



2014 | Sektor nowoczesnych usług biznesowych w Polsce



Raport przygotowany przez
Związek Liderów Sektora Usług Biznesowych (ABS L)

we współpracy z:
JLL, PwC, Baker & McKenzie i HAYS Poland



Koordynator projektu:

Janusz Górecki, Head of Business Analysis Unit, ABS L
e-mail: janusz.gorecki@absl.pl

Autorzy raportu:

Janusz Górecki, Head of Business Analysis Unit, ABS L | rozdział 1, 2, 3

Adam Jamioł, Director, Advisory – Shared Services & Outsourcing, PwC Poland | rozdział 4

Małgorzata Jasińska, Corporate Accounts Director CEE, HAYS Poland | rozdział 6

Łukasz Karpiesiuk, Senior Associate, Baker & McKenzie | rozdział 7

Anna Klecha, Manager, EDGE Creative Shared Services, Capgemini | rozdział 3

Grzegorz Micek, Adiunkt, Uniwersytet Jagielloński | rozdział 2

Mateusz Polkowski, Associate Director, JLL | rozdział 5

© ABS L 2014

Wszystkie prawa autorskie do niniejszego utworu należą do ABS L. Z wyłączeniem wyjątków przewidzianych prawem, używanie, udostępnianie, przetwarzanie, kopiowanie, dokonywanie adaptacji, modyfikowanie lub retransmisja niniejszego utworu, w części lub w całości, dokonane w jakiegokolwiek formie, bez zgody ABS L wyrażonej na piśmie, jest naruszeniem prawa autorskiego.

| Spis treści

	Przedmowa	4
1.	Charakterystyka sektora nowoczesnych usług biznesowych w Polsce	6
1.1	Kluczowe informacje	7
1.2	Rozwój sektora nowoczesnych usług biznesowych w Polsce	14
1.3	Rodzaj i zasięg geograficzny usług świadczonych przez centra	18
1.4	Struktura branżowa firm obsługiwanych przez centra usług zlokalizowane w Polsce	22
1.5	Języki, w których centra świadczą usługi	24
1.6	Świadczenia pozapłacowe oferowane przez centra usług	25
1.7	Pozostałe charakterystyki branżowe	26
2.	Centra usług (BPO, ITO, SSC, R&D) z kapitałem polskim	30
3.	Zaawansowane procesy realizowane w centrach usług w Polsce	40
4.	Polska na światowej mapie nowoczesnych usług dla biznesu – stan obecny i przyszłość	50
5.	Rynek nieruchomości biurowych	54
6.	Wynagrodzenia w centrach usług BPO, ITO, SSC	62
7.	Zachęty inwestycyjne	66





| Przedmowa

Szefowie centrów usług biznesowych deklarują: popyt na nasze usługi nadal utrzymuje się na wysokim poziomie. Potwierdzają to liczby – w ciągu niespełna dwóch i pół roku sektor urósł o 50%! 470 centrów z zagranicznym kapitałem każdego dnia zatrudnia, szkoli i wdraża do pracy nowych pracowników. Nie wolno również zapomnieć o firmach, które są własnością polskich inwestorów. Znaczna część z nich eksportuje swoje usługi. Może niektóre będą miały szansę na powtórzenie sukcesów np. indyjskich konkurentów i staną się wkrótce globalnymi graczami?

Już od kilku lat przyglądamy się zmianom w zakresie świadczonych usług. W tegorocznym raporcie nie tylko uszczegółowiliśmy informacje dotyczące obsługiwanych procesów oraz związanej z nimi struktury zatrudnienia, ale również podaliśmy wiele przykładów zaawansowanych usług, mających wpływ na biznes naszych klientów. Proszę zwrócić uwagę, że aż 16% firm deklaruje dostarczanie usług transformacyjnych, a 32% centrów zarządza projektami. To kolejny dowód na to, że Polskę można zaliczyć do rynków dojrzałych.

Co więc będzie kluczem do dalszego rozwoju? Talent, talent, i jeszcze raz talent. Aby utrzymać tempo wzrostu, musimy znaleźć odpowiedź na pytanie jak przyciągnąć i utrzymać w sektorze profesjonalistów. Mam nadzieję, że pomogą w tym działania ABSL m.in. zaprezentowanie niniejszego raportu o dotychczasowym sukcesie branży w Polsce.

Miłej lektury!

Marek Grodziński
Vice President, ABSL
Head of European Delivery Centers, Capgemini

1 | **Charakterystyka sektora nowoczesnych usług biznesowych w Polsce**

Procesy kształtujące międzynarodowy podział pracy w gospodarce światowej pozwoliły na umocnienie się pozycji Polski jako jednej z najchętniej wybieranych przez inwestorów lokalizacji centrów usług dla biznesu (BPO, ITO, SSC, R&D). W niniejszym rozdziale przedstawiono wyniki wybranych analiz, wskazujące na najważniejsze zagadnienia charakteryzujące sektor nowoczesnych usług biznesowych w Polsce.



1.1 | Kluczowe informacje

Zatrudnienie w sektorze nowoczesnych usług biznesowych w Polsce systematycznie wzrasta¹. W porównaniu z początkiem 2012 roku liczba pracowników centrów usług z kapitałem zagranicznym zwiększyła się o ponad 50% – z 83 000 do 128 000 osób². W ciągu ostatnich 12 miesięcy (od kwietnia 2013 roku) przybyło już co najmniej 18 000 nowych miejsc pracy z czego najwięcej w Krakowie (>5 000). Przeciętny roczny wzrost zatrudnienia w skali kraju w kilkuletnim okresie (od początku 2009 roku) kształtował się na poziomie około 15 000 osób. Biorąc pod uwagę dotychczasowy rozwój omawianej branży należy przyjąć, że pod koniec 2015 roku zagraniczne centra usług biznesowych w Polsce mogą już zatrudniać co najmniej 150 000 osób (wg ostrożnego scenariusza).



Celem niniejszego raportu ABSL jest kompleksowa charakterystyka sektora nowoczesnych usług biznesowych w Polsce, wraz z omówieniem wybranych aspektów rynku nieruchomości biurowych w kontekście potrzeb inwestorów oraz systemu zachęt inwestycyjnych.

W opracowaniu przyjęto szeroką definicję branży, obejmującą działalność: centrów usług wspólnych (SSC), firm świadczących usługi outsourcingu procesów biznesowych (BPO) oraz outsourcingu IT (ITO) a także centrów badawczo-rozwojowych (R&D). Poszczególne podmioty przyporządkowano do podstawowych typów centrów usług (BPO, ITO, SSC, R&D) na podstawie dominującego profilu ich działalności.

Ważnym elementem projektu związanego z przygotowaniem niniejszej publikacji było skierowanie ankiety do centrów usług funkcjonujących w Polsce. Kwestionariusz wypełniło 102 respondentów reprezentujących inwestorów z różnych miast, co pozwoliło na uzyskanie informacji o 140 centrach usług zatrudniających łącznie ponad 54 000 osób. 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). Informacje uzyskane dzięki ankiecie wzbogaciły bazę danych o sektorze oraz pozwoliły na wykonanie zbiorczych opracowań statystycznych dotyczących bieżącej działalności omawianych podmiotów (analizy tematyczne).

Pragniemy podziękować wszystkim przedstawicielom firm oraz instytucji, którzy poświęcili swój czas na wypełnienie ankiet lub przygotowanie informacji wykorzystanych na potrzeby niniejszej publikacji.

¹ Wszelkie dane liczbowe na temat zatrudnienia oraz liczby centrów usług przedstawione w niniejszym rozdziale raportu dotyczą podmiotów z kapitałem zagranicznym.

² Dane aktualne na 30.04.2014

CENTRA BPO, ITO, SSC, R&D w Polsce 2014



128 tys.

zatrudnienie w centrach usług z kapitałem zagranicznym



470

liczba centrów usług z kapitałem zagranicznym



>50%

wzrost zatrudnienia w sektorze od początku 2012 roku



66

nowych centrów usług powstało od początku 2013 roku



273 osoby

przeciętne zatrudnienie w centrach usług w Polsce

60%

z nich utworzyli nowi inwestorzy, nie posiadający dotychczas w Polsce centrów usług



150-170 tys.

zatrudnienie w sektorze prognozowane na koniec 2015 roku



87%

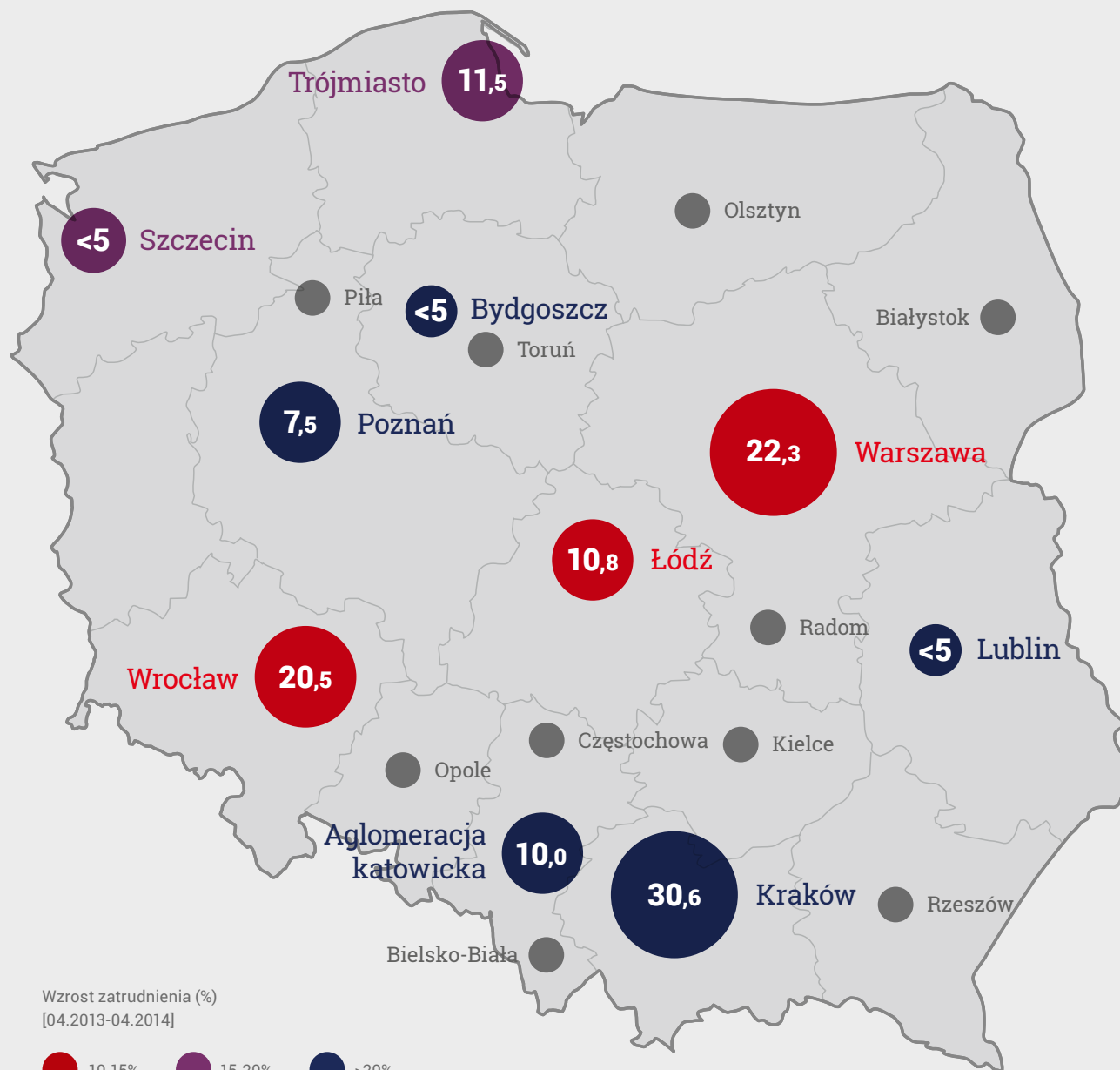
udział centrów, które rozszerzyły w ostatnich latach zakres świadczonych przez siebie usług

Rycina 1

Sektor nowoczesnych usług biznesowych w liczbach

UWAGA: Wszystkie wartości odnoszą się do centrów usług BPO, ITO, SSC R&D z kapitałem zagranicznym

Źródło: opracowanie własne ABSL



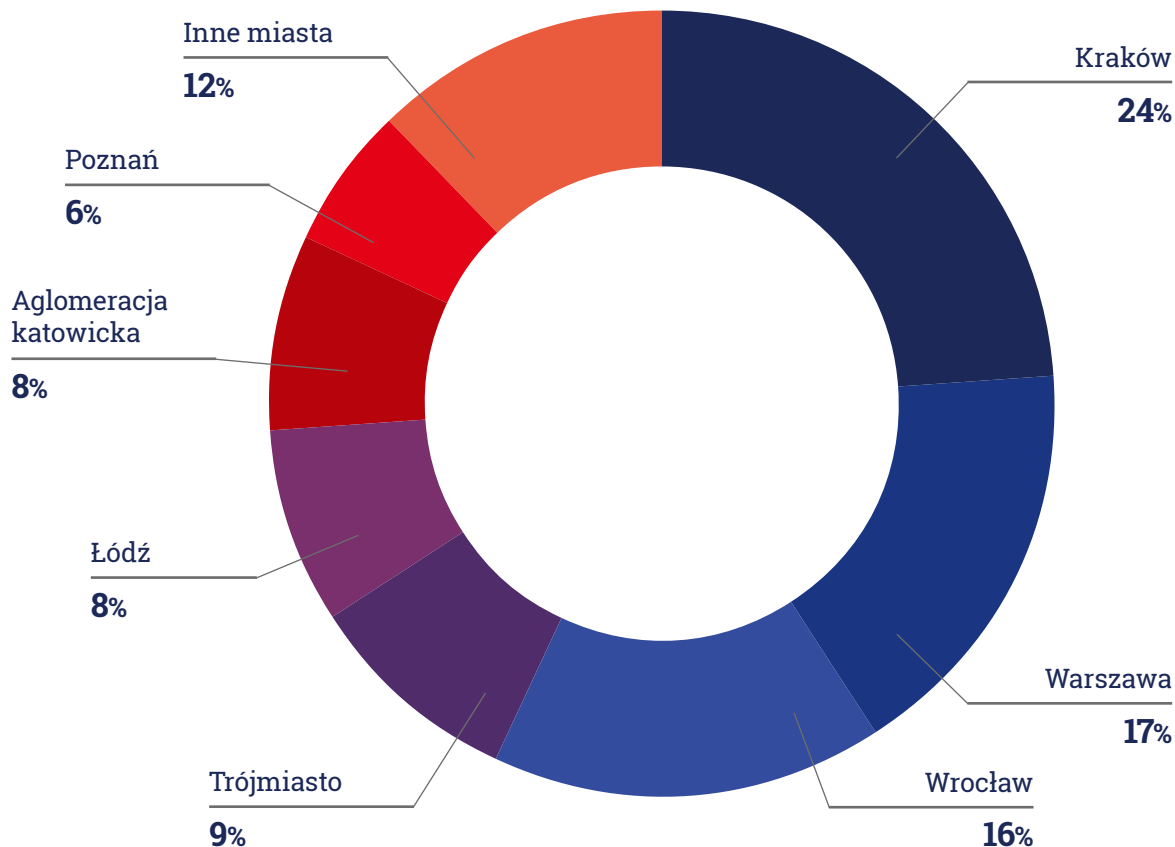
Rycina 2

Główne ośrodki usług biznesowych w Polsce (2014):
liczba centrów z kapitałem zagranicznym, zatrudnienie i jego zmiany

Źródło: opracowanie własne ABSL

W Polsce funkcjonuje już 470 centrów usług z kapitałem zagranicznym, należących do 325 inwestorów i zatrudniających 128 000 osób. W dziesięciu największych ośrodkach usług biznesowych³ (Kraków, Warszawa, Wrocław, Trójmiasto, Łódź, Aglomeracja katowicka, Poznań, Bydgoszcz, Szczecin, Lublin) zatrudnionych jest łącznie 95% wszystkich pracowników centrów usług z kapitałem zagranicznym w Polsce.

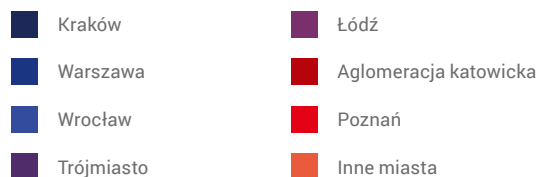
Największym zatrudnieniem charakteryzuje się Kraków, w którym zagraniczne centra usług zatrudniają 30,6 tys. osób, co stanowi 24% ogółu pracowników w Polsce.



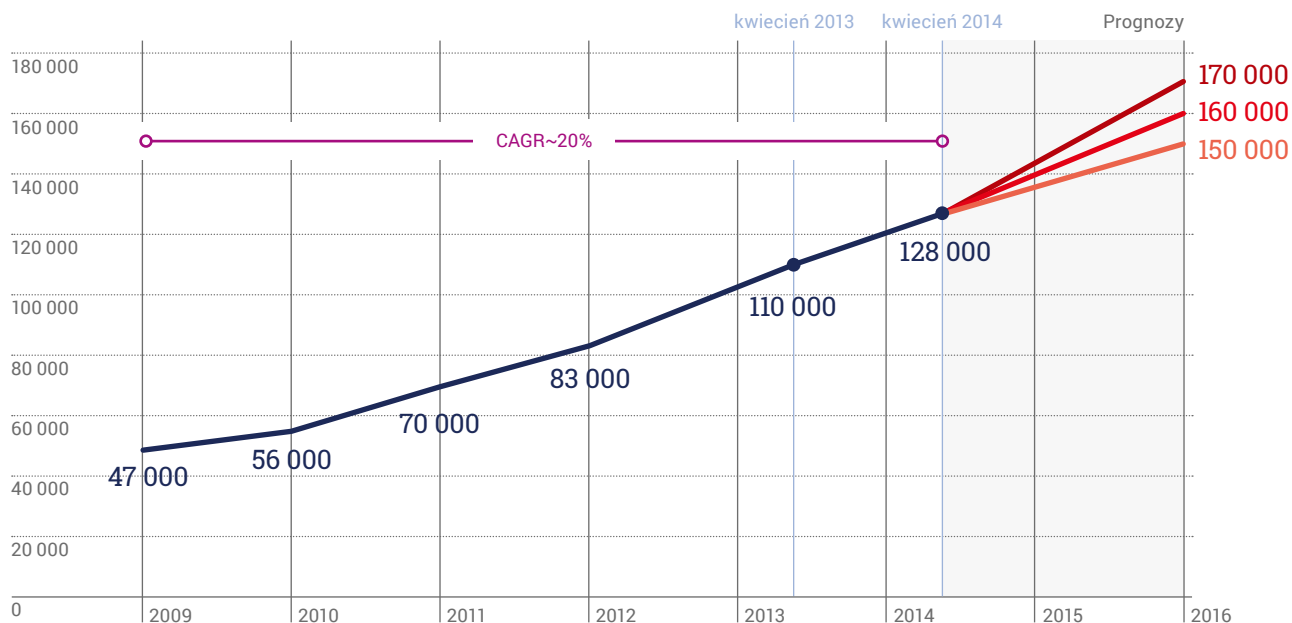
Rycina 3

Udział poszczególnych ośrodków w ogólnym zatrudnieniu w zagranicznych centrach usług w Polsce (2014)

Źródło: opracowanie własne ABSL

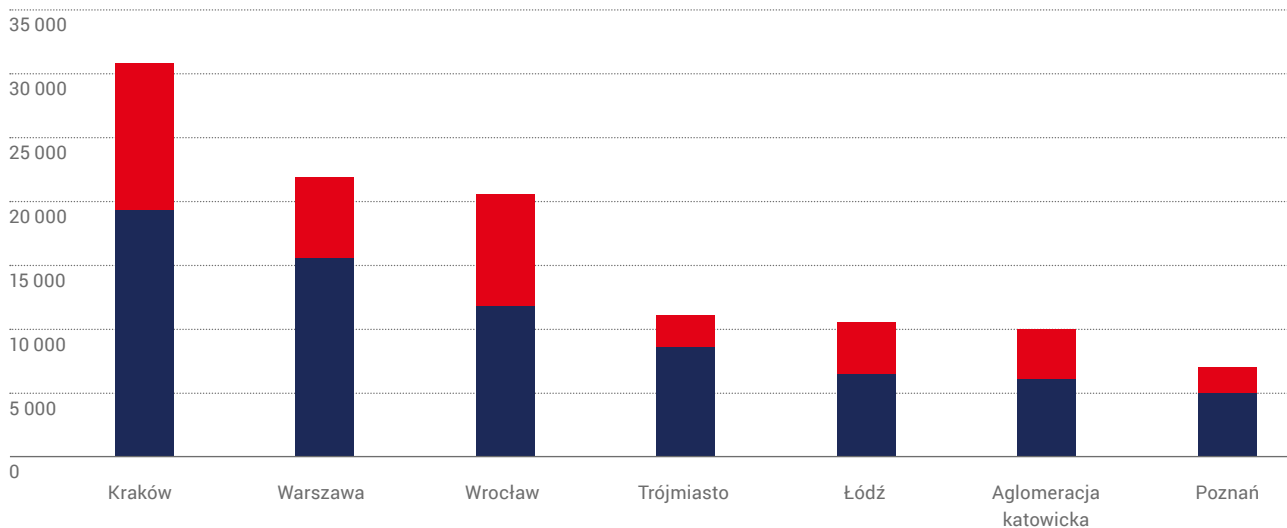


³ Należy uściślić, że jednostką analityczną w raporcie są aglomeracje. Przykładowo: Kraków analizowany jest łącznie z podmiejskim Zabierzowem, a Trójmiasto jako Gdańsk, Gdynia i Sopot. Na pozycję Aglomeracji katowickiej w poszczególnych zestawieniach składają się dane centrów usług funkcjonujących w: Katowicach, Gliwicach, Sosnowcu, Rudzie Śląskiej, Tychach i Dąbrowie Górniczej.

**Rycina 4****Zmiany zatrudnienia w sektorze nowoczesnych usług biznesowych**

Źródło: opracowanie własne ABSL

- Zatrudnienie
- Prognoza zatrudnienia - scenariusz ostrożny
- Prognoza zatrudnienia - scenariusz pośredni
- Prognoza zatrudnienia - scenariusz optymistyczny

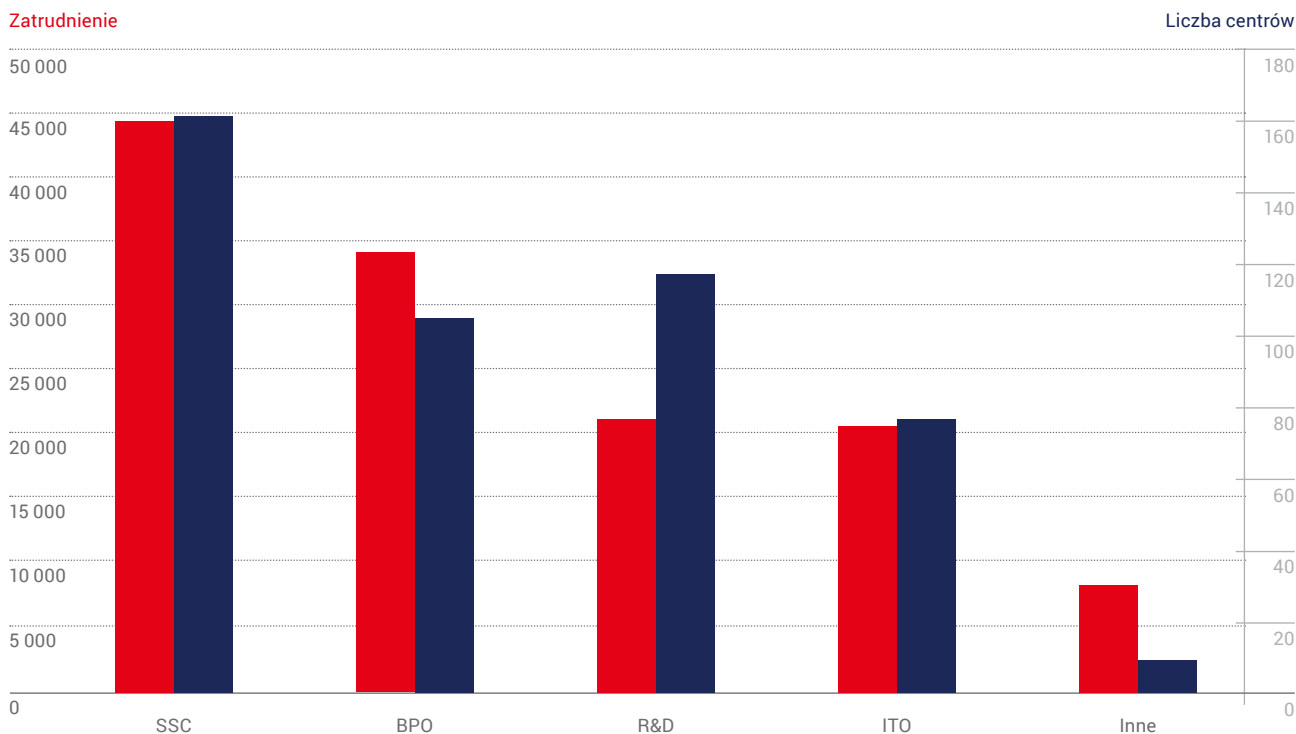
**Rycina 5****Zatrudnienie w centrach usług z kapitałem zagranicznym w największych ośrodkach usług biznesowych w Polsce wraz z jego wzrostem od początku 2012 roku**

Źródło: opracowanie własne ABSL

- Zatrudnienie [01.2012]
- Wzrost zatrudnienia od początku 2012 roku

Od początku 2012 roku zatrudnienie w sektorze w każdym z siedmiu największych ośrodków usług biznesowych wzrosło o co najmniej 40%. Największy wzrost zanotowano we Wrocławiu (68%), Krakowie (59%) i Łodzi (57%). Największa liczba nowych miejsc pracy w tym okresie powstała w Krakowie (11,4 tys.) i we Wrocławiu (8,3 tys.).

Biorąc pod uwagę poszczególne typy centrów usług, najwięcej jest w Polsce centrów usług wspólnych - SSC (165). Zatrudniają łącznie 44,1 tys. osób. W 113 centrach badawczo-rozwojowych (R&D) pracuje 21,6 tys. osób, a w 109 centrach BPO – 33,7 tys. Zatrudnienie w sektorze uzupełniają grupa 21,1 tys. osób pracujących w 73 centrach ITO oraz 7,7 tys. w 10 pozostałych centrach usług biznesowych, które trudno jednoznacznie przypisać do wyróżnionych w raporcie typów.



Rycina 6

Liczba centrów usług oraz ich zatrudnienie w podziale na typy centrów

UWAGA: Poszczególne podmioty przyporządkowano do podstawowych typów centrów usług (BPO, ITO, SSC, R&D) na podstawie dominującego profilu ich działalności.

Źródło: opracowanie własne ABSL

■ Zatrudnienie ■ Liczba centrów

Katowice – dla odmiany

Katowice - stolica Województwa Śląskiego - leżą w jednym z najgęściej zaludnionych regionów Europy. Aglomeracja katowicka to ponad 2 miliony mieszkańców. Korzystny klimat dla inwestycji w Katowicach wynika z następujących unikalnych przewag konkurencyjnych:

- 115 000 studentów w Metropolii Silesia,
- 29 uczelni wyższych,
- dostępu do 3 międzynarodowych lotnisk,
- najlepiej rozwiniętej sieci dróg,
- ulgi w podatku CIT w ramach KSSE,
- zachęt inwestycyjnych: wsparcia w procesie rekrutacji, udostępnienia pomieszczeń szkoleniowych, wsparcia marketingowego, możliwości dopasowania transportu publicznego, pomocy z Powiatowego Urzędu Pracy oraz zwolnień z podatku od nieruchomości.

Katowice są idealnym miejscem dla nowych projektów inwestycyjnych i zostały docenione przez wiele firm z sektora nowoczesnych usług biznesowych: IBM, Capgemini, Kroll Ontrack, Steria, Ericsson, Rockwell Automation, Mentor Graphics czy PwC. W samym tylko 2013 r. miasto zostało nagrodzone jako „**Newcomer City of the year**” podczas gali „Outsourcing and Shared Services Awards”; „**Miasto Przyjazne Inwestorom**” podczas Prime Property Prize 2013 oraz w 2014 r. „**City Outsourcing Star**” podczas Outsourcing Stars 2013. Ponadto w 2014 r. Katowice zostały docenione w ramach prestiżowego rankingu „**Europejskie miasta i regiony przyszłości 2014/15**” przygotowywanego przez fDi Magazine. Katowice zajęły 9. pozycję w Europie wśród dużych miast pod względem atrakcyjności inwestycyjnej.

www.invest.katowice.eu



KATOWICE
dla odmiany

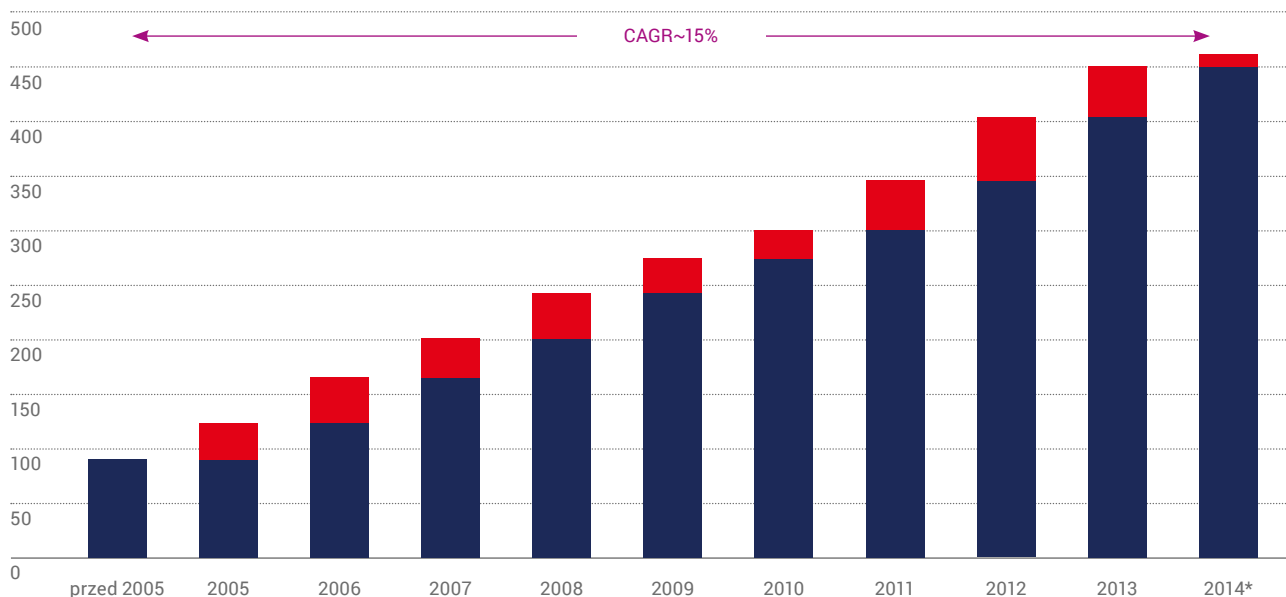


1.2 | Rozwój sektora nowoczesnych usług biznesowych w Polsce

Do 2004 roku (włącznie) w Polsce powstało 91 centrów usług z kapitałem zagranicznym. W 2007 roku funkcjonowało ponad 200 centrów, a w 2010 roku już 300. Rok 2012 pozwolił na osiągnięcie liczby ponad 400 tego rodzaju podmiotów. Obecnie w Polsce funkcjonuje już 470 centrów usług z kapitałem zagranicznym (stan na 30.04.2014).

Rok 2012 był rekordowy pod względem liczby nowo utworzonych centrów usług z kapitałem zagranicznym w Polsce - powstało ich w tym okresie aż 59. Od początku 2013 roku funkcjonowanie rozpoczęło 66 nowych centrów z kapitałem zagranicznym – 46 z nich w 2013 roku, a kolejne 20 już w pierwszych kilku miesiącach 2014 roku.

Najwięcej nowopowstałych jednostek (2013-2014) otwarto w Krakowie (14), Wrocławiu (11) i Poznaniu (8). Zdecydowana większość utworzonych od początku 2013 roku centrów (60%) to inwestycje nowych graczy - podmiotów zagranicznych dopiero wchodzących na polski rynek usług biznesowych, nie posiadających wcześniej swoich centrów w Polsce. Można przy tym szacować, że wygenerowały one dotychczas 25% nowopowstałych (2013-2014) miejsc pracy. Za dominującą część wzrostu zatrudnienia (75%) odpowiadają podmioty prowadzące działalność w Polsce przed 2013 rokiem.



Rycina 7

Liczba centrów usług z kapitałem zagranicznym w poszczególnych latach oraz jej wzrost

Źródło: opracowanie własne ABSL

■ Liczba centrów
■ Nowe centra usług utworzone w poszczególnych latach

* Stan na 30.04.2014

Tabela 1**Przykłady nowych inwestycji w głównych ośrodkach usług biznesowych w Polsce (2013-2014)**

Lokalizacja	Wybrane nowe centra
Kraków	GE Healthcare, Lundbeck, RWE, Samsung
Wrocław	Merck, Parker Hannifin, Unic Group, Viessmann
Poznań	DFDS, Mars, Newell Rubbermaid, Propex
Trójmiasto	Competence Call Center, Kemira, Powel AS, ThyssenKrupp
Łódź	Clariant, McCormick, Veolia, Samsung
Aglomeracja katowicka	IBM, Sii, PERFORM
Warszawa	Linklaters, Procter & Gamble, TNT Express
Szczecin	Netto, Genpact, Mobica
Lublin	Convergys, Mobica, Sii

Źródło: opracowanie własne ABSL

Centra usług z kapitałem zagranicznym zlokalizowane w Polsce zatrudniają przeciętnie 273 osoby⁴. Wartość ta z roku na rok wzrasta (w sumie o 33 osoby od początku 2012 roku). Średnia deklarowana docelowa wielkość zatrudnienia nowopowstałych centrów (2013-2014) jest niższa i mieści się w przedziale 150-200 osób. Nie można jednak zapominać, że w znacznej części przypadków ma miejsce późniejsze zwiększenie zatrudnienia w porównaniu do wcześniej przyjętych przez inwestorów założeń.

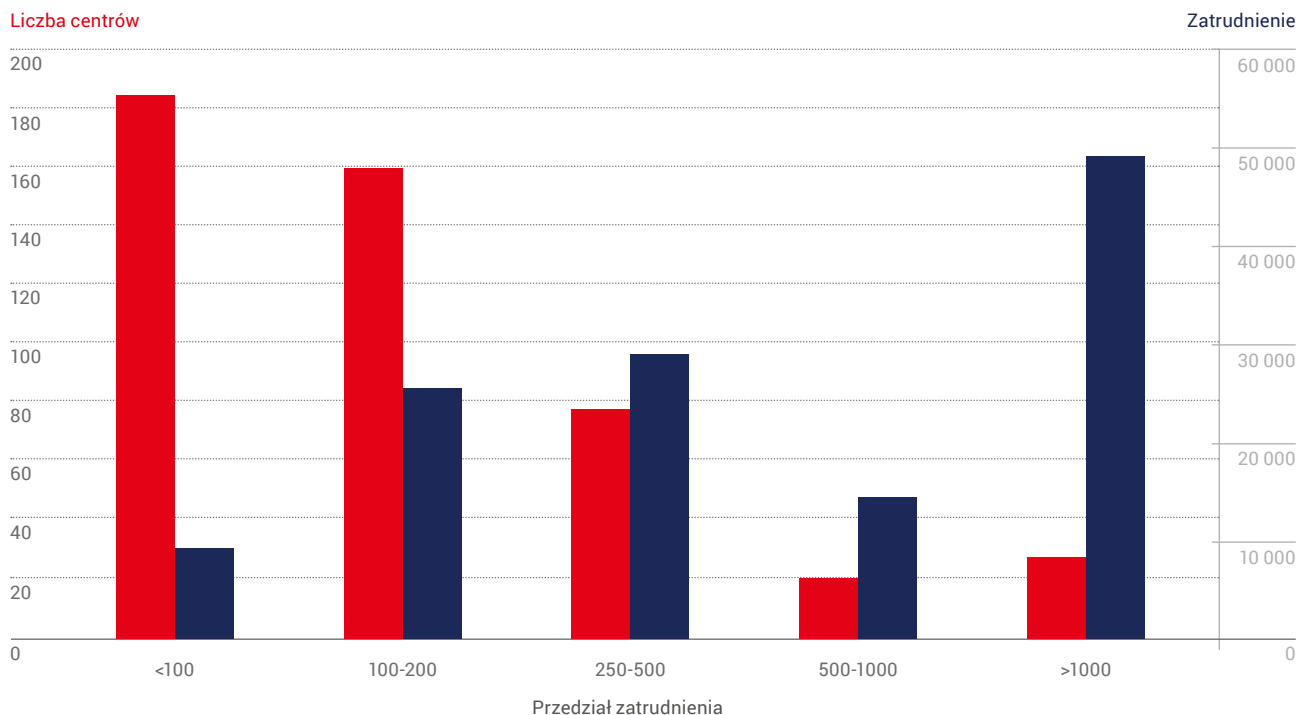
W Polsce działa 28 centrów usług zatrudniających co najmniej 1000 osób (6% ogólnej liczby centrów z kapitałem zagranicznym). Łącznie zatrudniają prawie 50 tys. osób, co stanowi 38% całkowitego zatrudnienia w sektorze.

Warto dodać, że wzrost zatrudnienia do końca 2015 roku deklaruje aż dziewięć na dziesięć analizowanych centrów usług.

Wyniki ankiety ABSL wskazują, że 90% osób pracujących w centrach usług zatrudnionych jest na pełen etat (umowa o pracę). Wskaźnik ten jest wyższy w centrach z kapitałem zagranicznym niż w polskich podmiotach. Jego wysokość zależy od wielu czynników, w tym typu centrum oraz rodzaju świadczonych usług.

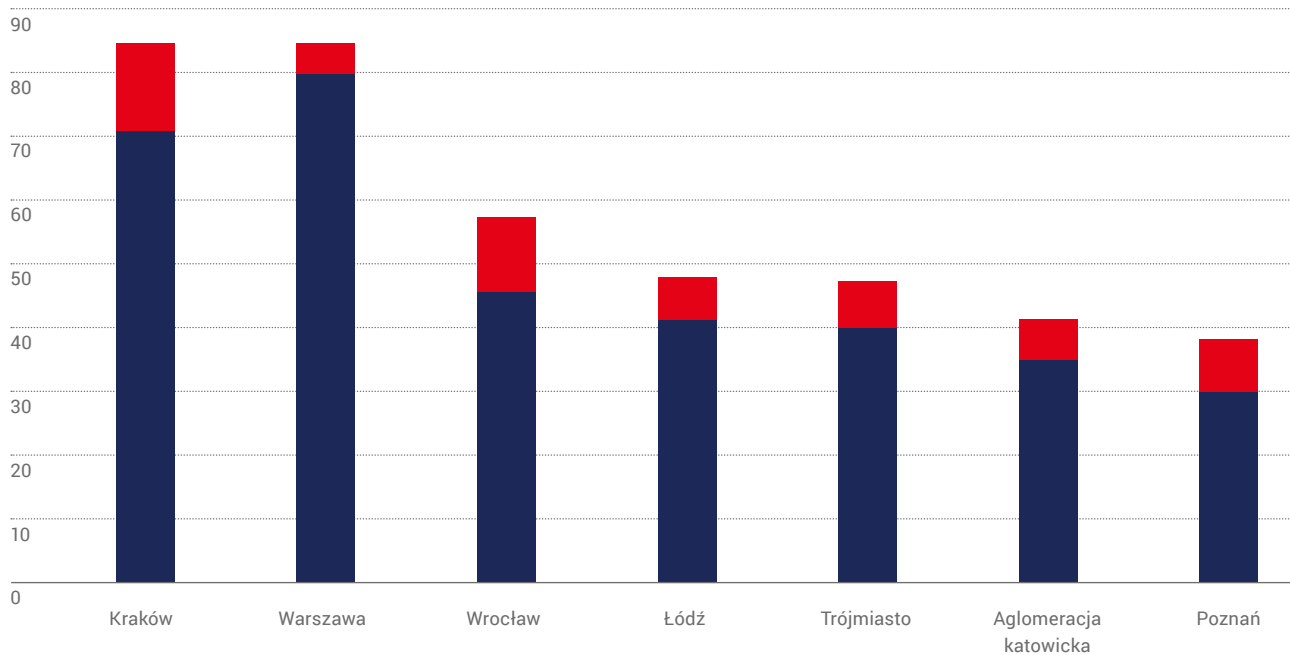
⁴ Mediana wynosi 122 osoby

Charakterystyka sektora nowoczesnych usług biznesowych w Polsce

**Rycina 8**

Liczba centrów usług w Polsce oraz ich zatrudnienie wg przedziałów

Źródło: opracowanie własne ABSL

**Rycina 9**

Liczba centrów usług z kapitałem zagranicznym w największych ośrodkach usług biznesowych w Polsce wraz z nowymi centrami, które rozpoczęły działalność w latach 2013-2014

Źródło: opracowanie własne ABSL



Aglomeracja katowicka

ArcelorMittal
Capgemini
Contact Center
IBM
ING Services Poland
ista
Kroll Ontrack
Mentor Graphics
NGA Human Resources
Oracle
PERFORM
PwC
Rockwell Automation
Saint-Gobain
Sii
Steria
Unilever
Wipro

Bydgoszcz

Alcatel-Lucent
Atos
Mobica
Teleplan

Kraków

ACS a Xerox Company
Alexander Mann Solutions
Amer Sports
Amway
Aon Hewitt
Asea Brown Boveri (ABB)
Brown Brothers
Harriman (BBH)

Capgemini
Capita
CH2M Hill
Cisco
Delphi Poland
EDF
Electrolux
EPAM Systems
Euroclear
GE Healthcare
HCL Poland
Heineken
Herbalife
Hitachi Data Systems
HSBC
IBM BTO
International Paper
Lufthansa (Airline Accounting Center)
Lundbeck
Luxoft
MESP Central Europe
Motorola Solutions
Philip Morris International
R.R. Donnelley
Rolls-Royce
RWE
Sabre
Samsung
Serco
Shell Shared Service Centre Kraków
State Street
UBS

Lublin

Convergys
Genpact
Mobica
Orange
Sii
Łódź
Clariant
Fujitsu Technology Solutions
GE Power Controls
Infosys
McCormick
Nordea
Rule Financial
Samsung
SouthWestern
Takeda
Tate & Lyle
TomTom
Veolia

Poznań

arvato Poland
Bridgestone
Carl Zeiss
Carlsberg
CenturyLink
Ciber
Dalkia Services
DFDS
Duni
Ikea
Franklin Templeton
GlaxoSmithKline Services

Grant Thornton
Jerónimo Martins
Kennametal
Lorenz Snack-World
MAN
Mars
McKinsey
Newell Rubbermaid
Propex
Roche
Sii
Unilever
Wikia

Szczecin

Genpact
Convergys
Coloplast
Metro Services
Mobica
Netto
Unicredit

Trójmiasto

Arla Foods
Bayer
Competence Call Center
Compuware
First Data
Geoban
Intel
Jeppesen
Kemira
Lufthansa Systems
Metsä Group
Powel AS
Sony Global Business Services
Thomson Reuters
ThyssenKrupp
Transcom
WNS Global Services

Warszawa

Accenture
Acxiom
AVON
Baker Tilly Poland
BNP Paribas
Citi Service Center
Coca Cola Poland Services

Colgate Palmolive Services Poland
Contract Administration
Goldman Sachs
HP
Jones Lang LaSalle Group Services
Linklaters
Lionbridge
Mercer
Mettler-Toledo
Opus Capita
Pandora
Procter & Gamble
ProService AT
Royal Bank of Scotland (RBS)
Schneider Electric
Stanley Black & Decker
Teleperformance
TNT Express
UCMS Group
Wincor Nixdorf
Xerox Business Services

Wrocław

Becton Dickinson
BNY Mellon
Capgemini
Credit Suisse
Dolby
EY
Google
HP (Global e-Business Operations)
IBM Global Services Delivery Centre
McKinsey
Merck
Nokia Solutions and Networks
Parker Hannifin
Qatar Airways
QIAGEN
Ruukki
Siemens
Tieto
Unic Group
Viessmann
Volvo

Rycina 10

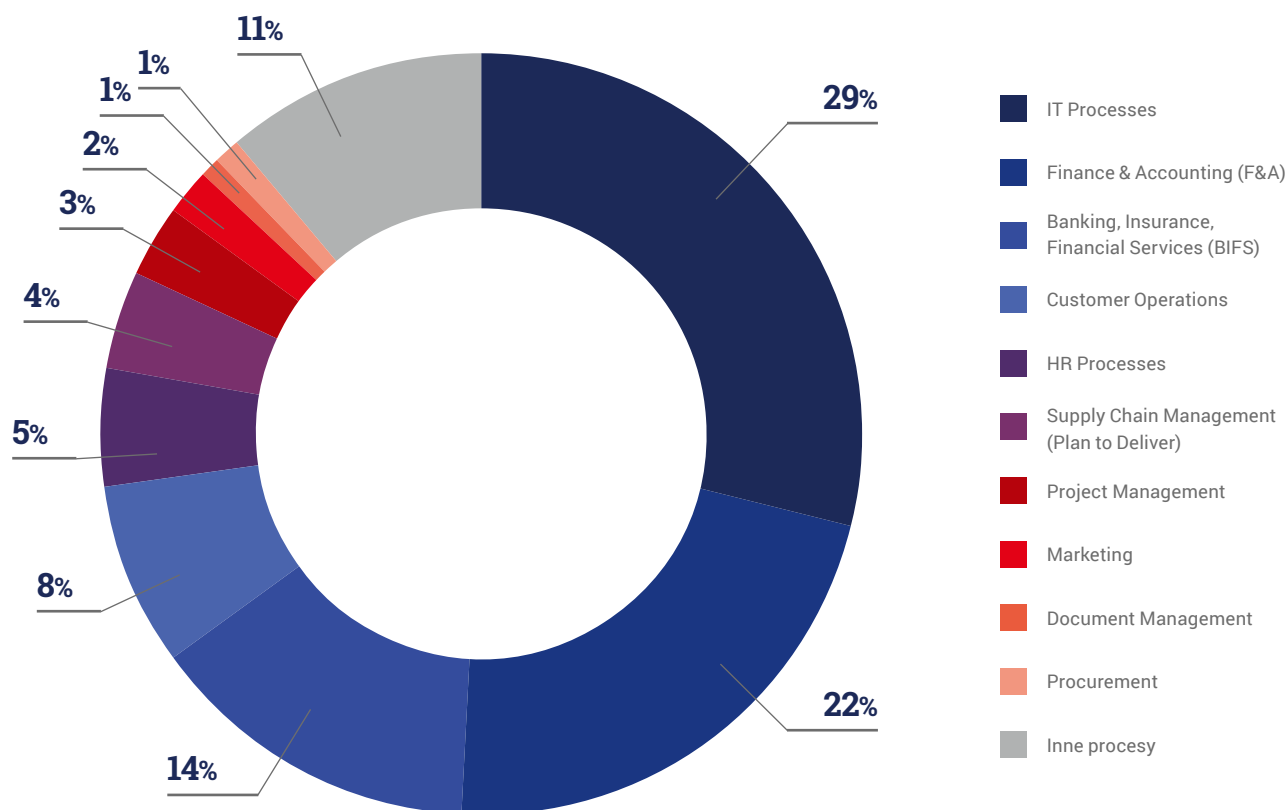
Lista wybranych centrów usług z kapitałem zagranicznym w Polsce

Źródło: opracowanie własne ABSL

1.3 Rodzaj i zasięg geograficzny usług świadczonych przez centra

Rynek usług biznesowych w Polsce charakteryzuje się bardzo dużą RÓŻNORODNOŚCIĄ. Centra obsługują szeroki wachlarz procesów dla klientów z całego świata. Zdecydowana większość podmiotów świadczy usługi w zakresie co najmniej kilku procesów biznesowych.

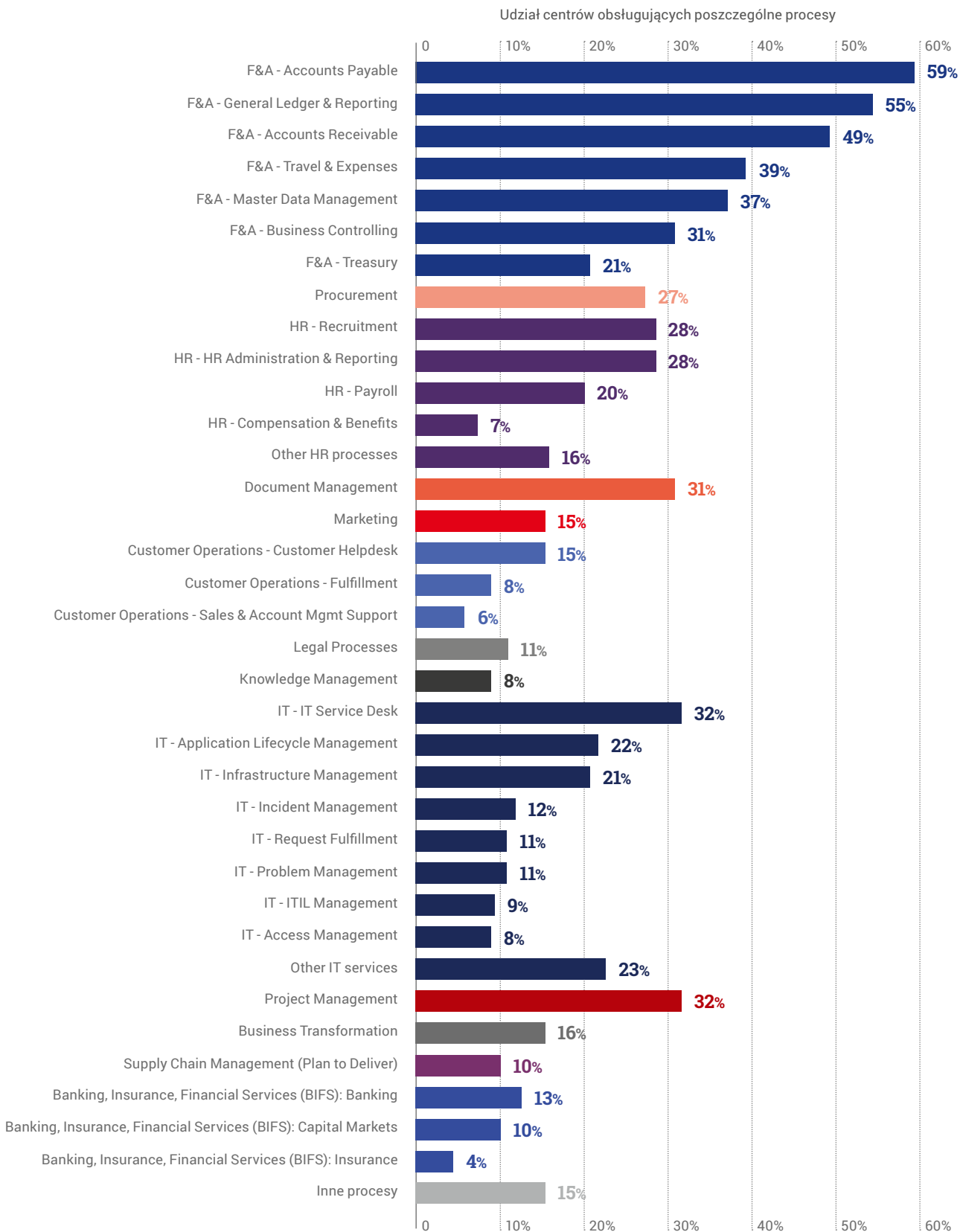
Wyniki dotyczące zmian w zakresie świadczonych usług, które miały miejsce w okresie od 2010 do 2014 roku wskazują, że dominująca część analizowanych podmiotów (87%) rozszerzyła w ostatnich latach zakres świadczonych przez siebie usług. Ponadto w 92% centrów wzrósł stopień zaawansowania obsługiwanych procesów, w zdecydowanej większości znacząco. Wyniki analizy planów centrów wskazują, że wyraźna większość badanych podmiotów (81%) zadeklarowała rozszerzenie zakresu swojej działalności w najbliższych dwóch latach.



Rycina 11

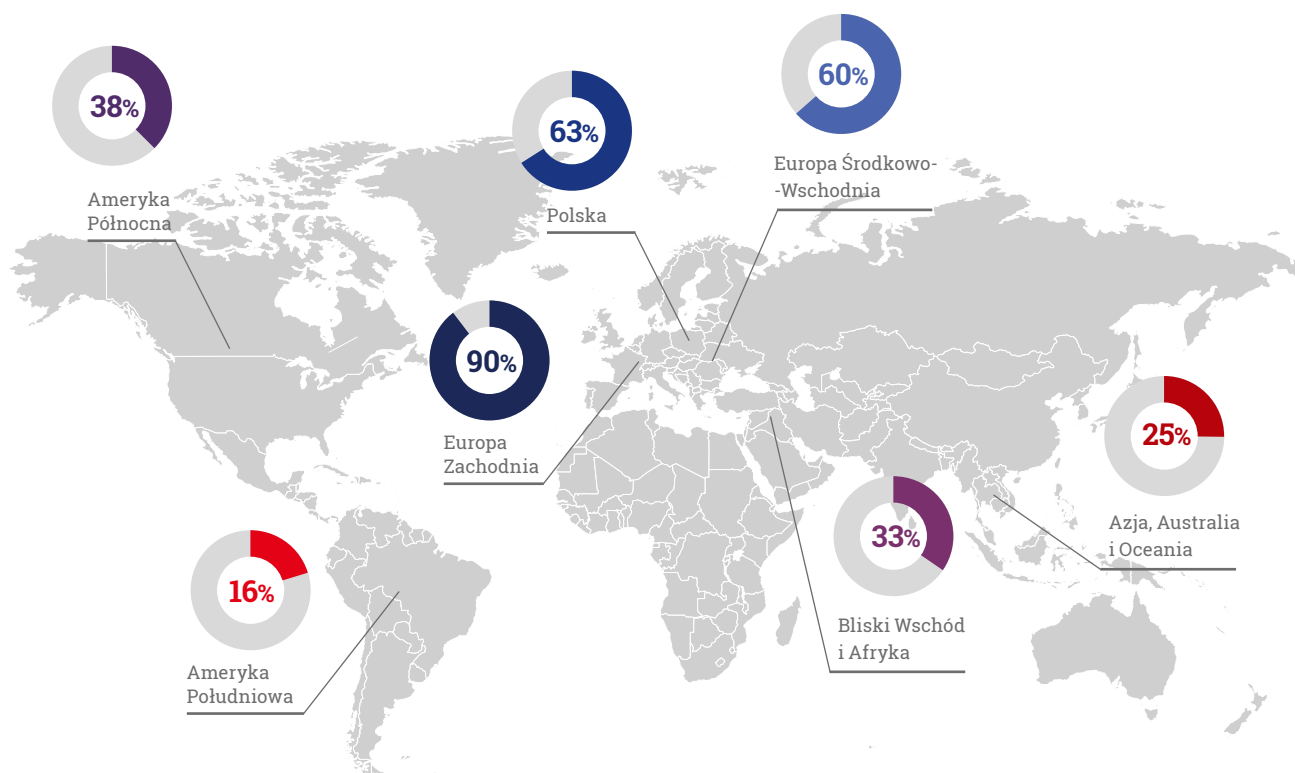
Struktura zatrudnienia centrów usług w podziale na obsługiwane procesy

Źródło: opracowanie własne ABSL na podstawie wyników ankiety skierowanej do centrów usług (n=37 680)

**Rycina 12****Procesy obsługiwane w centrach usług w Polsce**

Źródło: opracowanie własne ABSL na podstawie wyników ankiety skierowanej do centrów usług (n=97)

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). Podmioty działające w Polsce obsługiwane są przez 63% analizowanych centrów, a usługi na rzecz przedsiębiorstw z Europy Środkowo-Wschodniej świadczy 60% badanych jednostek. 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 z krajów europejskich. Zasięg geograficzny usług świadczonych przez centra obejmuje najczęściej dwa lub trzy z analizowanych obszarów. Co ciekawe, 8% analizowanych centrów działa w skali globalnej, na rzecz podmiotów ze wszystkich wyszczególnionych obszarów. Dla zdecydowanej większości centrów (68%) głównym obszarem świadczenia usług jest Europa Zachodnia.

**Rycina 13**

Zasięg geograficzny usług świadczonych przez centra z kapitałem zagranicznym w Polsce

Źródło: opracowanie własne ABSL na podstawie wyników ankiety skierowanej do centrów usług (n=101)



Szczecin

**Szczecin is a city open
for science, entrepreneurship
and investors.**

It is also a dynamic center of IT services. The development possibilities of the city are caused by its transborder and ideal for logistics location, its scientific and academic potential as well as by cooperation with its neighbors. These assets create natural opportunities for placing centers of modern services (BPO and SSC) and for progressing innovative technologies.

Szczecin is one of leading Polish cities when it comes to supporting the business. Szczecin sets a goal of supporting entrepreneurs who are interested in locating investments in the city. Investors are provided with information and an assistance regarding investment procedures. They can also make use of other ways of the support, which helps with starting and advancing the business in Szczecin, such as: income tax exemptions, low costs of running the business within the EURO-PARK MIELEC Special Economic Zone, credits guarantees and credits for entrepreneurs. The base of the economic development and competitiveness of Szczecin are modern technologies and an innovation ability. That is why the city invests in science - research centers and the institutions of business environment. Szczecin is a city of young and active people, who can communicate in foreign languages. The intellectual capital of the city is built by more than 48 000 students and 13 200 graduates yearly, for example in computer science, mechatronics or nanotechnology. The city that has Polish and German history unites three elements - water, greenery and buildings into a unique integrity, which is very attractive from the tourism perspective. The character of a port city, which is historically connected with the sea, harmonizes with one of the most important for the city development sectors: the renewable energy.

The current resources of commercial buildings in Szczecin are approximately 145 000 m². Additional 65 000 m² of modern office space of the A class will be constructed in the near future. The Fitch Rating company, which is one of the biggest and most reputable rating agencies in the world, granted the City of Szczecin the BBB+ rating (as for VII 2013). The rating describes the stable financial policy and high standards of financial management in the city.

The huge potential, beneficial conditions for investments and entrepreneurs-friendly climate – these are the main characteristics mentioned by the international companies that choose Szczecin as the place for their investments.

Discover _ Szczecin for good

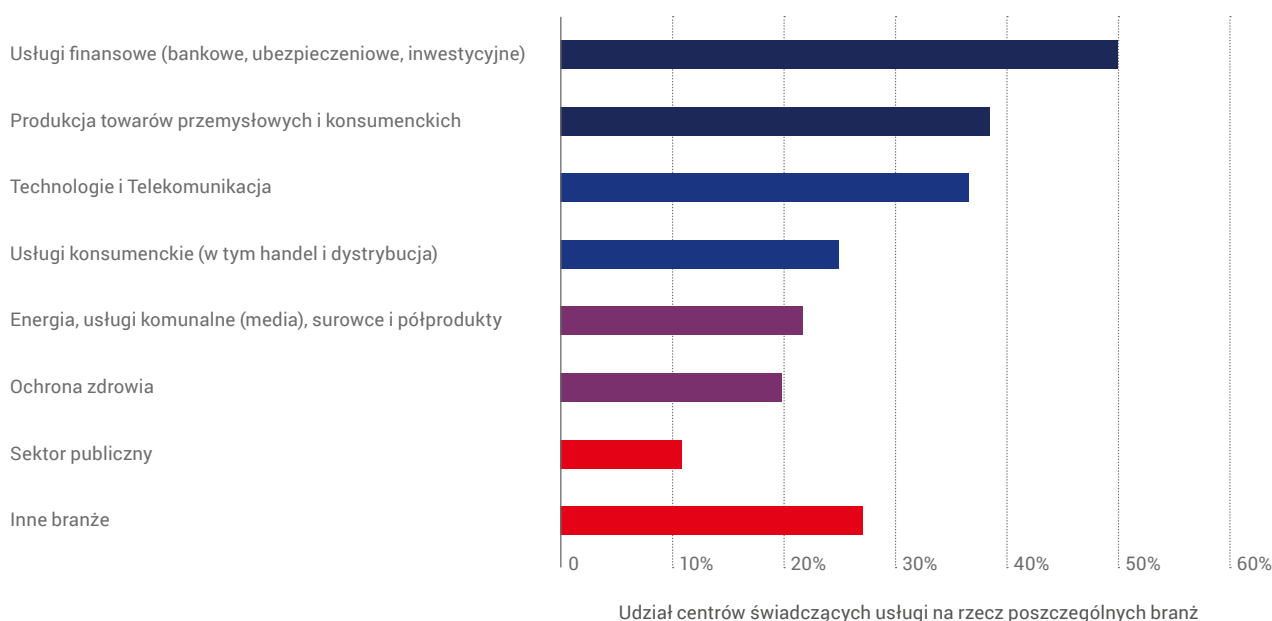


www.szczecin.eu
www.invest.szczecin.eu



1.4 | Struktura branżowa firm obsługiwanych przez centra usług zlokalizowane w Polsce

Wyniki przeprowadzonej analizy wskazują, że badane centra usług w Polsce najczęściej zajmują się obsługą podmiotów z sektora finansowego (Rycina 14). Na ich rzecz pracowało co drugie centrum usług. Kolejne miejsca zajmują branże takie jak: produkcja towarów przemysłowych i konsumenckich (39% wskazań) oraz technologie i telekomunikacja (38%).

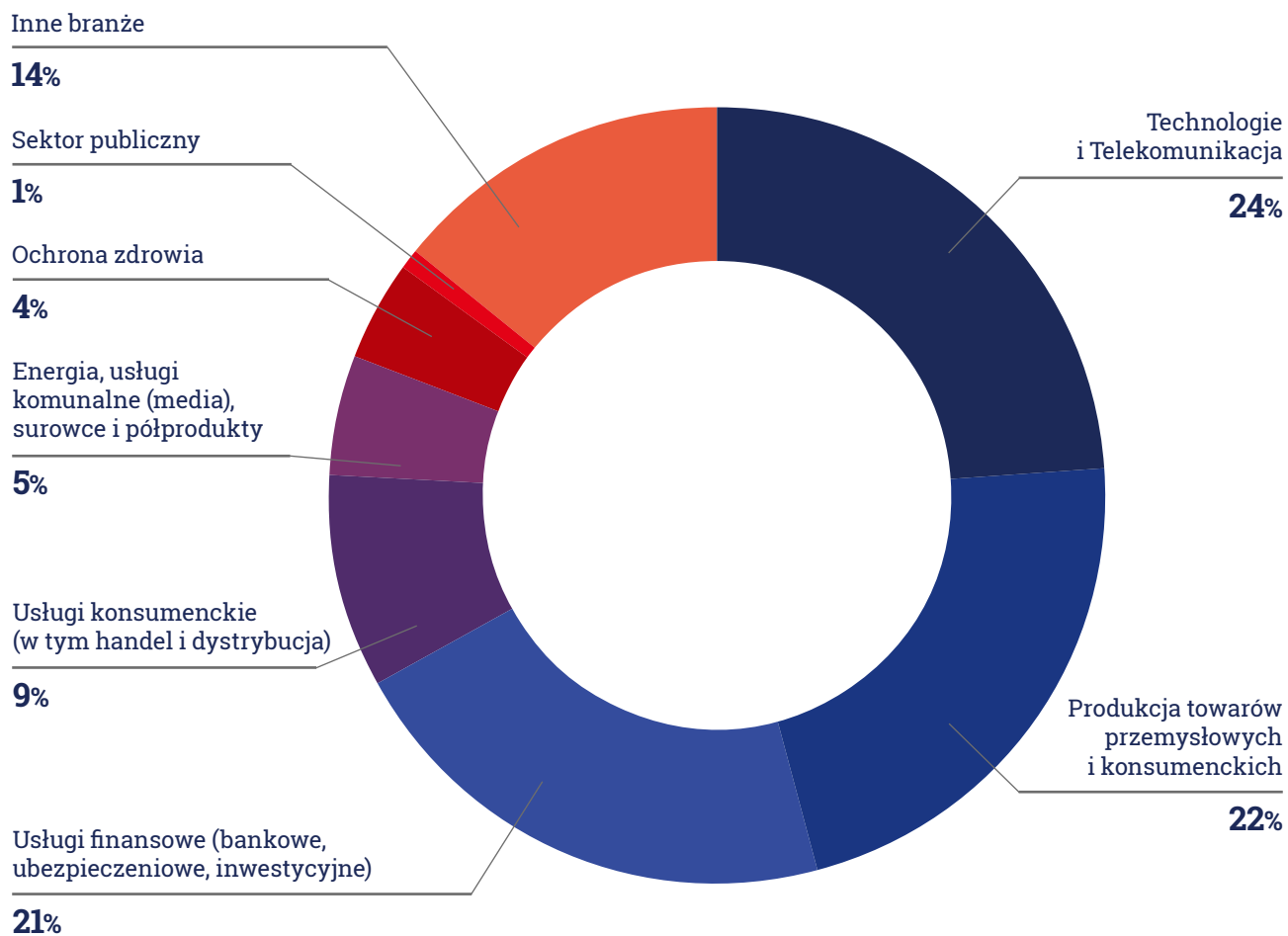


Rycina 14

Struktura branżowa firm (klienci zewnętrzni i wewnętrzni) obsługiwanych przez centra usług zlokalizowane w Polsce

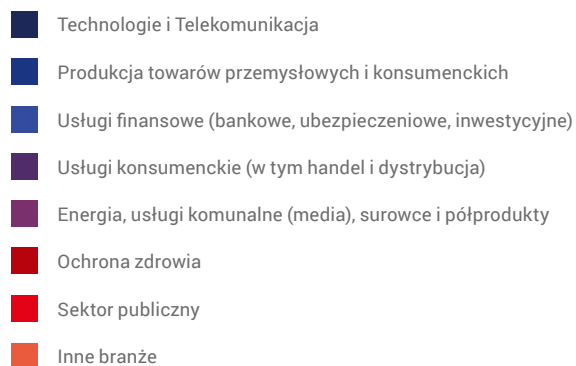
Źródło: opracowanie własne ABSL na podstawie wyników ankiety skierowanej do centrów usług (n=96)

Na Rycinie 15 zaprezentowano strukturę zatrudnienia centrów usług, w podziale na branże ich klientów (zewnętrznych i wewnętrznych). Zestawienie oparto na odpowiedziach firm zatrudniających łącznie 44 236 osób. Największym udziałem w strukturze zatrudnienia analizowanych podmiotów odznaczają się takie branże jak: technologie i telekomunikacja, produkcja towarów przemysłowych i konsumenckich oraz usługi finansowe (głównie bankowe). Na rzecz każdej z nich pracuje ponad 20% zatrudnionych w badanych centrach. Usługi dla pozostałych, niewymienionych na wykresie branż świadczy 14% pracowników centrów. Klientami (wewnętrznymi lub zewnętrznymi) analizowanych podmiotów są w tym przypadku m.in. firmy zajmujące się usługami prawnymi, konsultingowymi, marketingiem.

**Rycina 15**

Struktura zatrudnienia centrów usług, w podziale na branże ich klientów (zewnętrznych i wewnętrznych)

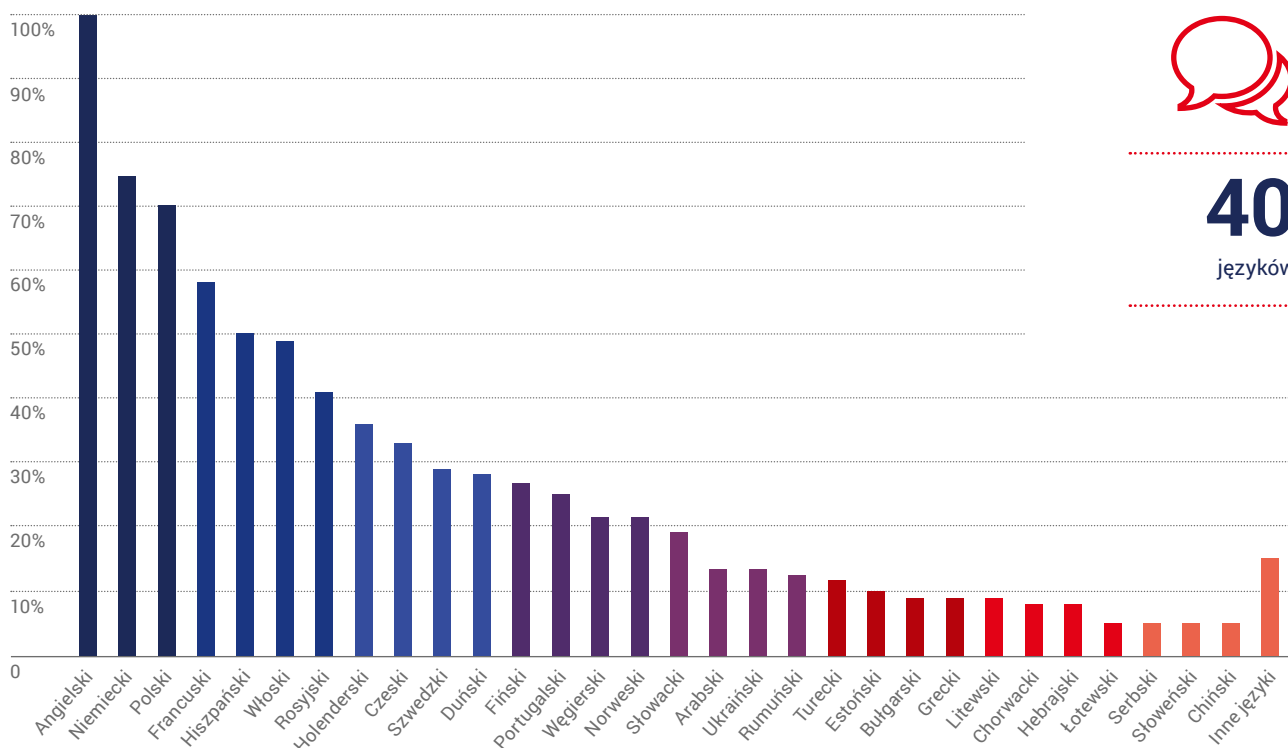
Źródło: opracowanie własne ABSL na podstawie wyników ankiety skierowanej do centrów usług (n=44 236)



1.5 | Języki, w których centra świadczą usługi

Usługi wykonywane w centrach w Polsce świadczone są już w 40 językach. Językiem, w którym najczęściej obsługuje się klientów jest angielski – wszyscy respondenci zadeklarowali jego użycie podczas świadczenia usług w centrach. Na kolejnych miejscach znalazły się: język niemiecki, który wykorzystuje się w 74% badanych podmiotów oraz polski, w którym usługi wykonuje 70% centrów. Generalnie, osiem najpopularniejszych języków jest wykorzystywanych w co najmniej 1/3 centrów (Rycina 16). Warto również dodać, że wśród języków wykorzystywanych w centrach, niewymienionych osobno na wykresie są na przykład: japoński, koreański czy wietnamski.

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



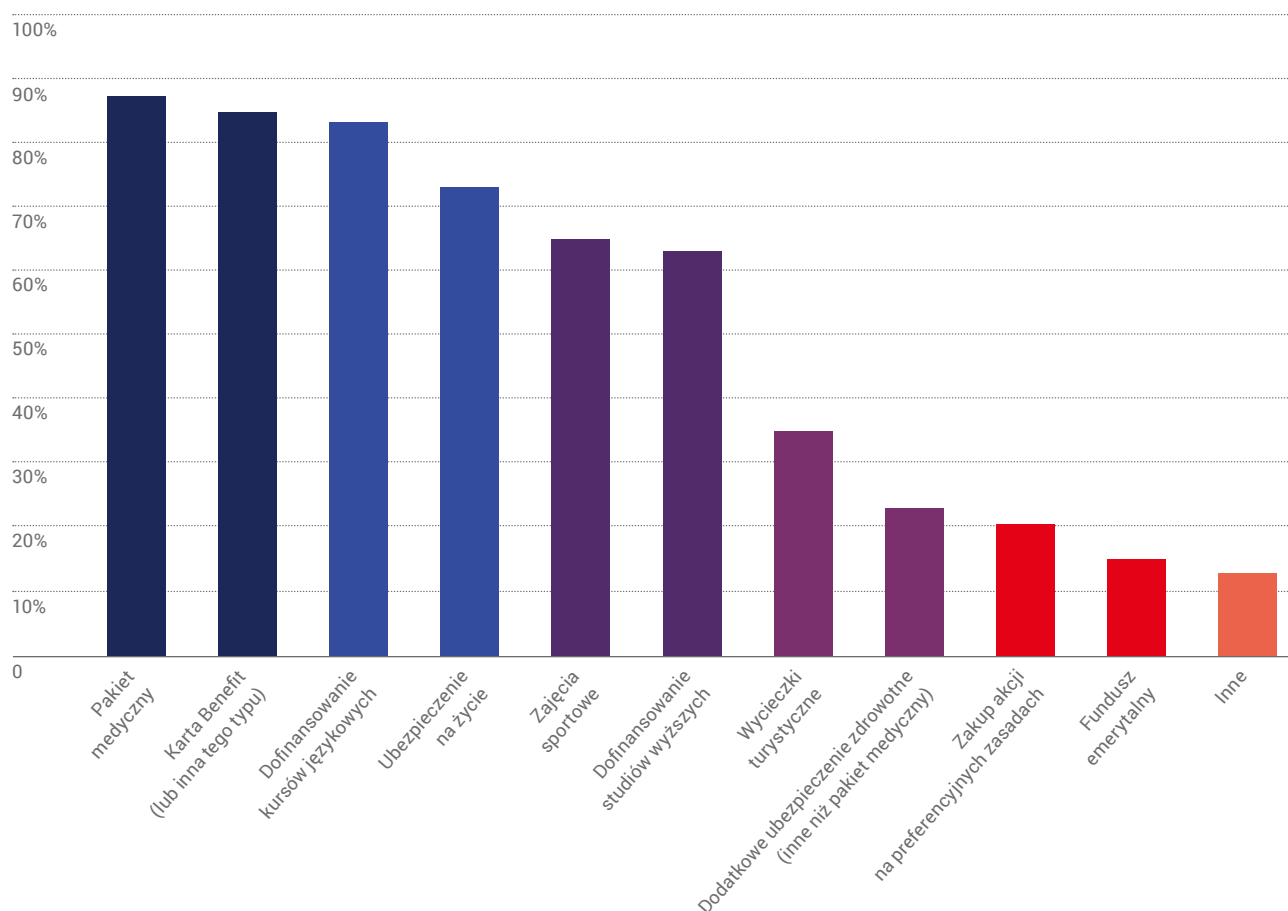
Rycina 16

Języki używane w centrach usług w 2014 roku

Źródło: opracowanie własne ABSL na podstawie wyników ankiety skierowanej do centrów usług (n=101)

1.6 Świadczenia pozapłatcowe oferowane przez centra usług

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 (88% analizowanych podmiotów). W 85% centrów pracownicy mogą skorzystać z kart rabatowych typu Benefit, a w 84% z dofinansowania kursów językowych. Należy podkreślić, że możliwość skorzystania z niektórych przywilejów pozapłatcowych jest czasami uzależniona od stanowisk zajmowanych przez pracowników.



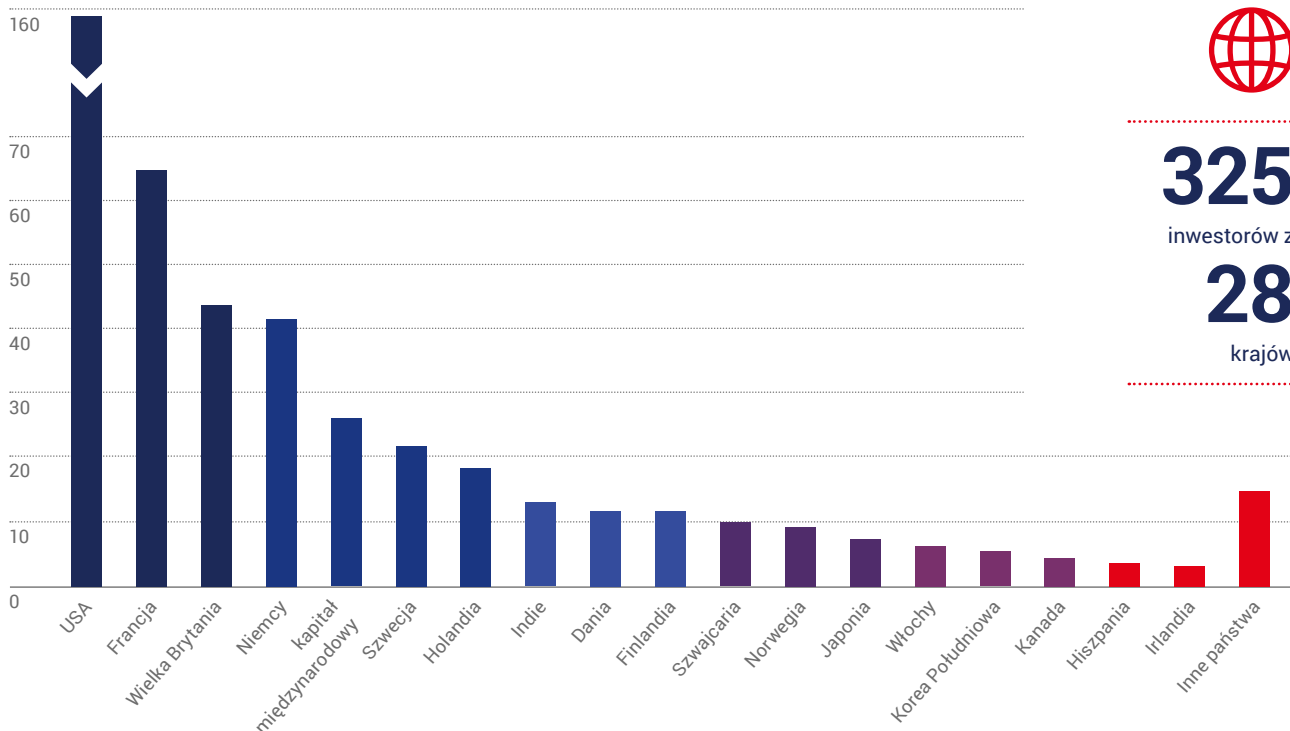
Rycina 17

Świadczenia pozapłatcowe oferowane przez centra usług w 2014 roku

Źródło: opracowanie własne ABSL na podstawie wyników ankiety skierowanej do centrów usług (n=101)

1.7 | Pozostałe charakterystyki branżowe

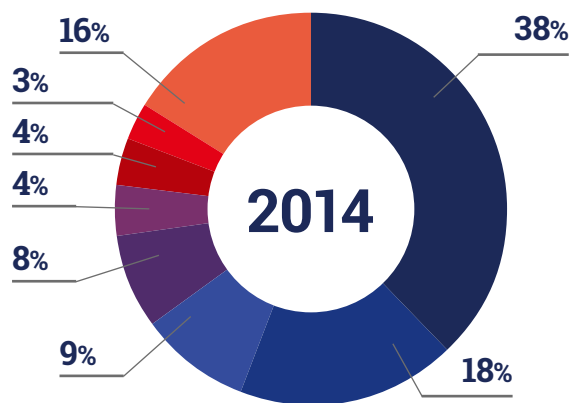
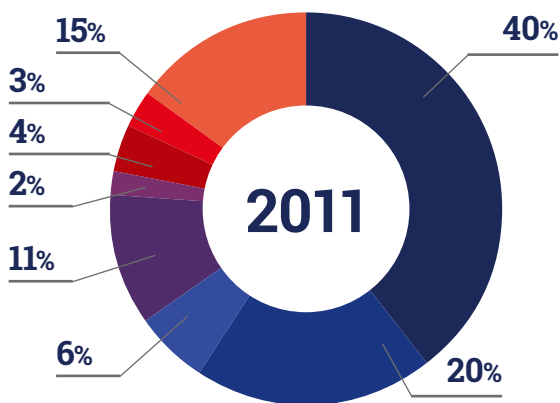
Liczba centrów



Rycina 18

Kraje pochodzenia centrów usług

Źródło: opracowanie własne ABSL

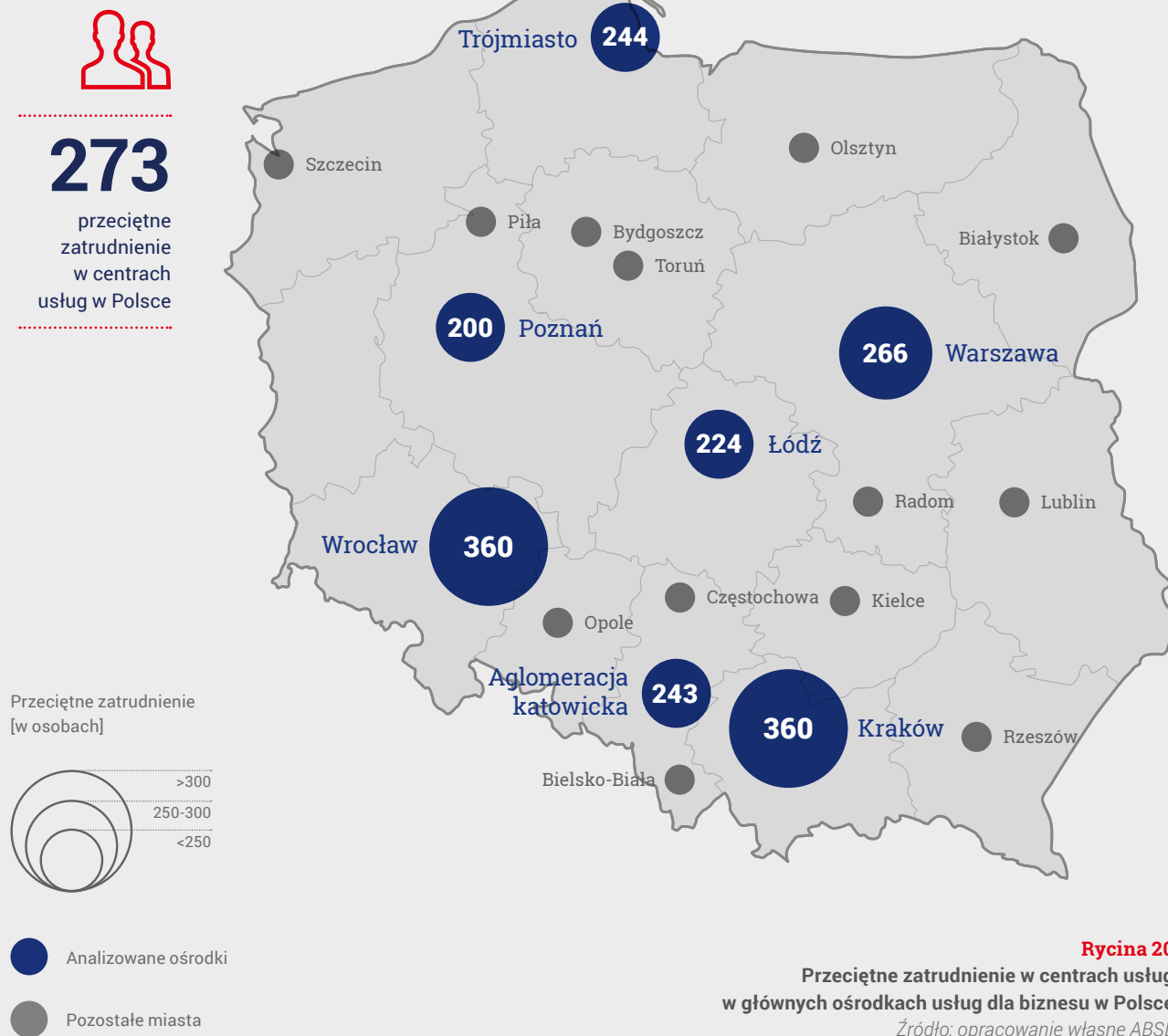


USA Francja Wielka Brytania Niemcy Szwajcaria Szwecja Indie Inne państwa

Rycina 19

Zatrudnienie w centrach usług w podziale na kraje pochodzenia kapitału

Źródło: opracowanie własne ABSL



Rycina 20

Przeciętne zatrudnienie w centrach usług w głównych ośrodkach usług dla biznesu w Polsce

Źródło: opracowanie własne ABSL



Rycina 21

Polska jako lider zatrudnienia w usługach biznesowych w Europie Środkowo-Wschodniej

Źródło: opracowanie własne ABSL

* szacunek ABSL (2014)

RYNEK PRACY w Polsce



450 000

liczba absolwentów
szkół wyższych
w Polsce (2012/2013) ⁽¹⁾



13-18%

średni poziom rotacji
w centrach SSC/BPO ⁽³⁾

8-13%

średni poziom rotacji
w centrach ITO/R&D ⁽³⁾



85%

pracowników centrów SSC/BPO rozważy
przeprowadzkę do innego miasta
w celu podjęcia pracy, jeśli otrzyma
atrakcyjną ofertę zatrudnienia ⁽⁴⁾



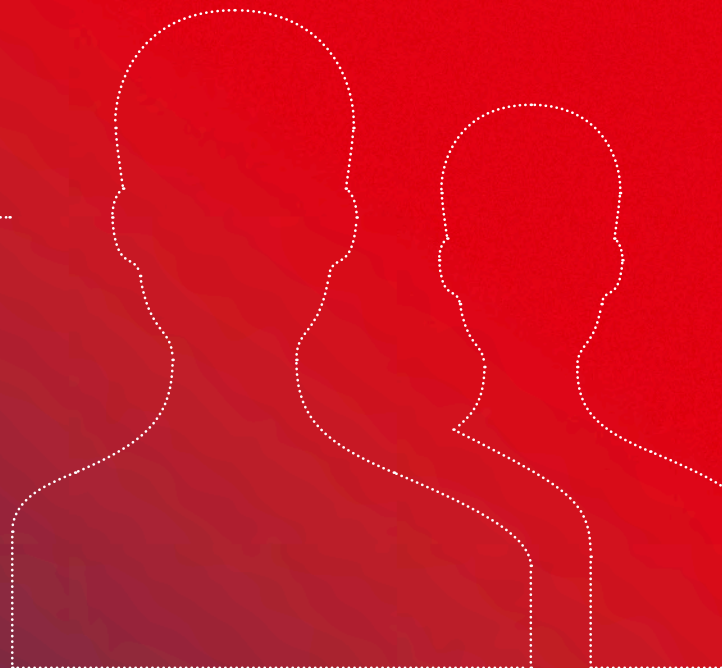
25-55

tys. USD
w centrach ITO



25-45

tys. USD
w centrach SSC/BPO



Znajomość języków obcych ⁽²⁾

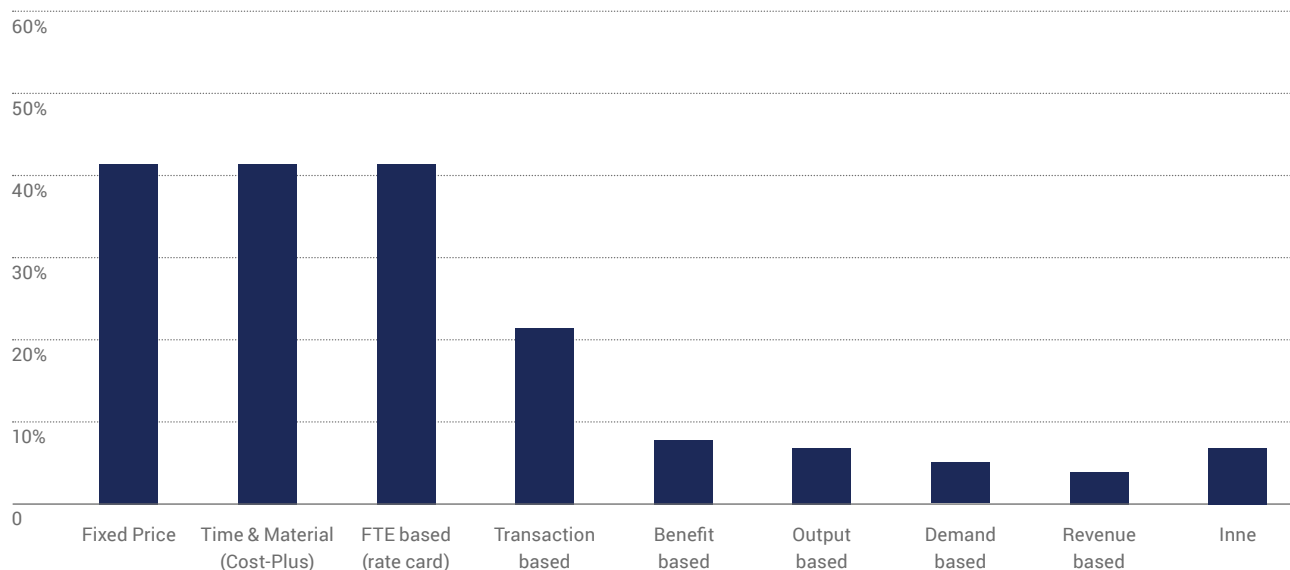
angielski	90%
niemiecki	46%
rosyjski	38%
francuski	20%
hiszpański	15%
włoski	9%

Dane obejmują kandydatów deklarujących
znajomość języka obcego. Pochodzą z bazy
kandydatów Hays Poland i dotyczą osób
z wyższym wykształceniem, zaintereso-
wanych zmianą pracy. (n=250 000)

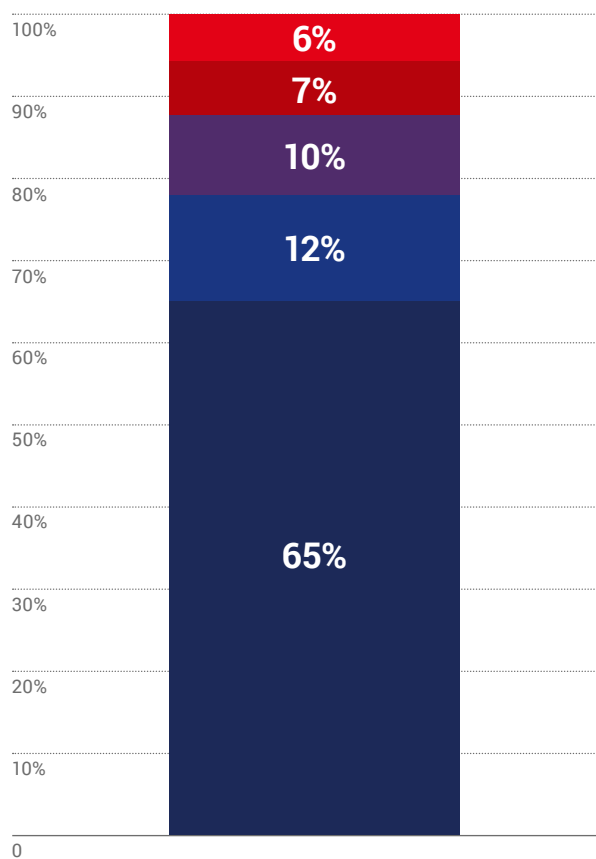
Rycina 22

Rynek pracy w Polsce

Źródło: (1) dane GUS (2013), (2) dane HAYS Poland, (3) szacunki ABSL (2014),
(4) dane HAYS Poland, (5) szacunki ABSL (2014)

**Rycina 23****Modele rozliczeń w centrach usług biznesowych w Polsce**

Źródło: opracowanie własne ABSL na podstawie wyników ankiety skierowanej do centrów usług (n=94)



100%

Całkowite koszty operacyjne
ponoszone przez centra usług

- Inne bezpośrednie koszty operacyjne
- Sprzęt IT, oprogramowanie i telekomunikacja
- Ogólne koszty administracyjne (włączając koszty rekrutacji i szkoleń)
- Koszty nieruchomości i wyposażenia biurowego
- Wynagrodzenia i świadczenia pozapłatcowe

Rycina 24**Analiza struktury kosztów operacyjnych centrów usług w Polsce**

Źródło: opracowanie własne ABSL na podstawie wyników ankiety skierowanej do centrów usług (n=57)

2 | Centra usług (BPO, ITO, SSC, R&D) z kapitałem polskim

Centra usług biznesowych z polskim kapitałem mają przed sobą stabilne perspektywy rozwoju. Przyczynia się do tego m.in. rosnący popyt na usługi outsourcingowe w Polsce. Pomimo tego iż zdecydowana większość przedsiębiorstw w Polsce stosuje outsourcing usług, w wielu obszarach działalności nadal jest on wykorzystywany w stosunkowo ograniczonym zakresie. Ponadto, wciąż nie wykorzystuje się w pełni potencjału wynikającego ze stosowania modelu centrum usług wspólnych.



W niniejszym rozdziale zawarto omówienie wybranych, interesujących przykładów działalności realizowanych w centrach usług z kapitałem polskim.

Grupa kilkudziesięciu czołowych centrów z polskim kapitałem - outsourcingowych (BPO, ITO), usług wspólnych (SSC) oraz badawczo-rozwojowych (R&D) - zatrudnia łącznie ponad 50 tysięcy osób. W zależności od przyjętych kryteriów doboru firm pod względem profilu działalności i wielkości przedsiębiorstw, w szczególności w kontekście działalności outsourcingowej, można rozpatrywać ten rynek znacząco szerzej. Uwzględniając m.in. liczne wewnętrzne centra obsługi klienta oraz wszelkie usługowe działalności outsourcingowe (niekoniecznie wykonywane w typowych centrach usług), wielkość krajowego sektora nowoczesnych usług dla biznesu czyli zatrudnienie w firmach z kapitałem polskim, można już szacować na ponad 200 tysięcy pracowników.

Rynek polskich centrów outsourcingowych charakteryzuje dynamiczny rozwój. W ostatnich trzech latach dokonało się na nim wiele przejęć i fuzji. Dzięki obecności dużych grup kapitałowych polskie firmy są w stanie zaoferować kompleksowe i komplementarne rozwiązania dla największych firm nie tylko w Polsce, ale i zagranicą. Niektóre z centrów usług budują swoje strategie wyłącznie w oparciu o rozwój na pozakrajowych rynkach zbytu.

Według badań Instytutu Outsourcingu wykonanych przez Millward Brown SMG / KRC dynamika rozwoju polskiego rynku outsourcingu jest stabilna i wynosi około 15 procent rocznie¹.

Rozwojowi polskich przedstawicieli sektora nowoczesnych usług biznesowych sprzyja obecność zagranicznych centrów usług. Pomiedzy oboma grupami podmiotów następuje bowiem wzajemna wymiana wiedzy i specjalistów.

Skalę działalności polskich centrów outsourcingowych dokumentuje zasięg obsługiwanych rynków zbytu. Ponad 81% krajowych firm outsourcingowych obok polskich obsługuje również zagranicznych klientów². Dywersyfikacja rynków zbytu jest korzystna dla firm, gdyż sprzyja rozwojowi i stabilizuje ich działalność operacyjną.

¹ Polski rynek BPO jest wart prawie 4 miliardy złotych, 2011, www.instytut-outsourcingu.pl/raporty-i-badania,polski-rynek-bpo-jest-wart-prawie-4-miliardy-zlotych.html.

² Polski rynek BPO jest wart prawie 4 miliardy złotych, 2011, www.instytut-outsourcingu.pl/raporty-i-badania,polski-rynek-bpo-jest-wart-prawie-4-miliardy-zlotych.html.

Wśród polskich firm outsourcingowych (BPO) wielkością i kompleksowością działania wyróżnia się **OEX Business Services**. Firma skanuje rocznie 36 mln stron dokumentów, a w archiwach zarządza 300 kilometrami bieżących dokumentów. Usługi oferowane przez tę spółkę obejmują: obsługę kancelarii, elektroniczną archiwizację dokumentów, rejestrację danych w systemach klienta, usługi w zakresie elektronicznego obiegu dokumentów, zarządzanie dokumentami papierowymi, doradztwo w zakresie procesów back-office oraz obiegu dokumentów i informacji. Wśród klientów OEX Business Services są największe przedsiębiorstwa branży telekomunikacyjnej (m.in. Netia - obsługa procesów back-office dla sieci sprzedaży), bankowej (Bank Millennium, ING Bank Śląski – obsługa kancelaryjna banków), ubezpieczeniowej (usługi rebrandingu zewnętrznego sieci placówek i oddziałów terenowych dla dużej liczby firm sektora), produkcyjnej i handlowej. OEX Business Services oferuje również outsourcing procesów wsparcia sprzedaży i marketingu. Grupa obsługuje ponad 1,2 tys. nośników outdoor, ponad 500 klasycznych sklepów oraz 100 dużych i 250 małych e-sklepów. Ponadto OEX Business Services dysponuje ponad 700 stanowiskami call contact centre i wykonuje 20 milionów połączeń telefonicznych w ciągu roku.

Grupa Arteria oferuje pełny model usług outsourcingowych. Jej oferta skierowana jest do klientów korporacyjnych i obejmuje: obsługę i utrzymanie klienta z zastosowaniem multimedialnego contact center, sprzedaż przez telefon oraz za pośrednictwem sieci dystrybucji i sieci sprzedaży, wsparcie technologiczne i operacyjne, w tym zarządzanie dokumentami i usługami back-office, dostarczanie specjalistycznych systemów IT, doradztwo operacyjne i projektowanie procesów biznesowych oraz realizację kampanii marketingowych, programów lojalnościowych, itp.³. Grupa Arteria dysponuje contact center, prowadzącym operacje w czterech centrach usług (Ruda Śląska (2), Warszawa, Sosnowiec), mającym do dyspozycji 1 100 stanowisk telemarketingowych⁴. Postępuje zwłaszcza inwestycja w Sosnowcu, gdzie w nowo tworzone centrum usług telemarketingowych zatrudnienie ma znaleźć blisko 1 000 osób. Do najważniejszych klientów obsługiwanych przez Arterię w obszarze usług call center należały kontrakty z firmami z telekomunikacyjnego oraz domów wydawniczych⁵.

Zatrudniający ponad 800 osób **Target BPO Polska** oferuje usługi outsourcingu sprzedaży, księgowości, controllingu finansowego oraz kadr i płac. Specjalizuje się w tworzeniu i zarządzaniu strukturami sprzedaży w sektorze FMCG i usług⁶. Firma obsługuje ponad 70 tysięcy sklepów w całej Polsce. Klientami Target BPO są duże koncerny, m.in. Polkomtel (obsługa sprzedaży pre-paid), Mars (obsługa sieci sprzedaży), FoodCare i Tchibo. Od pięciu lat firma oferuje swoje usługi księgowe także na rynku skandynawskim⁷.

³ Jednostkowy raport roczny z działalności Arteria S.A na dzień i za rok obrotowy zakończony 31 grudnia 2013 roku, 2014.

⁴ Jednostkowy raport roczny z działalności Arteria S.A na dzień i za rok obrotowy zakończony 31 grudnia 2013 roku, 2014.

⁵ Jednostkowy raport roczny z działalności Arteria S.A na dzień i za rok obrotowy zakończony 31 grudnia 2013 roku, 2014.

⁶ Target BPO, 2014, www.targetbpo.pl.

⁷ Target BPO, 2014, www.targetbpo.pl.

INWESTYCJA W OLSZTYNIE – TO SIĘ OPŁACA!

STREFY PRZEDSIĘBIORCZOŚCI NAD JEZIOREM UKIEL

W samym centrum miasta, w najbliższym otoczeniu najpiękniejszego akwenu stolicy Warmii i Mazur, przygotowaliśmy dla Państwa atrakcyjne grunty z przeznaczeniem pod inwestycje. Są one zlokalizowane w trzech strefach przedsiębiorczości.



I

W OKOLICY SŁONECZNEJ POLANY

(dwie działki o łącznej powierzchni 5,79 ha)
UT18 – 7 295 m² • UT17 – 50 645 m²

Działki są przeznaczone pod usługi turystyczne, sportowe i rekreacyjne. Są przygotowane pod kątem dróg, parkingów oraz infrastruktury, w tym w szczególności uzbrojenia terenu w sieć: wodociągową, elektroenergetyczną, teletechniczną, kanalizacji sanitarnej, kanalizacji deszczowej.

II

W OKOLICY ZATOKI MIŁEJ

(trzy działki o łącznej pow. 1,73 ha)
UT9 – 11 640 m² • US2 – 3 620 m² • UT16 – 2 090 m²

W bezpośrednim sąsiedztwie stref przedsiębiorczości powstaje infrastruktura sportowo-rekreacyjna nad jeziorem Ukiel, której zakończenie zaplanowano na jesień 2014 roku. To m.in. baza sportów kajakarskich, hala do siatkówki plażowej, sale do squasha, urządzenia obsługi sprzętu pływającego, boiska, snowpark/skatepark, infrastruktura do uprawiania sportów wodnych i zimowych, wypożyczalnia sprzętu sportowego, parkingi, gastronomia.

III

W OKOLICY PLAŻY MIEJSKIEJ

(pięć działek o łącznej pow. 3,84 ha)
UT5 – 962 m² • UT6 – 4 500 m² • UT24 – 4 885 m²
UT8 – 18 080 m² • UT7 – 10 050 m²



Szczegółowe informacje:
Jednostka Realizująca Projekt I
Urząd Miasta Olsztyna

✉ ul. Knośały 3/5, Budynek A
☎ 89 535-32-10, w. 40
@ jrp1@olsztyn.eu

www.olsztyn.eu

Data Contact jest dostawcą usług call i contact center – firma zatrudnia 800 pracowników w czterech lokalizacjach. W porównaniu z innymi podmiotami firma odznacza się bardzo długą historią i doświadczeniem rynkowym (ponad 18 lat). Data Contact wykazuje dużą aktywność w zakresie obsługi rynków poza Polską. Na potrzeby Wizz Air Data Contact stworzyła Centrum Obsługi Klienta w zakresie rezerwacji i sprzedaży biletów lotniczych, udzielania informacji na temat lotów i obsługi e-maili (m.in. z reklamacjami). Obsługa jest wykonywana w 10 językach: polskim, angielskim, niemieckim, czeskim, łotewskim, włoskim, francuskim, bułgarskim, serbskim, hiszpańskim. Dedykowany 30-osobowy zespół pracowników Data Contact pracuje siedem dni w tygodniu i obsługuje zgłoszenia dla niemieckich tytułów wydawnictwa AZ Direkt⁸.

Dynamicznie rozwijająca się **Grupa Casus Finance** już od 2007 roku zajmuje się zarządzaniem należnościami, specjalizując się w dziedzinie informacji gospodarczej, monitoringu należności i windykacji należności zarówno na terenie kraju, jak i za granicą. W ramach grupy funkcjonują spółki: Casus Finance, Casus Detektyw, Casus Zarzycka & Wspólnicy Kancelaria Prawna oraz BPO Management (oferująca usługi call center, zarządzani korespondencją seryjną i procesami kadrowo-płacowymi). Dzięki komplementarnej specjalizacji spółek grupa oferuje pełną obsługę obszaru zarządzania wierzytelnościami w firmie - od monitoringu należności, windykację polubowną, wywiad gospodarczy, po windykację przedegzekucyjną i sądową. Grupa Casus Finance obsługuje ponad 700 krajowych i zagranicznych klientów⁹.

Business Support Solutions (BSS) należy do grupy Pelion Healthcare (d. Polska Grupa Farmaceutyczna) i zatrudnia ponad 300 pracowników. Spółka zajmuje się świadczeniem usług w zakresie rachunkowości, finansów, controllingu, rozliczeń kadrowo-płacowych, prawa i podatków. BSS obsługuje ponad 200 spółek m.in. hurtownie i spółki detaliczne oferujące produkty farmaceutyczne. Rośnie liczba obsługiwanych przez BSS podmiotów spoza grupy Pelion Healthcare. Podejmując współpracę z klientami zagranicznymi, m.in. z Belgii i Holandii BSS rozwija model outsourcingu międzynarodowego¹⁰.

Telmon świadczy usługi w zakresie wsparcia sprzedaży, budowy relacji z obecnymi klientami oraz działań posprzedażowych. W ramach infolinii firma oferuje pełny serwis informacyjny dla klientów, obsługę reklamacji oraz systemy rezerwacji, zamówień. Klientami Telmon są m.in.: mBank, Benefia i Netia¹¹.

Holicon oferuje usługi z zakresu call i contact center (m.in. help desk), back office, marketingu spersonalizowanego, centrum sprzedaży (m.in. cross selling, up selling), monitoringu płatności oraz rozwiązania IT. Firma posiada swoje centra operacyjne w Poznaniu i Ostrowie Wielkopolskim. Klientami Holicon są największe polskie przedsiębiorstwa z branży telekomunikacyjnej, bankowej, energetycznej oraz motoryzacyjnej¹².

⁸ Call Center, Bazy danych, Telemarketing - DataContact, 2014, www.datacontact.pl.

⁹ Casus, 2014, casus.com.pl.

¹⁰ BSS Business Support Solution, 2014, www.bssce.com.

¹¹ Telmon, 2014, www.telmon.pl.

¹² Holicon Contact Center, 2014, www.holicon.pl.

PIKA świadczy szeroki zakres usług w zakresie tradycyjnej archiwizacji informacji poczynając, automatyzacji procesów biznesowych (digitalizacja dokumentów), audytu przepływu informacji w firmie i wdrożeń systemów obiegu informacji. Klientami firmy PIKA są m.in. Nordea, Energa, Skanska, Bank BPH, Credit Agricole, Meritum Bank¹³.

Zatrudniający ponad 1800 osób **Ericpol** działa od 1991 roku. Firma oferuje outsourcing zaawansowanych rozwiązań ICT i dostarcza rozwiązania dedykowane w obszarach telekomunikacji, komunikacji M2M (machine to machine), aplikacji dla sektora medycznego, finansów i bankowości. Na tle innych firm sektora Ericpol wyróżnia się jako największy w kraju dostawca rozwiązań i usług IT dla telekomunikacji oraz lider w zakresie produkcji oprogramowania dedykowanego (raport Teleinfo 500, 2013). Pod koniec 2013 roku Ericpol otrzymał nagrodę „Sława Polski” – wyróżnienie dla liderów polskiego eksportu oraz nagrodę dla największego eksportera w branży IT. Ericpol prowadzi swoją działalność również zagranicą, w Szwecji, na Ukrainie i Białorusi. Pod koniec 2013 roku firma została utytułowana mianem „Dobrej Firmy 2013” i uznana za jedną z dwudziestu najlepiej rozwijających się i najbardziej innowacyjnych przedsiębiorstw z Listy 2000 największych firm „Rzeczypospolitej”¹⁴.

Future Processing zajmuje się projektowaniem, implementacją, testowaniem i integracją oprogramowania. Firma zarówno świadczy usługi outsourcingowe, jak i tworzy własne produkty, które obejmują m.in. zaawansowane algorytmicznie systemy obrazowania medycznego, inteligentny monitoring wideo i inspekcję wizyjną, oprogramowanie akwizycji i analizy danych w kontroli fizycznego dostępu i transporcie oraz narzędzia systemowe i aplikacje dla sektora finansowego i ubezpieczeń (np. system wyceny ubezpieczeń dla irlandzkiej firmy Adran Solutions)¹⁵. Klientami Future Processing są głównie firmy i instytucje brytyjskie i amerykańskie.

Oferująca outsourcing IT firma **SMT Software** działa w siedmiu polskich miastach. Przedsiębiorstwo posiada również zagraniczne biura. Specjalizuje się w outsourcingu specjalistów z zakresu IT, dedykowanych zespołów projektowych i całych projektów informatycznych. Usługi są oferowane w modelach onsite (praca wykonywana przez zespół firmy w siedzibie klienta), offsite (zadania realizowane w siedzibie firmy) i mieszanym¹⁶. SMT Software oferuje rozwiązania dedykowane w zakresie mobilnych aplikacji, gier i serwisów, portali internetowych, intranetowych. Firma przeprowadza również testy i audyty zaawansowanych rozwiązań informatycznych. SMT Software posiada dużą grupę klientów, w której znajdują się m.in.: firmy sektora finansowego (m.in. Warta, Meridian Bank), logistyczne i transportowe (rozwiązania w zakresie lokalizacji i monitoringu GPS, aplikacje mobilne) i spółki produkcyjne. W gronie klientów firmy znajdują się również zagraniczne przedsiębiorstwa i instytucje, m.in. Saudi Aramco i służby mundurowe Senegalii. Spółki zależne grupy SMT działają w Holandii, Francji, Rosji, Niemczech, Turcji, Indonezji i USA. Stanowi to element strategii internacjonalizacji grupy SMT polegającej na budowie grupy kapitałowej o zasięgu międzynarodowym¹⁷.

¹³ Pika, 2014, www.pika.pl.

¹⁴ Ericpol, 2014, www.ericpol.pl.

¹⁵ Future Processing, 2014, www.future-processing.pl.

¹⁶ SMT Software, 2014, www.smtsoftware.com/pl/modele-wspolpracy.

¹⁷ SMT Software, 2014, www.smtsoftware.com.

Zatrudniający ponad 400 osób **REC Global** oferuje usługi badawczo-rozwojowe w zakresie inżynierii oprogramowania dla nowych produktów i rozwiązań dla firm programistycznych. Dodatkowo firma deleguje inżynierów do placówek klienta. REC posiada centra badawczo-rozwojowe w Polsce, Chorwacji i na Słowacji oraz biura sprzedaży na terenie całej Europy i Ameryki Północnej (zwłaszcza w Niemczech i krajach nordyckich). Firma posiada doświadczenie w zakresie systemów wbudowanych, systemów realizowanych dla sektora motoryzacyjnego, telekomunikacji, telematyki, rozwiązań M2M, aplikacji webowych. Klientami firmy są m.in. Siemens, ComArch, Ministerstwo Spraw Zagranicznych, niemiecki Continental Automotive, szwajcarski Delta Institute, norweski Hatteland Display¹⁸.

Hicron jest integratorem systemów informatycznych. Firma specjalizuje się w realizacji kompleksowych projektów IT dla dużych i średnich firm. Hicron projektuje także własne rozwiązania IT. Firma działa aktywnie na rynku polskim i zagranicznym, m.in. w Niemczech, Szwecji, Szwajcarii, Austrii, Holandii, Rosji i Stanach Zjednoczonych. Do klientów Hicron należą m.in.: Kompania Piwowarska, Grupa MAN, Volvo CE, Netia, Nestle, AmRest¹⁹.

Connectis oferuje usługi outsourcingu specjalistów (w tym wynajmu programistów), dedykowanych zespołów IT oraz projektów informatycznych. Realizacja projektów obejmuje wszystkie etapy produkcji oprogramowania: od analiz, poprzez implementację, wdrożenie, po szkolenia i bieżące utrzymanie. Connectis świadczy również usługi outsourcingu testów, procesu helpdesk. Firma oferuje współpracę w modelu IT pool zapobiegającym powstawaniu niedoborów i nadmiarów pracowników²⁰.

Założona w 2011 roku **it Works** oferuje rozwiązania informatyczne oraz usługi outsourcingu IT (kompleksowe lub częściowe przejęcie procesów IT). Zakres świadczonych przez firmę usług outsourcingowych obejmuje m.in.: wsparcie użytkowników (desktop computing), udostępnianie infrastruktury, administrację systemami i aplikacjami, monitoring i nadzór, hosting i kolokację (data center). W gronie ponad 250 klientów it Works znajdują się m.in.: Zelmer GDF Suez Energia Polska, Danone, Wyborowa, Nowa Itaka, Play, Netia, Agora, GFK Polonia. Firma administruje i zarządza około 1000 serwerów i obsługuje ponad 40 000 użytkowników w Polsce i na świecie²¹.

Obok opisywanych powyżej wybranych polskich firm outsourcingowych czy centrów badawczo-rozwojowych, funkcjonują również liczne centra usług wspólnych. Wśród większych z nich znajdują się centra należące do dużych przedsiębiorstw w których akcjonariuszem jest Skarb Państwa, m.in. PZU, Poczty Polskiej, Tauronu, Katowickiego Holdingu Węglowego, PGNiG (PGNiG Serwis).

¹⁸ Rec GLOBAL, 2014, www.pl.rec-global.com.

¹⁹ Hicron, 2014, www.hicron.com.

²⁰ Connectis, 2014, www.connectis.pl.

²¹ it WORKS, 2014, www.itworks.pl.

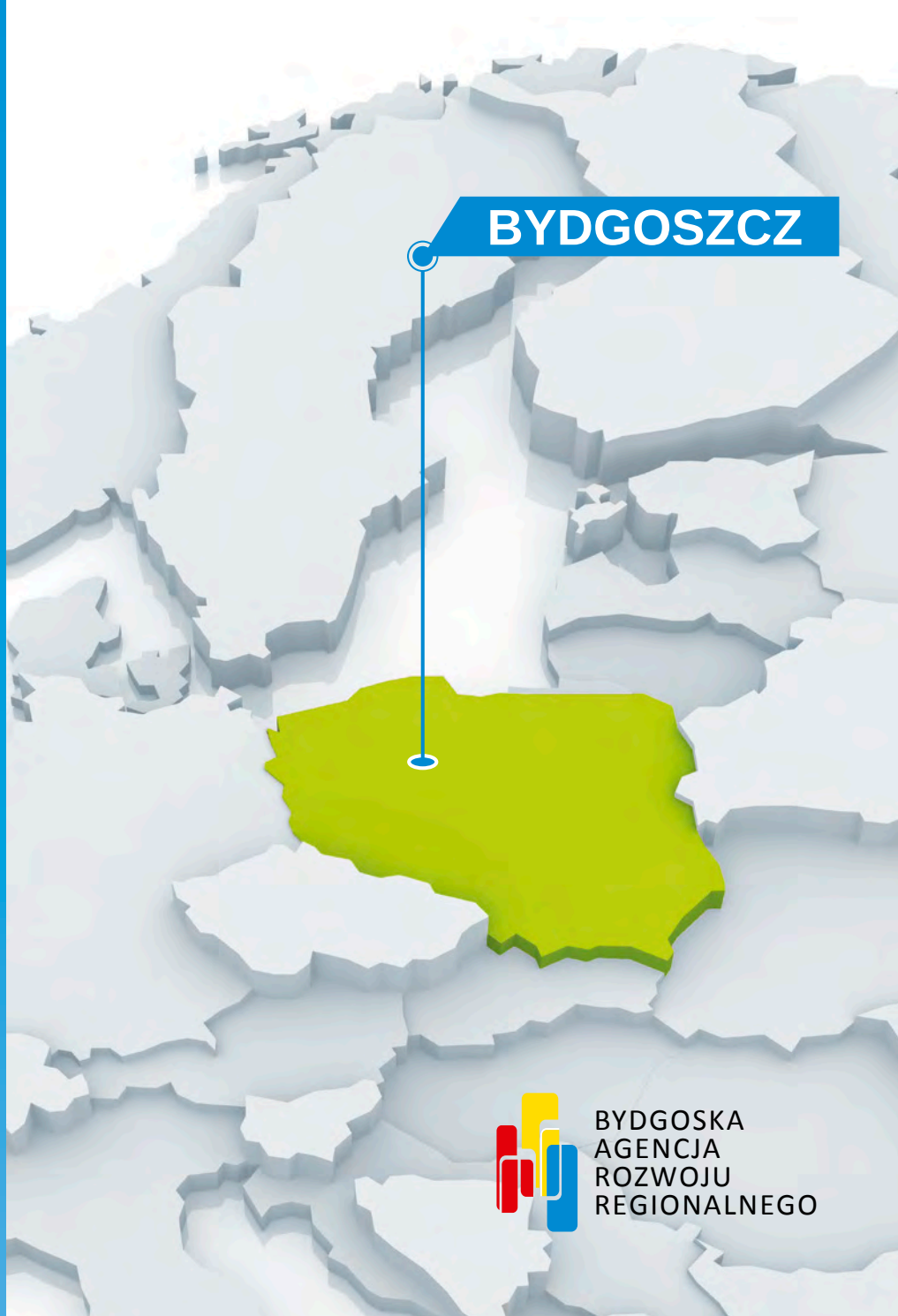


MIEJSCE TWOICH INWESTYCJI

- Ósme pod względem wielkości miasto w Polsce, największe w Województwie Kujawsko – Pomorskim (ponad 360 tys. mieszkańców)
- Ponad milionowa populacja w promieniu 50 km
- Młode społeczeństwo, średnia wieku – 36 lat
- Ulokowane w północno – centralnej części kraju, na przecięciu ważnych dróg krajowych i kolejowych, łączących Warszawę, Poznań i Trójmiasto
- Międzynarodowy port lotniczy
- Regionalne Centrum Innowacyjności
- Silne, regionalne centrum gospodarcze, zwłaszcza w przetwórstwie tworzyw sztucznych, telekomunikacji oraz w branży BPO / ITO



www.bydgoszcz.pl
[www.fb.com/bydgoszczpl](https://www.facebook.com/bydgoszczpl)
www.zainwestuj.bydgoszcz.pl



BYDGOSZCZ



**BYDGOSKA
AGENCJA
ROZWOJU
REGIONALNEGO**

Centra usług (BPO, ITO, SSC, R&D) z kapitałem polskim

Tabela 2

Wybrane polskie centra usług BPO, ITO, R&D, SSC

Firma/Grupa	Zatrudnienie	Wybrane lokalizacje	Profil
Centra outsourcingu procesów biznesowych (BPO)			
OEX Business Services	>3000	Kilkadziesiąt oddziałów na terenie całego kraju (m.in. Warszawa – centrala, Katowice, Trójmiasto)	Outsourcing procesów zarządzania dokumentami i back office, wsparcie sprzedaży i marketingu, call i contact center
Grupa Arteria	>1000	Warszawa (centrala), Ruda Śląska, Sosnowiec	Usługi telemarketingowe (w tym obsługa i utrzymanie klienta, sprzedaż przez telefon oraz za pośrednictwem sieci dystrybucji i sieci sprzedaży), wsparcie technologiczne i operacyjne, dostarczanie specjalistycznych systemów IT, doradztwo operacyjne i projektowanie procesów biznesowych, realizacja kampanii marketingowych, programów lojalnościowych
Grupa Data Contact	500-1000	Warszawa, inne oddziały w Polsce	Usługi call i contact center
Target BPO	500-1000	Łódź	Obsługa struktur sprzedaży, księgowości, kadra i płac
Holicon	500-1000	Poznań, Ostrów Wielkopolski	Wsparcie działań sprzedażowych i marketingowych, budowanie relacji z klientami, rozwiązania IT oraz usługi marketingu spersonalizowanego
Grupa Casus Finanse (w tym BPO Management)	500-1000	Wrocław	Zarządzenia wierzytelnościami (m.in. informacja gospodarcza, monitoring i windykacja należności), zarządzanie procesami kadrowo-płacowymi, zarządzanie korespondencją seryjną, usługi call center
BSS	250-500	Łódź	Usługi w zakresie rachunkowości, finansów, controllingu, rozliczeń kadrowo-płacowych, prawa i podatków*
Impel Business Solutions	250-500	Wrocław	Zarządzanie zasobami ludzkimi, obsługa księgowo-podatkowa, usługi teleinformatyczne
Telmon	250-500	Łódź (centrala), Toruń	Wsparcie sprzedaży, telemarketingu, obsługa infolinii.
PIKA	<250	Gdańsk (centrala), centra operacyjne: Gdańsk, Warszawa, Łódź, Katowice, Wrocław	Zarządzanie informacją i wiedzą na bazie dokumentów
Centra outsourcingu procesów IT (ITO)			
Ericpol	>1000	Łódź (centrala), Kraków, Warszawa. Spółki zależne w Szwecji, na Ukrainie i Białorusi	Rozwiązania dedykowane w obszarach telekomunikacji, komunikacji M2M (machine to machine) i aplikacji dla różnych sektorów
Future Processing	500-1000	Gliwice (centrala), Opole, biuro handlowe w Londynie	Projektowanie, implementacja, testowanie i integracja oprogramowania

Firma/Grupa	Zatrudnienie	Wybrane lokalizacje	Profil
SMT Software	500-1000	Wrocław (centrala), Warszawa, Poznań, Kraków, Białystok, Gliwice i Katowice. Liczne biura zagraniczne.	Outsourcing specjalistów, zespołów i projektów informatycznych (w tym rozwiązania dedykowane, rozwiązania mobilne, rozwiązania online, systemy GIS, testy i audyty bezpieczeństwa).
PKP Informatyka	500-1000	Warszawa (centrala), oddziały w całym kraju, Łódź (helpdesk)	Usługi informatyczne dedykowane firmom działającym na rynku transportowo-logistycznym
REC Global	250-500	Wrocław (centrala), Koszalin, Zielona Góra	Usługi badawczo-rozwojowe w zakresie inżynierii oprogramowania dla nowych produktów; rozwiązania dla firm programistycznych
it Works	<250	Kraków, Warszawa	Zarządzanie działami IT
Connectis	<250	Warszawa	Outsourcing specjalistów IT, zespołów, projektów, procesu helpdesk
Hicron	<250	Wrocław (centrala), Poznań, Warszawa, biura zagraniczne (Szwajcaria, Szwecja)	Integracja IT, projektowanie dedykowanych rozwiązań IT

Centra usług wspólnych (SSC)

Poczta Polska	250-500	Katowice	Procesy operacyjne i rozliczeniowe typu back office, prowadzenie księgowości kadr i płac, usługi skanowania i archiwizacji dokumentacji papierowej
Tauron	250-500	Katowice, Gliwice	Usługi finansowo-księgowe, wsparcie klienta, usługi HR i IT
PZU (Centrum Klienta Grupy PZU)	250-500	Bydgoszcz	Obsługa klienta w ramach wszystkich kanałów kontaktu (poczta, internet, telefon, oddział)
Katowicki Holding Węglowy	250-500	Katowice	Usługi finansowo-księgowe, wsparcie klienta, usługi HR i IT
PGNiG Serwis	<250	Warszawa	Finanse i księgowość, kadry i płace, informatyka oraz zakupy
PZU Centrum Operacji	b.d.	Centra operacyjne w kilku lokalizacjach, m.in. Warszawa, Łódź, Opole	Telefoniczna obsługa klienta, prowadzenie rejestrów, rachunki i rozliczenia funduszy inwestycyjnych oraz emerytalnych, usługi informatyczne, masowe wydruki, przetwarzanie i archiwizacja dokumentów

* Firma działa w modelu mieszanym/hybrydowym jako zarówno centrum usług wspólnych dla spółek grupy Pelion, jak i centrum outsourcingowe.

Źródło: opracowanie własne ABSL

3 | **Zaawansowane procesy realizowane w centrach usług w Polsce**

Zrozumienie specyficznych potrzeb klientów z określonej branży oraz dostęp do specjalistycznej wiedzy są kluczem do sukcesu na dynamicznie zmieniającym się rynku usług biznesowych.



Wraz z rozwojem usług biznesowych w Polsce, ich zakres uległ rozszerzeniu – zarówno w ramach poszczególnych branż jak i w ujęciu pionowym, także pod względem zasięgu geograficznego – oraz pogłębieniu, poprzez wzrost kompetencji firm z sektora. Centra usług biznesowych zlokalizowane w Polsce, które dawniej obsługiwały pojedyncze procesy, teraz wpływają na kształt działalności gospodarczej i rynków w wymiarze globalnym. W tej części raportu omówiono wybrane przykłady działalności w obszarze usług zaawansowanych świadczonych przez centra biznesowe w Polsce.

Globalne centrum kompetencyjne **Grupy RBS (RBS Global Hub Europe)**, działające w Warszawie, prowadzi obsługę procesów bankowych, która swoim zakresem obejmuje usługi wsparcia operacji bankowych, finansów, procesów biznesowych, technologii i bezpieczeństwa informacji. Dzięki wystandaryzowanej i zintegrowanej obsłudze procesów rozproszonych w wielu lokalizacjach, korzyści wynikające ze zmian wprowadzanych w RGHE, czy to dotyczących efektywności procesów czy zarządzania ryzykiem, odczuwane są przez wszystkie obsługiwane jednostki. Ze względu na ogromny zasięg geograficzny i szerokie grono interesariuszy, RGHE w Warszawie dociera ze swoimi usługami – bezpośrednio lub pośrednio – do niemal wszystkich obszarów działania Grupy RBS¹.

Zlokalizowane w Krakowie centrum biznesowe **Brown Brothers Harriman (BBH)** świadczy usługi bankowości korporacyjnej, zarządzania inwestycjami, doradztwa w procesach fuzji i przejęć, zarządzania majątkiem, usługi inwestycyjne i wsparcie techniczne dla klientów. Krakowskie biuro BBH jest jedynym takim centrum w Europie Środkowej i jednocześnie jako jedyne wśród pięciu europejskich centrów firmy zajmuje się świadczeniem wsparcia technicznego dla klientów².

Oddział **BNY Mellon** we Wrocławiu świadczy usługi wsparcia dla oddziałów firmy na całym świecie, w tym również usługi dotyczące księgowości dla funduszy inwestycyjnych i zarządzania zamówieniami. Krakowskie centrum UBS dostarcza usługi wsparcia na rzecz wszystkich oddziałów UBS w dziedzinach analizy danych, obsługi operacyjnej, analizy ryzyka i usług HR. Centrum zajmuje się również tworzeniem oprogramowania, kontrolą jakości, analizami systemów i analizami ryzyka IT³.

Citi Service Center zajmuje się koordynacją monitorowania przeciwdziałaniu praniu pieniędzy, obsługą operacji bankowych, papierów wartościowych i funduszy inwestycyjnych. Zakres usług świadczonych przez centrum obejmuje także rozliczanie należności i płatności, technologiczne funkcje kontrolne oraz obsługę infrastruktury teleinformatycznej. Departament monitorowania przeciwdziałania praniu pieniędzy należy do największych i najszybciej rozwijających się działów Citi Service Center w Polsce. Polski zespół jest jednym z trzech na całym świecie zajmujących się monitorowaniem transakcji pod względem przeciwdziałania praniu pieniędzy, świadcząc usługi dla ponad 50 krajów⁴.

¹ www.rbsbank.pl/en/rbs-global-hub-europe

² www.tvp.pl/krakow/aktualnosci/agroregion/bbh-zatrudni-300-pracownikow-w-krakowie/8030856

³ Business Services for Financial Sector: Success Story of Poland, ABSL, May 2013.

⁴ www.citibank.pl/csc_poland/csc-poland.htm

First Data Global Services z Trójmiasta oferuje wsparcie dla instytucji finansowych, dostarczając rozwiązania zabezpieczające przed oszustwami finansowymi, a także rozwiązania w zakresie handlu internetowego i rozwiązania mobilne. Firma świadczy również usługi dla instytucji finansowych z zakresu wydawania i obsługi kart oraz zarządzania bankomatami. Usługi aktywacji kart kredytowych świadczy również OEX Business Services, firma outsourcingowa z kapitałem polskim, która w swojej ofercie posiada usługi korespondencji dla banków, cyfryzacji wzorów podpisów dla oddziałów, obsługę wniosków kredytowych, sprzedaż produktów finansowych w centrach handlowych, wsparcie procesów likwidacji szkód oraz zarządzanie archiwami.

Centrum kompetencyjne **Credit Suisse** we Wrocławiu obsługuje procesy bankowości prywatnej i inwestycyjnej, a krakowskie State Street – zarządza księgowością funduszy inwestycyjnych, zajmuje się wyceną aktywów przedsiębiorstw (w tym papierów wartościowych), wyceną funduszy indeksowych i innych instrumentów pochodnych, analizami inwestycyjnymi i obsługą funduszy. Z kolei Xerox Business Services, z placówkami w Warszawie, Krakowie i Łodzi, dostarcza m.in. rozwiązania w zakresie inwestycji kapitałowych, usługi dotyczące kredytów hipotecznych i doradztwo w obszarze inwestycji giełdowych⁵.

Firma **Atos** świadczy usługi za pośrednictwem pięciu biur w Polsce, a w obszarze jej działalności znajdują się m.in. systemy bankowości centralnej i systemy ubezpieczeniowe, zarządzanie roszczeniami, systemy informatyczne i analityczne niezbędne do usprawnienia raportowania i nadzoru oraz obsługa zaawansowanych procesów transakcyjnych. Pod koniec roku 2013 w strukturze polskiego oddziału brytyjskiego dostawcy usług outsourcingu nastąpiła istotna zmiana, która miała również wpływ na całość działalności firmy w Europie – słowacki Atos SI Solution Local Factory stał się częścią struktury organizacyjnej wrocławskiego Global Delivery Center (GDC). Był to pierwszy etap procesu transformacji polskiego oddziału, czego wyrazem była zmiana nazwy z SI GDC Wrocław na SI GDC Europe. Obecnie wrocławski oddział zajmuje się koordynacją projektów i usług IT dostarczanych z krajów Europy Centralnej i Wschodniej⁶.

Rozwiązania biznesowe i informatyczne pod jednym dachem

Przetwarzanie dużych ilości informacji w odpowiednim czasie wymaga zastosowania innowacyjnego i skrojonego na miarę oprogramowania oraz systemów IT o złożonej architekturze. Nie dziwi zatem, że świadczeniu usług biznesowych często towarzyszą działania skierowane na rozwijanie nowych rozwiązań informatycznych dla biznesu.

⁵ Business Services for Financial Sector: Success Story of Poland, ABSL, May 2013.

⁶ www.pl.atos.net/pl-pl/home/o-firmie/news/press-release/2013/pr-2013_10_01_01.html

Chatham Financial świadczy usługi doradztwa strategicznego oraz usługi w zakresie zarządzania ryzykiem operacyjnym. Poza tym firma zajmuje się również tworzeniem oprogramowania dla sektora finansowego. Fineos specjalizuje się w rozwijaniu oprogramowania dla instytucji z branży ubezpieczeniowej. Thomson Reuters świadczy usługi zarządzania danymi finansowymi, zajmując się również opracowywaniem oprogramowania dla produktów dedykowanych do zarządzania ryzykiem na rynkach finansowych. Firma BMS Bankruptcy Management Solutions z Łodzi zajmuje się rozwojem oprogramowania optymalizującego zarządzanie sprawami upadłościowymi⁷.

ProService Agent Transferowy świadczy usługi agenta transferowego dla polskich i zagranicznych funduszy inwestycyjnych. Główne usługi oferowane przez spółkę obejmują prowadzenie i aktualizację rejestru uczestników funduszy, rozliczenia pieniężne i dystrybucję funduszy inwestycyjnych. Bazując na bogatym doświadczeniu i odpowiadając na zaistniałe zapotrzebowanie, spółka wdrożyła autorskie rozwiązanie – KiiDService. Aplikacja łączy w sobie kilka funkcji: edytor tekstowy, zaawansowany kalkulator ryzyka funduszu oraz serwer, który pozwala na automatyczną wysyłkę dokumentów KII oraz ich pobieranie bezpośrednio na stronę internetową⁸.

Będąc dostawcą kompleksowych rozwiązań outsourcingowych firma **arvato Polska** opracowała produkt wspierający logistykę e-sklepu, który nosi nazwę „platformy komunikacyjnej”. Rozwiązanie to łączy wszystkich uczestników obsługi procesowej poprzez integrację systemów e-sklepu z systemem ERP klienta. Ponadto produkt posiada funkcjonalność programu poczty elektronicznej, umożliwiając zarządzanie komunikacją i terminarzem, a także umożliwia dostęp do złożonych zleceń i danych osobowych, zarządzanie reklamami, zwrotami i transportem. Cechą platformy jest również funkcjonalność zaawansowanego raportowania⁹.

Centrum rozwoju oprogramowania **Sabre** w Krakowie specjalizuje się w projektowaniu, rozwijaniu i testowaniu produktów dla branży turystycznej i lotniczej. Jednym z wiodących produktów własnych Sabre jest aplikacja mobilna i internetowa TripCase, będąca owocem pracy połączonego zespołu biur Sabre z Krakowa i Dallas. W 2013 roku aplikacja zdobyła nagrodę „Best Mobile Solution”¹⁰. Bezpłatna aplikacja TripCase wykorzystuje dane planu podróży, w związku z czym w każdym momencie jest w stanie określić, w którym momencie podróży turysta się znajduje. Aplikacja na bieżąco weryfikuje plan podróży z rzeczywistym czasem i pozycją użytkownika, przesyłając wszelkie potrzebne powiadomienia i aktualizacje. W razie potrzeby, proponuje alternatywną trasę i sugeruje miejsca warte zobaczenia. Użytkownicy mogą dzielić się swoimi uwagami i sugestiami za pośrednictwem mediów społecznościowych.

Działalność **Centrum Badawczo-Rozwojowego Samsung Electronics Polska** skoncentrowana jest na zaawansowanych systemach telewizji cyfrowej, konwergencji platform, systemach mobilnych, technologiach inteligentnych i rozwiązaniach dla biznesu. W ramach usług dla biznesu inżynierowie Samsung Polska opracowują systemy specjalizujące się w integracji

⁷ Business Services for Financial Sector: Success Story of Poland, ABSL, May 2013.

⁸ www.psat.com.pl/udostepnilismy-pierwsze-kiid-y/

⁹ www.arvato.pl/p/e-commerce

¹⁰ www.sabre.pl/newsreader/items/tripcaseknowsbest.html

rozwiązań mobilnych i multimedialnych, w szczególności skupiając się na automatyzacji i monitorowaniu procesów biznesowych, integracji danych i narzędzi analityki biznesowej oraz tworzeniu warstw pośredniczących dla systemów zarządzania przedsiębiorstwami¹¹.

IBM Poland Software Laboratory, z siedzibą w Krakowie i oddziałem w Warszawie, jest częścią sieci 40 placówek programistycznych IBM rozsianych po całym świecie¹². Laboratorium zatrudnia kilkuset inżynierów oprogramowania, specjalistów ds. wsparcia technicznego i konsultantów. Zakres kompetencji laboratorium obejmuje szeroką gamę usług, od projektowania i zarządzania jakością oprogramowania dla rynku światowego po zlecenia zorientowane na klienta lub usługę, realizowane w regionie Europy, Bliskiego Wschodu i Afryki. Zespoły inżynierów IBM z Krakowa i Warszawy kierują projektami lub uczestniczą w przedsięwzięciach o zasięgu globalnym. Ich główne obszary specjalizacji to inteligentna analityka i hurtownie danych, a także chmury obliczeniowe (ze szczególnym uwzględnieniem wirtualizacji i zarządzania przestrzenią dyskową) i zarządzanie dużymi elementami infrastruktury IT.

| Usługi biznesowe bez granic

Centra biznesowe funkcjonujące na terenie Polski obsługują procesy o coraz wyższym stopniu złożoności i coraz wyższym poziomie uzależnienia od specjalistycznego know-how.

Rule Financial, zatrudniający zespoły specjalistów w Łodzi i Poznaniu, jest dostawcą usług doradczych i technologicznych w zakresie rozwiązań dotyczących zarządzania ryzykiem, obrotem papierami wartościowymi, towarami i instrumentami pochodnymi, zarządzania płynnością i zarządzania aktywami. W ciągu ostatnich trzech lat Rule Financial wyrósł na czołowego dostawcę usług projektowania produktów interaktywnych (tzw. User Centred lub krócej UX) na rzecz uczestników rynków kapitałowych. Globalny zespół UX to grupa ponad pięćdziesięciu specjalistów od projektowania i tworzenia rozwiązań zorientowanych na użytkownika, zlokalizowanych w Stanach Zjednoczonych (Nowy Jork), Wielkiej Brytanii (Londyn) i Polsce. Analitycy i projektanci Rule Financial współpracują bezpośrednio z klientami i przyszłymi użytkownikami w całym procesie budowy rozwiązań wspierających zadania biznesowe, począwszy od koncepcji po gotowy produkt, z wykorzystaniem całego szeregu platform i kanałów. Architekci HTML5 pracujący w Rule Financial oferują klientom wsparcie w ramach wdrożeń dużych platform obrotu o wysokiej wydajności w technologii HTML5/JavaScript. Zespoły HTML5 działające w Polsce oferują możliwość implementacji skalowalnych rozwiązań klientom dysponującym niższym budżetem¹³.

¹¹ www.rd.samsung.pl

¹² www-05.ibm.com/employment/pl/sw-lab/index.shtml

¹³ www.rulefinancial.com/delivery/delivery-disciplines/user-experience.aspx

Wrocławskie Centrum Wiedzy McKinsey dla regionu EMEA należy do globalnej sieci ośrodków wiedzy o wysokim stopniu zintegrowania. Zatrudnieni w centrum specjaliści z dziedzin opartych na wiedzy świadczą dedykowane usługi analityczne dla poszczególnych branż i dostarczają zespołom ds. realizacji zleceń na całym świecie wymagane dane z obszarów funkcyjnych. Pracujący we Wrocławiu zespół analityków przeprowadza dogłębne analizy i opracowuje kompleksowe modele w celu utworzenia bazy do wydawania rzetelnych rekomendacji na potrzeby opracowań dla klientów i projektów wewnętrznych. Dzięki szerokim kompetencjom analitycznym i dogłębnej znajomości metodologii analitycy McKinsey stanowią wsparcie dla doradców i klientów poprzez tworzenie kompleksowych modeli matematycznych i ekonomicznych, ewaluację obszernych zbiorów danych i tworzenie modeli optymalizacyjnych. Niejednokrotnie projekty obejmują cały proces analityczny, począwszy od zdefiniowania zadania, poprzez wdrożenie i interpretację wyników, aż po świadczenie usługi na rzecz klienta¹⁴.

Do niektórych polskich centrów usług biznesowych delegowany jest cały szereg funkcji i zadań marketingowych. W oddziale firmy **Accenture** działa zespół monitorowania mediów elektronicznych odpowiedzialny za analizy, oznaczanie i streszczanie informacji prezentowanych w mediach elektronicznych (informacji agencyjnych, artykułów prasowych, doniesień portali informacyjnych, relacji telewizyjnych i radiowych). Zespół interpretuje publikowane informacje, ocenia ich istotność i ton, a także redaguje streszczenia wybranych doniesień¹⁵.

Z kolei firma **Acxiom** w praktyce wykorzystuje koncepcję eksploracji danych, czyli odkrywania wiedzy, która nie jest oczywista lub dostępna bez odpowiedniego przetworzenia zbiorów danych. Zasadniczo polega ona na odnajdywaniu zależności pomiędzy informacjami w celu osiągnięcia określonego rezultatu. Przykładowo, firma działająca w określonej branży stworzyła bazę klientów zawierającą informacje, które na pierwszy rzut oka nie mają nic wspólnego z prowadzoną przez tę firmę działalnością. Eksploracja danych pozwala zidentyfikować punkty wspólne pomiędzy firmą i jej klientami, a także stworzyć profil „konsumenta idealnego”. Węższa i sprecyzowana grupa docelowa przekłada się na niższe koszty marketingu i reklamy w stosunku do liczby pozyskanych klientów. Acxiom opracowuje narzędzia efektywnie wspierające eksplorację danych i dobór grup konsumenckich na potrzeby kampanii marketingowych¹⁶.

Godnym uwagi przykładem współtworzenia obrazu marki w skali globalnej jest koncept Employer Branding stworzony przez **Capgemini Polska**. Opracowany przez wewnętrzny zespół kreatywny w Krakowie koncept został przyjęty jako motyw przewodni globalnej kampanii brandingowej dla całej Grupy Capgemini. Decyzja o wdrożeniu zapadła w następstwie przeprowadzenia pilotażowego programu w Szwecji, gdzie stwierdzono 100-procentowy wzrost liczby podań o pracę. Obecnie krakowski zespół współpracuje z paryską centralą firmy w zakresie wdrożenia kampanii w poszczególnych krajach w skali globalnej.

¹⁴ <https://mckinsey.secure.force.com/EP/search?Role=Knowledge%20and%20Research&Region=>

¹⁵ <http://careers.accenture.com/pl-pl/jobs/Pages/jobdetails.aspx?lang=pl&job=00231860&carsec=10240>

¹⁶ www.acxiom.pl/o-acxiom/opisy-stanowisk/

Globalny kryzys doprowadził do trwałych zmian na rynku finansowym w rezultacie czego m. in. wprowadzono kompleksową kontrolę nad rynkiem OTC – handlu derywatami (instrumentami pochodnymi) w obrocie pozagiełdowym. Nowe zobowiązania postawiły podmioty finansowe przed trudnymi wyzwaniami, dotyczącymi w szczególności integracji platform informatycznych z wprowadzanymi regulacjami. Stawienie czoła licznym komplikacjom wymagało wdrożenia, m.in. przez banki inwestycyjne innowacyjnych rozwiązań IT.

W tej sytuacji Luxoft nawiązał współpracę z jednym z wiodących globalnych banków inwestycyjnych. Przed firmą postawione zostało zadanie stworzenia strategicznej platformy służącej do raportowania regulatorom rynku o dokonywanych przez bank transakcjach na rynku OTC.

Platforma służąca do raportowania musiała spełnić liczne warunki, takie jak m.in. elastyczność w reagowaniu na dynamicznie zmieniające się regulacje prawne oraz ustalenia wewnątrzbranżowe, zdolność do integracji z różnymi działami wewnątrz instytucji, a także techniczne dopasowanie do rynkowych standardów. Firma zaprojektowała dla klienta dedykowane dla niego, unikalne rozwiązanie. Zautomatyzowane raportowanie pozwoliło obniżyć koszty operacyjne działań, a dostosowanie platformy do różnych regulacji prawnych pozwalało na uniwersalne wykorzystanie jej w wielu departamentach banku.

Capgemini: przykład innowacyjnego rozwiązania

Rozpoznając potrzebę rynkową i wykorzystując zgromadzone doświadczenie, Capgemini rozwinęła innowacyjną usługę pod nazwą „Contract Compliance and Optimization” (CCO). Usługa zapewnia klientom pełną kontrolę nad zawartymi kontraktami poprzez zaawansowaną obsługę zobowiązań kontraktowych. CCO umożliwia przechowywanie wszystkich kontraktów, pozwala na pełne wyszukiwanie danych we wszystkich dokumentach znajdujących się w systemie oraz umożliwia zaawansowane raportowanie i interaktywną prezentację danych. Zespół ekspertów CCO zarządza kontraktami klienta przez cały czas ich trwania, zapewniając ich efektywność i rentowność.

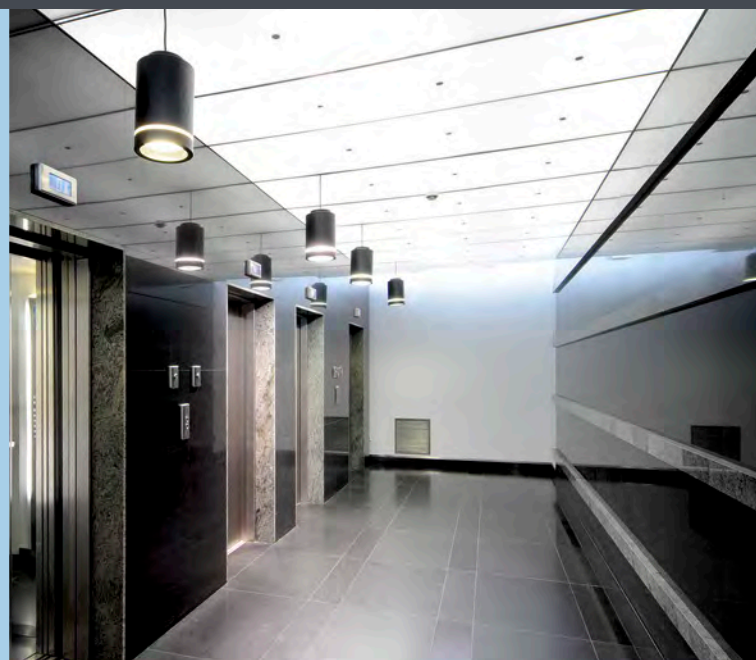
Polski zespół CCO koordynuje świadczenie usługi przez Capgemini globalnie, w 7 językach. Większość pracowników CCO ma wykształcenie ekonomiczne lub prawnicze, co zapewnia doskonałe zrozumienie zawiłości prawnych kontraktów jak również zrozumienie międzynarodowego środowiska biznesowego.



EMPARK

Mokotów Business Park

Efficient, cost-effective space for Your business
In the heart of Mokotów district in Warsaw



Contact:

Anna Kaźmierska

+48 668 280 967

anna.kazmierska@eu.jll.com

empark.pl



Tabela 3

Przykłady usług świadczonych przez wybrane centra BPO, ITO, SSC, R&D w Polsce

Nazwa firmy		Wybrane przykłady usług
1	ATOS	Central banking and insurance system, claim management, IT and analytical systems necessary to streamline reporting and supervision, outsourcing of advanced transaction processes
2	Capgemini	Process Transformation, PMO as a service, Legal Processes, Marketing Campaigns
3	Carl Zeiss	Corporate Management Reporting, Process Ownership, Transition Management, Notes to Financial Statements
4	CenturyLink Technology Solutions	Innovative managed services for global businesses on virtual, dedicated and colocation platforms
5	CERI International	Transaction banking (executing domestic and foreign payments, automatic identification of mass payments, handling support processes in payment management, handling bank account accounting processes), support services
6	Citi Service Center	Anti-Money Laundering monitoring, Securities and Fund Services (SFS) Operations, critical technology infrastructure support, development and deployment of strategic software applications to Citi entities across the world, Credit Risk Management Services, legal support
7	Cooper Standard European Shared Services	Internal audit services, legal services, controlling and financial planning, treasury, PMO and process development
8	Credit Suisse	QuantStrats - responsible for producing state-of-the-art pricing, trading and risk management models. Product Control - the Financial Guardians of the Bank's sales and trading activities.
9	Dalkia Services	Transfer pricing advisory, financial reporting, business apps, risk management, trade bargaining, publications, multimedia, event management
10	First Data Global Services	Financial planning and analysis, revenue accounting, accounts reconciliations, issuance and handling of cards, ATM management, solutions preventing financial fraud, online trade and mobile solutions
11	Franklin Templeton Investments	Investment management services
12	Geoban	Disputes services, automation projects, loans centre of excellence
13	HP Global Delivery Application Services	IT and applications transformation, modernization, development, testing and management
14	IBM Global Services Delivery Centre	Command centre 24x7, second and third level technical support, change and problem management, project and service management, project and service management, SW distribution and packaging

	Nazwa firmy	Wybrane przykłady usług
15	Infosys BPO Poland	Business transformation services, end-to-end F&A, including fiscal & statutory reporting (county specific), preparation of annual financial statement, tax declaration and serving external audits, business controlling services, internal controls
16	Kroll Ontrack	Data recovery services and technologies, information management, content management
17	Linklaters	Chasing terms and conditions of engagements, lateral hires verification, audit letters management
18	Luxoft	IT solutions for shares, derivatives and currency market trading
19	Nokia Solutions and Networks	5G scenarios and portfolio creating
20	Nordea Bank	Reconciliation of Nostro accounts, international payments, operations concerning foreign cheques and documents collection, reconciliation and adjustment of branding accounts, main ledger, liability management and cash-related services
21	Procter & Gamble (GBS)	Global business intelligence reporting, SAP manufacturing planning systems transformation, global digital marketing services design and support, EMEA master data management
22	ProService AT	Transfer agency services, investment fund register management, life insurance product support, fund accounting, fund distribution
23	QAD Polska	Enterprise asset management, analytics, supply chain, customer management, system performance, cloud ERP
24	REC	Embedded systems, automotive systems, M2M / telematics, telecommunications and software solutions, green technologies
25	Rockwell Automation	Financial analysis, advanced software development (R&D)
26	Sii	Server systems for NFC paypass transactions, validation of state-of-the-art hardware technologies, software development and validation for a new generation of chip cards used for personal identification (biometric passports, ID etc.), PLC software development for automotive sector, embedded software development & testing
27	UBS	Data analysis, operational services, risk analysis and HR services, software development, quality control, production support, system analysis, IT risk analysis
28	Wincor Nixdorf	Research and development of complex software

Źródło: opracowanie własne ABSL

4 | Polska na światowej mapie nowoczesnych usług dla biznesu – stan obecny i przyszłość

Polska uznawana jest na całym świecie jako dojrzały rynek usług biznesowych. Kluczowe czynniki, takie jak wybór dostępności opcji w wielu lokalizacjach, bliskość do Europy Zachodniej oraz dostępność siły roboczej o wysokim stopniu umiejętności językowych nadal przyciągają do Polski wielu inwestorów.



Polska jest obecnie jednym z najważniejszych lokalizacji zarówno na europejskiej jak i światowej mapie nowoczesnych usług dla biznesu. W rankingu zamieszczonym w raporcie „2014 Tholons Top 100 Outsourcing Destinations” Kraków zajął 9 miejsce na świecie. Tym samym, po raz pierwszy wyprzedził Dublin (obecnie numer 10 w rankingu) i zajmuje najwyższe miejsce wśród lokalizacji europejskich. Inne polskie miasta – Warszawa i Wrocław – również dotarły do pierwszej setki najlepszych lokalizacji (32 i 65 miejsce w rankingu).

W okresie ostatnich 6-12 miesięcy można było zaobserwować wzrost zainteresowania Polską jako miejscem tworzenia centrów SSC. Pojawiły się liczne zapowiedzi uruchomienia ich na terenie kraju (TNT, Kemira, Merck, ThyssenKrupp, czy Owens-Illinois). Rosnąca liczba inwestorów postrzega Polskę nie jako całości, ale koncentruje się także na poszczególnych ośrodkach w kraju. Jednocześnie, inwestorzy zainteresowani są nie tylko głównymi miastami Polski, ale również „wschodzącymi” ośrodkami, takimi jak Bydgoszcz, Lublin, Radom czy Szczecin. W porównaniu z innymi krajami Europy Środkowo-Wschodniej, Polska oferuje aż 11 miast o liczbie mieszkańców powyżej 300 tysięcy.

Rynek usług dla biznesu od kilku lat jest w Polsce bardzo dynamiczny. Zaobserwować można następujące trendy:

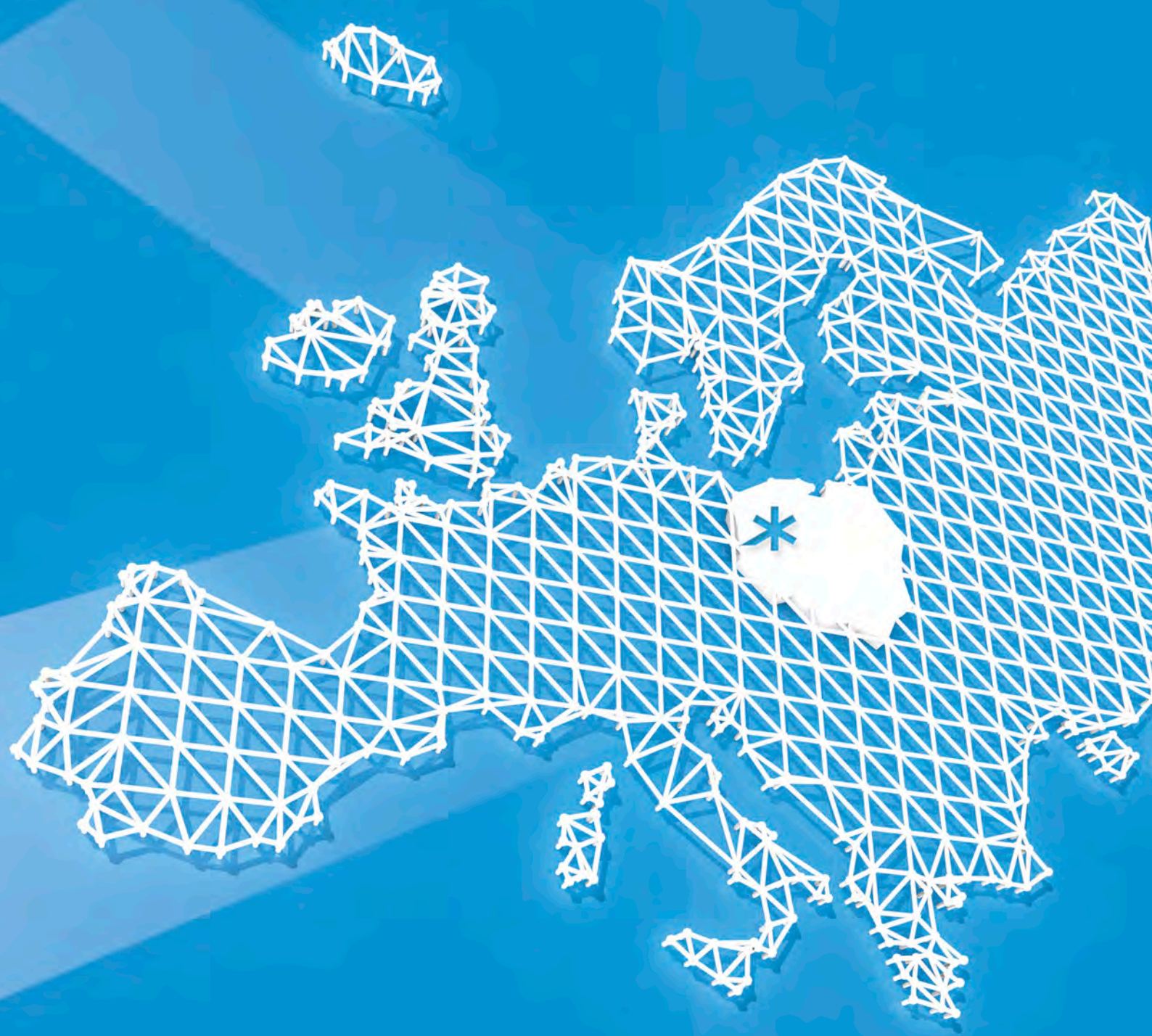
- » Rozwijający się rynek usług biznesowych w Polsce staje się bardzo atrakcyjny dla podmiotów BPO różnej wielkości i różnych krajach pochodzenia – są to na przykład, przedsiębiorstwa indyjskie, a także inwestorzy z Bliskiego Wschodu i Afryki, którzy rozważają Polskę albo jako potencjalną lokalizację dla swoich usług biznesowych albo jako rynek dla potencjalnych fuzji i przejęć. Wiele centrów SSC/BPO działających w Polsce – o różnym poziomie dojrzałości, wielkości i zakresie świadczonych usług – stwarza doskonałą okazję dla tych inwestorów do wejścia na europejski rynek BPO.
- » Coraz więcej mniejszych przedsiębiorstw zakłada swoje centra usług biznesowych w Polsce, podczas gdy do tej pory była to na ogół praktyka stosowana przez większe podmioty. Dla wielu firm tworzenie centrum usług SSC lub innej działalności w Polsce często pozwala na większą elastyczność pracy w porównaniu do niektórych krajów Europy Zachodniej. Ponadto „marka”, jakość, nakłady pracy i innowacyjność polskich pracowników postrzegane są jako duża zaleta.
- » Uznane centra usług rozwijają swoje usługi w kierunku bardziej zaawansowanych procesów, przesuując się w górę „łańcucha wartości” i dodając procesy oparte na wiedzy, a także wprowadzając nowe funkcje w zakres swojej działalności (na przykład marketing, łańcuch dostaw, obsługa prawna), aby zapewnić wielofunkcyjne wsparcie dla biznesu.

Kluczowe czynniki dla inwestorów decydujących się na zlokalizowanie swoich usług w Polsce to nadal koszt i dostępność „właściwej” puli talentów. W ciągu ostatnich dwóch lat, dwa specyficzne elementy dotyczące tej lokalizacji nabierały jednak coraz większego znaczenia: 1) Jak współpracują ze sobą różne organizacje w danym mieście/obszarze, jak wygląda współpraca biznesu z uczelniami oraz wewnątrz branży usług dla przedsiębiorstw, a także (2) W jakim stopniu administracja lokalna wspiera sektor nowoczesnych usług biznesowych, nie tylko w momencie przyciągnięcia inwestora i wstępnej współpracy, ale także zakresie regularnej działalności oraz w fazie wzrostu.

Patrząc w przyszłość rynku usług biznesowych dostrzegamy, że w wyniku światowego kryzysu gospodarczego niektóre kraje zachodnie – jak Hiszpania, Portugalia i Włochy – pojawiają się coraz częściej na długiej liście potencjalnych lokalizacji. Z tego punktu widzenia można by stwierdzić, że polskie miasta (znowu?) rywalizują z takimi lokalizacjami jak Barcelona, Lizbona czy Porto. Analogicznie, firmy z Europy Zachodniej, które biorą pod uwagę utworzenie nowego centrum SSC mogą zastanawiać się czy arbitraż płacowy pomiędzy Polską a krajami takimi jak Hiszpania, Portugalia czy Włochy będą wystarczająco atrakcyjne. Niezależnie od tej kwestii, koszty to tylko jeden z czynników do rozważenia. Polska posiada silną przewagę w zakresie wielu innych ważnych kryteriów.

Ogólna perspektywa dla sektora nowoczesnych usług biznesowych w Polsce jest bardzo pozytywna. Polska jest i nadal będzie postrzegana jako dojrzały rynek usług dla przedsiębiorstw, pozyskując nowych inwestorów. Będą to firmy otwierające swoje centra SSC, BPO/ITO, rozszerzające swój zasięg lub nowi operatorzy starający się przejąć istniejące w Polsce centra usług. Podobnie jak w latach poprzednich, centra usług będą się nadal rozwijać, pozyskując nowe obszary geograficzne, przechodząc od pełnienia jednej funkcji do świadczenia usług wielofunkcyjnych, a także wprowadzając bardziej zaawansowaną działalność w ramach już przewidzianych swoim zakresem.

Biorąc pod uwagę, że masa krytyczna branży usług dla przedsiębiorstw w całym kraju została już osiągnięta, wydaje się, że żadna lokalizacja w Europie Środkowo-Wschodniej nie będzie mogła w najbliższych latach konkurować z Polską. Polskie miasta będą w dalszym ciągu umacniać swoją pozycję na światowej mapie usług biznesowych. Coraz większa ich liczba będzie również pojawiać się w ogólnych rankingach oraz sprawozdaniach z badań lokalnych. Jednocześnie, wznowienie wysiłków i współpracy musi być kontynuowane by zapewnić Polsce reputację kraju, w którym można z łatwością lokować bardziej zaawansowane procesy i funkcje, a także takiego, gdzie współpraca z administracją publiczną, sektorem edukacji i biznesem w dalszym ciągu ułatwiać będzie dostęp do rynku i poprawiać ogólne warunki dla dalszego rozwoju branży usług dla przedsiębiorstw.



BE THE PART OF OUR BUSINESS

City of Poznań
direct: +48 61 878 5428
email: inwestor@um.poznan.pl
<http://www.poznan.pl/mim/inwestycje/>

www.poznan.pl

POZnań*

* Eastern energy, Western style

5 | Rynek nieruchomości biurowych

To co wyróżnia Polskę na tle innych krajów regionu to bardzo duża liczba rozwiniętych lokalizacji biurowych, do których można zaliczyć Warszawę, Kraków, Wrocław, Trójmiasto, Katowice, Poznań, Łódź, Szczecin i Lublin. Co więcej, na mapie Polski pojawiają się również nowe, mniejsze ośrodki biurowe. Zróżnicowana oferta stanowi solidny fundament dla rozwoju sektora nowoczesnych usług biznesowych.



Podaż powierzchni biurowej i wskaźnik powierzchni niewynajętej

Polska pozostaje największym rynkiem biurowym w Europie Środkowo-Wschodniej z całkowitymi zasobami biurowymi na poziomie około 7 mln m².

Polska jest najbardziej dynamicznym rynkiem w Europie Środkowo-Wschodniej biorąc pod uwagę aktywność budowlaną deweloperów. Na początku kwietnia 2014 roku w realizacji pozostawało ponad 1,18 mln m² nowoczesnej powierzchni biurowej.

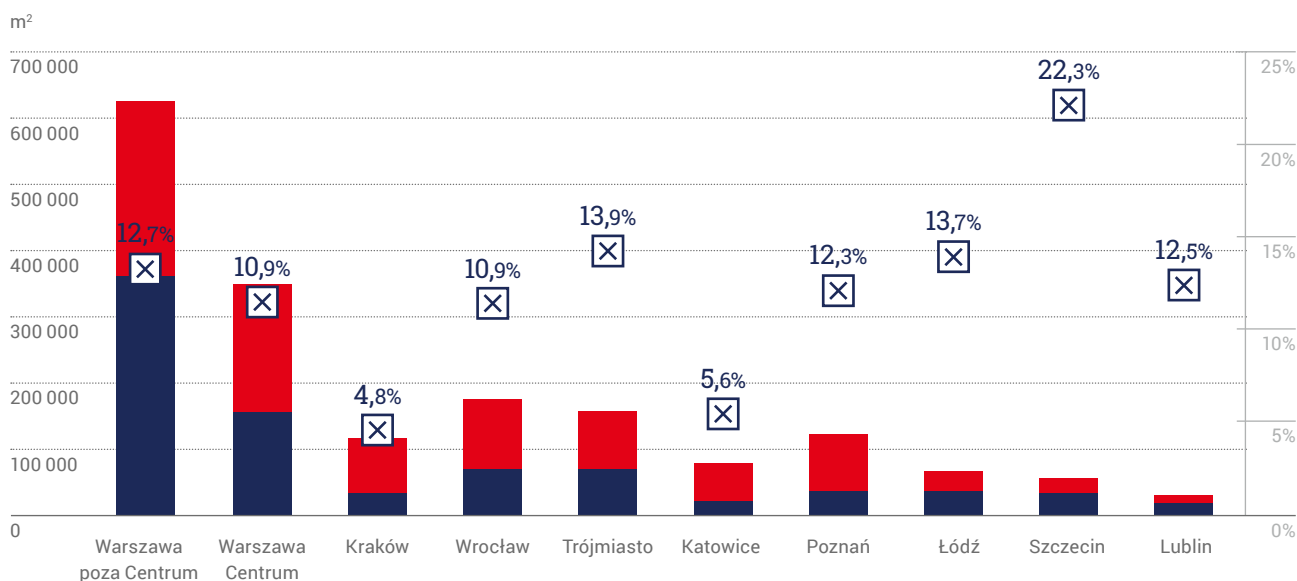
Warto zauważyć, że duży wolumen nowej powierzchni biurowej w trakcie realizacji w stolicy będzie wpływał na dalszy lekki wzrost współczynnika powierzchni niewynajętej dając najemcom jeszcze szersze możliwości wyboru nowego biura zarówno patrząc pod kątem lokalizacji jak i standardu technicznego. Na koniec I kw. 2014 pustostany w Warszawie oscylowały na poziomie około 12,2% co przekłada się na 512 000 m² niewynajętej powierzchni biurowej.

Na największych rynkach poza Warszawą sytuacja jest dość zróżnicowana i nie ma wspólnego obrazka dla nich wszystkich. Na większości jednak widać dużą aktywność budowlaną deweloperów, która już lub w najbliższej przyszłości będzie przekładać się na większą dostępność opcji najmu dla najemców. Łącznie poza Warszawą w aktywnej realizacji pozostaje aktualnie około 570 000 m² biur.

W Krakowie, który jest największym rynkiem biurowym poza Warszawą, współczynnik powierzchni niewynajętej przez cały 2013 rok utrzymywał się na bardzo niskim poziomie w granicach 3-5% a na koniec I kw. 2014 wyniósł 4,8%. Można się jednak spodziewać, że w drugiej połowie roku wzrośnie on ze względu na dużą liczbę nowych projektów przewidzianych do oddania do użytku (na rynek w 2014 roku w Krakowie trafi około 100 000 m² nowych biur).

Podobnie wygląda sytuacja w Katowicach, które cieszyły się w 2013 roku dużym zainteresowaniem najemców. Dzięki temu współczynnik powierzchni niewynajętej w tym mieście obniżył się do 5,6% na koniec I kw. 2014 roku. Można szacować, że podobnie jak w Krakowie współczynnik pustostanów w Katowicach wzrośnie w drugiej połowie roku ze względu na dużą liczbę planowanych do oddania do użytku nowych inwestycji biurowych. Najwyższy współczynnik powierzchni niewynajętej wśród rozwiniętych rynków biurowych można zaobserwować w Szczecinie, w którym co piąty m² pozostaje bez najemców. Na 7 z 9 rynków biurowych w Polsce współczynnik pustostanów znajduje się na poziomie powyżej 11%.

Rynek nieruchomości biurowych

**Rycina 25**

Współczynnik powierzchni niewynajętej oraz liczba m² dostępnych w istniejących i realizowanych budynkach biurowych

Źródło: JLL, dane na koniec I kw. 2014 roku

- Wolna powierzchnia w istniejących biurowcach (m²)
- Wolna powierzchnia w biurowcach w budowie (m²)
- Pustostany w istniejących biurowcach (%) (RHS)

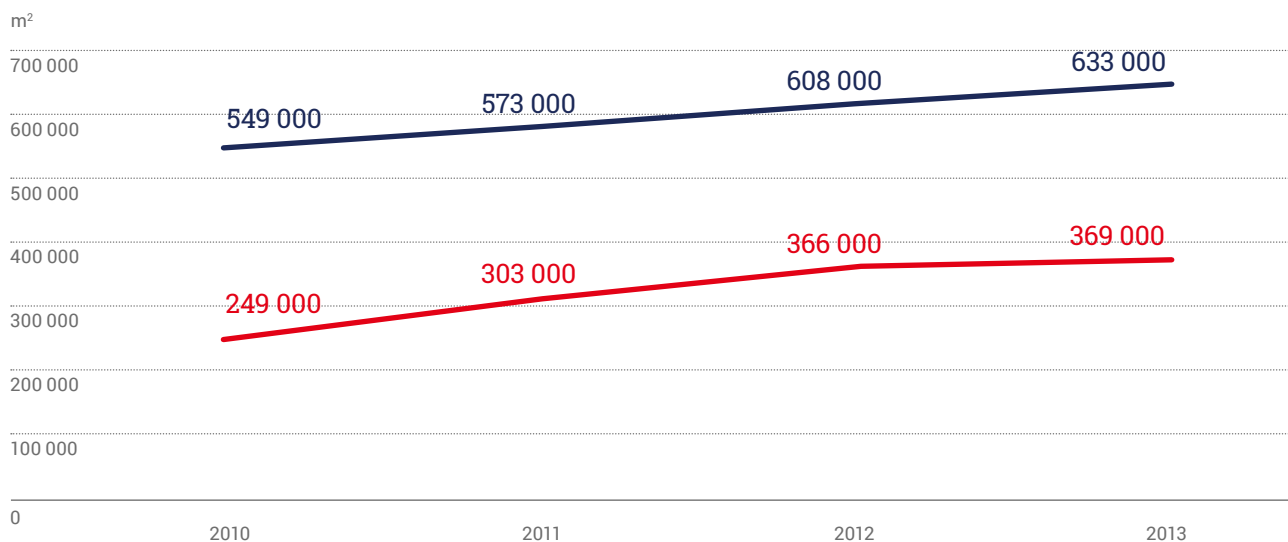
Popyt na powierzchnie biurowe

Międzynarodowe firmy z sektora nowoczesnych usług dla biznesu wynajęły w Polsce w 2013 roku łącznie ponad 220 000 m² powierzchni biurowej. Blisko 200 000 m² z tej sumy przypadło na lokalizacje poza Warszawą potwierdzając, że sektor ten jest głównym motorem napędowym popytu na biura na rynkach regionalnych. Łącznie poza stolicą udział centrów BPO/ITO/SSC/R&D w całkowitym popycie wyniósł około 50%.

Całkowity popyt brutto w Polsce w 2013 roku osiągnął poziom około 1 mln m² i był niewiele wyższy niż odnotowany w 2012 roku. Bardzo pozytywny poziom popytu na głównych rynkach biurowych poza Warszawą zawdzięczamy napływowi nowych i rozwojowi już funkcjonujących w Polsce firm z sektora nowoczesnych usług biznesowych.

Silne wzrosty popytu w roku 2013, w porównaniu z rokiem 2012, odnotowano w Poznaniu, Katowicach, Szczecinie i Lublinie. Na innych rynkach aktywność najemców utrzymywała się na zbliżonym lub niższym poziomie.

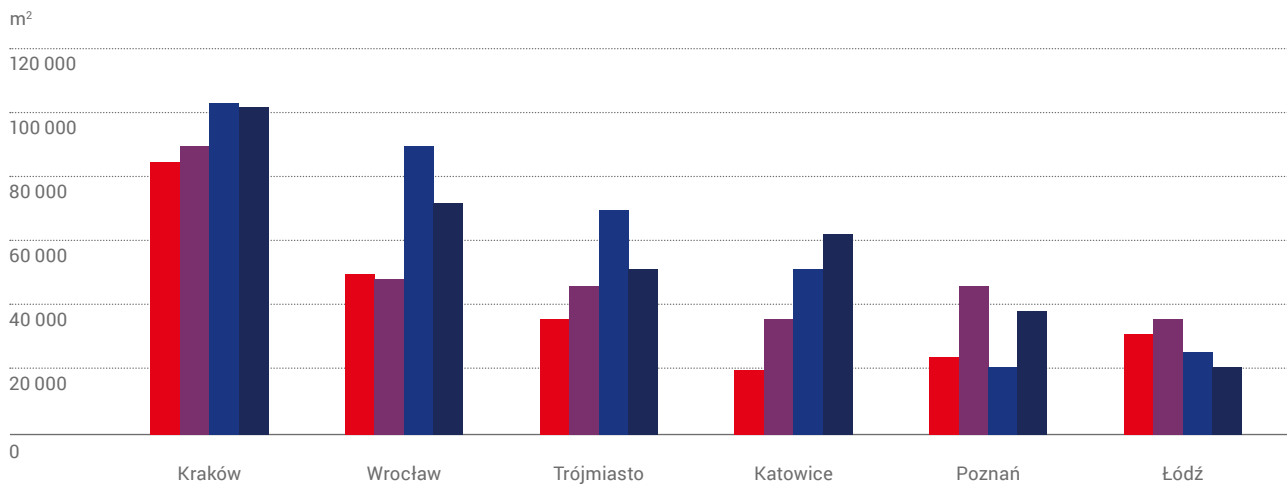
Wolumen zawartych w I kw. 2014 roku transakcji najmu jest również obiecujący i wyniósł około 230 000 m², z czego 100 000 m² przypadało na największe rynki poza Warszawą. W pierwszych trzech miesiącach tego roku najwyższą aktywność najemców poza stolicą obserwowano w Krakowie, Wrocławiu i Katowicach.

**Rycina 26**

Ewolucja popytu brutto (m²) – Warszawa i największe rynki biurowe poza stolicą

Źródło: JLL, dane na koniec I kw. 2014 roku

— Główne rynki biurowe poza Warszawą (m²)
— Warszawa (m²)

**Rycina 27**

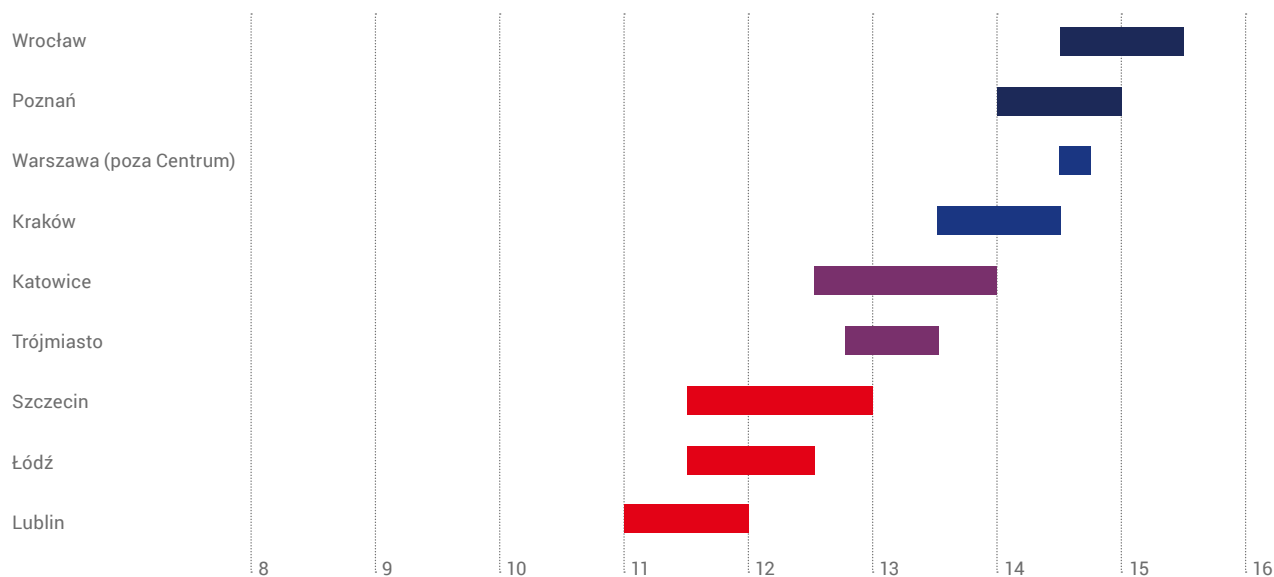
Popyt brutto na powierzchnię biurową (w m², wliczając przedłużenia umów najmu)

Źródło: JLL, dane na koniec I kw. 2014 roku

■ 2010 ■ 2011 ■ 2012 ■ 2013

| Czynsze najmu

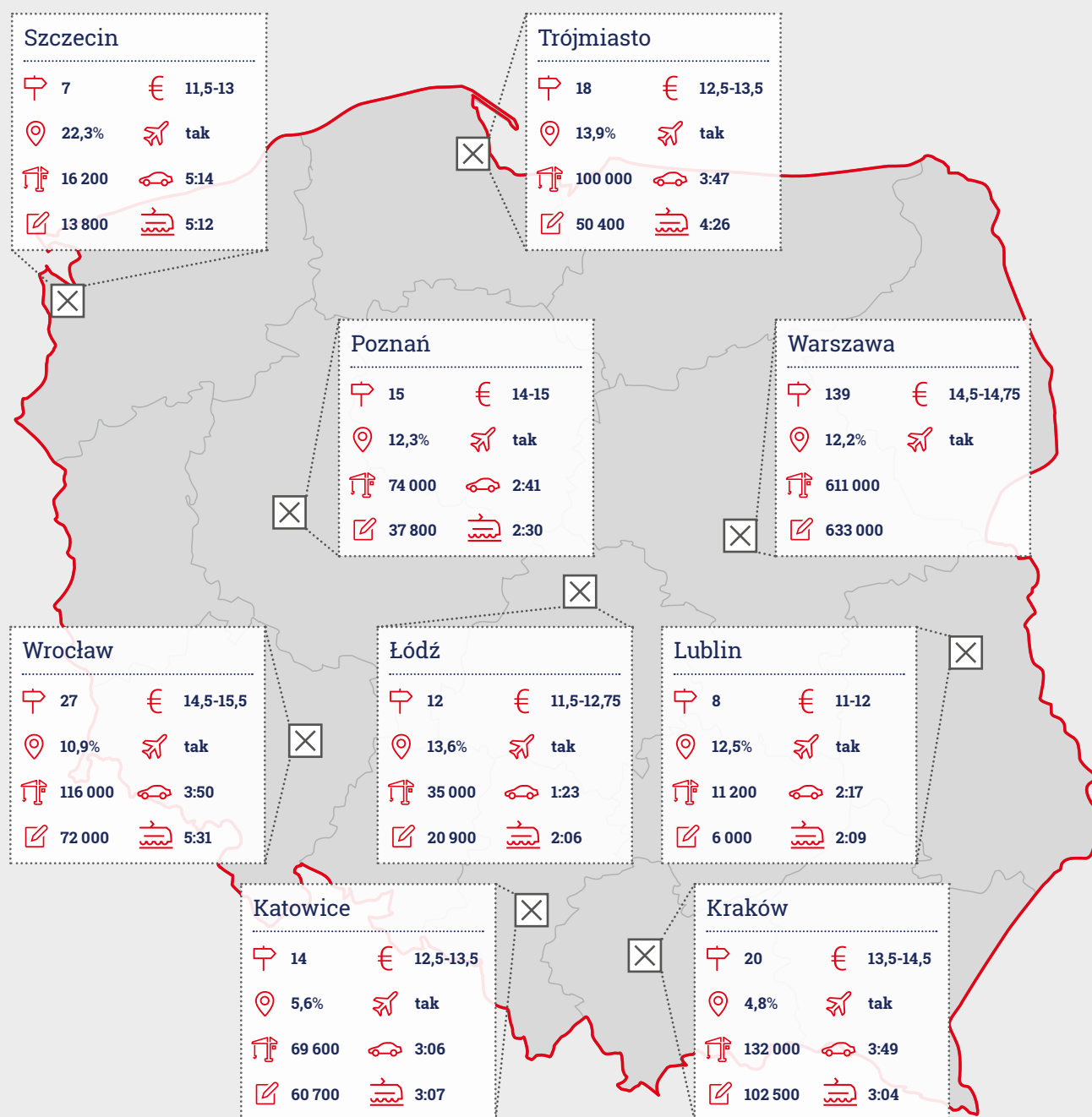
Stawki najmu za najlepsze powierzchnie biurowe w Polsce, spełniające wymagania firm z sektora nowoczesnych usług dla biznesu i ulokowane w największych ośrodkach miejskich, kształtują się na poziomie od 11 do 15,50 € / m² / miesiąc. Na rynkach wschodzących stawki są niższe i oscylują wokół 8 – 12 € / m² / miesiąc. Na większości dużych rynków biurowych można zaobserwować lekkie presje zniżkowe na stawki najmu, szczególnie na czynsze efektywne. Jest to związane ze dużą konkurencją zarówno między istniejącymi jak i realizowanymi budynkami biurowymi. Nawet na rynkach charakteryzujących się aktualnie niskim wskaźnikiem powierzchni niewynajętej, takimi jak Kraków czy Katowice, ze względu na duży wolumen powierzchni przewidzianej do oddania do użytku, w drugiej połowie roku można się spodziewać wzrostu współczynnika pustostanów i ograniczenia możliwości wzrostu stawek najmu na tych rynkach.



Rycina 28

Najwyższe czynsze transakcyjne (€/m² / miesiąc)

Źródło: JLL, dane na koniec I kw. 2014 roku



Liczba opcji najmu 1 000 m² w perspektywie do końca 2014 r.



Współczynnik powierzchni niewynajętej



Liczba m² powierzchni biurowej w budowie



Wolumen zarejestrowanych umów najmu zawartych w 2013 r.



Najwyższe czynsze transakcyjne € / m² / miesiąc. Dla Warszawy podano czynsze poza Centrum



Bezpośredni dostęp do portu lotniczego



Czas podróży samochodem do Warszawy



Czas podróży pociągiem do Warszawy

Rycina 29

Rynek nieruchomości biurowych

Źródło: JLL, Google Maps, PKP

Czas podróży koleją do niektórych miast powinien ulec skróceniu po oddaniu do użytku nowej infrastruktury kolejowej i wprowadzeniu pociągów Pendolino.

POLSKA

Rynek nowoczesnych powierzchni biurowych w liczbach

**7 000 000**

m² to całkowite zasoby nowoczesnej powierzchni biurowej w Polsce

**53%**

całkowitych zasobów powierzchni biurowej w Krakowie zajmuje sektor nowoczesnych usług biznesowych

**1 180 000**

m² powierzchni biurowej w budowie

**11-15,50**

wynoszą miesięczne transakcyjne stawki czynszu za m² na największych rynkach biurowych w Polsce

**760 000**

m² istniejącej powierzchni biurowej czeka aktualnie na najemców

**9**

rozwiniętych rynków biurowych

**8%**

o tyle wzrosły zasoby biurowe w Polsce w ciągu ostatniego roku

**1 950**

umów najmu podpisali najemcy w nowoczesnych budynkach biurowych w 2013 r.

1 000 000

m² wyniósł ich wolumen

220 000

m² biur wynajęły firmy z sektora nowoczesnych usług biznesowych w 2013 r.

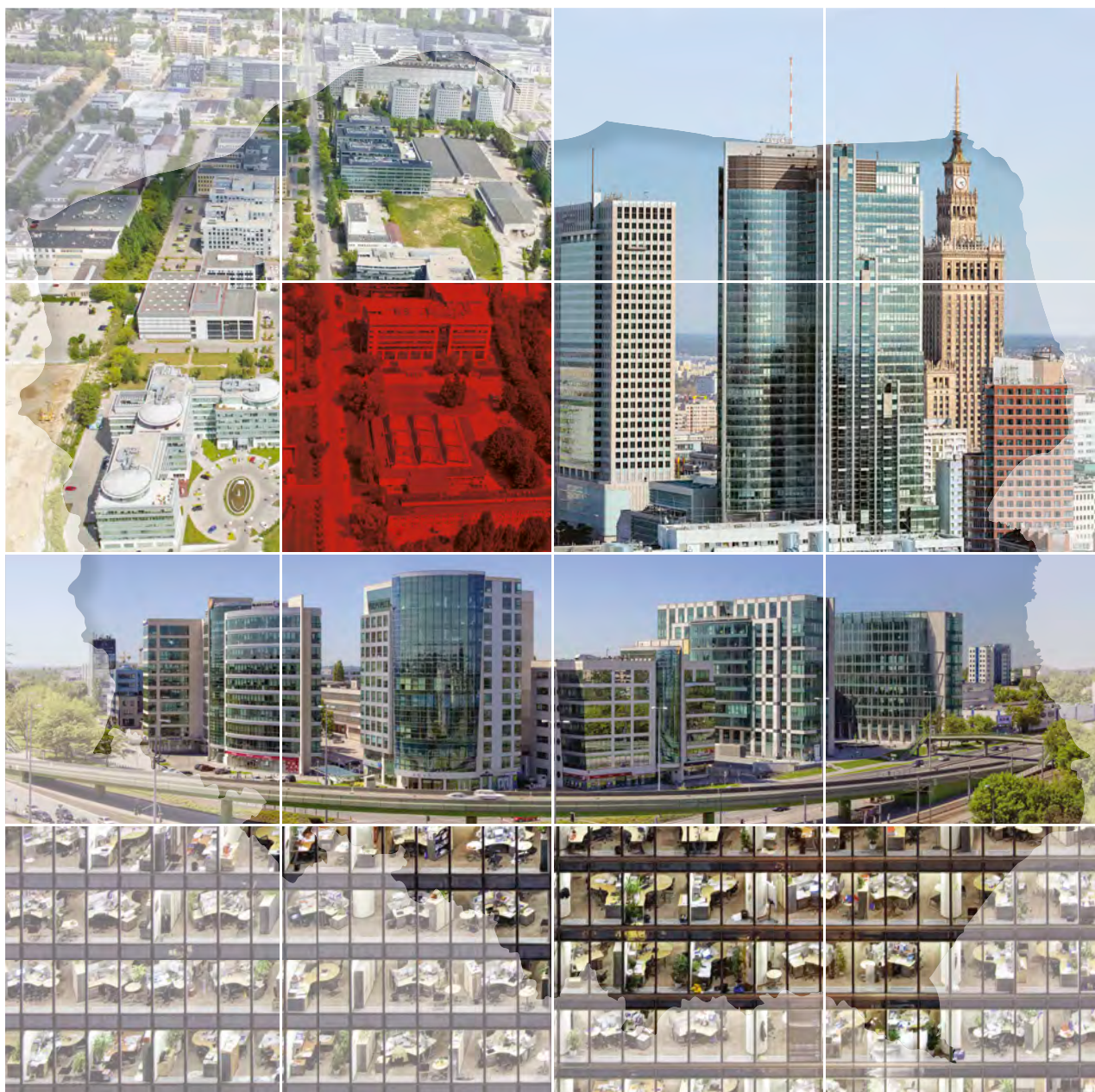
**660 000**

m² powierzchni biurowej trafi na rynek w 2014 roku

Rycina 30

Rynek nowoczesnych powierzchni biurowych w liczbach

Źródło: JLL, I kw. 2014



Real value in every square

JLL jest międzynarodową firmą doradczą oferującą szeroki zakres usług związanych z nieruchomościami komercyjnymi firmom o zasięgu globalnym i lokalnym.

Nasi polscy specjaliści łączą niezrównane doświadczenie międzynarodowe z doskonałą znajomością rynku lokalnego. Obsługą sektora nowoczesnych usług biznesowych zajmujemy się od momentu jego powstania w Polsce.

JLL jest strategicznym partnerem **ABSL** w Polsce od 2011 roku.

bazabiur.pl

Zapraszamy do odwiedzenia naszego portalu zawierającego bogatą ofertę biur.



6 | **Wynagrodzenia w centrach usług BPO, ITO, SSC**

Wynagrodzenia w centrach usług są ściśle związane m.in. z: dostępnością określonych kompetencji pracowników na lokalnych rynkach pracy, specyfiką stanowiska pracy, profilem pracodawcy oraz szeregiem innych czynników decydujących o ich zróżnicowaniu.



Tabela 4**Przeciętne miesięczne wynagrodzenia brutto [EUR] w centrach BPO/ITO/SSC dla osób znających język angielski**

	Polska			Czechy			Węgry			Rumunia		
GL	Min	Opt	Max	Min	Opt	Max	Min	Opt	Max	Min	Opt	Max
Junior Accountant (1-2 lata doświadczenia)	725	850	1 050	775	925	1 025	750	1 000	1 150	400	550	675
Accountant (2-3 lata doświadczenia)	950	1 200	1 325	850	1 100	1 350	900	1 325	1 825	500	625	775
Senior Accountant (powyżej 3 lat doświadczenia)	1 250	1 475	1 675	1 350	1 625	2 000	1 000	1 500	1 975	550	900	1 350
Team Leader (zespół 5-15 osób)	1 750	2 050	2 475	1 725	2 000	2 300	1 500	1 825	2 150	1 000	1 350	1 675
Process Manager (zespół do 50 osób)	2 850	3 575	4 275	2 100	2 925	3 875	2 150	2 800	3 650	1 800	2 700	3 375
AP / AR	Min	Opt	Max	Min	Opt	Max	Min	Opt	Max	Min	Opt	Max
Junior Associate (do roku doświadczenia)	625	725	850	700	775	875	650	925	1 050	325	450	500
Associate (1-2 lata doświadczenia)	750	950	1 100	775	850	950	750	1 000	1 150	400	500	625
Senior Associate (powyżej 2 lat doświadczenia)	1 000	1 150	1 325	950	1 150	1 350	1 000	1 150	1 500	550	775	1 000
Team Leader (zespół 5-15 osób)	1 575	1 800	2 200	1 450	1 700	2 100	1 150	1 325	1 650	900	1 225	1 575
Process Manager (zespół do 50 osób)	2 375	2 850	3 575	1 900	2 675	3 450	2 150	2 650	3 325	1 575	2 475	3 150
Customer Service	Min	Opt	Max	Min	Opt	Max	Min	Opt	Max	Min	Opt	Max
Junior Specialist (bez doświadczenia)	625	725	850	700	850	925	650	825	1 000	325	400	500
Specialist (powyżej roku doświadczenia)	725	900	1 000	775	875	1 025	825	1 100	1 225	450	625	775
Team Leader (zespół 5-15 osób)	1 425	1 675	1 900	1 225	1 525	2 025	1 325	1 650	1 975	775	1 000	1 225
Process Manager (zespół do 50 osób)	2 375	2 850	3 575	1 900	2 475	3 050	1 825	2 325	2 975	1 450	1 675	2 025

Exchange rates: 1 EUR = 4,2 PLN, 1 EUR = 27,123 CZK, 1 EUR = 299,82 HUF, 1 EUR = 4,45 RON

Źródło: HAYS Poland

Wynagrodzenia w centrach usług BPO/ITO/SSC

Przeciętne miesięczne wynagrodzenia brutto [EUR] w centrach BPO/ITO/SSC dla osób znających język angielski

	Polska			Czechy			Węgry			Rumunia		
	Min	Opt	Max	Min	Opt	Max	Min	Opt	Max	Min	Opt	Max
IT / Technical Support												
1st Line Support (do roku doświadczenia)	725	800	950	775	875	1 000	750	925	1 100	400	550	675
2nd Line Support	1 050	1 275	1 625	875	1 075	1 250	925	1 150	1 325	550	775	1 000
Team Leader (zespół 5-15 osób)	1 675	2 000	2 375	1 450	1 650	2 100	1 500	1 825	2 150	1 000	1 675	2 125
Process Manager (zespół do 50 osób)	2 850	3 575	4 275	1 900	2 675	3 450	1 975	2 650	3 325	2 025	2 925	3 600
Procurement (Order Management)												
	Min	Opt	Max	Min	Opt	Max	Min	Opt	Max	Min	Opt	Max
Junior Specialist (do roku doświadczenia)	725	800	950	700	775	875	825	975	1 075	325	500	625
Specialist (1-3 lata doświadczenia)	950	1 100	1 275	775	900	1 025	975	1 175	1 375	550	775	1 125
Senior Specialist (powyżej 3 lat doświadczenia)	1 275	1 475	1 675	1 150	1 325	1 725	1 100	1 325	1 650	775	1 000	1 350
Team Leader (zespół 5-15 osób)	1 725	1 950	2 325	1 525	1 900	2 175	1 325	1 650	1 975	900	1 575	1 825
Process Manager (zespół do 50 osób)	2 850	3 575	4 275	1 900	2 925	3 875	1 650	2 650	3 325	2 025	2 800	3 375
HR Processes												
	Min	Opt	Max	Min	Opt	Max	Min	Opt	Max	Min	Opt	Max
Junior Specialist (do roku doświadczenia)	675	750	900	700	825	950	650	825	1 000	325	450	550
Specialist (1-2 lata doświadczenia)	850	950	1 100	775	925	1 075	825	1 050	1 225	400	550	625
Senior Specialist (powyżej 2 lat doświadczenia)	1 100	1 250	1 475	950	1 250	1 525	1 000	1 150	1 500	550	675	900
Team Leader (zespół 5-15 osób)	1 575	1 850	2 250	1 450	1 825	2 300	1 500	1 650	1 975	775	1 450	2 025
Process Manager (zespół do 50 osób)	2 850	3 575	4 275	1 900	2 875	3 825	1 975	2 500	3 325	2 025	2 475	2 925

Exchange rates: 1 EUR = 4,2 PLN, 1 EUR = 27,123 CZK, 1 EUR = 299,82 HUF, 1 EUR = 4,45 RON

Źródło: HAYS Poland

SECTOR KNOWLEDGE INDUSTRY INNOVATION

HAYS Talent Solutions
Intelligent Resourcing

**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 team 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 120 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 53,000 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:

Małgorzata Jasińska
CEE Corporate Accounts Director
M: +48 502 584 625
E: jaskinska@hays.pl

hays.pl

**CAREER TR
OPTIMISATI
SELECTION
PAY-ROLLIN
TALENT ATT
MANAGED SERVICES
RECRUITMENT OUTSOURCING/SO
TALENT ENGAGEMENT/DIAGNOS
WORKFORCE STRATEGY/DIGITAL
NT/TECHNOLOGY & INNOVATION
DIGITAL & SOCIAL MEDIA/STRATE
OPTIMISATI
PROVISION
DIGITAL SO
MANAGEME
SERVICE CE**

**SHARED SE
RESOURCE
MANAGED S
WORKFORC
REACTION TI
PROVISION
OUTSOURCING/SO
DIAGNOS
STRATEGY/DIGITAL
INNOVATION
STRATE
PROGRAMM
OUTSOURC
PLANNING
SUCCESSIO
TRAINING S**



7 | Zachęty inwestycyjne

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 (R&D).



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 R&D - dotacje do 65% kosztów R&D.**

Sektor jest jednym z sektorów priorytetowych polityki gospodarczej.

| Specjalne Strefy Ekonomiczne

Specjalne Strefy Ekonomiczne (SSE) to wyznaczone obszary na terytorium Polski, na terenie których inwestorzy korzystają ze zwolnienia z podatku dochodowego od osób prawnych.

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 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.

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%). Począwszy od lipca 2014 intensywność pomocy zostanie istotnie obniżona w większości kraju (do 15% w Warszawie, 25-35% w większości regionów oraz 50% jedynie na tzw. ścianie wschodniej). Inwestor zwolniony jest całkowicie z CIT z tytułu działalności wymienionej w zezwoleniu do czasu wykorzystania limitu lub zakończenia działania SSE (obecnie 2026 r.).

| Dotacje rządowe

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 dużych projektów).

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).

Dofinansowanie działalności badawczo-rozwojowej (R&D)

Dofinansowanie działalności R&D 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 R&D ma być praktycznie jedynym, w którym duże przedsiębiorstwa (w tym również sektora zaawansowanych usług biznesowych), będą mogły liczyć na dofinansowanie ze środków funduszy europejskich.

Ponadto, obszerną ofertę wsparcia działalności badawczo-rozwojowej ze środków krajowych (bez współfinansowania z UE) realizuje także Narodowe Centrum Badań i Rozwoju (NCBiR).

Przedmiotem działalności R&D 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 R&D w obszarze usług dla instytucji finansowych:

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

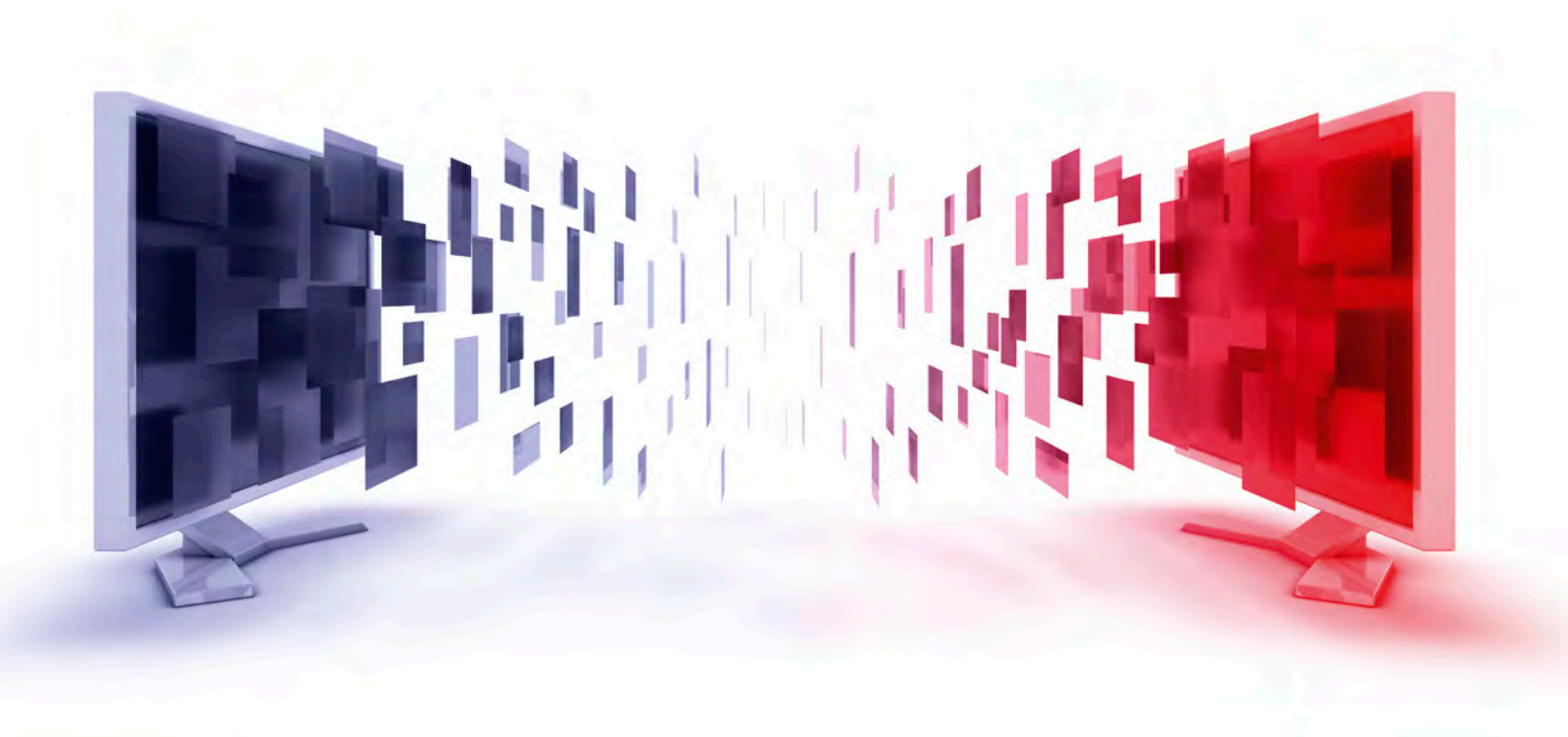
Przykłady działań, które mogą być wspierane jako R&D w IT:

- » rozwój technologii internetowych,
- » badania metod projektowania, rozwijania i instalowania oprogramowania,
- » zaangażowania w rozwój lokalnego środowiska np. współpracy z uczelniami wyższymi, marki inwestora, unikatowości procesów itp.

Nie są uznawane za R&D 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 R&D w innych obszarach usług biznesowych:

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





Jak miejsce pracy wpływa na efektywność mojego zespołu ?

Chcę to wiedzieć !



Co pracownicy myślą o **swoich** biurach ?

67%

pracowników uważa, że wygląd i organizacja biura jest ważna ale...

16%

pracowników zgadza się, że biuro wspiera ich w wykonywaniu zadań

Czy wiesz jaki to ma wpływ na efektywność **Twojej** firmy ?

Czy chciałbyś dowiedzieć się na ile Twoje biuro dopasowane jest do potrzeb organizacji ?

Skorzystaj z licencjonowanego badania.
Podnieś efektywność swojej firmy.
Zatrzymaj wartościowych pracowników.
Napisz do nas !

