla biznesu. Dzięki napływowi nowych i rozwojowi już funkcjonujących w Polsce firm z tego sektora, w 2012 roku udało się prawie podwoić wysokość popytu względem 2008 roku. Szczegółowa analiza popytu w miastach poza Warszawą pokazuje, że największy wzrost popytu na

sektor, are developing rapidly, showing that demand in 2012 was double the 2008 level. New office locations are also emerging across Poland.

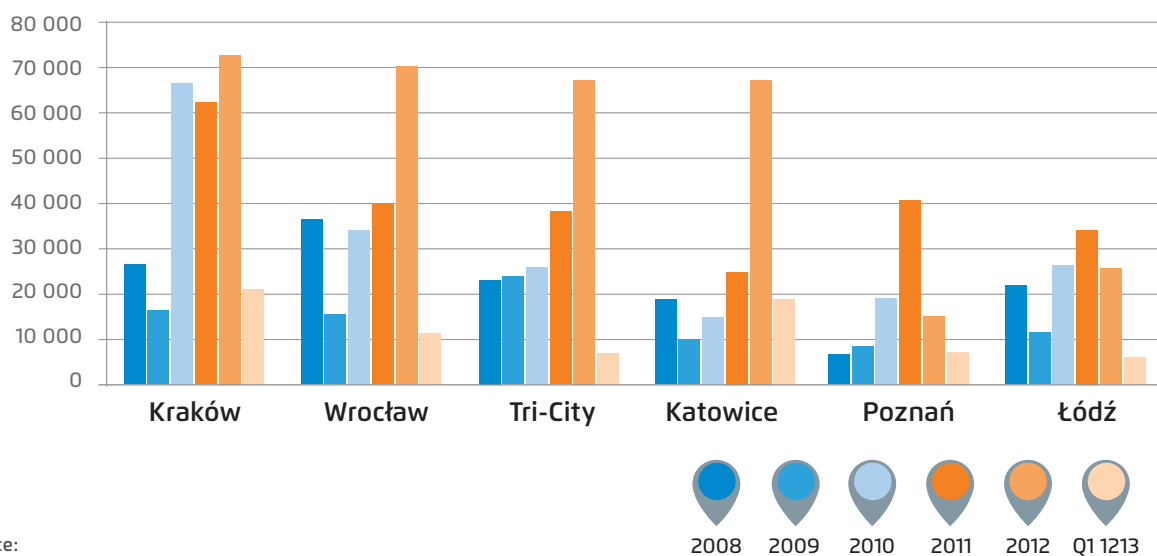
powierzchni biurowe w 2012 roku był obserwowany we Wrocławiu, Trójmieście i Katowicach. Kraków, który jest największym rynkiem biurowym poza Warszawą, również zanotował wzrost aktywności najemców, co w połączeniu z niską dostępnością powierzchni doprowadziło do intensyfikacji aktywności budowlanej deweloperów. Popyt w Poznaniu, dzięki umowie najmu zawartej przez Allegro (14 500 m²), był rekordowo wysoki w 2011 roku. W Łodzi natomiast cały czas obserwujemy stabilny poziom popytu ze strony najemców. Wolumen zawartych w I kw. 2013 roku transakcji jest obiecujący. W pierwszych trzech miesiącach 2013 roku najwyższą aktywność obserwowano w Krakowie i Katowicach. W innych miastach niebawem powinno również dojść do zawarcia aktualnie negocjowanych, dużych umów najmu.

An analysis of the main regional office markets shows that 2012 saw particularly strong growth in Wrocław, the Tricity and Katowice. Kraków, which is the largest regional market, also witnessed an increase in demand but the low level of available product held back growth there in 2012 and led to the current increase in development. Demand in Poznań peaked in 2011, driven by a large transaction (Allegro committing to 14,500 m²), while Łódź shows a relatively flat level of demand. Demand levels in Q1 2013 are promising. At the start of 2013, Kraków and Katowice showed the largest take-up levels; in addition there are large lease agreements under negotiation in the other markets.

RYCINA 20 / FIGURE 20

Popyt netto (w m², wyłączając przedłużenia)

Evolution of net office demand (transacted space in m² excluding renewals) in the main regional Polish office markets



Źródło / Source:
Jones Lang LaSalle, dane na koniec I kw. 2013 roku

Czynsze najmu

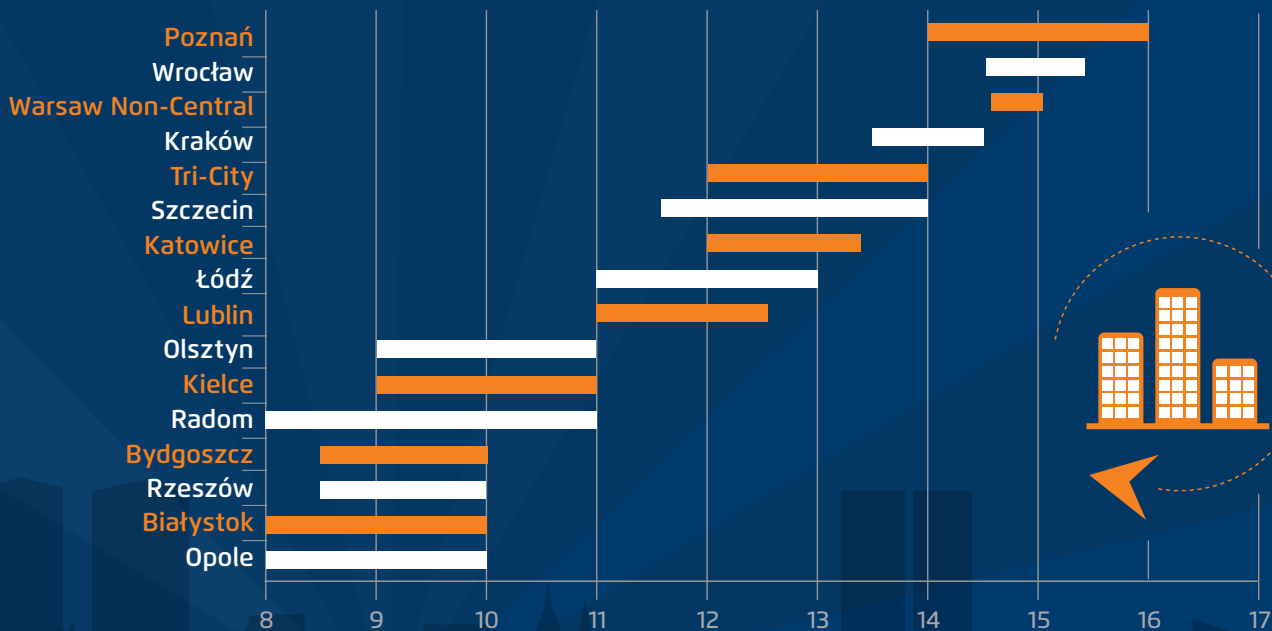
Najwyższe czynsze transakcyjne na głównych rynkach biurowych w Polsce kształtują się na poziomie 11 do 16 €/ m² /miesiąc. Na rynkach wschodzących stawki są niższe i oscylują wokół 8 – 11 €/ m² /miesiąc. Czynsze w większości miast Polski są stabilne, jednak wysoka aktywność budowlana powoduje lekkie presje zniżkowe w niektórych miastach, szczególnie na czynsze efektywne. Rynki biurowe, które rejestrują relatywnie niski poziom powierzchni niewynajętej (np. poniżej 7%), mogą odnotować chwilowe, lekkie wzrosty stawek czynszu najmu w istniejących budynkach.

Rents

Headline rents for prime quality buildings in established office markets in Poland range between €11 and €16 per m² per month. In new or smaller markets, rents are even more attractive, ranging between €8 and €11 per m² per month. In general, rents are relatively stable but a high level of construction activity is putting some downward pressure on (effective) rents in certain markets. Office markets with low vacancy rates (i.e. under 7%) or shortage of supply, as is currently the case in Kraków, are temporarily witnessing slight upward pressure on rents in existing developments.

RYCINA 21 / FIGURE 21

Najwyższe czynsze transakcyjne (€/m²/miesiąc) / Prime headline rents (€/m²/month)



Źródło / Source: Jones Lang LaSalle, dane na koniec I kw. 2013 roku / data as of Q1 2013

3.2

Polska na tle innych krajów Europy Środkowo-Wschodniej **Poland versus the rest of Central and Eastern Europe**

Polska jest największym rynkiem biurowym w rejonie Europy Środkowo-Wschodniej z całkowitymi zasobami na poziomie około 6,4 miliona m², co stanowi około 40% całkowitej podaży biur w rejonie Europy Środkowo-Wschodniej.

Kluczowym wyróżnikiem Polski jest szeroki wachlarz dostępnych, rozwiniętych lokalizacji jak i wschodzących miast, które chcą zaznaczyć swoją obecność na rynku biurowym. W Polsce znajduje się siedem rynków biurowych, których zasoby wynoszą co najmniej 200 000 m² nowoczesnej powierzchni biurowej.

Porównanie głównych ośrodków w rejonie Europy Środkowo-Wschodniej pokazuje, że Warszawa jest największym rynkiem biurowym w regionie (prawie 4,0 miliony m²). Stolica Polski wyprzedza: Budapeszt (3,2 miliona m²), Pragę (2,9 miliona m²), Bukareszt (2,0 miliona m²) i Bratysławę (1,5 miliona m²).

Współczynnik powierzchni niewynajętej w Warszawie pomimo wzrostu z 7,3% do 9,9%, nadal charakteryzuje się najniższym poziomem w regionie Europy Środkowo-Wschodniej. Dla porównania w Pradze pustostany stanowią 11,9%, a w Budapeszcie aż 21% całkowitej istniejącej podaży.

Najwyższe czynsze transakcyjne za powierzchnię biurową przystosowaną do potrzeb najemców z sektora nowoczesnych usług biznesowych na głównych rynkach biurowych regionu oscylują w granicach 10 – 15,5 € /m²/ miesiąc

As the largest office market in Central and Eastern Europe, Poland with its 6.4 million m² of office space, accounts for almost 40% of the region's total office stock.

A key differentiator of Poland is that the office market for the business services sector is scattered over the entire country in a wide variety of locations, with established markets as well as upcoming locations, each of which has its unique characteristic. Poland has seven office locations with more than 200,000 m² of office space.

A comparison of the capital cities in Central and Eastern Europe shows that Warsaw is clearly the largest market, with almost 4.0 million m² of space, followed by Budapest (3.2 million m²), Prague (2.9 million m²), Bucharest (2.0 million m²) and Bratislava (1.5 million m²).

An analysis of vacancy rates indicates that, although its rate increased y-o-y from 7.3% to 9.9%, Warsaw has one of the lowest vacancy rates among the capital cities in CEE. Other capital cities have vacancy rates ranging from 11.9% (Prague) to 21.0% (Budapest).

Headline rents for office space meeting the requirements of BPO/SSC/ITO & R&D tenants in established office market locations in the CEE region range from €10 to €15.5 per m² per month.



Real value in every square

Jones Lang LaSalle is a top real estate advisor for global corporations.
Our Polish team combines a global expertise with an in-depth local market knowledge.

We have been working with the BPO/ ITO/ SSC sector for the last seven years
to obtain one thing: best value from every square.

www.joneslanglasalle.pl



ASSOCIATION
of BUSINESS SERVICE LEADERS
IN POLAND

Strategic Partner of the **Association of Business Services Leaders in Poland** for 2013



JONES LANG
LASALLE®

Real value in a changing world



Zachęty inwestycyjne

Investment Incentives

4

Rozdział
Chapter

Polska polityka zachęt inwestycyjnych przyznaje szczególne preferencje sektorowi nowoczesnych usług biznesowych jako jednej z branż priorytetowych. Obok tradycyjnych instrumentów wsparcia inwestycji, w ostatnim czasie rośnie znaczenie instrumentów przeznaczonych na dofinansowanie działalności badawczo-rozwojowej (B+R).

Zachęty inwestycyjne dla Sektora Nowoczesnych Usług Biznesowych:

- ulgi podatkowe w Specjalnych Strefach Ekonomicznych (zwolnienie z podatku CIT)
- bezpośrednie dotacje budżetowe na nową inwestycję / zatrudnienie (od 3,2 do 15,6 tys. PLN na 1 miejsce pracy)
- wsparcie działalności B+R (np. Program Badań Stosowanych) - dotacje do 65% kosztów B+R.

Sektor jest jednym z sektorów priorytetowych polityki gospodarczej.

Polish investment incentives policy gives special preferences to the business services sector as one of the priority industries. Next to the traditional instruments of supporting investments, the importance of instruments for funding research and development activities (R&D) has recently grown.

Investment incentives for the Business Services Sector:

- tax allowances in Special Economic Zones (CIT exemption)
- direct budgetary subsidies for a new investment / employment (from PLN 3,200 to PLN 15,600 for 1 job)
- support of R&D activities (e.g. Applied Research Program) - grants up to 65% of the R&D costs.

This sector is one of the priority sectors of the economic policy.

4.1

Specjalne Strefy Ekonomiczne Special Economic Zones

Specjalne Strefy Ekonomiczne (SSE) to wyznaczone obszary na terytorium Polski, na terenie których inwestorzy korzystają ze zwolnienia z podatku dochodowego od osób prawnych. Każda z SSE podzielona jest na szereg podstref, obejmujących wybrane grunty na obszarze całego kraju.

Zwolnienie jest dostępne dla inwestorów, którzy uzyskali zezwolenie na prowadzenie działalności w SSE. Zezwolenie określa minimalny poziom inwestycji oraz zatrudnienia, a także maksymalny poziom pomocy publicznej oraz zakres działalności, jaka może być wykonywana. Zwolnienie przysługuje zazwyczaj od momentu poniesienia pierwszych wydatków i obejmuje

Special Economic Zones (SEZ) are designated areas on Polish territory, within which investors enjoy exemption from Corporate Income Tax. Each SEZ is divided into a number of subzones which cover selected areas of land throughout the country.

The exemption applies to investors who have obtained a permit to operate in the SEZ. The permit specifies the minimum level of investment and employment, as well as the maximum level of state aid available and the scope of activities allowed. Usually, the exemption is available from the moment the first expenses are incurred and covers only the activity in line with what is specified in the permit (other activities are permissible

wyłącznie działalność zgodną z zakresem przedmiotowym w nim określonym (działalność niewymieniona w zezwoleniu może być wykonywana, jednak nie korzysta ze zwolnienia).

Nie wszystkie obszary działalności mogą być objęte zwolnieniem w SSE wyłączenia obejmują m.in. działalności wymagające uzyskania koncesji, czy usługi finansowe. Rozważając korzystanie ze zwolnienia z CIT w SSE, należy zatem zwrócić szczególną uwagę na klasyfikację wykonywanych usług/procesów.

W wielu wypadkach usługi, które mogą być zwolnione z podatku VAT jako finansowe, mogą okazać się wyłączone ze zwolnienia z CIT. Należy zatem zbadać, czy w Polskiej Klasyfikacji Wyrobów i Usług (PKWiU) dany proces realizowany przez centrum usług uznawany jest za usługi przetwarzania danych, bądź inną usługę niefinansową, czy też może być traktowany jako jedna z usług pomocniczych, ujętych w systemie PKWiU w szeroko pojętych usługach finansowych. Dotyczy to w szczególności usług pomocniczych do usług ubezpieczeniowych, czy usług wykonywanych na potrzeby podmiotów wykonujących działalność na rynkach finansowych, które mogą opodatkowane CIT także w SSE.

Limit zwolnienia obliczany jest na bazie wydatków inwestycyjnych lub 2-letnich kosztów pracy, przy czym wartość ograniczenia zależy od regionu (w większości kraju jest to 50% wydatków, w wybranych województwach jest to 40 lub 30%). Inwestor zwolniony jest całkowicie z CIT z tytułu działalności wymienionej w zezwoleniu do czasu wykorzystania limitu lub zakończenia działania SSE (obecnie 2020 r.).

Dostępność i atrakcyjność tego środka dla sektora zależy od podaży odpowiednich powierzchni biurowych, zlokalizowanych na terenach objętych SSE. Obecnie relatywnie nieznaczna oferta nieruchomości biurowych objętych strefami nieco ogranicza wykorzystanie tej formy zachęt przez spółki sektora, jednak jest ona stale poszerzana. W razie potrzeby, istnieje także możliwość objęcia strefą gruntu wybranego przez inwestora, po spełnieniu pewnych warunków.

but only those mentioned in the permit benefit from the exemption).

Not all areas of activity can be covered by the exemption in the SEZ (see tax section for details) - exclusions include, among other things, activities requiring a licence and financial services. When considering benefiting from CIT exemptions applying to business activities in the SEZ, it is therefore important to pay attention to the classification of the services/processes to be rendered.

In many cases services which can be VAT-exempt as financial services may be excluded from CIT exemption. As a result, it is important to check whether, according to the Polish Classification of Business Activities (PKWiU) a given process performed by a services center comes under the heading of data-processing services or some other non-financial service, or could be treated as one of the auxiliary services classified by PKWiU as financial services in general. This is particularly true where auxiliary insurance services are concerned or services performed in connection with entities operating on financial markets; these may be subject to CIT even in an SEZ.

The exemption limit is calculated on the basis of investment expenditures or 2-year labor costs, taking into account that the value of the limit depends on the region (in most of the country it is 50% of the expenditures, in selected provinces it is 40 or 30%). The investor is totally exempt from the CIT in respect of the activity listed in the permit until the limit is used up or the operations of the SEZ end (i.e. from now until 2020). The availability and appeal of this measure for the sector depends on the supply of the appropriate office space located in the area covered by the SEZ. Currently, a relatively small offer of office real estate covered by the zones slightly limits the use of that form of incentive by the companies from the sector, however, it is constantly expanding. If required, it is also possible to give the investor a choice of land in a zone, subject to certain conditions.

4.1

Dotacje rządowe Government grants

System Wsparcia Inwestycji o Istotnym Znaczeniu dla Gospodarki oferuje dotacje na inwestycję i/lub utworzenie nowych miejsc pracy.

Warunki otrzymania dotacji:

- Centra Zaawansowanych Usług Biznesowych: utworzenie min. 250 nowych miejsc pracy, nakłady inwestycyjne co najmniej 2 mln zł (w praktyce co najmniej dwukrotność dotacji),
- Centra Badawczo-Rozwojowe (R&D): min. 35 nowych miejsc pracy dla pracowników z wyższym wykształceniem oraz min. 3 mln zł kosztów kapitałowych.

Wysokość wsparcia na jedno miejsce pracy kształtuje się w przedziale od 3.200 zł do 15.600 zł i zależy od oceny następujących czynników:

- liczby utworzonych miejsc pracy.
- jakości tworzonych miejsc pracy, tj. liczby miejsc pracy dla pracowników z wyższym wykształceniem.
- rodzaju i stopnia zaawansowania wykonywanych procesów.
- lokalizacji inwestycji.
- zaangażowania w rozwój lokalnego środowiska np. współpracy z uczelniami wyższymi, marki inwestora, unikatowości procesów itp.

Wsparcie z programu nie może być co do zasady łączone z innymi formami wsparcia, w tym w szczególności ze wsparciem z funduszy unijnych oraz zwolnieniami dostępnymi na terenie SSE, z pewnymi wyjątkami (m.in. dla projektów przekraczających poziom zatrudnienia 500 osób lub gdy dotacja nie przekracza 3 mln PLN/10% pomocy ogółem).

The System of Supporting Investments of Major Importance for the Economy offers grants for investment and/or the creation of new jobs.

Conditions for the receipt of grants:

- Advanced Business Services Centres: creation of a minimum of 250 new jobs, investment outlays of minimum USD 2 million (in practice at least twice that amount),
- Research and Development Centres (R&D): a minimum of 35 new jobs for employees with a university degree and a minimum of PLN 3 million of capital costs.

The amount of support per job ranges between PLN 3,200 and PLN 15,600 and depends on the assessment of the following factors:

- number of jobs created.
- quality of jobs created, i.e. the number of jobs for employees with a university degree.
- type and degree of sophistication of the accomplished processes.
- investment location.
- involvement in the development of the local environment, i.e. cooperation with universities, the investor's brand, uniqueness of the processes, etc.

Support of the programme may not, in principle, be combined with other forms of support, including in particular support from EU funds and exemptions available in the SEZ, with certain exceptions (e.g. for projects with the employment level exceeding 500 persons or if the grant does not exceed 3 million/10% of the total aid.)



MAKING LIFE BETTER AT WORK



We believe in making life better at work. At Kinnarps, we do more than just sell furniture. With products and services to match your needs, we deliver inspiring and effective workspace solutions to help your organisation prosper.
www.kinnarps.pl

Kinnarps

Dotacji udziela Minister Gospodarki, natomiast wnioski składane są do Polskiej Agencji Informacji i Inwestycji Zagranicznych. Uzyskanie wsparcia uzależnione jest od zgody Komisji Europejskiej (chyba, że dotacja łączona jest z zezwoleniem na działalność w SSE).

Grants are provided by the Minister of Economy, while applications are submitted to the Polish Information and Foreign Investment Agency. Support can only be obtained subject to the approval of the European Commission (unless the grant is combined with a permit for the activity in the SEZ).

4.3

Dofinansowanie działalności B+R Financial support for the R&D activity

Dofinansowanie działalności B+R ma rosnące znaczenie w polityce gospodarczej Polski i coraz większy udział w zachętach inwestycyjnych zarówno krajowych, jak i finansowanych ze środków UE.

Wg obecnego stanu przygotowań do nowej perspektywy finansowej środków europejskich, obszar B+R ma być praktycznie jedynym, w którym duże przedsiębiorstwa (w tym również sektora zaawansowanych usług biznesowych), będą mogły liczyć na dofinansowanie ze środków funduszy europejskich.

Spośród programów krajowych dostępnych obecnie, interesujący dla sektora może być Program Badań Stosowanych realizowany przez Narodowe Centrum Badań i Rozwoju (NCBiR).

Program ten pozwala uzyskać dofinansowanie w wysokości do 65% (dla dużych przedsiębiorstw) kosztów projektów badawczo-rozwojowych. Warunkiem uzyskania dofinansowania jest nawiązanie współpracy przez przedsiębiorcę z jednostką naukową w celu opracowania nowych rozwiązań umożliwiających osiągnięcie z góry zdefiniowanych celów praktycznych.

Financial support for an R&D activity is playing an increasingly important role in Poland's economic policy, and its share in the mix of investment incentives, both domestic and those financed from EU funds, is also on the increase.

According to the current status of the new financial perspective of EU structural funds, the R&D area is to be practically the only one where large enterprises (including advanced business services) may count on financing from EU funds.

Of all national programs the Programme of Applied Research, run by the National Centre for Research and Development (NCBiR), is especially important for the sector, and particularly for service providers rendering services to the financial sector.

The Program allows eligible parties to obtain support to finance up to 65% (in the case of large enterprises) of their R&D projects' costs. The condition for obtaining such financial support is for the undertaking to enter into co-operation with a research centre in order to develop new solutions that will make it possible to achieve pre-defined practical goals.



Przedmiotem działalności B+R mogą być różne procesy, kluczowym elementem jest jednak osiągnięcie innowacyjnego efektu o walorach nowości, umożliwiającego znaczące ulepszenie usług. Pomocniczo o sklasyfikowaniu danej działalności jako badawczo-rozwojowej mogą decydować: zaangażowanie personelu w stopniu doktora lub wyższym, współpraca z uczelniami w sferze badawczej czy poniesienie określonego rodzaju kosztów.

Przykłady działań, które mogą być wspierane jako B+R w obszarze usług dla instytucji finansowych:

- badania matematyczne w zakresie analizy ryzyka,
- opracowanie nowych modeli ryzyka, badania nowych rodzajów lub cech ryzyka ubezpieczeniowego,
- prace B+R nad nowymi usługami czy metodami świadczenia usług w drodze elektronicznej,
- prace B+R nad nowymi lub znacząco udoskonalonymi usługami finansowymi,
- opracowanie nowych technik badań konsumencjskich w celu tworzenia nowych rodzajów usług finansowych, badania zjawisk społecznych mających wpływ na usługi finansowe.

R&D activity can focus on various processes; the key element, however, is that it must achieve an innovative effect with a character of novelty that helps markedly improve the services. Factors that can help classify a given activity as R&D are: engagement of personnel with PhD or higher academic degrees; co-operation with scientific institutions in the area of R&D, or incurring other R&D-related expenses.

Examples of activities that can obtain financial support as R&D activities in the area of services designed for financial institutions:

- mathematical research into risk analysis,
- development of new risk models, study of new types or features of insurance risks,
- R&D work on new services or new ways of supplying services electronically,
- R&D work on new or significantly improved financial services,
- development of new consumer survey techniques in order to create new types of financial services, research into social phenomena that impact financial services.

Przykłady działań, które mogą być wspierane jako B+R w IT:

- rozwój technologii internetowych,
- badania metod projektowania, rozwijania i instalowania oprogramowania,
- rozwój nowych algorytmów, badania służące rozwojowi na poziomie systemów operacyjnych, zarządzania danymi itp.

Nie są uznawane za B+R m.in.: tworzenie aplikacji i systemów IT na podstawie znanych metod i istniejących narzędzi, obsługa istniejących systemów, usuwanie błędów, adaptacje istniejącego oprogramowania, dodawanie funkcjonalności (w tym indywidualizacja) istniejących programów.

Przykłady działań, które mogą być wspierane jako B+R w innych obszarach usług biznesowych:

- analiza wpływu otoczenia gospodarczego na zachowania konsumentów,
- opracowywanie nowych metod pomiaru badań konsumenckich,
- opracowywanie nowych metod i narzędzi sondażowych.

Opracowanie własne B&M, na podstawie Podręcznika Frascati, OECD 2002.

Examples of activities that can obtain financial support as R&D activities in the area of IT services:

- development of internet technologies
- development of new methods of software design, development and deployment
- development of new algorithms, research aiming at development on the level of operating systems, data management, etc.

The following will NOT be considered as R&D:

application software and information system development using known methods and existing software tools; adaptation and maintenance of existing software; debugging; adding functionality to application programmes (including customisation).

Examples of activities that can obtain financial support as R&D activities in other business service areas:

- Analysis of the impact of economic environment on consumer behaviour,
- Development of new methods for consumer research,
- Development of new survey methods and tools.

B&M, Based on OECD Frascati Manual, 2002.



ASSOCIATION
of BUSINESS SERVICE LEADERS
IN POLAND

The Association of Business Service Leaders in Poland (ABSL) is a leading organization representing the business services sector in Poland. It associates Shared Services Centers (SSC), Business Process Outsourcing Centers (BPO), Information Technology Outsourcing Centers (ITO), Research and Development Centers (R&D) and companies contributing to the sector's growth.

ABSL was founded in 2009. The Members of Association are more **than 80 foreign and Polish investors**

ABSL is represented by over **200 C – level managers from 15 Polish cities**

Companies associated in ABSL account for a significant part of sector's employment in Poland

ABSL is a platform to exchange knowledge, experience and best practices between sector players. The Association works to change Polish law, recommends amends to the Polish educational system, and supports solutions, which foster entrepreneurship and advanced business practices. It cooperates with politicians, municipal government representatives, the business community and business lobbies.

PRIORITIES

KNOWLEDGE SHARING

Platform for industry dialogue and collaboration (e.g. ABSL workshops, Regional Chapters)

Manage business intelligence needs
Define and revise sector priorities
Act as reference body
Exchange solutions (HR, Legal, Tax & Incentives, Data)

COOPERATION WITH CENTRAL & LOCAL AUTHORITIES

Develop and deepen cooperation with authorities

Evaluate legislative improvement opportunities
Help adapt education to business requirements (Business 2 Universities)
Strengthen involvement in local communities ("Round Table" Meetings in Polish cities)

PR & MEDIA

Strengthen positive image of the Sector

Broaden general understanding of the sector role
Indicate O & O trends (conferences, reports and analysis)
Promote ABSL Business Code of Conduct
Show best practices

NETWORKING

Touch point for top investors and leaders in Poland

Create opportunities for cooperation within the sector
Engage supporting industries (e.g. Real Estate, HR)
Promote joint business projects

LIST OF MEMBERS:

FOUNDING: Arla, arvato Polska, Capgemini, Carlsberg, Citibank, Credit Suisse, Franklin Templeton, Geoban, Hewlett-Packard, IBM, Infosys, Luxoft, MAN, Procter & Gamble, Shell, Thomson Reuters, UBS

SUPPORTING: AIG/Lincoln, Baker & McKenzie, CPL Integrated Services, Jones Lang LaSalle, Kinnarps, ManpowerGroup, Randstad, Rhenus Data, SGI Baltis, SKANSKA, SkrivaneK, Start People, SwedeCenter, Kancelaria Radcy Prawnego Marek Maciej Wiewiórski

MEMBERS: ACC Advanced Solutions, Accenture, ArcelorMittal, Atos, Avon, Bayer, BNY Mellon, Brown Brothers Harriman, Business Support Solution, Casus Finance, CERi, Ciber, Connectis, Contract Administration, Cooper Standard, Cybercom Group, Dalkia Services, Duni, EPAM Systems, Ericpol, Euroclear, First Data, Fujitsu, GE Power Controls, Genpact, Goldman Sachs, Google, Grant Thornton Frąckowiak, Grupa Żywiec, HAYS, Holicon, HSBC, Itella, Jeronimo Martins, Lorenz Snack-World, Mettler-Toledo, Mercer, Metsa Group Services, Motorola Solutions, Nordea, Outsourcing Experts, ProService AT, PwC, REC Global, RBS, Saint Gobain, Savvis, Sii, Sony, Takeda, Tieto, Transcom, TRW, UCMS Group, Qatar Airways, Qiagen Business Services, Wipro, WNS, Xerox

ABSL STRATEGIC PARTNERS: HAYS, Jones Lang LaSalle, Kinnarps

CONTACT ABSL:

ASSOCIATION
OF BUSINESS
SERVICE LEADERS
IN POLAND (ABSL)

absl@absl.pl
www.absl.pl



ASSOCIATION
of BUSINESS SERVICE LEADERS
IN POLAND

ASSOCIATION
of BUSINESS SERVICE LEADERS
in Poland (ABSL)

Rondo ONZ 1
00-124 Warsaw
absl@absl.pl
www.absl.pl