

SEKTOR
NOWOCZESNYCH
USŁUG BIZNESOWYCH
W POLSCE
2015





**Raport przygotowany przez
Związek Liderów Sektora Usług Biznesowych (ABSŁ)**

we współpracy z:

ANTAL International, Baker & McKenzie, Everest Group, JLL



Koordynator projektu:

Janusz Górecki, Head of Research, ABSŁ
e-mail: janusz.gorecki@absl.pl

Autorzy raportu:

Agnieszka Dzierań, Business Development Manager, Antal International | rozdział 4

Janusz Górecki, Head of Research, ABSŁ | rozdział 1, 3

Ewa Kapusta, Market Analyst, ABSŁ | rozdział 1, 3

Łukasz Karpiesiuk, Senior Associate, Baker & McKenzie | rozdział 5

Mateusz Polkowski, Associate Director, JLL | rozdział 2

Shailee Raychaudhuri, Analyst, Everest Group | rozdział 6

Anurag Srivastava, Practice Director, Everest Group | rozdział 6

Projekt graficzny i skład:

www.ponad.pl The logo for "Ponad" is a stylized blue wordmark.

© ABSŁ 2015

Wszystkie prawa autorskie do niniejszego utworu należą do ABSŁ. 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 ABSŁ wyrażonej na piśmie, jest naruszeniem prawa autorskiego.

| Spis treści

	Przedmowa	5
1.	Charakterystyka sektora nowoczesnych usług biznesowych w Polsce	6
	Kluczowe informacje	7
	Rozwój sektora nowoczesnych usług biznesowych w Polsce	10
	Rodzaj i zasięg geograficzny usług świadczonych przez centra	20
	Plany firm w zakresie prowadzonej działalności	24
	Pozostałe charakterystyki branżowe	27
	Centra usług dla biznesu z kapitałem polskim	32
2.	Rynek nieruchomości biurowych	34
3.	Rynek pracy	40
4.	Wynagrodzenia w centrach usług	50
5.	Zachęty inwestycyjne	54
6.	Światowy rynek usług dla biznesu: tendencje i prognozy	62

| Przedmowa

Redaktor naczelny raportu dał mi jasne zadanie: przedmowa ma być w trzech akapitach! Ale jak w kilkunastu zdaniach opisać wszystkie sukcesy sektora usług biznesowych w Polsce? Jak zaprezentować olbrzymi wzrost, którego jesteśmy świadkami? W ciągu 12 miesięcy w branży powstało ponad 20 tysięcy nowych miejsc pracy. Gdybym tylko chciał wymienić wszystkie nowe centra i marki, które pojawiły się na rynku, wypełniłbym chyba pół strony. Gdzie opisać wszystkie inicjatywy, których podjął się ABSL, aby rozwijać sektor? Kampania 'Get Real', ABSL Academy, działalność HR, IT oraz BIFS Clubs czy Poland Business Run zajęłyby cały rozdział. A przecież są jeszcze prężnie działające ABSL Regional Chapters w siedmiu największych miastach. Zabrakłoby też miejsca na opisanie wszystkich pochlebnych recenzji na temat naszego kraju i sektora, których autorami są niezależni międzynarodowi eksperci i analitycy. Trzy akapity nie pomieszczą też opisu profesjonalizacji naszej branży i skokowej zmiany jaka zachodzi, gdy weźmiemy pod uwagę dostarczanie zaawansowanych usług opartych o wiedzę. Z pewnością zabraknie również miejsca na opisanie coraz większego wpływu jaki sektor wywiera na gospodarkę naszego kraju, w szczególności na rynek pracy.

Ograniczę się zatem do stwierdzenia:
Polska usługami biznesowymi stoi!
I zaproszę Państwa do lektury raportu.

Marek Grodziński
Vice President Business Insights, ABSL
& Head of European Delivery Centers, Capgemini BPO



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

Polska z każdym rokiem umacnia swoją obecność na globalnej mapie usług dla biznesu. Kraj trwale wpisał się w sieć transgranicznych powiązań biznesowych w obszarze offshoringu usług, który stanowi dla korporacji międzynarodowych źródło przewagi konkurencyjnej oraz wpływa na ich możliwości rozwojowe. Było to możliwe dzięki uznaniu Polski przez inwestorów za stabilne i sprawdzone miejsce prowadzenia działalności. W niniejszym rozdziale przedstawiono najbardziej istotne charakterystyki branżowe dotyczące sektora nowoczesnych usług biznesowych w Polsce.



| Kluczowe informacje

Zatrudnienie w sektorze nowoczesnych usług biznesowych w Polsce systematycznie wzrasta¹. W okresie ostatnich dwóch lat liczba pracowników centrów usług z kapitałem zagranicznym zwiększyła się o ponad 1/3 – ze 110 tys. do 150 tys. osób². W ostatnich 12 miesiącach (od kwietnia 2014 roku) przybyło aż 22 tys. nowych miejsc pracy. Obecnie w Polsce funkcjonują 532 centra usług z kapitałem zagranicznym³ należące do 356 inwestorów. Biorąc pod uwagę dotychczasowy rozwój branży można szacować, że w 2020 roku zagraniczne centra usług biznesowych w Polsce będą zatrudniać co najmniej 250 tys. osób.



146

liczba firm, które wzięły udział w tegorocznym badaniu ABSL



96 tys.

tytu pracowników zatrudniają respondenci badania ABSL w swoich centrach usług w Polsce



O Raporcie

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), wynagrodzeń w branży oraz systemu zachęt inwestycyjnych. Publikacja zawiera również rozdział na temat tendencji i prognoz na globalnym rynku usług biznesowych. 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). Ważnym elementem projektu związanego z przygotowaniem niniejszej publikacji było skierowanie ankiety do centrów usług funkcjonujących w Polsce. Kwestionariusz wypełniło 146 respondentów reprezentujących inwestorów pochodzących z 20 państw i zatrudniających w swoich centrach usług w Polsce łącznie 96 tys. osób. Informacje uzyskane dzięki ankiecie wzbogaciły bazę danych o sektorze oraz pozwoliły na wykonanie zbiorczych opracowań statystycznych dotyczących działalności omawianych podmiotów (analizy tematyczne). Pragnę podziękować wszystkim osobom, które poświęciły swój czas na wypełnienie naszych ankiet lub przygotowanie informacji wykorzystanych na potrzeby niniejszej publikacji.

Janusz Górecki
Head of Research, ABSL

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

² Dane aktualne na 30.04.2015.

³ W publikacji zastosowano kryterium geograficzne. Poszczególne lokalizacje centrów usług są uznawane za odrębne jednostki analityczne, jeśli znajdują się w różnych miejscowościach (aglomeracjach).

CENTRA BPO, ITO, SSC, R&D W POLSCE 2015



150 tys.

zatrudnienie w centrach usług z kapitałem zagranicznym



532

liczba centrów usług z kapitałem zagranicznym



356

liczba inwestorów zagranicznych posiadających centra usług w Polsce



36%

wzrost zatrudnienia w sektorze w okresie ostatnich dwóch lat (od 30.04.2013 do 30.04.2015)



285 osób

przeciętne zatrudnienie w centrach usług w Polsce



60

liczba nowych centrów, powstałych od początku 2014 roku



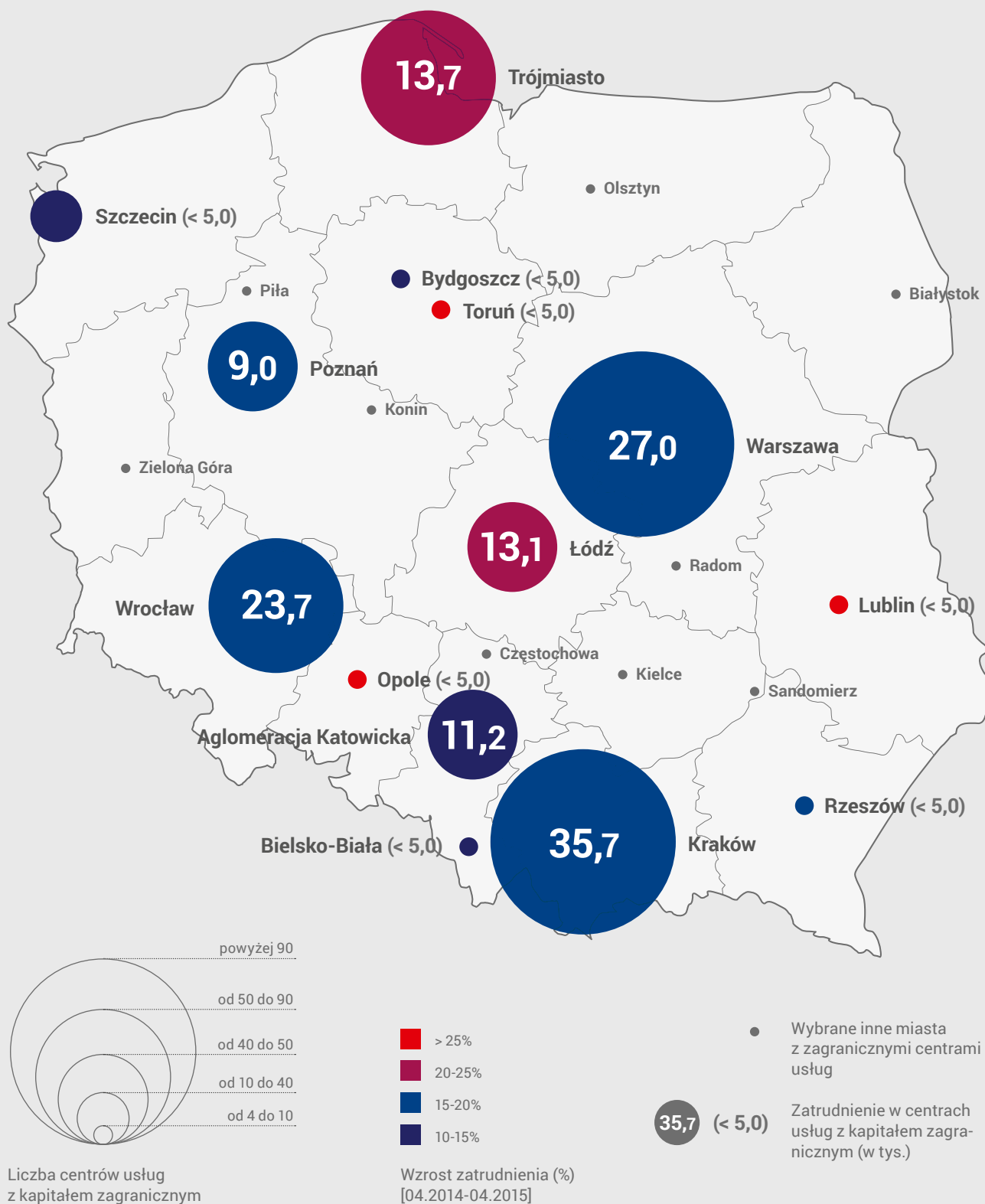
250 tys.

prognozowane zatrudnienie w sektorze w 2020 roku

Rycina 1

Centra BPO, ITO, SSC, R&D z kapitałem zagranicznym w Polsce 2015 (1)

Źródło: opracowanie własne ABSL

**Rycina 2**

Główne ośrodki usług biznesowych w Polsce (2015): liczba centrów z kapitałem zagranicznym, zatrudnienie i jego zmiany

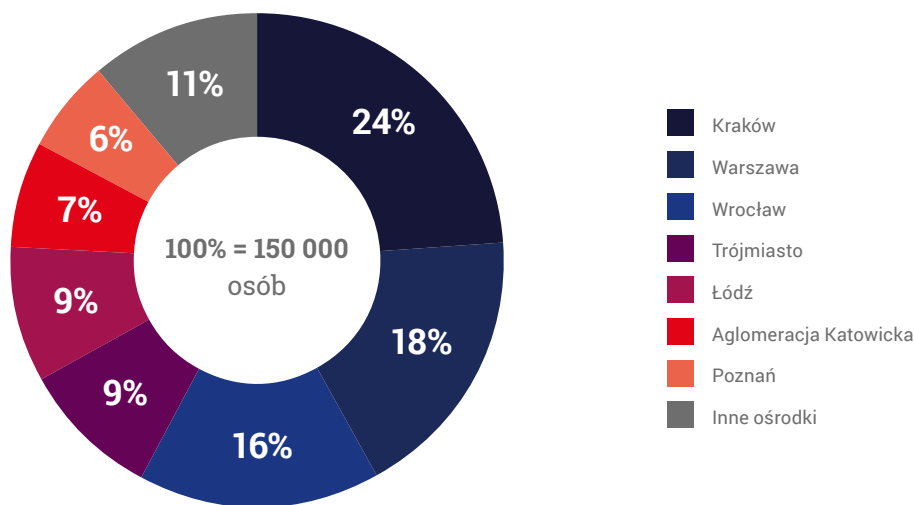
Źródło: opracowanie własne ABSL

Rozwój sektora nowoczesnych usług biznesowych w Polsce

W kwietniu 2015 roku w Polsce istniały 532 centra usług z kapitałem zagranicznym, należące do 356 inwestorów. Oznacza to, że od początku 2014 roku do końca kwietnia 2015 roku powstało 60 nowych centrów usług (48 w 2014 roku a kolejnych 12 w pierwszych kilku miesiącach w 2015 roku). Większość z nich należy do firm, które nie prowadziły wcześniej tego rodzaju działalności w Polsce. Można przy tym szacować, że te inwestycje wygenerowały dotychczas około 20% nowopowstałych (2014-2015) miejsc pracy. Za dominującą część wzrostu zatrudnienia (80%) odpowiadają podmioty prowadzące działalność w Polsce przed 2014 rokiem.

W dziesięciu największych ośrodkach usług biznesowych⁴ (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 35,7 tys. osób, co stanowi 24% ogółu pracowników w Polsce. Generalnie, udział najważniejszych ośrodków usług dla biznesu w strukturze zatrudnienia sektora nie zmienił się znacząco w ostatnich latach.

W ostatnich dwóch latach (od kwietnia 2013 roku) zatrudnienie w sektorze w każdym z dziesięciu największych ośrodków usług biznesowych wzrosło o co najmniej 25%. W tym okresie największy wzrost wśród nich zanotowano w Lublinie i Bydgoszczy, gdzie przekroczył 50%. Przyrost miejsc pracy o około 40% zanotowały: Aglomeracja Katowicka, Kraków, Łódź, Poznań i Trójmiasto.



Rycina 3

Udział poszczególnych ośrodków w ogólnym zatrudnieniu w zagranicznych centrach usług w Polsce (2015)

Źródło: opracowanie własne ABSL

⁴ 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.

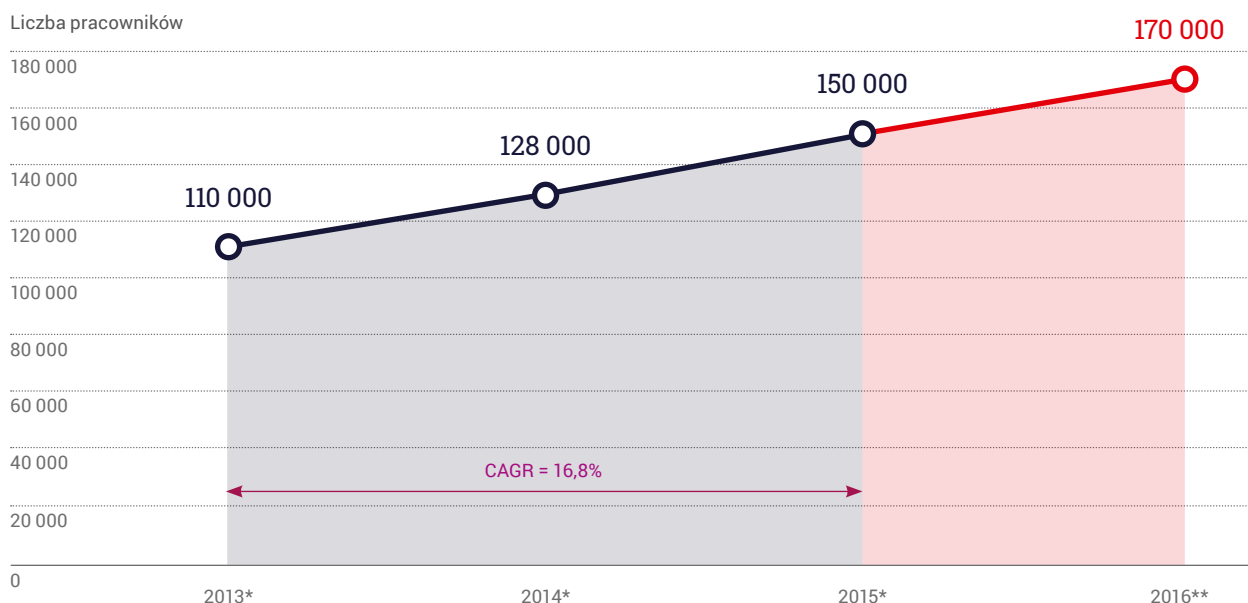
Warto również dodać, że na polskiej mapie usług biznesowych coraz bardziej zauważalne stają się niektóre z pozostałych, mniejszych miast. Znaczne wzrosty zatrudnienia w centrach usług z kapitałem zagranicznym w ostatnich dwóch latach zanotowały m.in. Opole, Rzeszów, Toruń, Piła i Olsztyn.

W okresie od kwietnia 2014 do kwietnia 2015 roku do liderów wzrostu zatrudnienia (%) wśród dziesięciu największych ośrodków należy zaliczyć: Lublin, Trójmiasto i Łódź. Największa liczba nowych miejsc pracy w sektorze w tym okresie powstała w Krakowie (5 tys.) oraz Warszawie, Wrocławiu, Trójmieście i Łodzi.

Do 2002 roku (włącznie) w Polsce powstało 60 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 podmiotów tego rodzaju. W drugiej połowie 2014 roku funkcjonowało już ponad 500 centrów. Można zakładać, że w 2016 roku liczba centrów z kapitałem zagranicznym w Polsce wzrośnie do ponad 600.

Ponad **100 000** osób

wzrost zatrudnienia w centrach usług z kapitałem zagranicznym w Polsce od 2009 roku



Rycina 4

Zatrudnienie w centrach usług z kapitałem zagranicznym w Polsce

Źródło: opracowanie własne ABSL

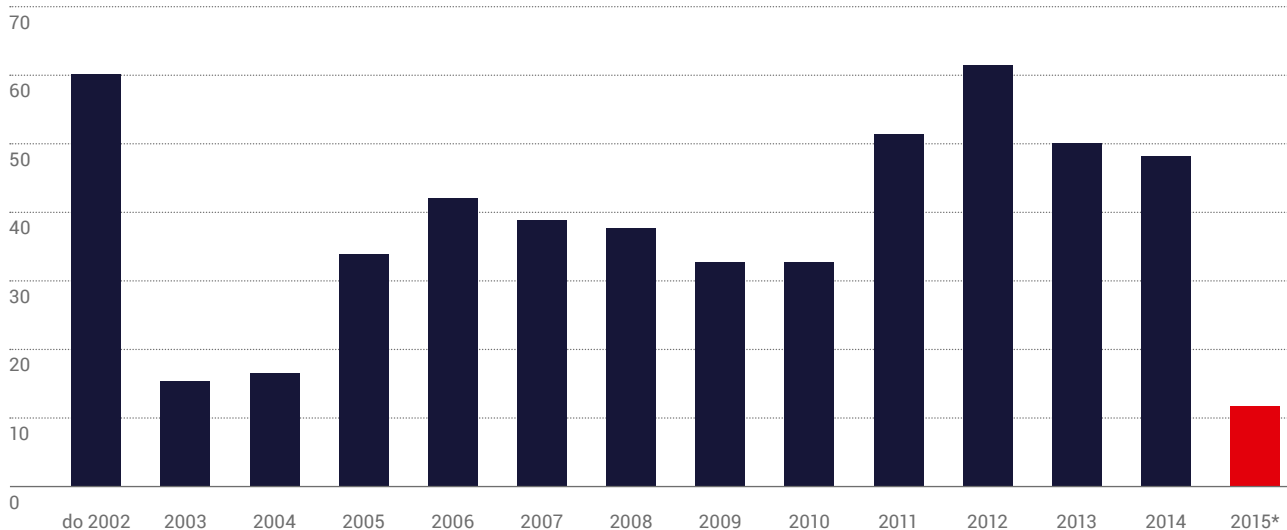
* 30.04.2013, 30.04.2014, 30.04.2015

** prognoza: 30.04.2016

Charakterystyka sektora nowoczesnych usług biznesowych w Polsce

Rok 2012 był rekordowy pod względem liczby nowo utworzonych centrów usług z kapitałem zagranicznym w Polsce – powstało ich w tym okresie aż 61. Najwięcej centrów, które rozpoczęły działalność w latach 2014-2015 otwarto w Trójmieście (15) i Krakowie (13).

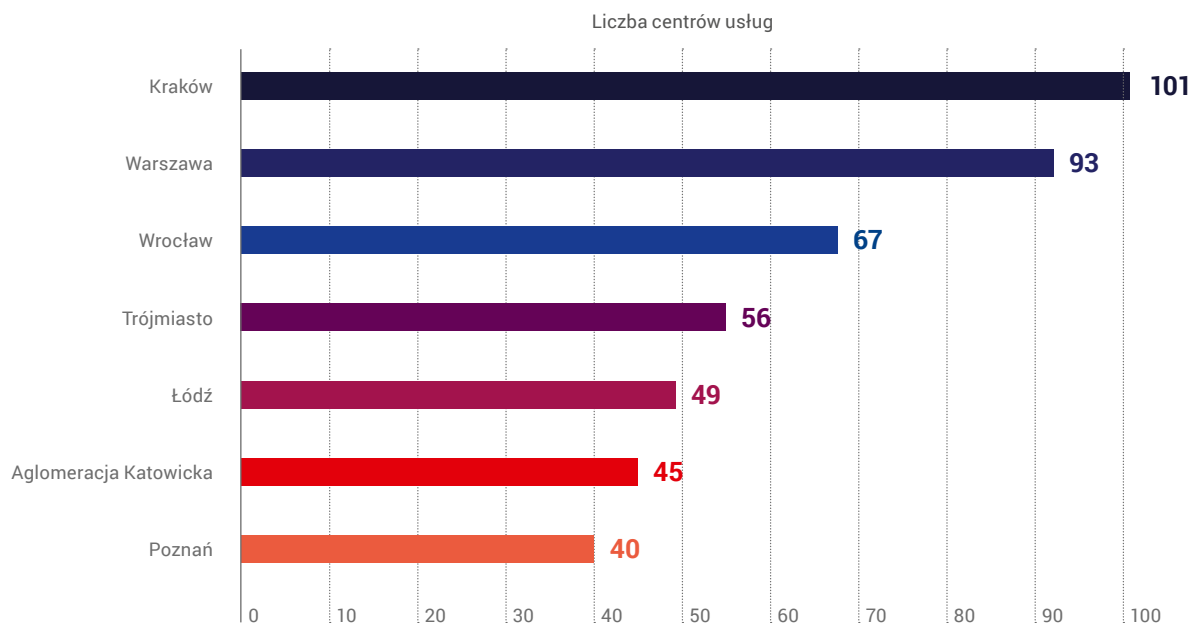
Liczba centrów usług

**Rycina 5**

Liczba nowo powstałych centrów usług z kapitałem zagranicznym w Polsce w podziale na lata

Źródło: opracowanie własne ABSL

* stan na 30.04.2015

**Rycina 6**

Liczba centrów usług BPO, ITO, SSC, R&D z kapitałem zagranicznym w wybranych ośrodkach usług dla biznesu w Polsce

Źródło: opracowanie własne ABSL



Szczecin

INVEST
in Szczecin
www.invest.szczecin.eu

Nowoczesne powierzchnie biurowe



Szczeciński Park Naukowo Technologiczny
- Technopark Pomierania



for Andrzej Gołc



Kapitał ludzki - 18 uczelni wyższych, w tym 3 uniwersytety

www.szczecin.eu

Szczecin_dobre miejsce dla Twojego biznesu



Tabela 1

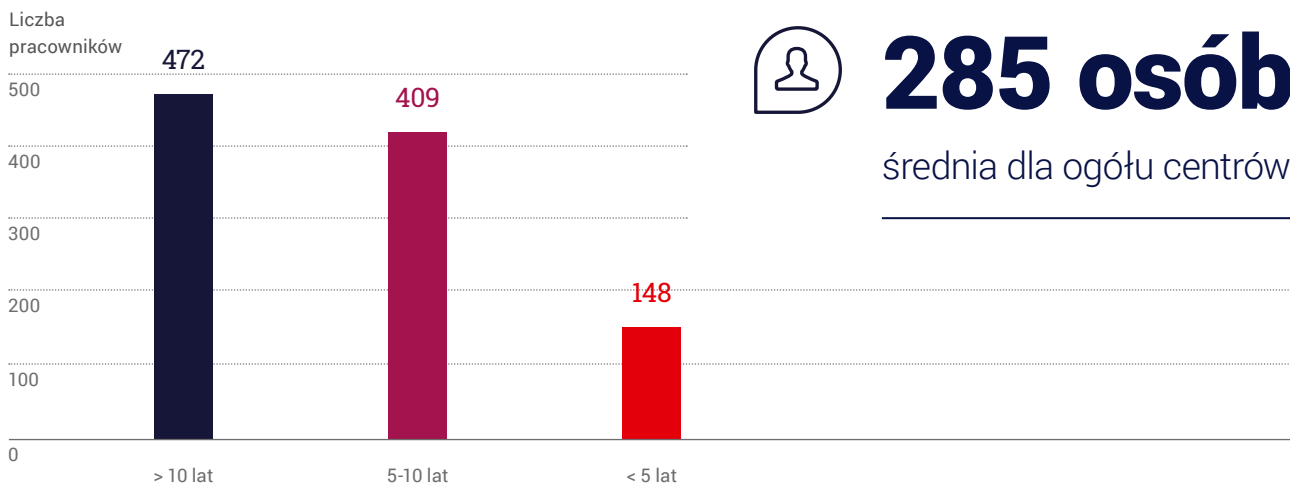
Przykłady nowych inwestycji w wybranych ośrodkach usług biznesowych w Polsce (2014-2015)

Miasto	Firmy
Trójmiasto	Alexander Mann Solutions, EPAM Systems, MOL, PwC, Schibsted Tech, Staples, ThyssenKrupp, Unifeeder
Kraków	ALK-Abello, FedEx, Getinge Group, Grid Dynamics, IAG Dassault Systems, Lundbeck
Wrocław	Acturis, Axiom Law, Fresenius Kabi, Fresenius Medical Care, Medserv, SoftServe, Toyota
Łódź	McCormick, Oberthur Technologies, Sanitec, UPS
Aglomeracja Katowicka	General Motors, PERFORM, Sii, SMS Metallurgy, Teleperformance
Poznań	Mars, Owens-Illinois, Polaris Laboratories
Warszawa	MoneyGram, TNT Express

Źródło: opracowanie własne ABSL

Centra usług z kapitałem zagranicznym zlokalizowane w Polsce zatrudniają przeciętnie 285 osób⁵. Wartość ta z roku na rok wzrasta (w sumie o 34 osoby od kwietnia 2013 roku). Średnia deklarowana docelowa wielkość zatrudnienia nowopowstałych centrów (2014-2015) 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.

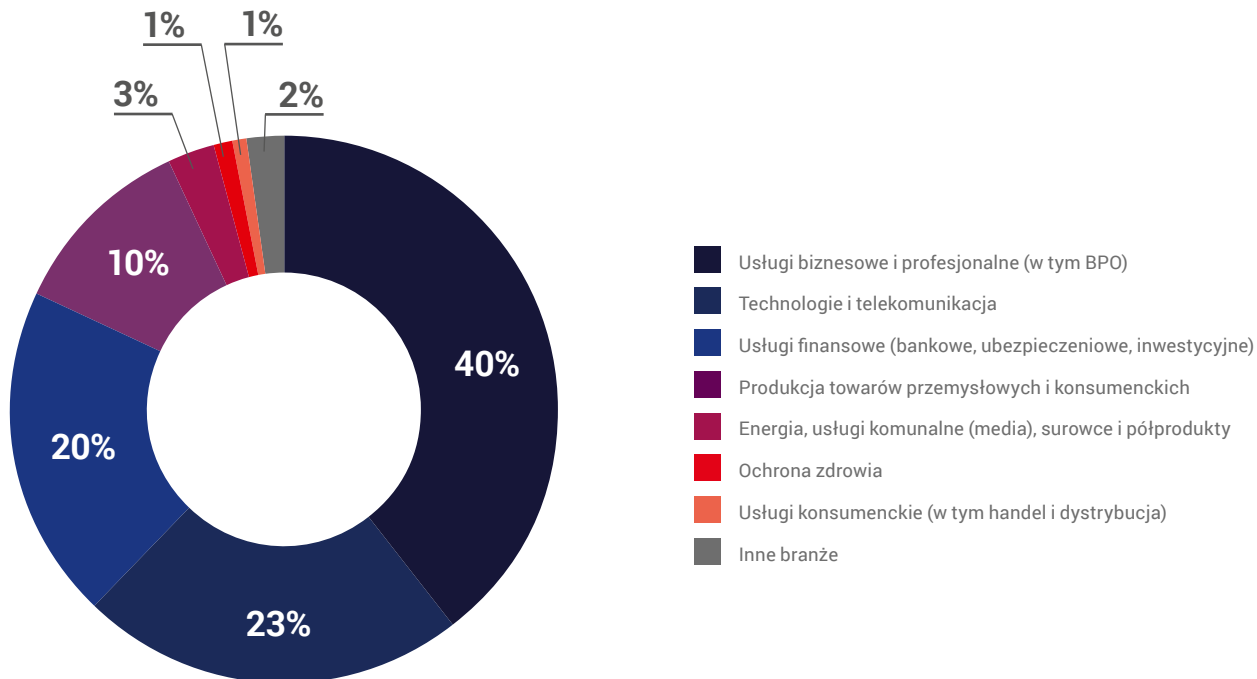
W Polsce działa 30 centrów usług zatrudniających co najmniej 1 000 osób (blisko 6% ogólnej liczby centrów z kapitałem zagranicznym). Łącznie zatrudniają ponad 55 tys. osób, co stanowi 37% całkowitego zatrudnienia w sektorze.

**Rycina 7**

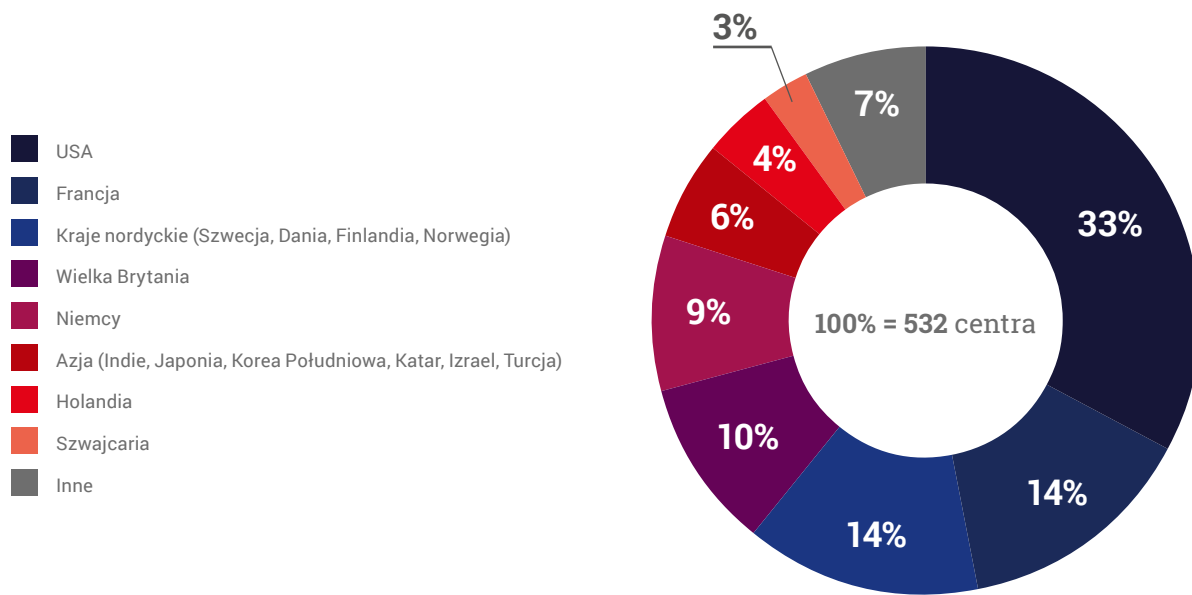
Przeciętne zatrudnienie w centrach usług w podziale na okres funkcjonowania

Źródło: opracowanie własne ABSL na podstawie bazy danych centrów usług

⁵ Mediana to 140 osób

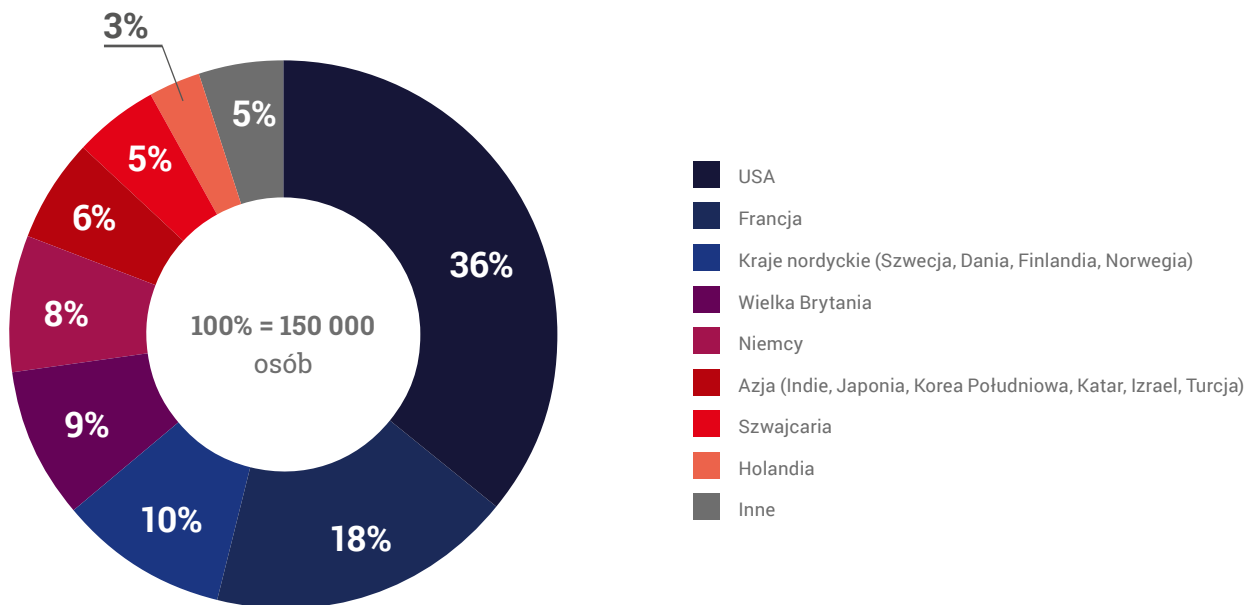
**Rycina 8****Struktura zatrudnienia centrów usług w podziale na branże ich firm macierzystych**

Źródło: opracowanie własne ABSL na podstawie wyników ankiety skierowanej do centrów usług (N=146 firm zatrudniających 95 791 osób)

**Rycina 9****Struktura centrów usług z kapitałem zagranicznym w podziale na miejsce siedziby centrali firmy macierzystej**

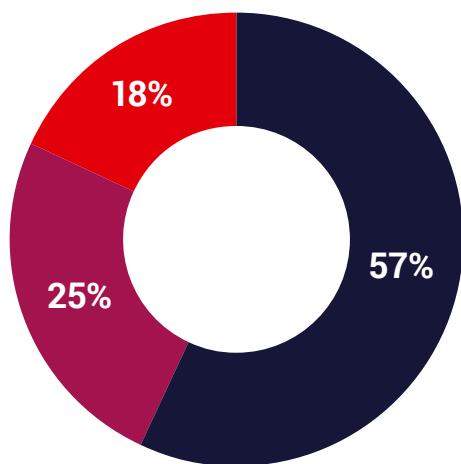
Źródło: opracowanie własne ABSL na podstawie bazy danych centrów usług

Charakterystyka sektora nowoczesnych usług biznesowych w Polsce

**Rycina 10**

Struktura zatrudnienia centrów usług z kapitałem zagranicznym w podziale na miejsce siedziby centrali firmy macierzystej

Źródło: opracowanie własne ABSL na podstawie bazy danych centrów usług

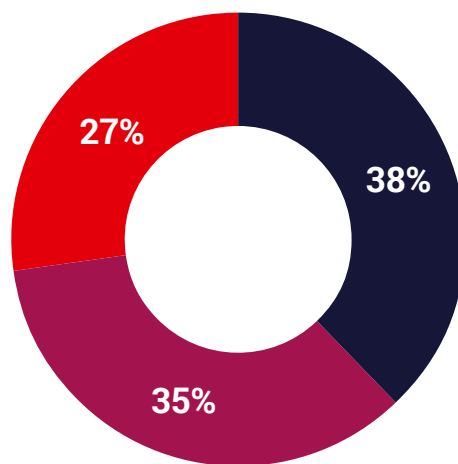


- Jednostka działająca na rzecz firmy macierzystej / centrum usług wspólnych
- Komercyjny dostawca usług IT / centrum outsourcingu IT
- Model hybrydowy (klienci zewnętrzni i wewnętrzni)

Rycina 11

Struktura organizacyjna centrów usług

Źródło: opracowanie własne ABSL na podstawie wyników ankiety skierowanej do centrów usług (N=146 firm)

**Rycina 12**

Zatrudnienie w centrach usług w podziale na model organizacyjny

Źródło: opracowanie własne ABSL na podstawie wyników ankiety skierowanej do centrów usług (N=146 firm zatrudniających 95 791 osób)

CENTRA BPO, ITO, SSC, R&D W POLSCE 2015

**48%**

udział centrów świadczących usługi na rzecz firm z sektora finansowego (BIFS)

**36%**

udział centrów z USA w strukturze zatrudnienia centrów usług z kapitałem zagranicznym

**33%**

udział pracowników świadczących usługi IT (w tym rozwój oprogramowania) w ogóle zatrudnienia w centrach usług z kapitałem zagranicznym w Polsce

**30**

liczba centrów usług w Polsce zatrudniających ponad 1 000 pracowników

**40**

liczba miejscowości w Polsce w których działają centra usług z kapitałem zagranicznym

**70**

liczba firm z listy Fortune Global 500 posiadających swoje centra usług w Polsce

Rycina 13

Centra BPO, ITO, SSC, R&D z kapitałem zagranicznym w Polsce 2015 (2)

Źródło: opracowanie własne ABSL

Charakterystyka sektora nowoczesnych usług biznesowych w Polsce

ADVA Optical Networking
Alexander Mann Solutions
Arla Foods
Bayer
EPAM Systems
Flugger
GE
Geoban
Hempel

Intel
Jeppesen
Kemira
Lufthansa Systems Poland
Metsä Group
MOL
Nordea
Powel AS
PwC

Sii
Sony
Staples
Thomson Reuters
ThyssenKrupp
Transcom
Unifeeder
Wipro
WNS Global Services

arvato Poland
BLStream
brightONE
Coloplast
Convergys
CSP Customer Services
Dansk Supermarked
DGS
GaveKal Analytics
Genpact
Metro Services
Mobica
ObjectConnect
Tieto
UniCredit Business Integrated Solutions

arvato Poland
Bridgestone
Carl Zeiss
Carlsberg
CenturyLink
Ciber
Duni
Franklin Templeton
GFT Poland
Grant Thornton

Acturis
Atos
Axiom Law
Becton Dickinson
Birlasoft
BNY Mellon
Capgemini
Catlin
Credit Suisse
Crisil Irevna
Dolby
Espotel

ArcelorMittal
Barona
Capgemini
DisplayLink
General Motors
IBM
ING Services

GSK Services
Ikea
Jerónimo Martins
Lorenz Services
MAN
Mars
McKinsey
Newell Rubbermaid
Owens-Illinois
Roche

EY
Fresenius
Geoban
Google
Hewlett Packard
IBM
Luxoft
McKinsey
Merck
Nokia Networks
Parker Hannifin
Qatar Airways

ista
Kroll Ontrack
Mentor Graphics
NGA Human Resources
Oracle
PERFORM
PwC

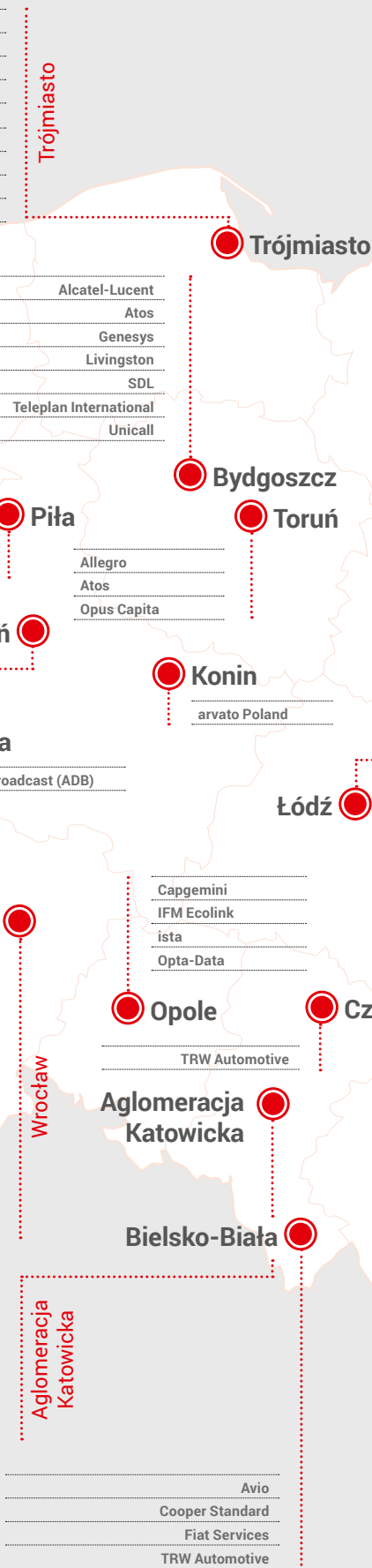
Alcatel-Lucent
Atos
Genesys
Livingston
SDL
Teleplan International
Unicall

Philips
Quad Graphics

Advanced Digital Broadcast (ADB)

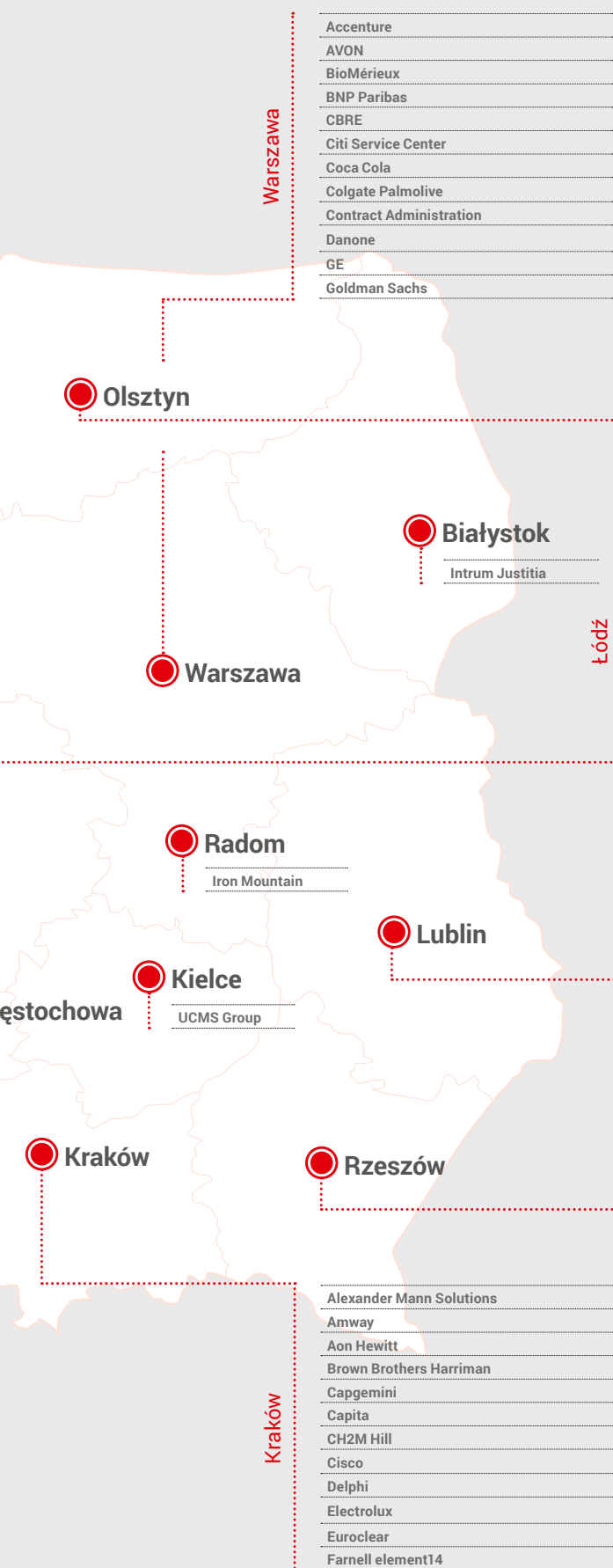
Redknee
Ruukki
Société Générale
Synexus
Tieto
Toyota
UBS
Unic Group
Unit4
UPS
Viessmann
Volvo

Rockwell Automation
Saint-Gobain
Steria
Teleperformance
TMF Group
Wincor Nixdorf
Vattenfall

**Rycina 14**

Lista wybranych centrów usług z kapitałem zagranicznym w Polsce

Źródło: opracowanie własne ABSL



HP (Applications Services Global Delivery)
Linklaters
Lionbridge
Jones Lang LaSalle
Mercer
Mettler-Toledo
MoneyGram
Orange
Oriflame
PANDORA
Procter & Gamble
ProService AT

Roche
Royal Bank of Scotland (RBS)
Samsung
Schneider Electric
Siemens
Sii
Technicolor
Teleperformance
TMF Group
TNT Express
Wipro
Xerox Business Services

Citi Service Center
Transcom

Accenture
Atos
BSH
CERI International
Clariant
DHL Express
Fujitsu Technology Solutions
GFT Poland
HP
Infosys

McCormick
Mobica
Nordea
Oberthur Technologies
Philips
Sanitec
Takeda
Tate & Lyle
TomTom
Veolia

BLStream
Convergys
Genpact
Mobica
Orange
Sii
Trimetis AG

BorgWarner
Hamilton Sundstrand
Mediq
Mobica
Nestlé
Pratt & Whitney
Unicall

FedEx
GE Healthcare
Getinge Group
HCL
Heineken
Herbalife
Hitachi Data Systems
HSBC
IBM BTO
International Paper
Lufthansa Global Business Services
Lundbeck

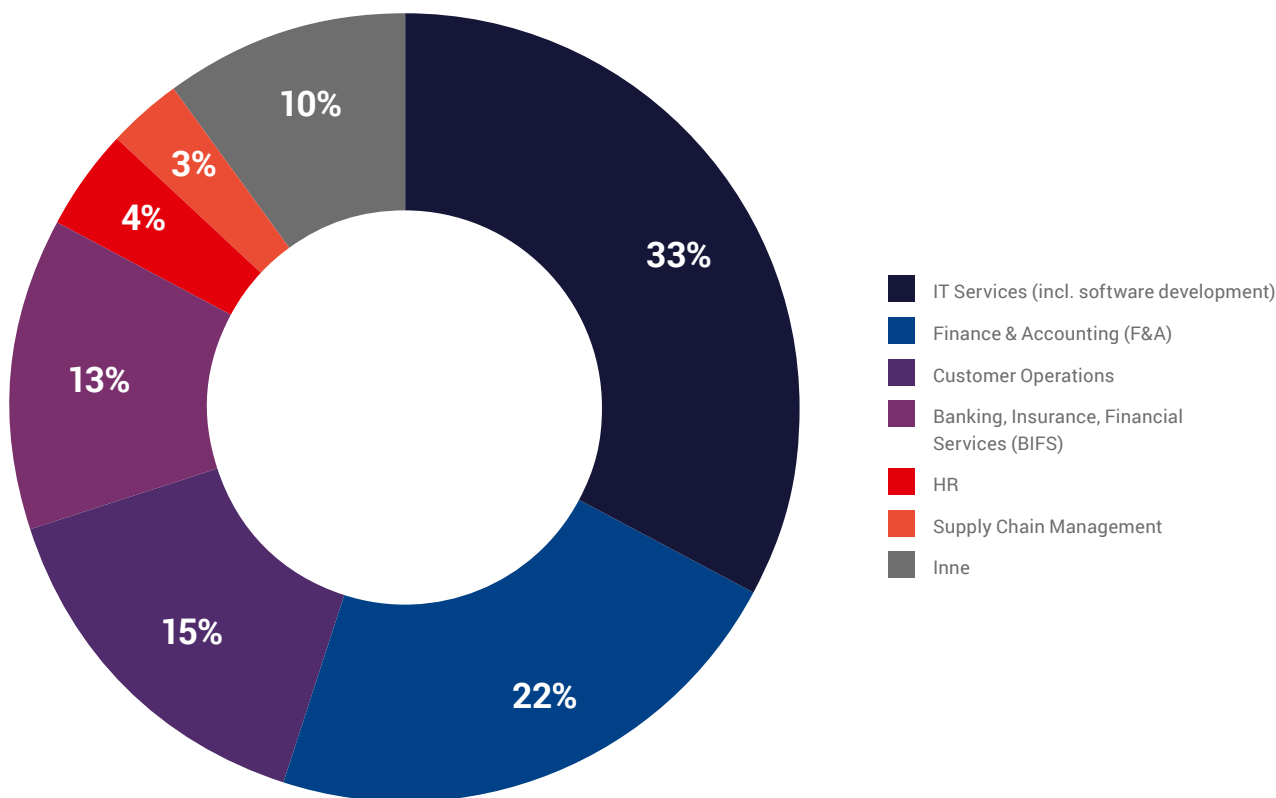
Luxoft
MESP Central Europe
Motorola Solutions
Nokia Networks
Philip Morris International
R.R. Donnelley
Rolls-Royce
RWE
Sabre
Shell
State Street
UBS

Alexander Mann Solutions
Amway
Aon Hewitt
Brown Brothers Harriman
Capgemini
Capita
CH2M Hill
Cisco
Delphi
Electrolux
Euroclear
Farnell element14

Rodzaj i zasięg geograficzny usług świadczonych przez centra

Struktura usług dla biznesu świadczonych w centrach w Polsce charakteryzuje się znacznym zróżnicowaniem. Firmy z sektora obsługują szeroki wachlarz procesów dla klientów z całego świata reprezentujących różnorodne branże. Zdecydowana większość podmiotów świadczy usługi w zakresie kilku kategorii procesów biznesowych.

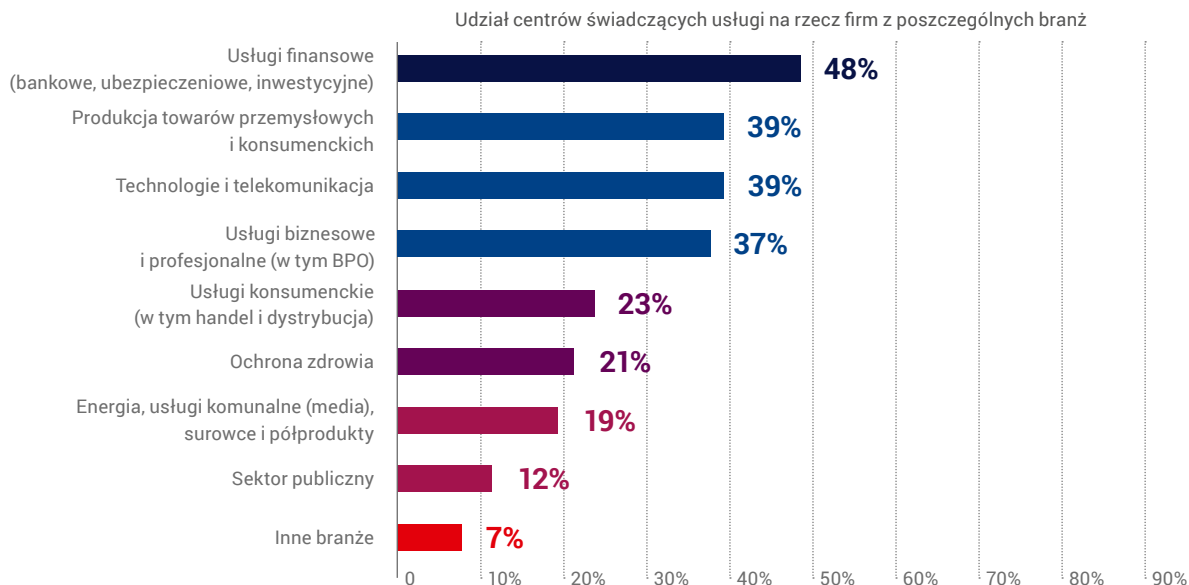
Na rycinie 15 zaprezentowano strukturę zatrudnienia centrów usług, w podziale na obsługiwane kategorie procesów. Zestawienie oparto na odpowiedziach firm zatrudniających łącznie 89 149 osób. Największym udziałem w strukturze zatrudnienia analizowanych podmiotów odznaczają się usługi IT, które świadczy 1/3 pracowników. Działalność finansowo-księgowa generuje 22% zatrudnienia, a usługi kontaktu z klientem 15%. Znaczącą rolę w strukturze zatrudnienia odgrywają również – z 13% udziałem – usługi finansowe (bankowe, ubezpieczeniowe, inwestycyjne).



Rycina 15

Struktura zatrudnienia centrów usług w podziale na obsługiwane kategorie procesów

Źródło: opracowanie własne ABSL na podstawie wyników ankiety skierowanej do centrów usług (N=135 firm zatrudniających 89 149 osób)

**Rycina 16**

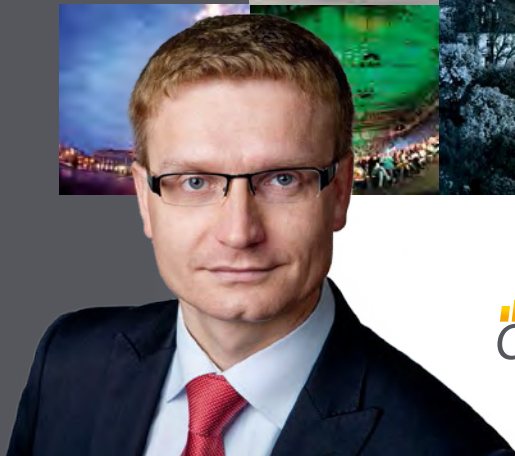
Struktura branżowa firm (klientów zewnętrznych i wewnętrznych) obsługiwanych przez centra usług zlokalizowane w Polsce

Źródło: opracowanie własne ABSL na podstawie wyników ankiety skierowanej do centrów usług (N=145 firm)

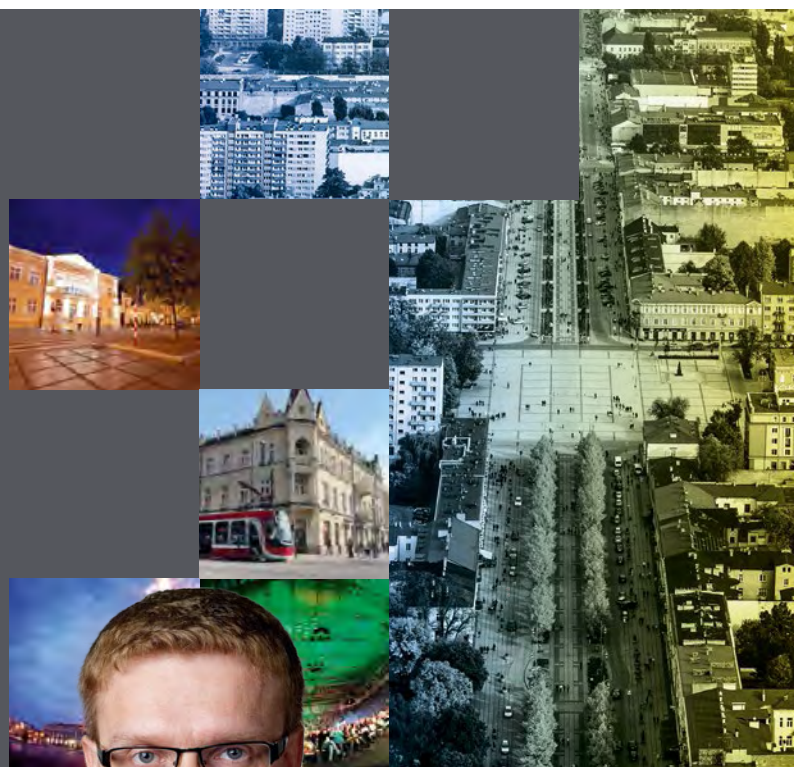
Inwestycje w Częstochowie? To się opłaca!

W moim przekonaniu specjalne strefy ekonomiczne to warunek konieczny w ofercie inwestycyjnej każdego dobrze rozwijającego się miasta w Polsce. Doświadczenia Częstochowy pokazują, że inwestycje w strefie ekonomicznej po prostu są opłacalne - zarówno dla firmy, która korzysta ze zwolnienia z podatku dochodowego, jak i dla mieszkańców, którzy otrzymują nowe miejsca pracy. Poza przywilejami strefowymi, przedsiębiorstwa inwestujące w Częstochowie mogą liczyć na wyjątkowo korzystne zwolnienia z podatku od nieruchomości. Dlatego oferowane tereny inwestycyjne o łącznej powierzchni ponad 70 ha to najlepsza lokalizacja dla nowych inwestycji. Zachęcam do inwestowania w Częstochowie!

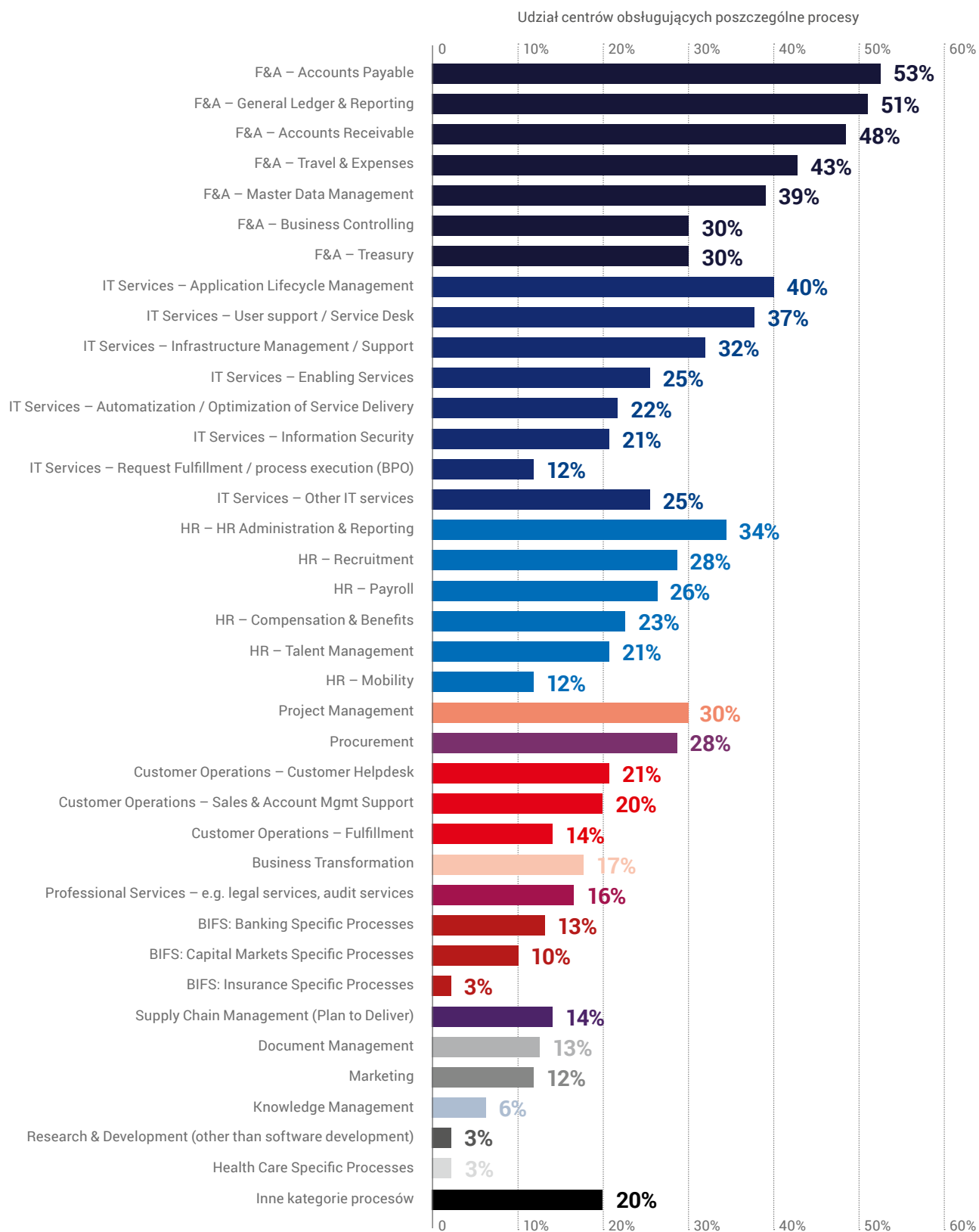
Krzysztof Matyjaszczyk
Prezydent Miasta Częstochowa



Invest in
Częstochowa



Charakterystyka sektora nowoczesnych usług biznesowych w Polsce

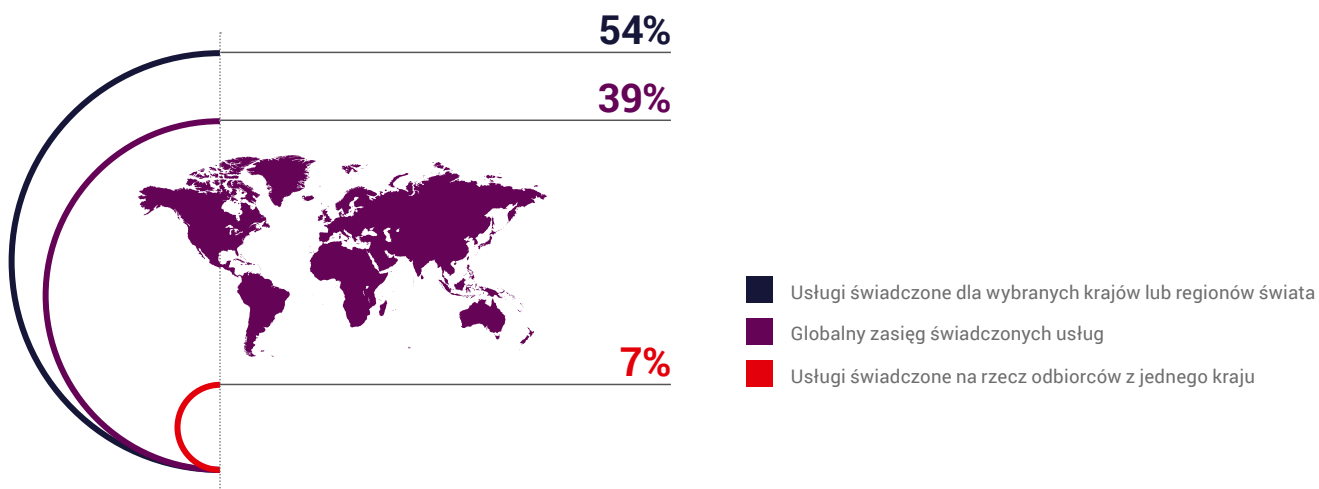


Rycina 17

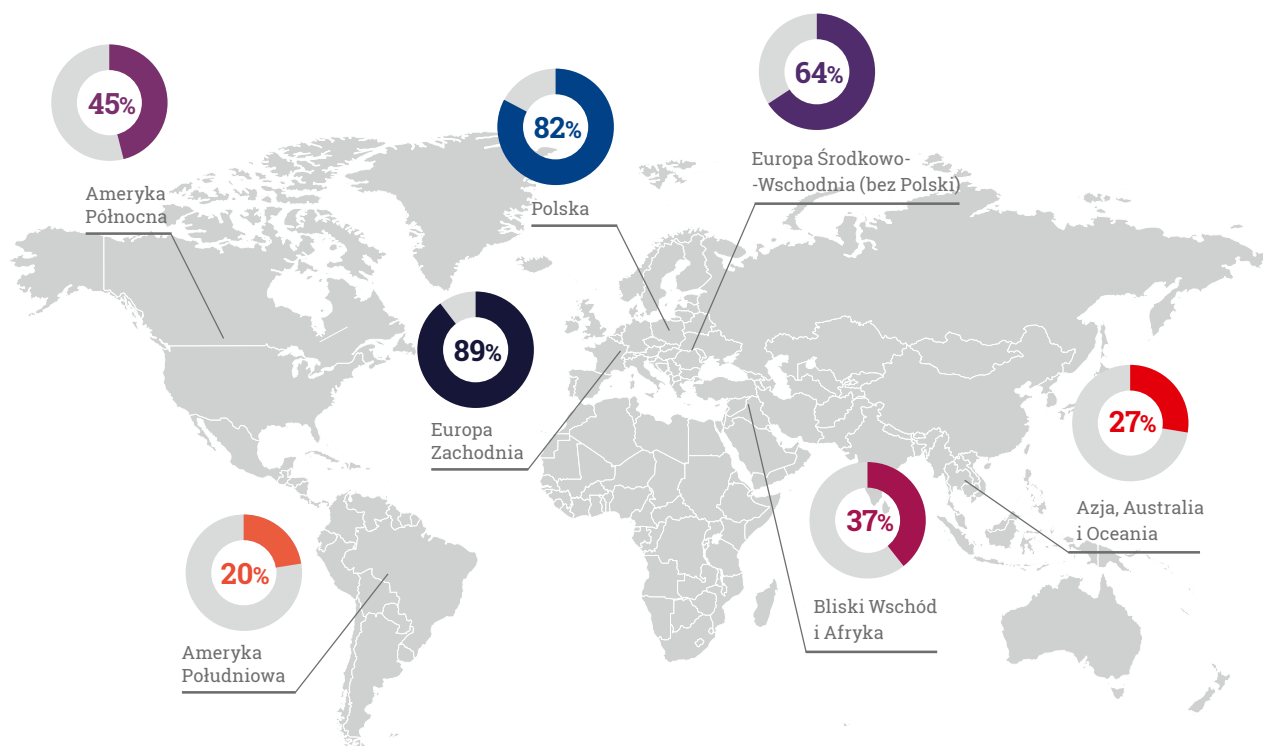
Kategorie procesów obsługiwanych w centrach usług w Polsce

Źródło: opracowanie własne ABSL na podstawie wyników ankiety skierowanej do centrów usług (N=145 firm)

Globalny zasięg świadczonych usług charakteryzuje działalność 39% firm. Usługi świadczone dla wybranych krajów lub regionów świata są przedmiotem działalności 54% podmiotów. W przypadku 7% firm usługi skierowane są do odbiorców z jednego kraju.

**Rycina 18****Zasięg geograficzny usług świadczonych przez centra w Polsce (1)**

Źródło: opracowanie własne ABSL na podstawie wyników ankiety skierowanej do centrów usług (N=145 firm)

**Rycina 19****Zasięg geograficzny usług świadczonych przez centra w Polsce (2)**

Źródło: opracowanie własne ABSL na podstawie wyników ankiety skierowanej do centrów usług (N=145 firm)

Plany firm w zakresie prowadzonej działalności

89%

badanych centrów usług w ciągu ostatnich trzech lat **zwiększyło zakres realizowanych procesów** (80% firm zatrudniających poniżej 200 pracowników, 84% firm zatrudniających 200-500 pracowników i wszystkie firmy zatrudniające ponad 500 osób).

89%

badanych centrów usług w ciągu ostatnich trzech lat **zwiększyło stopień zaawansowania realizowanych procesów**, w 68% firm wzrósł on znacząco, a w 21% nieznacznie. Zaawansowanie procesów zwiększyło się we wszystkich firmach zatrudniających ponad 500 pracowników, w 84% firm zatrudniających 200-500 osób i w 79% firm o najmniejszej liczbie pracowników (poniżej 200).

86%

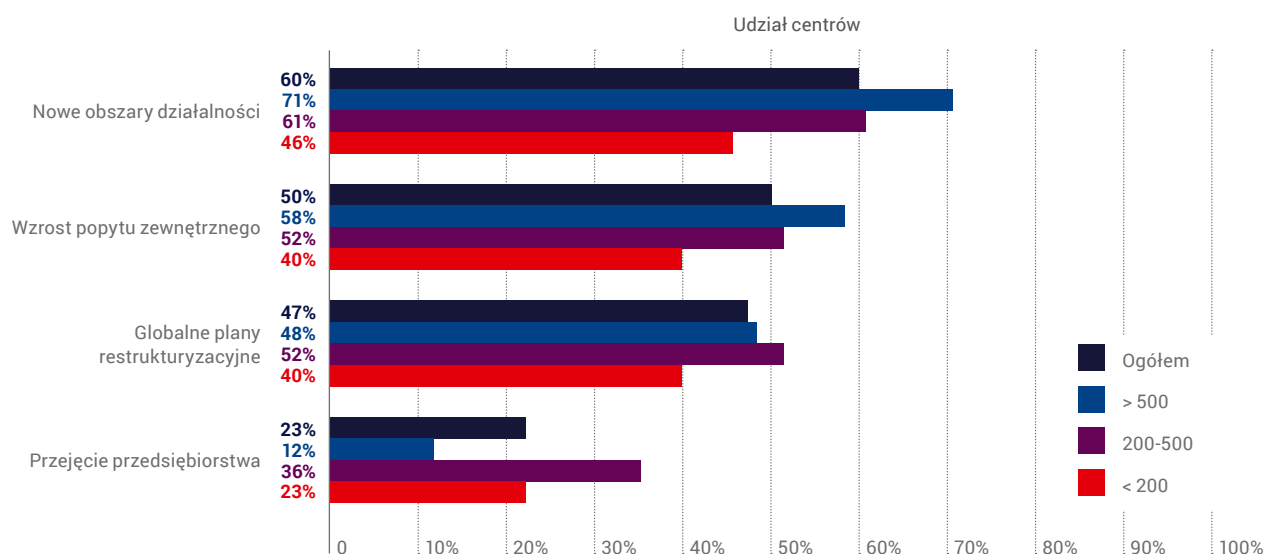
centrów **prognozuje zwiększenie zatrudnienia** do końca 2016 roku, przeciętnie o 28%. Największy odsetek firm planujących zwiększenie zatrudnienia występuje w centrach zatrudniających ponad 500 osób (91%) oraz w jednostkach działających w modelu hybrydowym (95%).

Tabela 2

Prognozy dotyczące zwiększenia zatrudnienia do końca 2016 roku

	Odsetek firm prognozujących wzrost zatrudnienia do końca 2016 roku	Średni prognozowany wzrost zatrudnienia do końca 2016 roku
Ogółem	86%	28%
Firma zatrudnia < 200 osób	80%	32%
Firma zatrudnia 200-500 osób	86%	33%
Firma zatrudnia > 500 osób	91%	21%
Dostawca komercyjny / centrum outsourcingowe	86%	30%
Model hybrydowy (klienci wewnętrzni i zewnętrzni)	95%	22%
Jednostka działająca na rzecz firmy macierzystej / centrum usług wspólnych	83%	30%

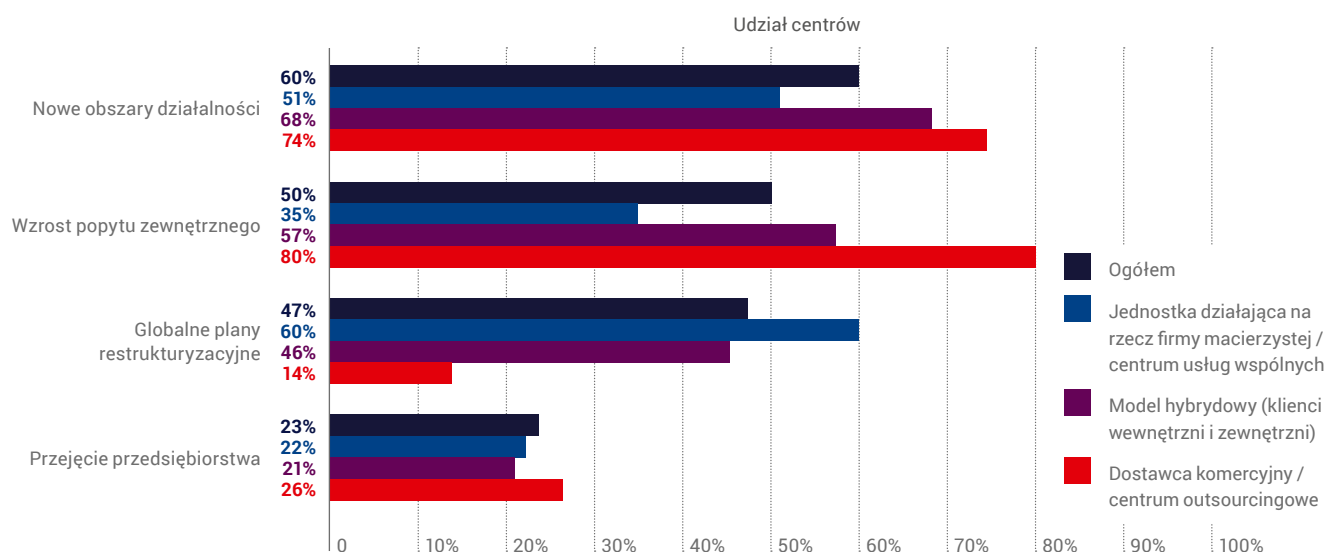
Źródło: opracowanie własne ABSL na podstawie ankiety skierowanej do centrów usług (N=112 firm)



Rycina 20

Główne czynniki wzrostu centrów usług w podziale na przedziały zatrudnienia

Źródło: opracowanie własne ABSL na podstawie ankiety skierowanej do centrów usług (N=142 firmy)



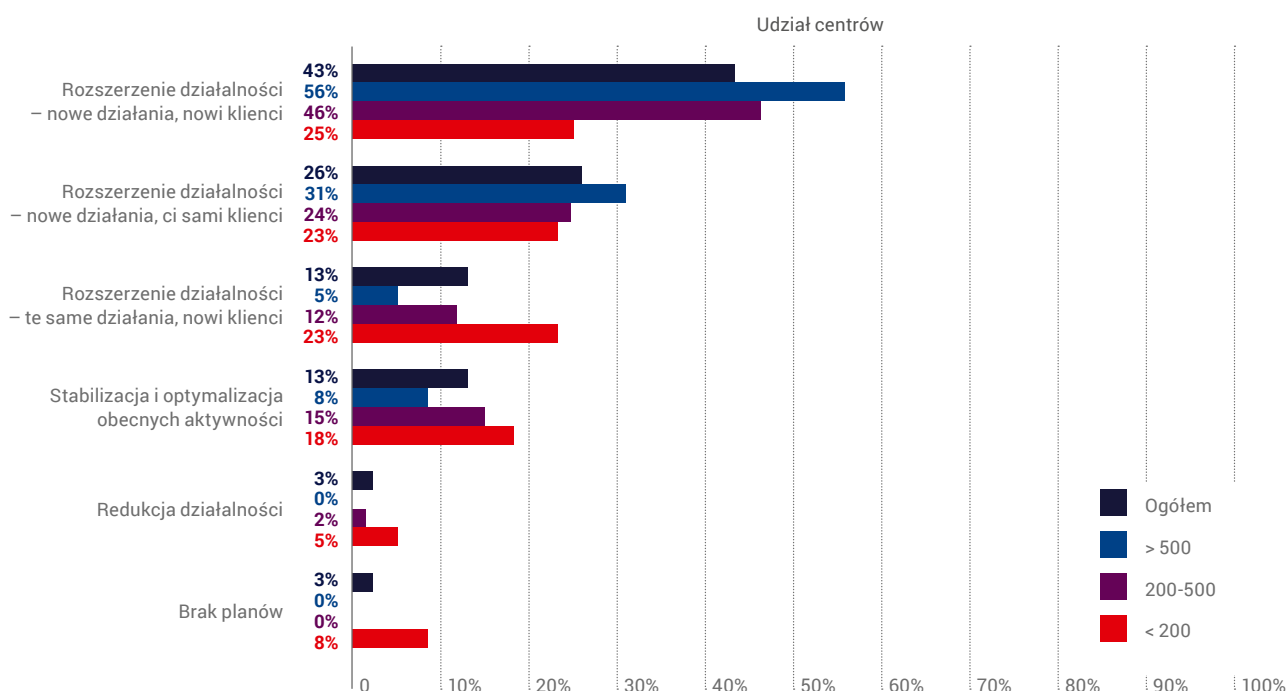
Rycina 21

Główne czynniki wzrostu centrów usług w podziale na modele organizacyjne firm

Źródło: opracowanie własne ABSL na podstawie ankiety skierowanej do centrów usług (N=142 firmy)

Aż 82% centrów usług planuje rozszerzenie działalności w ciągu najbliższych 2 lat. Im więcej pracowników zatrudniają centra usług, tym większy odsetek centrów planujących poszerzenie działalności: takie plany ma 70% firm zatrudniających mniej niż 200 pracowników, 83% firm zatrudniających 200-500 osób i 92% centrów zatrudniających ponad 500 osób. Rozszerzenie działalności planuje największy odsetek centrów będących dostawcami komercyjnymi / centrami outsourcingowymi (92%), a następnie centrów działających w modelu hybrydowym (85%). Najmniejszy odsetek firm planujących rozszerzenie działalności występuje wśród centrów będących jednostkami działającymi na rzecz firmy macierzystej / centrami usług wspólnych (77%).

Charakterystyka sektora nowoczesnych usług biznesowych w Polsce

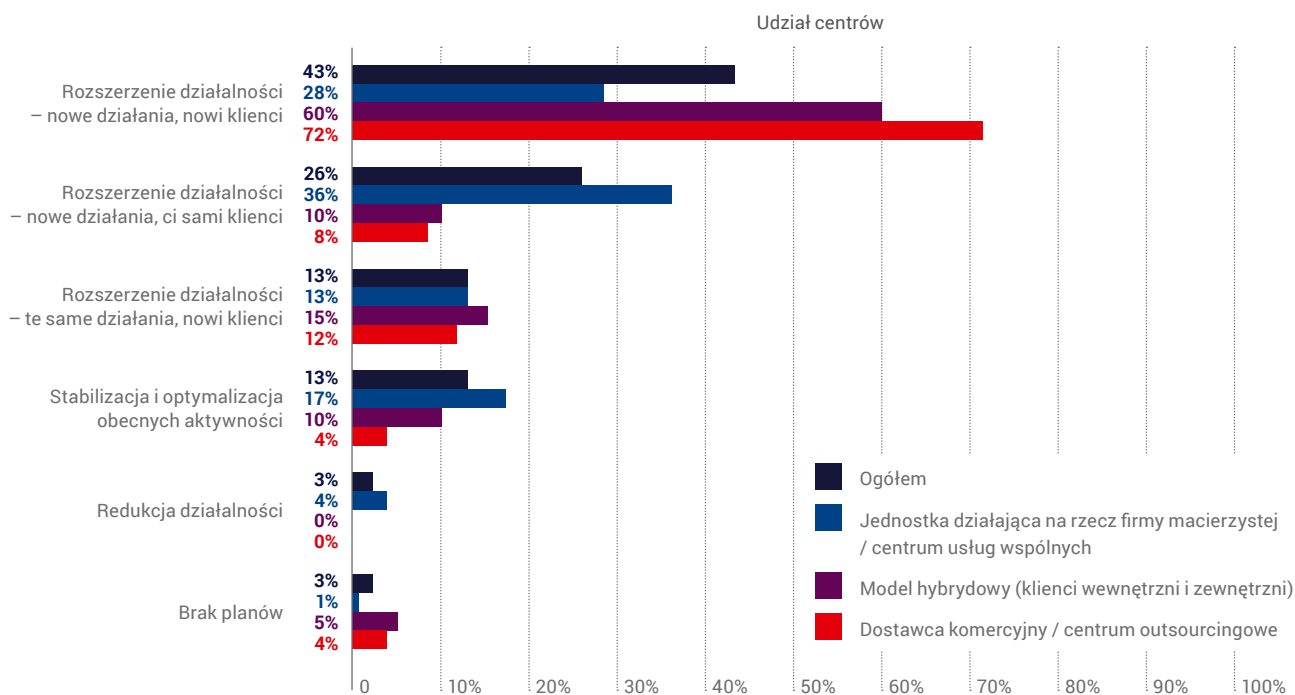


Rycina 22

Plany centrów usług dotyczące rozszerzenia działalności w podziale na przedziały zatrudnienia*

Źródło: opracowanie własne ABSL na podstawie ankiety skierowanej do centrów usług (N=120 firm)

* w okresie najbliższych 2 lat



Rycina 23

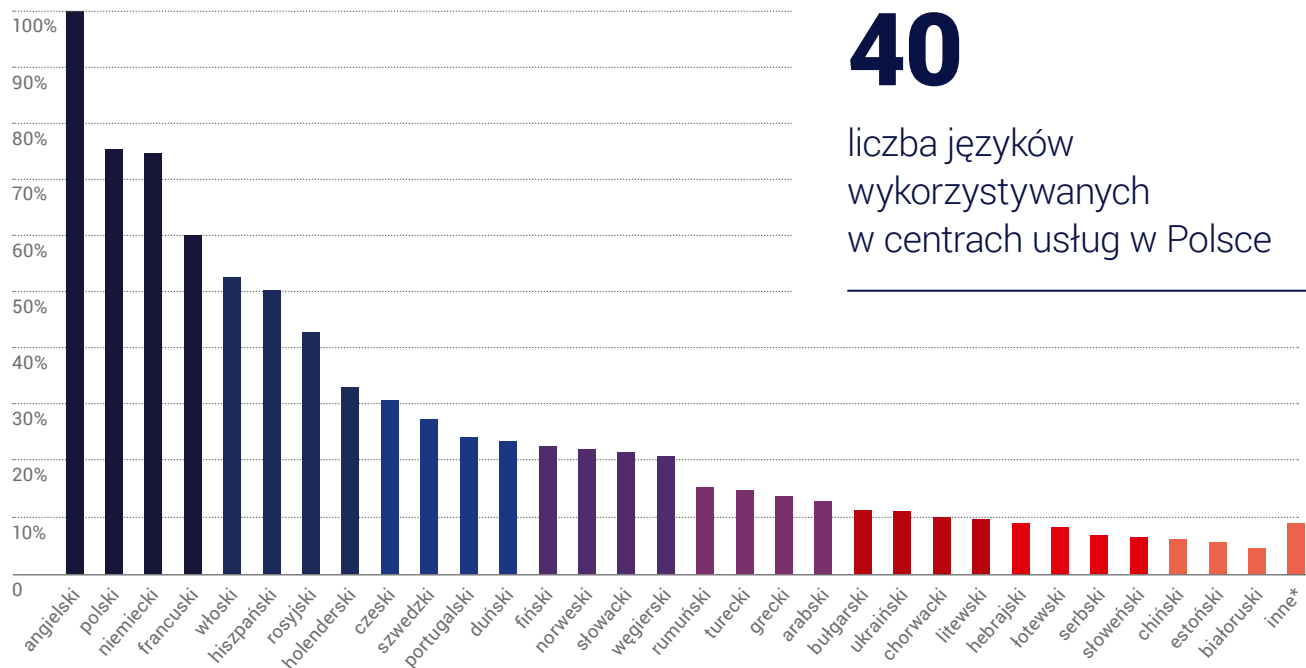
Plany centrów usług dotyczące rozszerzenia działalności w podziale na modele organizacyjne firm*

Źródło: opracowanie własne ABSL na podstawie ankiety skierowanej do centrów usług (N=120 firm)

* w okresie najbliższych 2 lat

| Pozostałe charakterystyki branżowe

Udział centrów



40

liczba języków
wykorzystywanych
w centrach usług w Polsce

Rycina 24

Języki używane w centrach usług

Źródło: opracowanie własne ABSL na podstawie ankiety skierowanej do centrów usług (N=145 firm)

* japoński, koreański, hindi, suahili, urdu, wietnamski, armeński, flamandzki



31

największa liczba języków
wykorzystywanych
w jednym centrum usług



37%

centrów usług
– wykorzystuje
co najmniej **10 języków**



8

średnia liczba języków
wykorzystywanych
w centrach usług



58%

centrów usług
– wykorzystuje
co najmniej **5 języków**



81%

centrów usług zatrudnia
cudzoziemców



7%

średni udział
cudzoziemców wśród
wszystkich pracowników
w centrach usług



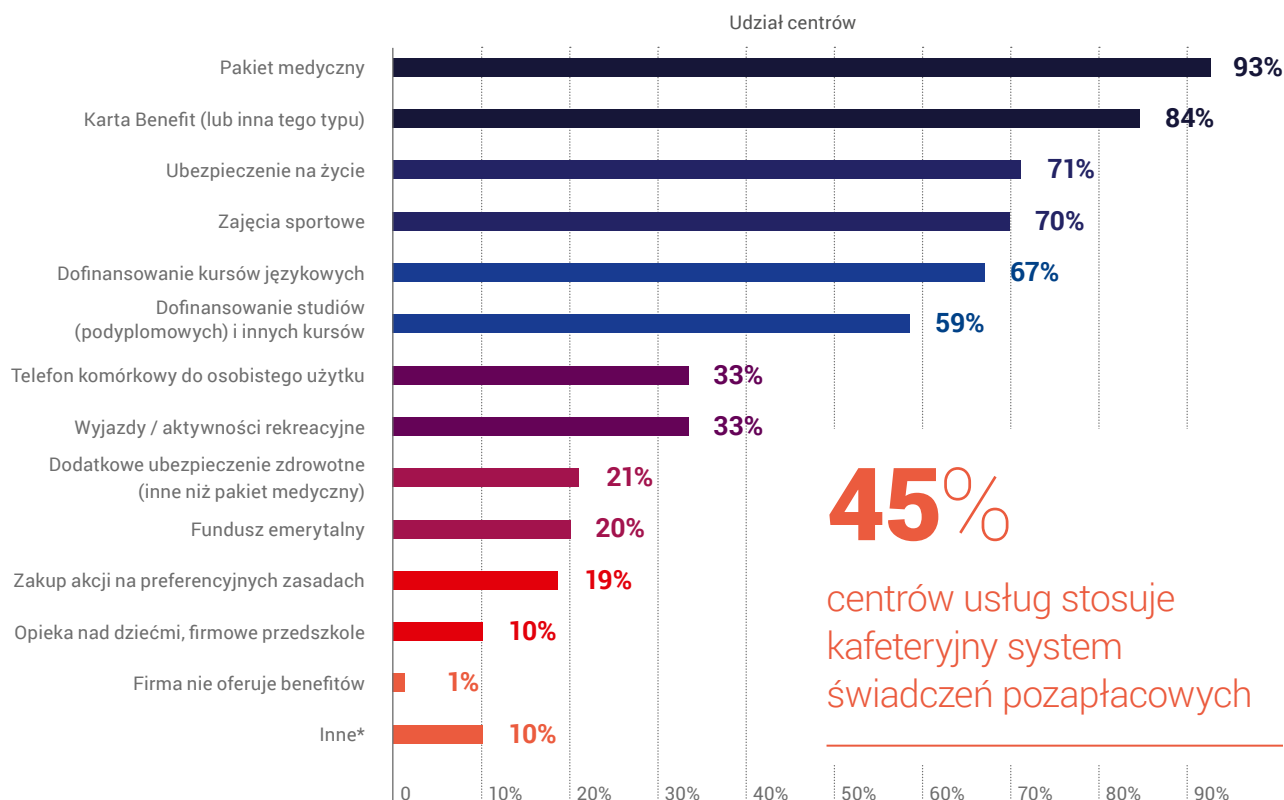
56%

maksymalny udział
cudzoziemców
zatrudnionych w jednym
centrum usług



25%

centrów ma co najmniej
10% cudzoziemców wśród
pracowników

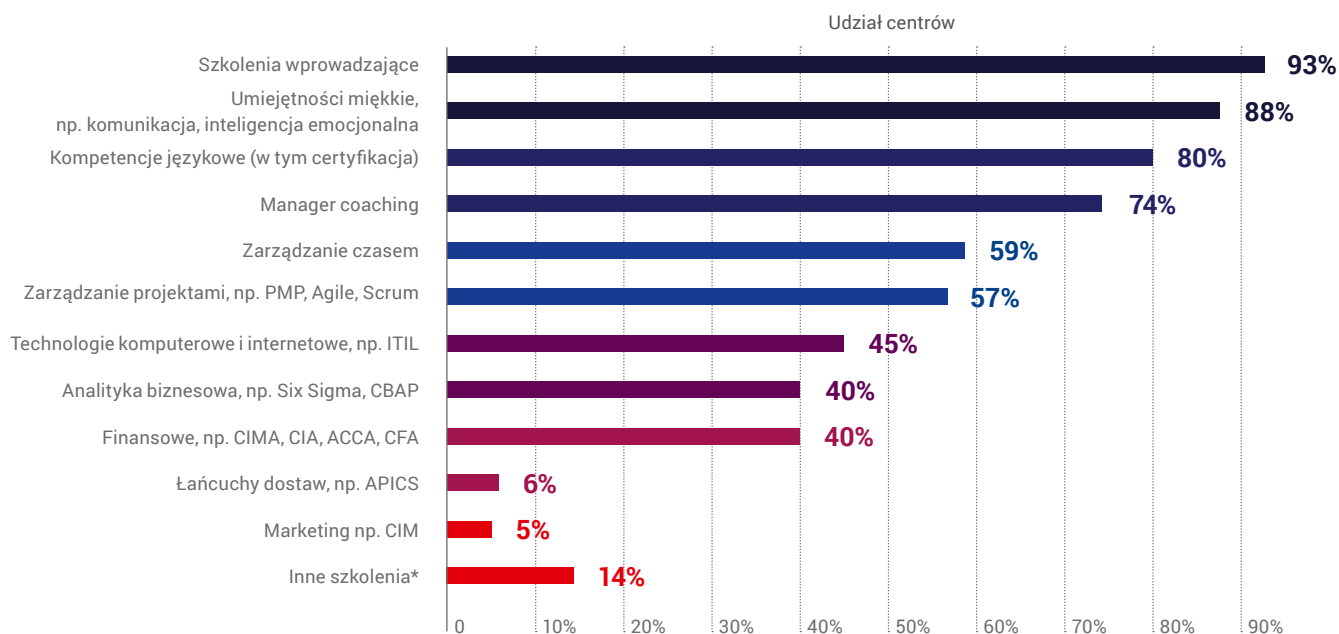


Rycina 25

Świadczenia pozapłatowe oferowane przez centra usług

Źródło: opracowanie własne ABSL na podstawie ankiety skierowanej do centrów usług (N=126 firm)

* wśród świadczeń wymienionych w kategorii „Inne” znalazły się następujące benefity: dofinansowania do obiadów i karty lunchowe, dostarczanie pracownikom świeżych owoców i darmowych napojów, dofinansowania do okularów korekcyjnych, wewnętrzne e-sklepy dla pracowników, miejsca rozrywki wewnątrz firmy (np. do gier zespołowych), nagrody jubileuszowe, okazjonalne prezenty czy też organizowanie spotkań integracyjnych.

**Rycina 26****Szkolenia oferowane pracownikom przez centra usług**

Źródło: opracowanie własne ABSL na podstawie ankiety skierowanej do centrów usług (N=144 firmy)

* wśród szkoleń wymienionych w kategorii „Inne” znalazły się: szkolenia księgowe i podatkowe, szkolenia z zakresu Payroll, z prawa pracy, z obsługi klienta, szkolenia leaderskie, z zarządzania ludźmi, szkolenia szczegółowe: LEAN, SQL, Excel, VBA, Sharepoint, Power Point.

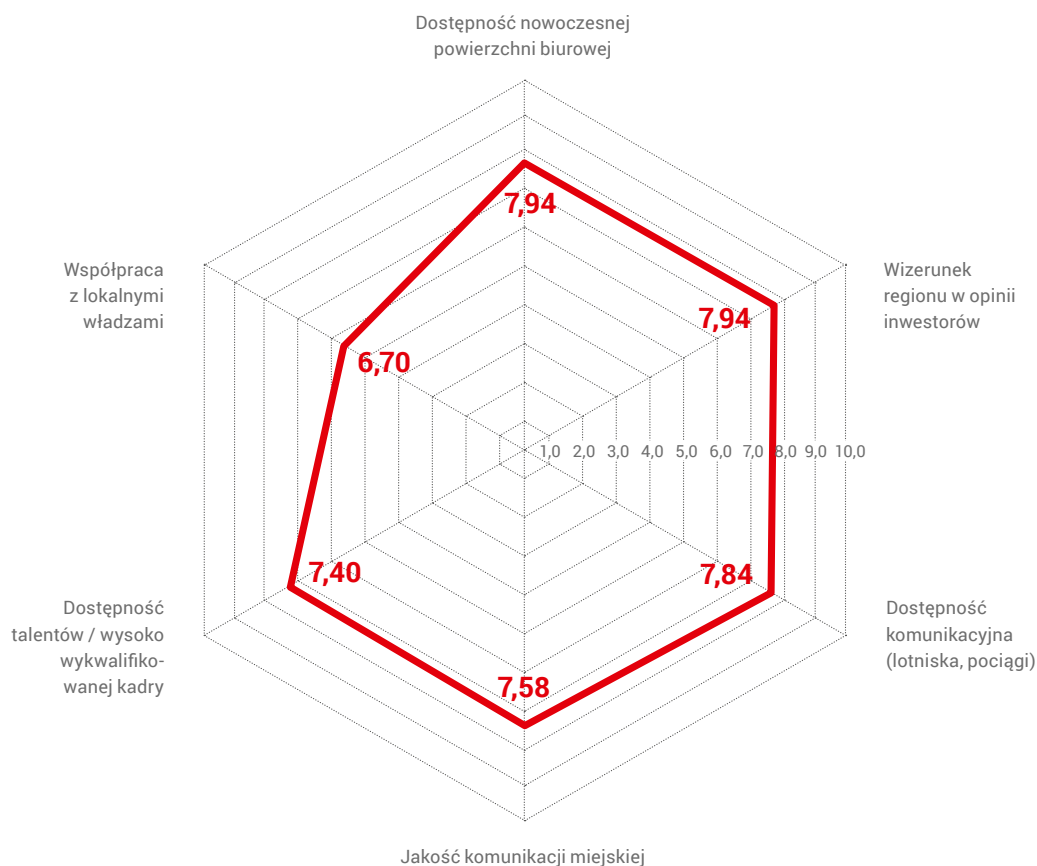
LINKLEADERS

**LEADERSHIP
THROUGH
COMMUNICATION**

LINKLEADERS is a PR firm with a great portfolio in B2B communication
for business services, technology and real estate.

WWW.LINKLEADERS.PL

W badaniu zapytano przedstawicieli centrów usług o opinię dotyczącą cech lokalnych rynków jako miejsc prowadzenia działalności. W przypadku firm mających centra w kilku miastach, respondenci odnosili się do rynku, na którym ich firma zatrudnia najwięcej pracowników. Najbardziej pozytywnie oceniono następujące aspekty: dostępność nowoczesnej powierzchni biurowej oraz wizerunek regionu w opinii inwestorów (średnia 7,94 na skali od 1 do 10), a także dostępność komunikacyjną (średnia 7,84). Generalnie, respondenci dobrze i bardzo dobrze ocenili przedstawione czynniki wpływające na prowadzenie działalności. Inwestorzy są zadowoleni z warunków funkcjonowania jakie oferują im poszczególne lokalizacje.



Rycina 27

Średnie oceny przedstawicieli centrów usług dotyczące wybranych cech lokalnych rynków, na których centra prowadzą działalność*

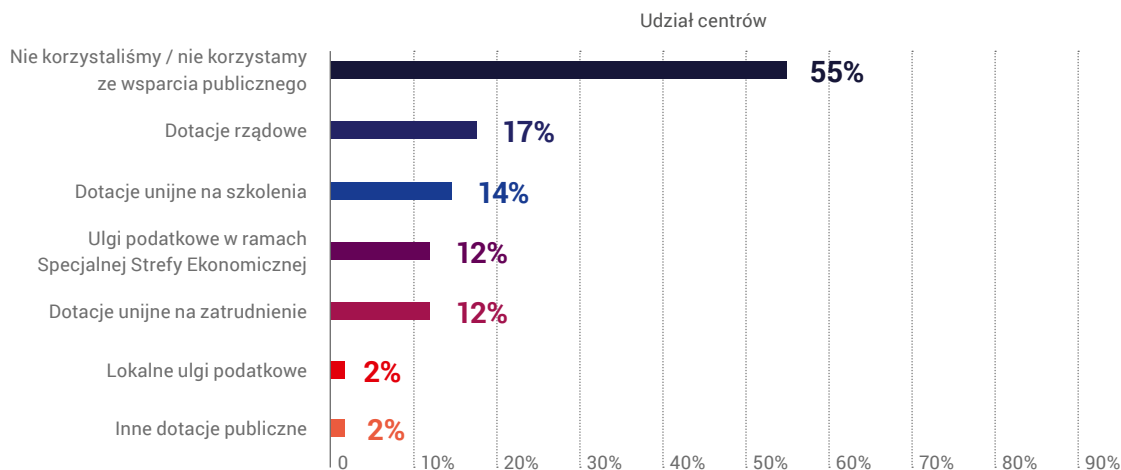
Źródło: opracowanie własne ABSL na podstawie ankiety skierowanej do centrów usług (N=123 firmy)

* na skali od 1 do 10

7,64

średnia ocena konkurencji między centrami usług na lokalnych rynkach (na skali od 1 do 10)

Niemal połowa centrów usług korzysta lub w przeszłości korzystała ze wsparcia publicznego. Największy odsetek stanowiły firmy korzystające z dotacji rządowych, a następnie z dotacji unijnych (na szkolenia i na zatrudnienie) oraz ulg podatkowych w ramach Specjalnych Stref Ekonomicznych działających na terenie Polski.

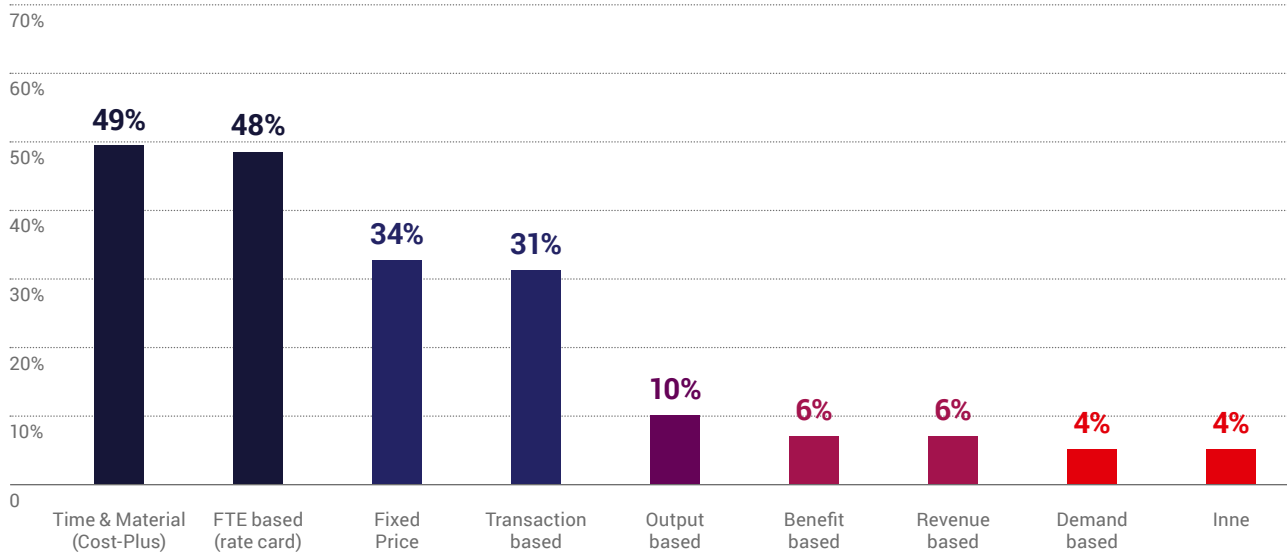


Rycina 28

Korzystanie ze wsparcia publicznego przez centra usług

Źródło: opracowanie własne ABSL na podstawie ankiety skierowanej do centrów usług (N=139 firm)

Udział centrów



Rycina 29

Modele rozliczeń w centrach usług biznesowych w Polsce

Źródło: opracowanie własne ABSL na podstawie wyników ankiety skierowanej do centrów usług (N=136 firm)

Centra usług dla biznesu z kapitałem polskim

Centra usług dla biznesu z kapitałem polskim dynamicznie się rozwijają. Grupa kilkudziesięciu czołowych polskich firm outsourcingowych (BPO, ITO), centrów usług wspólnych (SSC) oraz centrów badawczo-rozwojowych (R&D) zatrudnia łącznie ponad 50 tysięcy osób. Uwzględniając również m.in. małe i średnie firmy świadczące usługi outsourcingu IT lub outsourcingu finansowo-księgowego, można dodać to tej liczby kolejne dziesiątki tysięcy pracowników. 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. Rosnący popyt na usługi outsourcingowe w Polsce sprawia, iż centra usług z polskim kapitałem mają przed sobą stabilne perspektywy rozwoju.

Tabela 3

Wybrane firmy z kapitałem polskim działające w obszarze usług dla biznesu

Firma	Wybrane lokalizacje	Profil
BSS	Łódź	Usługi w zakresie rachunkowości, finansów, controllingu, rozliczeń kadrowo-płacowych, prawa i podatków.
Connectis	Warszawa	Outsourcing specjalistów IT, zespołów, projektów, procesu helpdesk.
Ericpol	Łódź, Kraków, Warszawa	Usługi outsourcingu IT, consulting IT i integratorskie, dostarczanie rozwiązań dedykowanych w różnych obszarach.
Future Processing	Gliwice, Opole	Projektowanie, implementacja, testowanie i integracja oprogramowania.
Grupa Arteria	Warszawa (centrala), Ruda Śląska, Sosnowiec	Usługi telemarketingowe, wsparcie technologiczne i operacyjne, dostarczanie specjalistycznych systemów IT, doradztwo operacyjne i projektowanie procesów biznesowych, realizacja kampanii marketingowych, programów lojalnościowych.
Grupa Casus Finance (BPO Management)	Wrocław	Zarządzanie wierzytelnościami, zarządzanie procesami kadrowo-płacowymi, zarządzanie korespondencją seryjną, usługi call center.
Grupa OEX	Kilkadziesiąt oddziałów na terenie całego kraju (m.in. Warszawa, Katowice, Chorzów, Trójmiasto)	Outsourcing procesów zarządzania dokumentami i back office, wsparcie sprzedaży i marketingu, call i contact center.
Impel Business Solutions	Wrocław i inne oddziały w Polsce	Outsourcing księgowości, outsourcing kadr i płac, doradztwo podatkowe, doradztwo procesowe.
itWorks	Kraków, Warszawa	Usługi ITO (w tym audyt obszaru IT).
Jcommerce	Aglomeracja Katowicka, Bielsko-Biała, Kraków, Poznań, Warszawa	Projektowanie, doradztwo oraz wdrażanie rozwiązań informatycznych z obszaru Information Management; usługi w zakresie outsourcingu specjalistów IT, realizacji projektów „pod klucz” oraz autorskich szkoleń BI.
PIKA	Gdańsk (centrala), centra operacyjne: Gdańsk, Warszawa, Łódź, Katowice, Wrocław	Zarządzanie informacją i wiedzą na bazie dokumentów.
PKP Informatyka	Warszawa (centrala), Łódź (helpdesk) i inne oddziały w Polsce	Usługi informatyczne dedykowane firmom działającym na rynku transportowo-logistycznym.
REC Global	Wrocław (centrala), Koszalin, Zielona Góra	Usługi badawczo-rozwojowe w zakresie inżynierii oprogramowania dla nowych produktów; rozwiązania dla firm programistycznych.
SMT Software	Wrocław (centrala), Warszawa, Poznań, Kraków, Białystok, Gliwice i Katowice	Outsourcing specjalistów, zespołów i projektów informatycznych (w tym rozwiązania dedykowane, rozwiązania mobilne, rozwiązania online, systemy GIS, testy i audyty bezpieczeństwa).

Źródło: opracowanie własne ABSL



Recognized Excellence in Real Estate

JLL is a top real estate advisor for global as well as local corporations. Our team specializing in tenant representation services, is the most experienced in assisting occupiers from modern business services sector in finding right real estate solutions in Poland. It combines a global expertise with an in-depth local market knowledge.

We have been working with the modern business services sector since its establishment in Poland to obtain best value from every square.

JLL has been a Strategic Partner of ABSL in Poland since 2011.

officefinder.pl

Visit our leading and innovative advanced office search tool and property news portal.



2 | Rynek nieruchomości biurowych

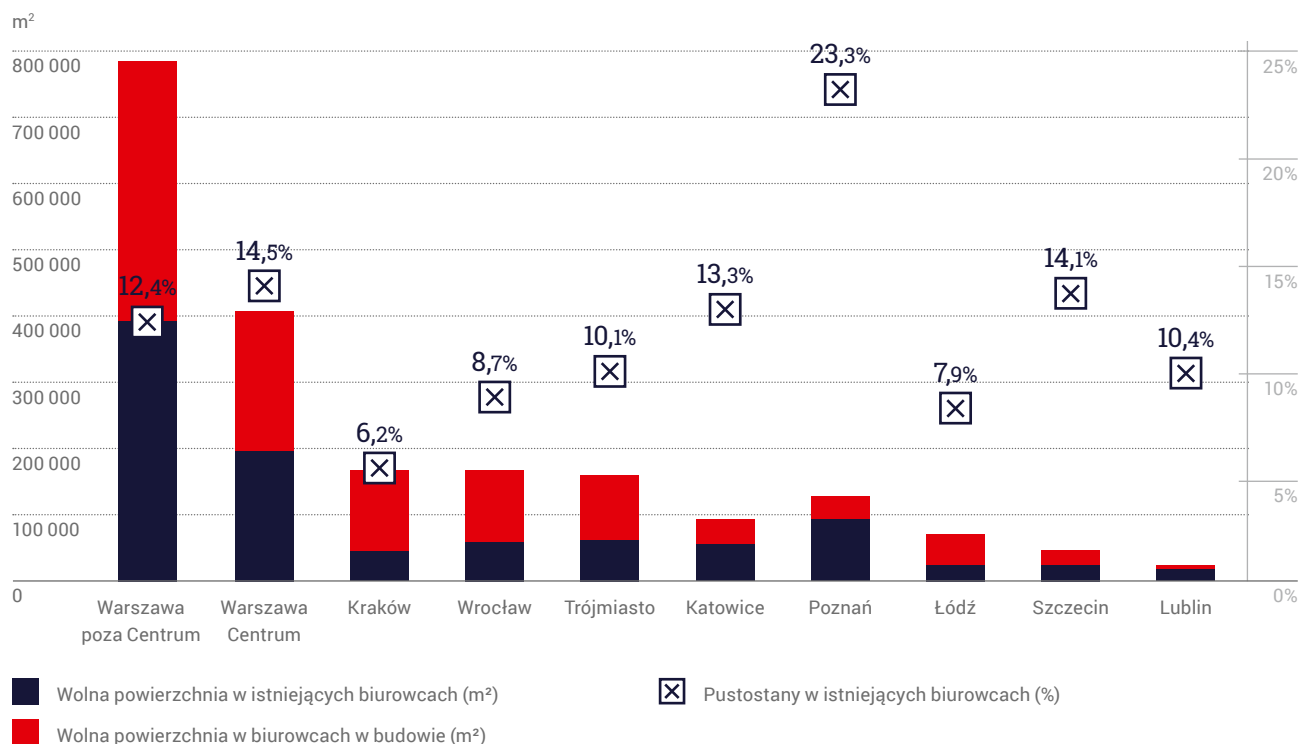
Firmy reprezentujące sektor nowoczesnych usług biznesowych mają niewątpliwy wpływ na rozwój rynków biurowych w Polsce, szczególnie poza Warszawą. Branża stała się swoistym motorem napędzającym rynek nowoczesnych nieruchomości biurowych w Polsce.



Gdyby nie sektor nowoczesnych usług dla biznesu, polskie rynki biurowe poza Warszawą byłyby na zupełnie innym etapie rozwoju. To po części dzięki niemu całkowite zasoby biurowe w Polsce na początku 2015 sięgnęły ponad 7,5 miliona m² powierzchni, utrzymując Polskę na pozycji lidera w rejonie Europy Środkowo-Wschodniej. To co wyróżnia Polskę na tle innych państw regionu to niewątpliwie duża liczba bardzo dobrze rozwiniętych ośrodków miejskich takich jak Warszawa, Kraków, Wrocław, Trójmiasto, Katowice, Poznań, Łódź, Szczecin czy Lublin. Do gry o najemców z sektora nowoczesnych usług wchodzi również inne miasta posiadające odpowiednią infrastrukturę i kadry. Możliwość dywersyfikacji i zróżnicowana oferta to niewątpliwie atuty polskiego rynku nieruchomości biurowych.

Rynek biurowy w Polsce nie zwalnia tempa. Aktualnie deweloperzy realizują około 1,4 miliona m² nowych biur, z czego ponad 50% powierzchni przypada na Warszawę. To rekordowa wartość, która utrzymuje się już od kilku kwartałów. Świadczy to o tym, że pomimo oddawania budynków do użytku rozpoczynane są również kolejne, nowe inwestycje biurowe.

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. Pod koniec I kw. 2015 r. w Warszawie wolna powierzchnia biurowa wynosiła około 580 000 m², czyli prawie tyle ile całkowite zasoby biurowe Wrocławia. Przekładało to się na współczynnik powierzchni niewynajętej na poziomie około 13%.



Rycina 30

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

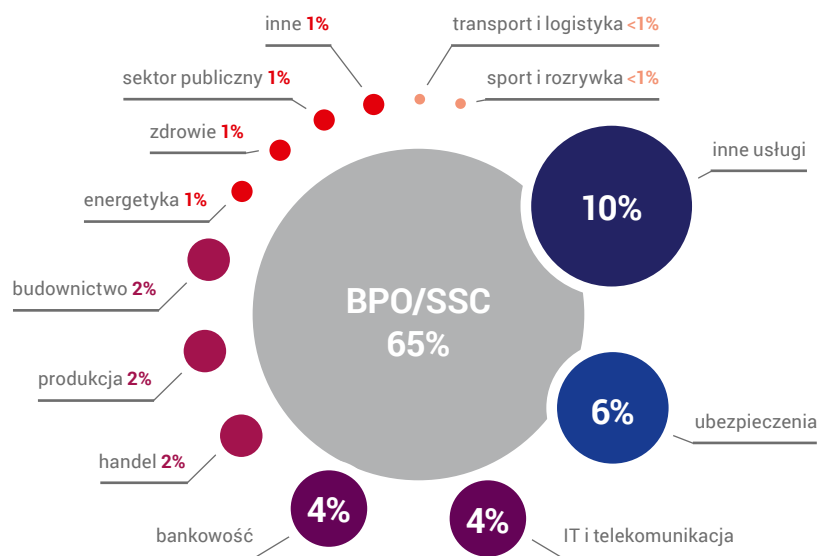
Źródło: JLL, PORF, dane na koniec I kw. 2015 roku

Najbardziej dynamicznymi rynkami poza stolicą pozostają Wrocław, Kraków i Trójmiasto, w których deweloperzy budują odpowiednio 178 000 m², 157 000 m² oraz 140 000 m². Duża aktywność budowlana przekłada się na zwiększenie dostępności powierzchni biurowej, co będzie korzystne dla najemców.

Sytuacja na największych rynkach biurowych poza stolicą wyglądała zróżnicowanie i nie ma wspólnego odniesienia dla nich wszystkich patrząc pod kątem współczynnika powierzchni niewynajętej. Podobnie jak w Warszawie, na większości rynków widać jednak dużą aktywność budowlaną deweloperów, która sprzyja najemcom dając im szersze możliwości wyboru.

W Krakowie, który jest największym rynkiem biurowym poza Warszawą, współczynnik powierzchni niewynajętej już od dwóch lat utrzymuje się na niskim poziomie 3-6%. Na koniec I kw. 2015 oscylował w granicach 6,2%. Oznacza, że w wielu przypadkach duzi najemcy muszą szukać odpowiedniego biura w inwestycjach biurowych znajdujących się na etapie budowy. Inaczej wygląda aktualnie sytuacja w Poznaniu, który charakteryzuje się najwyższym współczynnikiem powierzchni niewynajętej w Polsce. Z naszych szacunków wynika, że ok. 23% zasobów biurowych miasta pozostaje bez najemcy. Warto podkreślić, że wakaty generowany jest w połowie przez jeden duży projekt biurowy oddany do użytku w I kw. 2015 r. Na innych, największych rynkach biurowych współczynnik waha się od 7,9% w Łodzi do 14,1% w Szczecinie.

Warto zauważyć, że firmy poszukujące powierzchni biurowych do wynajęcia powinny brać pod uwagę nie tylko współczynnik powierzchni niewynajętej rozpatrując dane miasto, ale przede wszystkim liczbę opcji najmu adekwatnej powierzchni biurowej dostępnej w istniejących i realizowanych biurowcach. Często współczynnik pustostanów nie odzwierciedla sytuacji na rynku patrząc z perspektywy pojedynczej firmy poszukującej szczególnie dużego biura.



Rycina 31

Struktura popytu w miastach regionalnych w 2014 r. (z wyłączeniem umów poufnych)

Źródło: JLL, 2015 r.

POLSKA RYNEK NOWOCZESNYCH POWIERZCHNI BIUROWYCH W LICZBACH

**7 500 000**

m² to całkowite zasoby nowoczesnej powierzchni biurowej w Polsce

**9**

rozwiniętych rynków biurowych

**9%**

o tyle wzrosły zasoby biurowe w Polsce w ciągu ostatniego roku

**1 400 000**

m² powierzchni biurowej w budowie

**65%**

popytu wygenerowały firmy z sektora BPO/SSC na rynkach poza Warszawą w 2014 r.

**800 000**

m² powierzchni biurowej trafi na rynek w 2015 r.

**11-15€**

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

**268 000**

m² biur wynajęły firmy z sektora nowoczesnych usług biznesowych w 2014 r. poza Warszawą

**1 150**

umów najmu podpisali najemcy w nowoczesnych budynkach biurowych w 2014 r.

**894 000**

m² istniejącej powierzchni biurowej czeka aktualnie na najemców

**1 057 000**

m² wyniósł ich łączny wolumen

**81%**

zarejestrowanego popytu we Wrocławiu w 2014 r. zostało wygenerowane przez firmy z sektora nowoczesnych usług dla biznesu

Rycina 32**Rynek nowoczesnych powierzchni biurowych w liczbach**

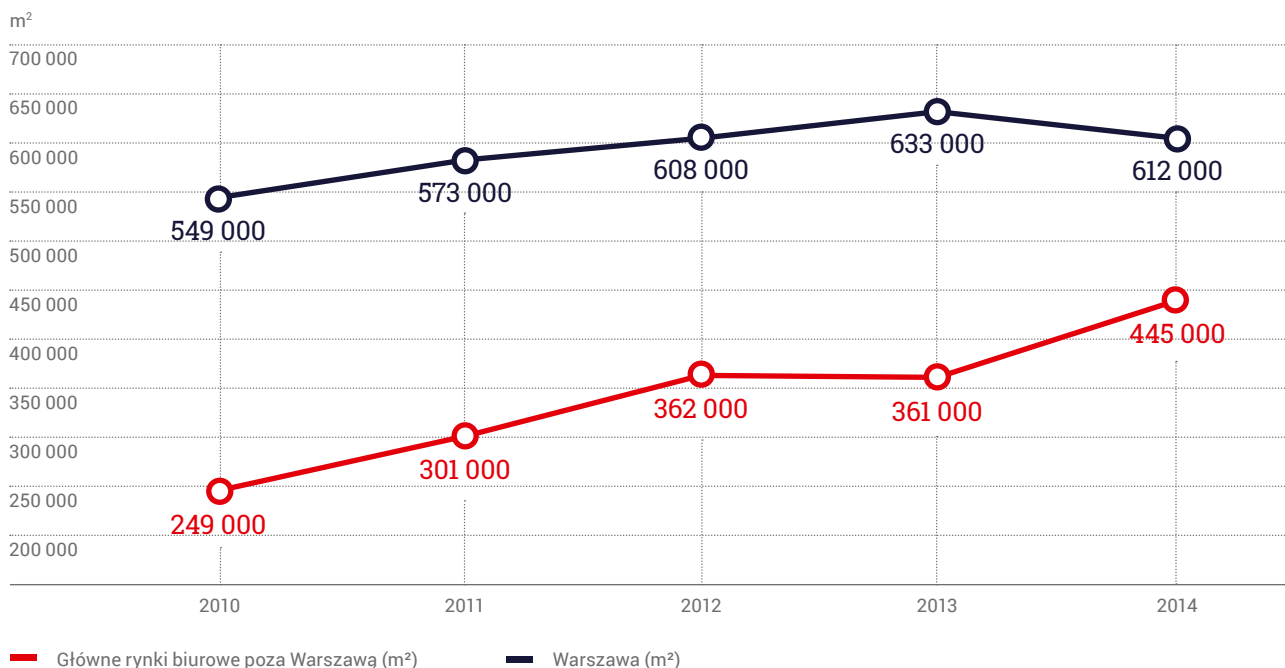
Źródło: JLL, I kw. 2015 r.

| Popyt na powierzchnie biurowe

To jak ważny jest sektor nowoczesnych usług biznesowych dla rozwoju rynku nieruchomości biurowych w Polsce potwierdza udział firm z tej branży w strukturze popytu na biura, który w 2014 r. wyniósł 65% na rynkach poza Warszawą. Na firmy BPO/SSC przypadło 81% wolumenu zarejestrowanych umów najmu we Wrocławiu czy 69% w Krakowie, a na przeciwległej części skali znalazł się Poznań – z tylko 13%. Niska aktywność najemców sektora usług dla biznesu w stolicy Wielkopolski przełożyła się na relatywnie niski poziom popytu ogólnego w ubiegłym roku. Łącznie firmy z kapitałem zagranicznym z sektora nowoczesnych usług dla biznesu wynajęły w 2014 r. ponad 268 000 m² powierzchni biurowej na największych rynkach regionalnych poza stolicą.

W 2014 r. zostały zawarte również bardzo duże umowy najmu. Warto wspomnieć umowy firm Infosys w Łodzi na około 21 000 m² (odnowienie i ekspansja), HP GBC (przednajem ponad 16 000 m² we Wrocławiu) oraz Nokia Networks na 14 000 m² również w stolicy Dolnego Śląska.

Całkowity popyt brutto w Polsce w 2014 r. osiągnął ponad 1 mln m² i był to rekordowy poziom w historii polskiego rynku nieruchomości biurowych. Bardzo pozytywne poziomy popytu na głównych rynkach biurowych poza Warszawą zawdzięczamy napływowi nowych i rozwojowi już funkcjonujących w Polsce firm z sektora nowoczesnych usług biznesowych. Pierwszy kwartał 2015 roku również charakteryzował się bardzo dobrym wynikiem jeśli chodzi o zarejestrowany popyt na biura w Polsce.



Rycina 33

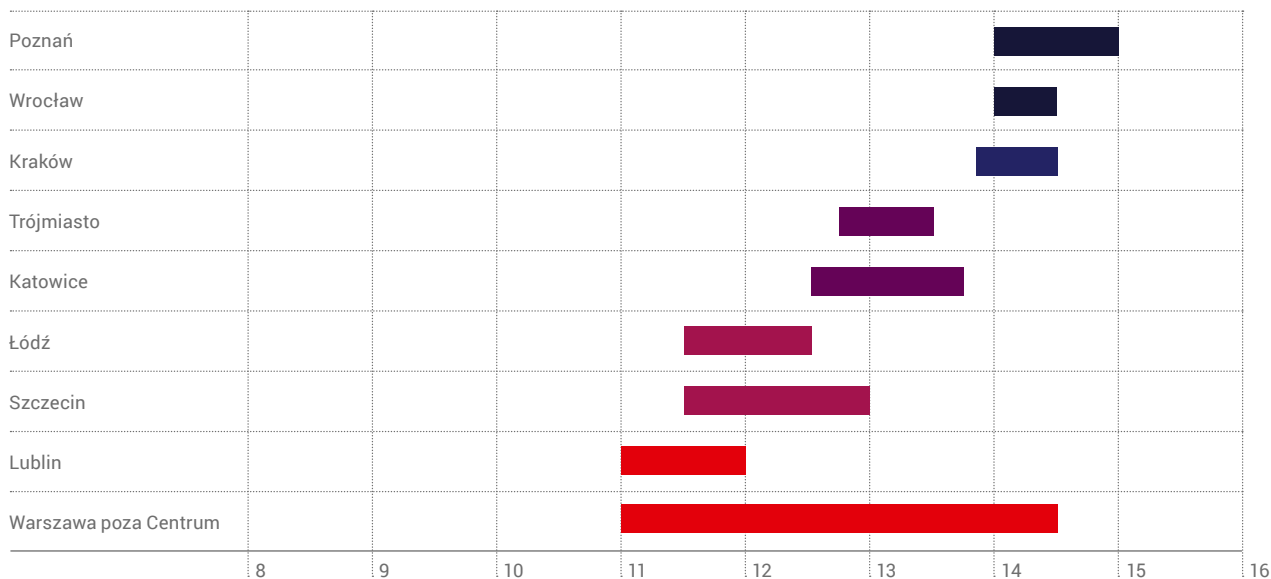
Ewolucja popytu brutto (m²) – Warszawa i największe rynki biurowe poza stolicą

Źródło: JLL, PORF, dane na koniec 2014 roku

Wolumen zawartych w I kw. 2015 r. transakcji najmu jest również obiecujący i wyniósł 300 000 m², z czego 132 000 m² przypadało na największe rynki poza Warszawą. W pierwszych trzech miesiącach tego roku najwyższą aktywność najemców poza stolicą obserwowano w Krakowie, Katowicach i we Wrocławiu.

| Czynsze najmu

Najemcy poszukujący powierzchni biurowej w Polsce mają szeroką możliwość wyboru biur zarówno patrząc od strony standardu technicznego jak i ceny. 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 € / m² / miesiąc. Na rynkach wschodzących stawki są niższe i oscylują wokół 8 – 12 € / m² / miesiąc. Na większości dużych rynków biurowych obserwujemy 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 i wysoką absorpcją, takimi jak np. Kraków, ze względu na duży wolumen powierzchni przewidzianej do oddania do użytku, spodziewamy się w drugiej połowie roku lekkiego wzrostu współczynnika pustostanów i ograniczenia możliwości wzrostu stawek najmu.



Rycina 34

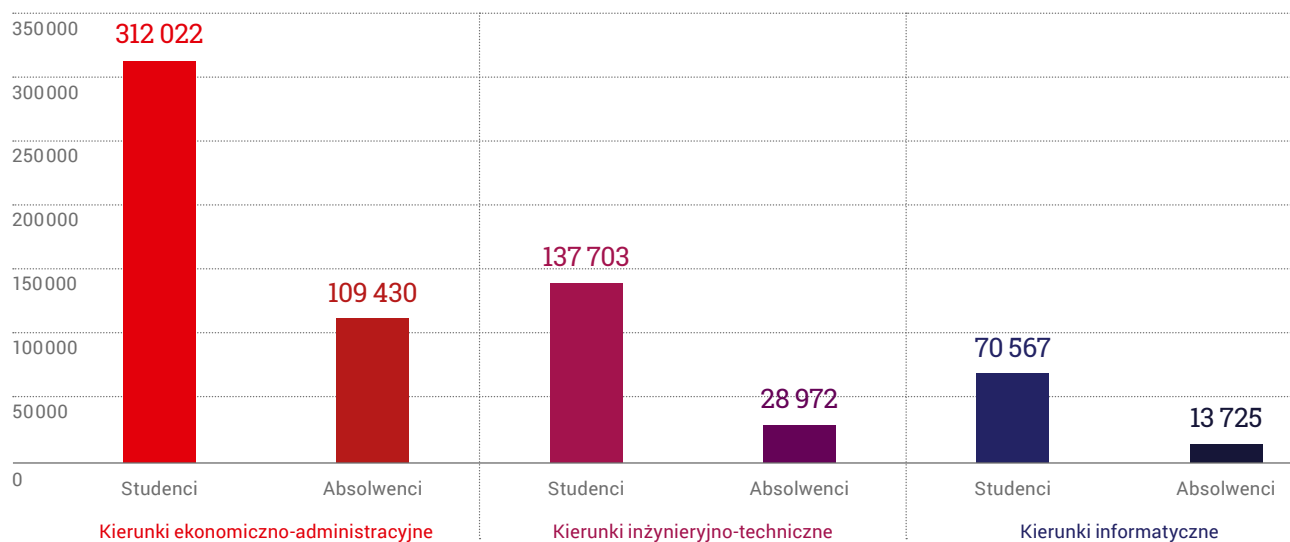
Najwyższe czynsze transakcyjne (€/m² / miesiąc)

Źródło: JLL, dane na koniec I kw. 2015 roku

3 | Rynek pracy

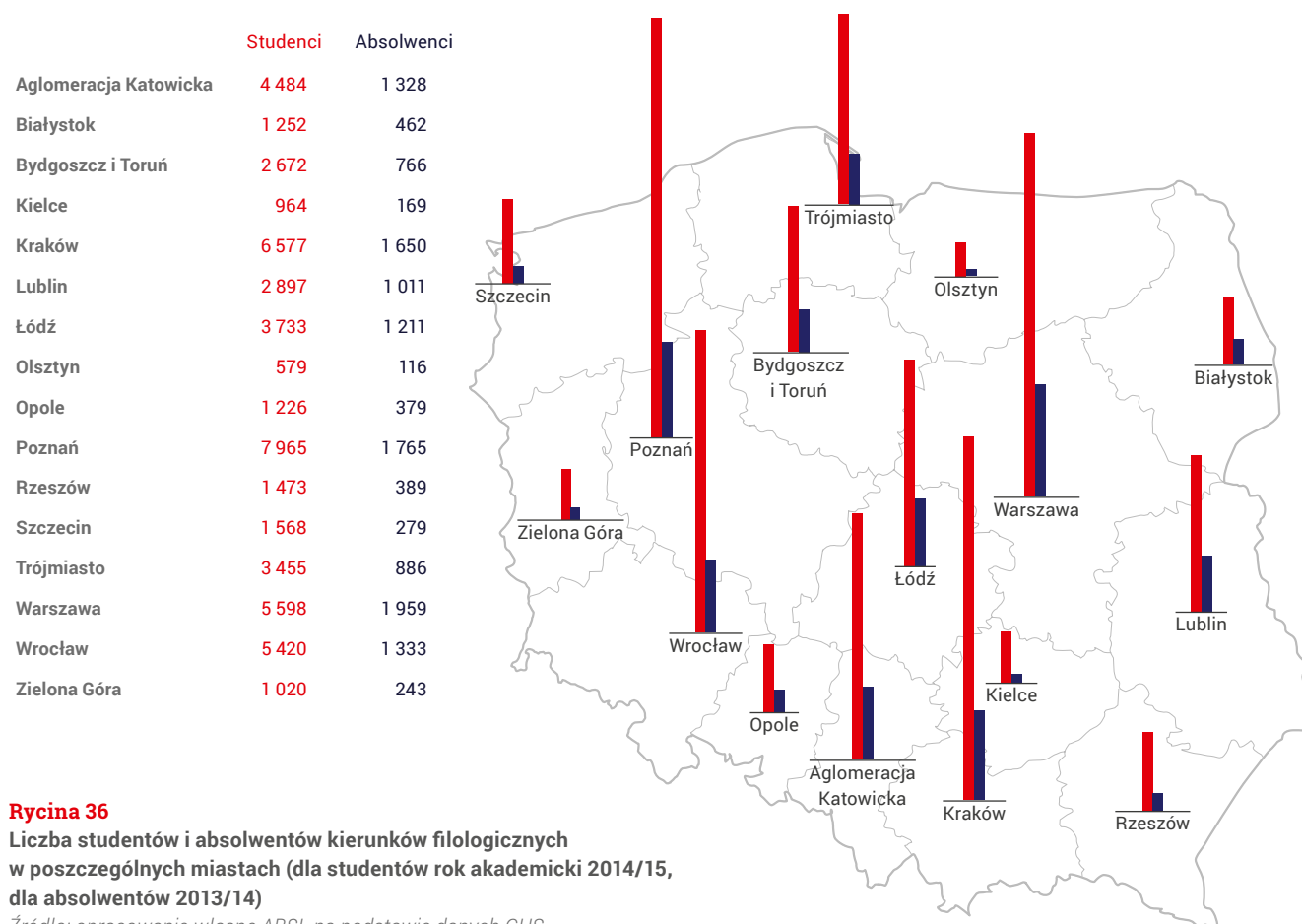
W Polsce studiuje niemal 1,5 miliona osób. Co roku na rynek pracy wchodzi około 400 tys. absolwentów studiów wyższych. Wielu z nich realizuje kierunki pozwalające na nabycie umiejętności przydatnych dla branży nowoczesnych usług biznesowych. Są to na przykład kierunki inżynieryjne, techniczne, ekonomiczne, administracyjne, informatyczne czy filologiczne. Z wymienionych kierunków, największą popularnością cieszą się w Polsce kierunki ekonomiczno-administracyjne, w roku akademickim 2013/14 studiowało na nich ponad 312 tys. osób. Młodzi ludzie kończący studia, posiadający wiedzę w różnorodnych dziedzinach i znający języki obce, stają się potencjalnymi pracownikami sektora.



**Rycina 35**

Liczba studentów i absolwentów kierunków informatycznych, ekonomiczno-administracyjnych i inżynieryjno-technicznych w Polsce (rok akademicki 2013/14)

Źródło: opracowanie własne ABSL na podstawie danych GUS

**Rycina 36**

Liczba studentów i absolwentów kierunków filologicznych w poszczególnych miastach (dla studentów rok akademicki 2014/15, dla absolwentów 2013/14)

Źródło: opracowanie własne ABSL na podstawie danych GUS

RYNEK PRACY W LICZBACH



1 469 tys.

liczba studentów w Polsce w roku akademickim 2014/15



424,5 tys.

liczba absolwentów w Polsce w roku akademickim 2013/14



312 tys.

liczba studentów kierunków administracyjno-ekonomicznych w roku akademickim 2013/14



70,6 tys.

liczba studentów kierunków informatycznych w roku akademickim 2013/14



137,7 tys.

liczba studentów kierunków inżyneryjno-technicznych w roku akademickim 2013/14



6 miejsce

na świecie – zajmuje Polska pod względem znajomości j. angielskiego (Education First: English Proficiency Index 2014)

ZNAJOMOŚĆ JĘZYKÓW OBCYCH

91%

angielski

33%

niemiecki

19%

francuski

16%

hiszpański

15%

rosyjski

11%

ukraiński

10%

włoski

Rycina 37

Rynek pracy w liczbach

Źródło: opracowanie własne ABSL na podstawie danych GUS, Antal International, www.ef.pl/epi

Zestawienie dotyczy kandydatów deklarujących znajomość języka obcego. Dane pochodzą z bazy kandydatów ANTAL International (N=26 057).

Great vision needs space to grow

Kapelanka, Cracow



Axis, Cracow



Malta House, Poznan

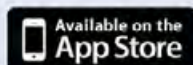


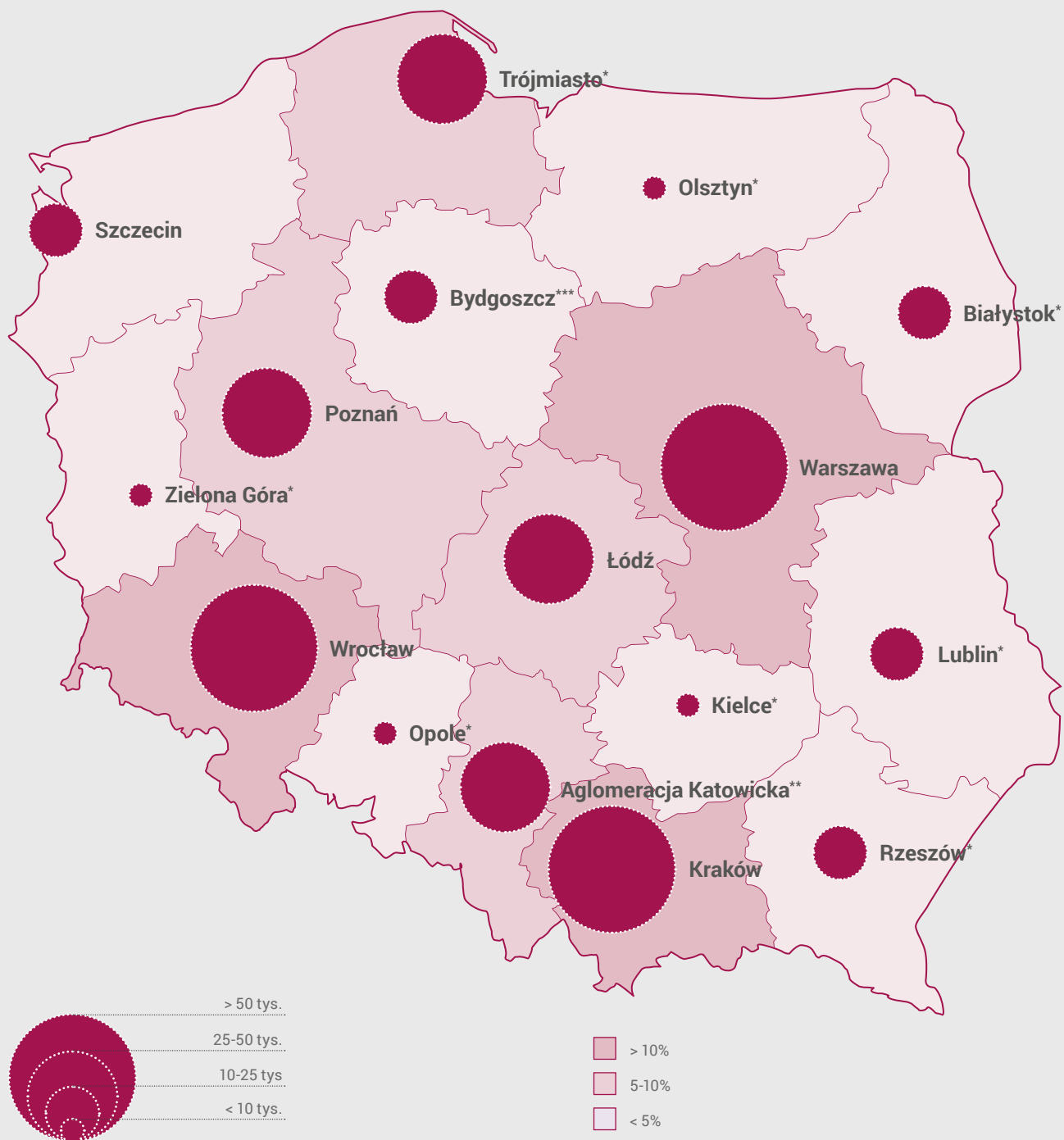
Silesia Business Park, Katowice



www.skanska.pl/biura

Workplaces
by Skanska





Liczba studentów kierunków ekonomiczno-administracyjnych, inżynieryjno-technicznych i informatycznych

Udział studentów kierunków ekonomiczno-administracyjnych, inżynieryjno-technicznych i informatycznych w ogóle studentów tych kierunków w Polsce

Rycina 38

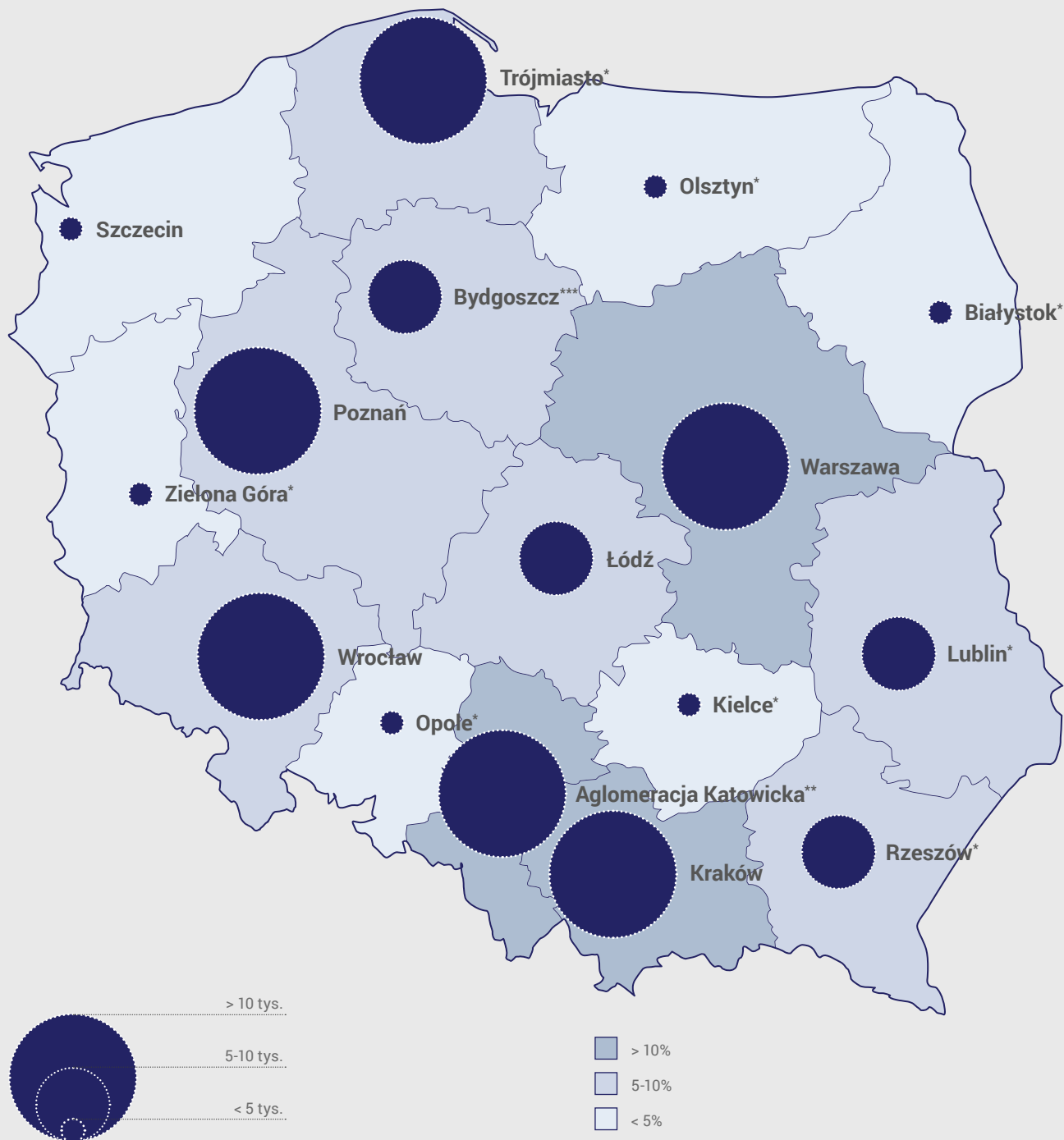
Studenci kierunków ekonomiczno-administracyjnych, informatycznych i inżynieryjno-technicznych w Polsce (rok akademicki 2013/14)

Źródło: opracowanie własne ABSL na podstawie danych GUS

* podregiony,

** podregion katowicki, bytomski, gliwicki, sosnowiecki, tyski,

*** podregion bydgosko-toruński

**Rycina 39**

Absolwenci kierunków ekonomiczno-administracyjnych, informatycznych i inżynieryjno-technicznych w Polsce (rok akademicki 2013/14)

Źródło: opracowanie własne ABSL na podstawie danych GUS

* podregiony,

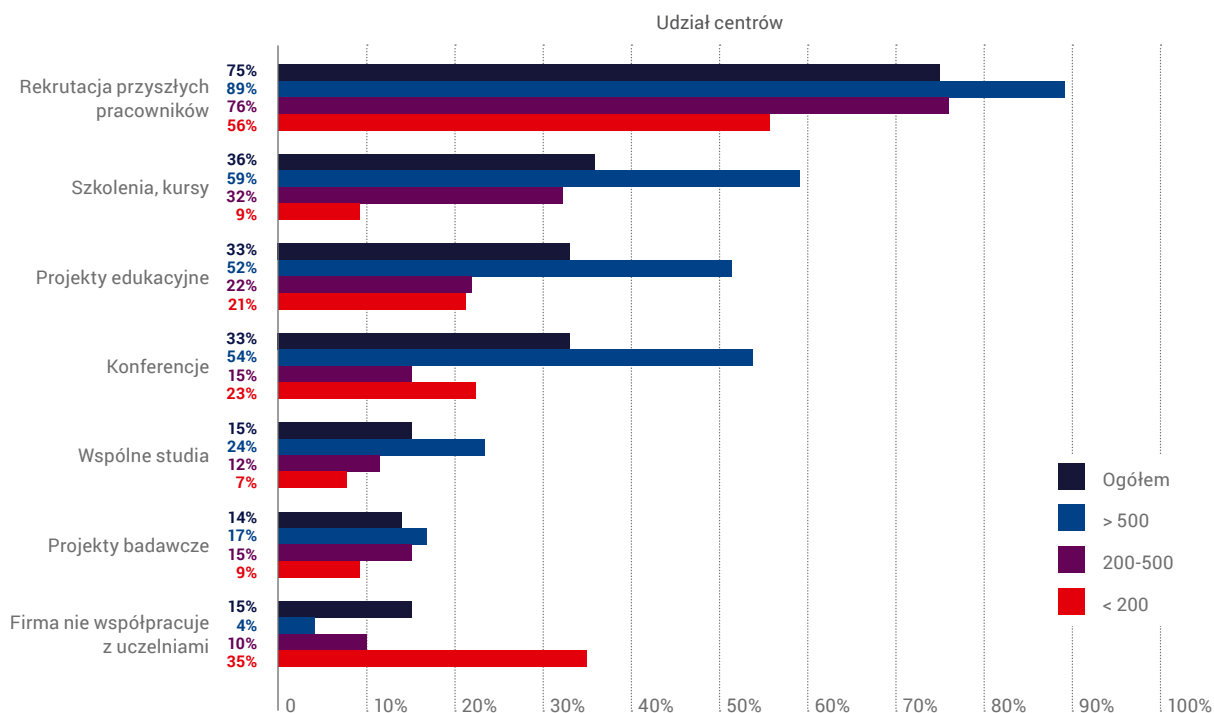
** podregion katowicki, bytomski, gliwicki, sosnowiecki, tyski,

*** podregion bydgosko-toruński

Współpraca firm z sektora nowoczesnych usług biznesowych z uczelniami wyższymi

Zdecydowana większość firm z sektora nowoczesnych usług biznesowych nawiązuje współpracę z uczelniami wyższymi (85%). Niemal wszystkie firmy zatrudniające powyżej 500 pracowników prowadzą tego typu współpracę (96%), w przypadku firm średnich (zatrudniających 200-500 osób) odsetek ten również jest bardzo wysoki (90%). Firmy mniejsze, o liczbie zatrudnionych poniżej 200, rzadziej decydują się na taką współpracę – decydują się na nią dwie na trzy badane firmy tej wielkości. Największe firmy są najbardziej aktywne w prowadzeniu współpracy z uczelniami w różnych jej formach. Niemal 90% z nich rekrutuje na uczelniach przyszłych pracowników (trzy czwarte wszystkich badanych firm prowadzi taką działalność). Ponad połowa największych firm wspólnie z uczelniami przygotowuje szkolenia i kursy, projekty edukacyjne czy konferencje (około jednej trzeciej wszystkich badanych firm realizuje takie projekty). Mniej powszechnymi formami współpracy są wspólne studia (15% ogółu badanych firm i 24% firm największych) oraz projekty badawcze (14% badanych firm).

Na współpracę z uczelniami najczęściej decydują się centra będące dostawcami komercyjnymi / centrami outsourcingowymi (94%) oraz działające w ramach modelu hybrydowego (dla klientów wewnętrznych i zewnętrznych, 96%). Najmniejszy odsetek centrów współpracujących z uczelniami występuje wśród jednostek działających na rzecz firmy macierzystej / centrów usług wspólnych (77%).



Rycina 40

Formy współpracy centrów usług z uczelniami w podziale na przedziały zatrudnienia

Źródło: opracowanie własne ABSL na podstawie ankiety skierowanej do centrów usług (N=138 firm)

Tabela 4

Wybrane przykłady współpracy centrów usług z uczelniami wyższymi

Firma	Uczelnie	Przykładowe działania w ramach współpracy firm z uczelniami wyższymi
Alexander Mann Solutions	Uczelnie z całej Polski	» Akademia profesjonalistów – warsztaty przygotowujące studentów do udziału w programach rekrutacyjnych, organizowane przez pracowników AMS. » Program ambasadorski (AMS Ambassadors) – program dla studentów, którzy jako ambasadorzy firmy promują AMS na uczelniach, przybliżając innym studentom profil pracodawcy. » Udział w targach pracy, na przykład w Międzynarodowych Targach Pracy Bilingual People w Krakowie. » Warsztaty „Rozmowa kwalifikacyjna i wywiad kompetencyjny” dla studentów Akademii Górniczo-Hutniczej.
Atos	» Uniwersytet Technologiczno-Przyrodniczy w Bydgoszczy, » Uniwersytet Kazimierza Wielkiego w Bydgoszczy, » Uniwersytet Mikołaja Kopernika w Toruniu, » Wyższa Szkoła Bankowa w Toruniu i Bydgoszczy	» Współpraca z uczelniami z województwa kujawsko-pomorskiego: uczelnie partnerskie Atosa to Uniwersytet Technologiczno-Przyrodniczy w Bydgoszczy, Uniwersytet Kazimierza Wielkiego w Bydgoszczy oraz Wyższa Szkoła Bankowa w Toruniu i Bydgoszczy. Atos jest partnerem strategicznym studiów podyplomowych „Zaawansowane zarządzanie projektami i programami” oferowanych przez Wyższą Szkołę Bankową. We współpracy z Atosem powstały studia podyplomowe „Zarządzanie infrastrukturą IT w przedsiębiorstwie”, oferowane przez Uniwersytet Technologiczno-Przyrodniczy w Bydgoszczy. » Firma współpracuje również z Uniwersytetem Mikołaja Kopernika w Toruniu, m.in. jest konsultantem studiów podyplomowych „IT w językach obcych”.
Capgemini	Uczelnie z całej Polski	» Program ambasadorski dla studentów II, III i IV roku, wiążący się m.in. z możliwością odbycia płatnych praktyk w Capgemini oraz udziałem w szkoleniach. Ambasador firmy uczestniczy przez 2-3 miesiące w płatnych praktykach, a następnie współpracuje z Capgemini przez kolejne 10 miesięcy. » Akademia biznesu Capgemini – program szkoleniowy dla studentów. » Organizacja szkoleń, wykładów i wydarzeń branżowych, np. Career Meetings z Capgemini Software Solutions Center dla studentów informatyki lub kierunków pokrewnych, zainteresowanych pracą w IT.
Ericpol	» Politechnika Łódzka, » Uniwersytet Jagielloński, » Uniwersytet Łódzki, » Akademia Górniczo-Hutnicza	» Współpraca z ośrodkami akademickimi: Politechniką Łódzką, Uniwersytetem Jagiellońskim, Uniwersytetem Łódzkim i Akademią Górniczo-Hutniczą w Krakowie. Firma uczestniczy w procesie dydaktycznym studentów telekomunikacji, matematyki stosowanej oraz informatyki organizując wykłady i seminaria. » Ericpol jest partnerem naukowym Politechniki Łódzkiej. » Program praktyk letnich Ericpola – w 2015 roku firma przyjmie na praktyki 150 studentów z Krakowa i Łodzi. » Ericpol Science Ecosystem – platforma współpracy z uczelniami wyższymi oraz otoczeniem naukowym stworzona przez Ericpol, mająca na celu połączenie teorii naukowych z praktyką produkcji i rozwoju oprogramowania.
GFT	Uczelnie z całej Polski	» Program stażowy dla studentów, trwający 3 miesiące, obejmujący dwa etapy: 60 szkoleń tematycznych oraz pracę projektową. » Prowadzenie szkoleń technicznych, kursów na studiach.

Firma	Uczelnie	Przykładowe działania w ramach współpracy firm z uczelniami wyższymi
HP Global Business Center	» Uczelnie z Wrocławia, » Uniwersytet Łódzki	» HP Academy – coroczny cykl szkoleń i warsztatów dla studentów wrocławskich uczelni wyższych, prowadzonych przez pracowników. » Projekt szkoleniowy dedykowany grupie najlepszych słuchaczy Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu, w ramach programu „Najlepsi z Najlepszych”. » Współorganizator kierunku „Lingwistyka dla Biznesu” na Uniwersytecie Łódzkim. » Współtworzenie kierunku studiów podyplomowych „Finanse i rachunkowość w centrach finansowych” na wrocławskim Uniwersytecie Ekonomicznym. » Współpraca z Uniwersytetem Ekonomicznym we Wrocławiu w ramach projektu „Kuznia Kadr”, w ramach projektu: organizacja staży i praktyk dla studentów uczelni. » Program stażowy dla studentów Uniwersytetu Wrocławskiego.
IBM BTO	» Uniwersytet Jagielloński, » Uniwersytet Ekonomiczny w Krakowie, » Uniwersytet Pedagogiczny w Krakowie, » Wyższa Szkoła Europejska w Krakowie, » Politechnika Krakowska	» Współpraca z wydziałami filologicznymi i ekonomicznymi. » Ufundowanie specjalizacji „Modern Business Communications” na Uniwersytecie Pedagogicznym. » Wykłady dla różnych uczelni z zakresu m.in. zarządzania zasobami ludzkimi, współpracy z międzynarodowymi klientami, etyki w biznesie, strategii CSR, różnorodności kulturowej, procesów finansowych i księgowych czy zarządzania projektami. » IBM Academy – we współpracy z Uniwersytetem Jagiellońskim – 2 semestry szkoleń dla studentów, po których mogą oni odbyć staż w IBM BTO. » Program praktyk dla studentów (1-3 miesiące praktyk po 20 godzin tygodniowo), z możliwością późniejszego zatrudnienia.
Phillip Morris International	Uczelnie z całej Polski	» Program stażowy dla studentów i absolwentów uczelni: zdobywanie doświadczenia poprzez pracę przy zagadnieniach związanych z realnym biznesem oraz uczestnictwo w projektach realizowanych przez różne działy firmy, a także możliwość korzystania z coachingu i mentoringu pracowników firmy. » Udział w targach pracy, na przykład w Międzynarodowych Targach Pracy Bilingual People w Krakowie.
PwC	Uczelnie z całej Polski	» Działania o charakterze edukacyjnym (warsztaty, prezentacje, spotkania ze studentami). » Oferty praktyk i staży dla studentów i absolwentów. » Roczny program ambasadorski dla studentów. » Organizacja konkursu „Grasz o staż” dla studentów – ogólnopolskiego konkursu, w którym studenci rozwiązując praktyczne zadania wygrać mogą płatne, merytoryczne staże. » Program praktyk WEX dla studentów pierwszych lat, w biurze głównym oraz biurach lokalnych firmy. Studenci mają możliwość zdobycia pierwszego doświadczenia zawodowego, szkoleń, poznania praktycznych zagadnień z różnych dziedzin, a najlepsi z nich zyskują możliwość wzięcia udziału w skróconym procesie rekrutacyjnym do firmy. » Konkurs Experience PwC dla studentów ostatnich lat i absolwentów. Konkurs składa się z kilku etapów (testy online, studia przypadków) i pozwala studentom na zmierzenie się z realnymi problemami, jakie czekają na pracowników PwC.
Sii	Uczelnie z całej Polski	» Letnia Akademia Talentów – program letnich praktyk w Gdańsku i Warszawie, dla studentów i absolwentów kierunków informatycznych lub pokrewnych zainteresowanych pracą w branży IT. » Staż intensywnie informatyczny – program stażowy w obszarze IT przy procesie wytwarzania oprogramowania w technologiach Java i .Net, nabór do programu trwa cały rok. W ramach stażu studenci mają możliwość uczestniczenia w szkoleniach i warsztatach organizowanych przez Sii.

Źródło: opracowanie własne ABSL na podstawie stron internetowych poszczególnych firm i uczelni



SKYRES
WARSZAWSKA

RZESZÓW

NOWE MIEJSCE DLA TWOJEGO BIZNESU

dostępne od II/III Kw 2015



Nowoczesny biurowiec w klasie A

Idealna lokalizacja

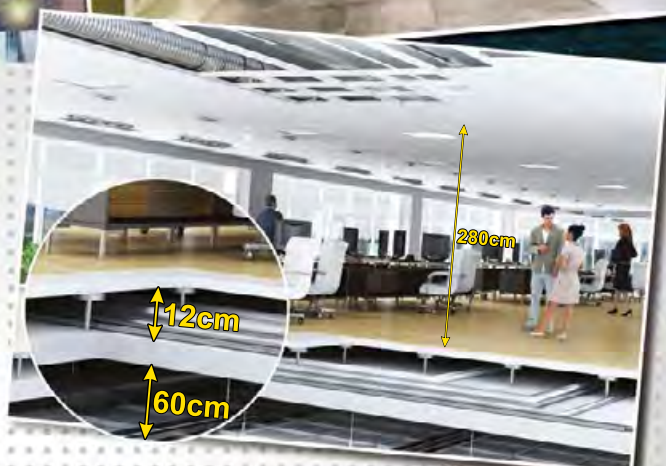
20 000m² powierzchni do wynajęcia

1 600m² w formule OPEN SPACE

Energooszczędne biura

Strefy przeznaczone pod serwerownie

Specjalne szatnie i prysznice dla rowerzystów



W 2012 Rzeszów posiadał najwyższą w UE liczbę studentów na jednego mieszkańca

4 | **Wynagrodzenia w centrach usług**

Ze względu na uwarunkowania społeczno-gospodarcze Polska stała się atrakcyjnym miejscem do tworzenia centrów usług biznesowych. Sektor ten oparty jest na wiedzy, dlatego wynagrodzenie uzależnione jest głównie od kompetencji językowych i coraz częściej technicznych, a także od doświadczenia zawodowego kandydata.



Tabela 5**Przeciętne miesięczne wynagrodzenie brutto [PLN] w centrach usług**

Tabela przedstawia informacje informację pozyskane w trakcie procesów rekrutacyjnych prowadzonych przez Antal w centrach SSC / BPO, w okresie od października 2014 roku do maja 2015

Stanowisko	Wynagrodzenia (kandydaci z językiem angielskim) PLN		
F&A	min	opt	max
Transition Manager	12 000	18 000	24 000
Business Improvement Manager	11 000	14 000	16 000
Process Improvement Specialist	6 000	9 000	11 000
Financial Controller	8 000	11 000	14 000
AP/AR Junior Accountant (do roku doświadczenia)	2 500	3 500	4 000
AP/AR Accountant (1-3 lata doświadczenia)	3 700	5 000	6 000
AP/AR Senior Accountant (3-5 lat doświadczenia)	5 000	6 000	7 000
AP/AR Team Leader (zespół 5-15 osób)	6 000	8 000	12 000
AP/AR Process Manager (zespół do 50 osób)	12 000	14 000	18 000
Junior GL Accountant (do roku doświadczenia)	3 500	4 000	4 500
GL Accountant (1-3 lata doświadczenia)	4 500	5 500	6 500
GL Senior Accountant (3-5 lat doświadczenia)	5 500	6 500	7 500
GL Team Leader (zespół 5-15 osób)	7 000	9 000	13 000
GL Process Manager (zespół ponad 50 osób)	15 000	20 000	24 000
Banking	min	opt	max
KYC/AML Junior Analyst (do roku doświadczenia)	3 500	4 000	4 500
KYC/AML Analyst (1-3 lata doświadczenia)	4 500	5 200	6 000
KYC/AML Senior Analyst (3-5 lat doświadczenia)	6 000	6 500	8 000
Junior Fund Accountant (do roku doświadczenia)	3 000	3 400	4 000
Fund Accountant (1-3 lata doświadczenia)	4 000	4 500	5 000
Senior Fund Accountant (3-5 lat doświadczenia)	5 000	6 000	6 500
Team Supervisor (zespół 3-5 osób)	7 000	7 500	8 000
Team Leader (zespół 10-15 osób)	9 000	9 500	10 000
Manager (zespół 30-50 osób)	10 000	12 000	13 000
Senior Manager (zespół ponad 100 osób)	17 000	19 000	22 000
Customer Service / Help Desk / Technical Support	min	opt	max
Operation Manager (zespół ponad 50 osób)	14 000	16 000	20 000
Customer Service Manager	10 000	12 000	13 000
Customer Service Team Leader	6 500	8 000	9 000
Customer Service Specialist (do 2 lat doświadczenia)	3 500	3 800	4 200
Customer Service Junior Specialist (do roku doświadczenia)	2 500	3 300	3 700
Help Desk Specialist 1st line support	2 800	3 500	4 000
Help Desk Specialist 2st line support	4 500	5 500	6 000

Wynagrodzenia w centrach usług

Stanowisko	Wynagrodzenia (kandydaci z językiem angielskim) PLN		
HR Processes	min	opt	max
Talent Manager	9 000	10 500	12 000
HR Advisor (do 2 lat doświadczenia)	3 000	3 800	4 500
HR Administrator (do 2 lat doświadczenia)	2 800	3 500	4 400
Compensation & Benefits Specialist	5 400	7 500	9 500
Payroll Manager	9 000	10 500	12 000
Junior Payroll Specialist (do roku doświadczenia)	3 000	3 700	4 200
Payroll Specialist (1-3 lata doświadczenia)	3 500	4 200	5 000
Senior Payroll Specialist (ponad 3 lata doświadczenia)	4 200	5 000	6 500
Learning and Development Specialist	8 000	9 500	10 000
Logistics / Supply Chain / Procurement	min	opt	max
Junior Specialist (do roku doświadczenia)	3 000	3 800	4 500
Specialist (1-3 lata doświadczenia)	4 800	5 500	6 500
Senior Specialist (3-5 lat doświadczenia)	6 000	7 000	8 500
Team Leader (zespół 5-15 osób)	8 000	9 500	11 000
Process Manager (zespół do 50 osób)	10 000	11 000	15 000
Research and Analysis	min	opt	max
Research Analyst	3 250	3 500	4 300
Research Associate	3 900	4 000	4 500
Senior Research Associate	4 300	4 500	4 800
Process Specialist	3 000	3 500	4 000
Knowledge Manager (ponad 5 lat doświadczenia)	12 000	14 000	20 000
Channel Manager	12 000	14 000	20 000
Junior Project Manager	6 000	7 000	8 000
Project Manager	8 000	9 000	10 000
Senior Project Manager	10 000	12 000	15 000

Źródło: dane ANTAL International

Liczba procesów rekrutacyjnych przeprowadzonych w tym czasie: 812.

Tabela 6**Bonusy językowe brutto [PLN]**

Język	Poziom B2*	Poziom C1*	Poziom C2*
angielski	-	-	-
hiszpański / portugalski / rosyjski / włoski	500	600	700
niemiecki / francuski	800	1 000	1 000
języki skandynawskie oraz nordyckie	1 200	1 500	1 500

Źródło: dane ANTAL International

* Poziomy wg CEFR (Common European Framework of Reference for Languages)

1 EUR = 4 PLN

WHY ANTAL SSC/BPO?

ANTAL SSC/BPO approaches the needs of employers with great flexibility to deliver the best candidates on the employee market

TEAM OF CONSULTANTS exclusively dedicated to recruitment processes for Shared Services and Outsourcing Centers

EACH CONSULTANT SPECIALIZES in maximum two narrow disciplines - HR, F&A, Banking, Tax and Reporting, Research & Analytics, Procurement/Supply Chain, Customer Service, ITO

DO YOU KNOW?

01

The most popular recruitment processes in Poland:

- AP/AR/GL Accountant
- Reporting Specialist
- KYC/AML Analyst
- Business Analyst
- Customer Service Agent with languages

02

New trend shown in 2015 is transition of logistics and risk management processes

03

Average salary on Junior Accountant with French position is 3000-4500 PLN

04

4 job offers a month – average number of offers received by Junior Specialist with German (in various sectors)

CONTACT US: AGNIESZKA.DZIERAN@ANTAL.PL



5 | 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 (B+R).



Zachęty inwestycyjne dla Sektora Nowoczesnych Usług Biznesowych:

- » ulgi podatkowe w Specjalnych Strefach Ekonomicznych (zwolnienie z podatku CIT)
- » bezpośrednie dotacje budżetowe na nową inwestycję / zatrudnienie (od 3,2 do 15,6 tys. PLN na 1 miejsce pracy)
- » wsparcie działalności B+R
 - » od 50 do 65% poniesionych kosztów w przypadku badań przemysłowych
 - » od 25 do 40% poniesionych kosztów w przypadku prac rozwojowych

Sektor jest jednym z **sektorów priorytetowych** polityki gospodarczej.

| Specjalne Strefy Ekonomiczne

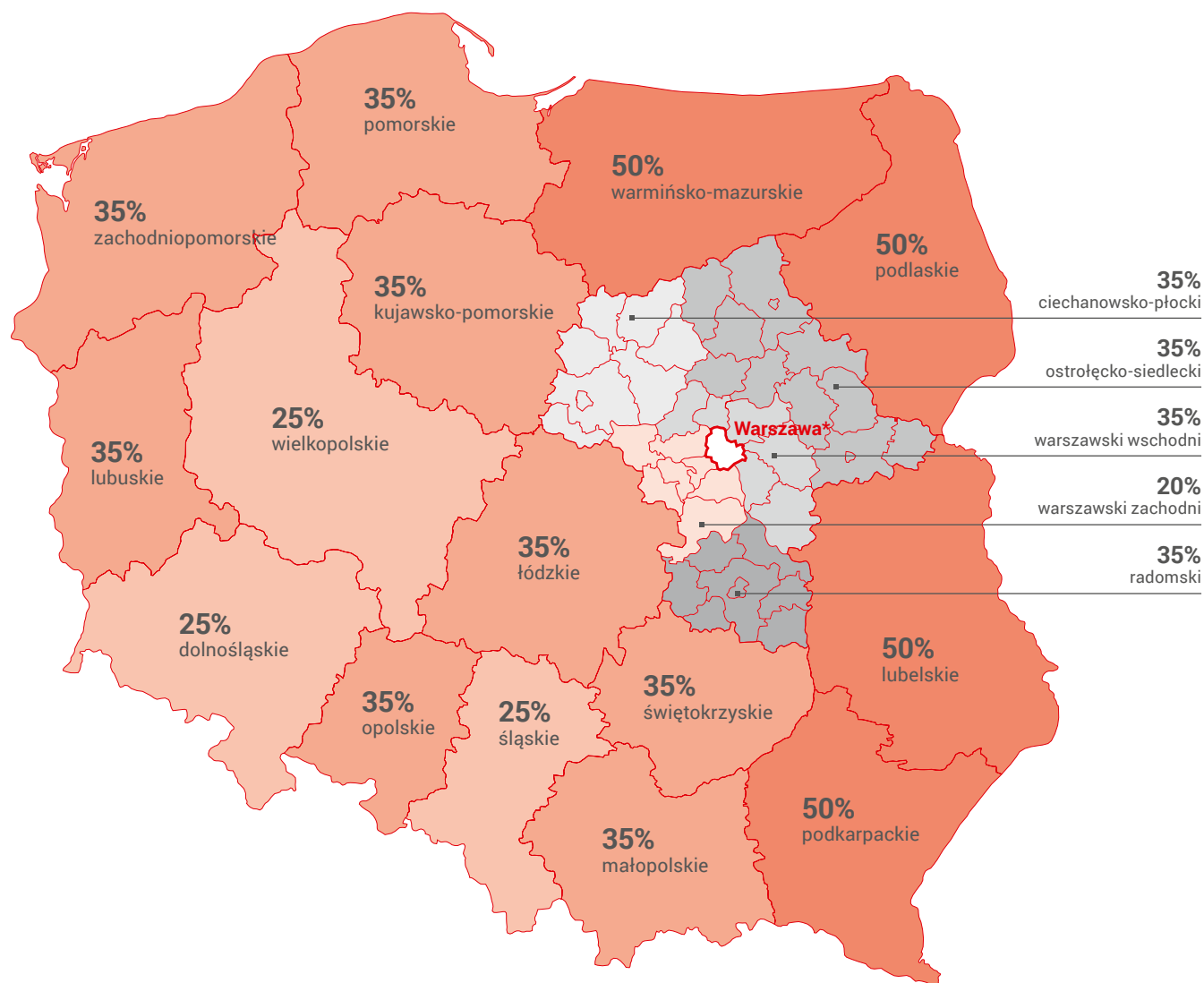
Specjalne Strefy Ekonomiczne (SSE) to wyznaczone obszary na terytorium Polski, na terenie których inwestorzy korzystają ze zwolnienia z podatku dochodowego od osób prawnych.

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. Od 1 lipca 2014 r. intensywność pomocy została istotnie obniżona. W większości kraju jest to 35% wydatków – województwa kujawsko-pomorskie, lubuskie, łódzkie, małopolskie, opolskie, pomorskie, świętokrzyskie, zachodniopomorskie oraz obszary należące do podregionów: ciechanowsko-płockiego, ostrołęcko-siedleckiego, radomskiego i warszawsko-wschodniego. Najwyższa intensywność w wysokości 50% wydatków

przypada na tzw. ścianę wschodnią – województwa lubelskie, podkarpackie, podlaskie, warmińsko-mazurskie. Intensywność w wysokości 25% przypada na województwa dolnośląskie, wielkopolskie, śląskie. Intensywność w wysokości 20% przewidziana została dla obszarów należących do podregionu warszawskiego-zachodniego, z zastrzeżeniem że dla Warszawy intensywność pomocy wynosi 15% wydatków, a od 1 stycznia 2018 r. jedynie 10% wydatków. Inwestor zwolniony jest całkowicie z CIT z tytułu działalności wymienionej w zezwoleniu do czasu wykorzystania limitu lub zakończenia działania SSE (obecnie 31 grudnia 2026 r.).



Rycina 41

Limity pomocy publicznej

Źródło: Komisja Europejska [http://europa.eu/rapid/press-release_IP-14-180_pl.htm]

* Warszawa: do 31.12.2017 – 15%, od 1.01.2018 – 10%

| 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 1,5 mln zł,
- » Centra Badawczo-Rozwojowe (R&D):
min. 35 nowych miejsc pracy dla pracowników z wyższym wykształceniem oraz min. 1 mln zł kosztów całkowitych inwestycji (bez kosztów najmu).

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 wyjątkiem inwestycji:

- » dla której wartość wsparcia w ramach programu nie przekracza 3 mln PLN,
- » produkcyjnych w sektorach priorytetowych, jeżeli koszty kwalifikujące się do objęcia wsparciem wynoszą co najmniej 350 mln PLN,
- » znaczących,
- » w sektorze nowoczesnych usług, jeżeli inwestor utworzy co najmniej 500 nowych miejsc pracy,
- » w sektorze badawczo-rozwojowym.

Dotacji udziela Minister Gospodarki, natomiast wnioski składane są do Polskiej Agencji Informacji i Inwestycji Zagranicznych.

**Przykład:**

Przedsiębiorca planuje utworzyć Centrum Usług Wspólnych („CUW”) zatrudniające 300 pracowników, z których 86% ma wyższe wykształcenie. Profil funkcjonowania CUW zakładać będzie konsulting oraz opracowywanie zaawansowanych analiz i prognoz rynkowych dla wybranych procesów biznesowych. Nakłady inwestycyjne na CUW wyniosą 2 mln PLN, a lokalizacja inwestycji znajdować się będzie na terenie województwa lubelskiego. W ramach dodatkowych czynności, CUW współpracować będzie z lokalną uczelnią wyższą, oferując studentom możliwość odbycia staży i praktyk.

Wysokość dofinansowania liczona jest na podstawie sumy uzyskanych punktów (maksymalnie 100 pkt) w czterech kategoriach: (I) procesy wykonywane przez firmę, (II) lokalizacja inwestycji, (III) kapitał ludzki, oraz (IV) inne czynniki (np. współpraca z uczelniami wyższymi, marka firmy, unikalność procesów).

W powyższym przykładzie Przedsiębiorca uzyskałby wysoką punktację w ramach kategorii (I) i (II), odpowiednio 45 pkt i 30 pkt. W kategorii (III) – kapitał ludzki – Przedsiębiorca uzyskałby 10 pkt. Natomiast współpraca z regionalną uczelnią wyższą pozwoliłaby na uzyskanie dodatkowych 2 pkt. W sumie, Przedsiębiorca otrzymałby 87/100 pkt – wynik taki jest wysoki. Korzystając z odpowiedniej tabeli punktacji, 87 pkt przy zatrudnieniu 300 osób daje wynik 10 640 PLN dofinansowania na utworzenie jednego miejsca pracy. Przy zatrudnieniu 300 osób, łączne dofinansowanie otrzymane przez Przedsiębiorcę mogłoby wynieść ok. 3 192 000 PLN.

| Dofinansowanie działalności B+R

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

Zgodnie z obowiązującą perspektywą finansową środków europejskich, obszar B+R jest praktycznie jedynym, w którym duże przedsiębiorstwa (w tym również sektora zaawansowanych usług biznesowych), mogą 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 B+R mogą być różne procesy, kluczowym elementem jest jednak osiągnięcie innowacyjnego efektu o walorach nowości, umożliwiającego znaczące ulepszenie usług. Pomocniczo o sklasyfikowaniu danej działalności jako badawczo-rozwojowej mogą decydować: zaangażowanie personelu w stopniu doktora lub wyższym, współpraca z uczelniami w sferze badawczej czy poniesienie określonego rodzaju kosztów.

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

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

OPOLE

NOWE MIEJSCE DLA
SEKTORA USŁUG WSPÓLNYCH

Przede wszystkim - lokalizacja! Opole położone jest w południowo-zachodniej Polsce, blisko granic z Republiką Federalną Niemiec oraz Republiką Czeską, pomiędzy dwoma międzynarodowymi portami lotniczymi otoczone gęstą siecią dróg i autostrad. To zdecydowanie jest istotne, nieprawdaż!

Dodatkowo Opole jest jednym z najbardziej atrakcyjnych miejsc dla inwestorów niemieckojęzycznych - ze względu na duży odsetek ludności, która deklaruje biegłą znajomość języka niemieckiego.

Ponadto 87% ludności w Opolu deklaruje znajomość przynajmniej jednego języka obcego, przede wszystkim niemieckiego i angielskiego.

Ostatnie, nie mniej ważne, Opole jest miastem ludzi młodych: na 6 uczelniach wyższych studiuje 30 000 studentów, którzy są bardzo dobrze wykwalifikowanymi pracownikami.

Dane kontaktowe :

Urząd Miasta Opola
Obsługa Inwestorów
telefon +48 774511974
e-mail gospodarka@um.opole.pl
www.opole.pl

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

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

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

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

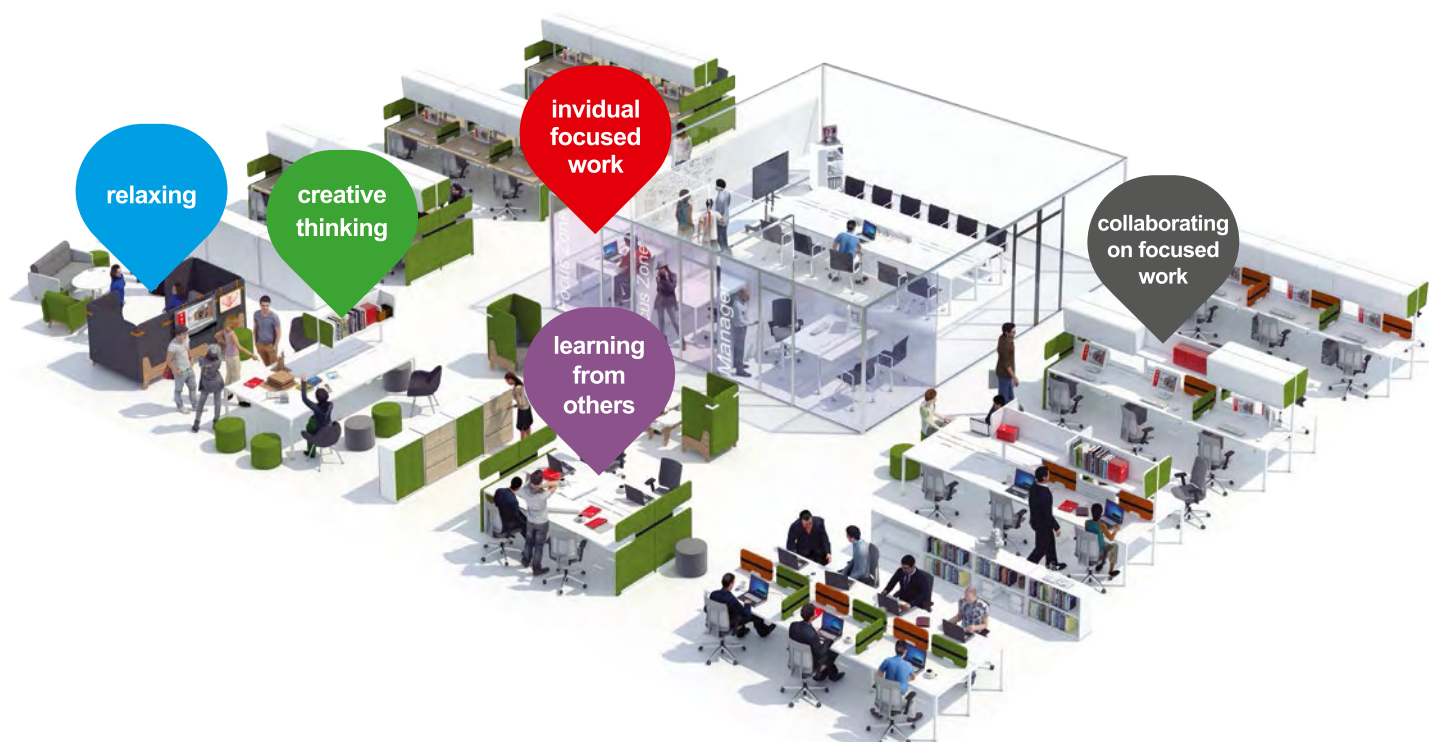
- » analiza wpływu otoczenia gospodarczego na zachowania konsumentów,
 - » opracowywanie nowych metod pomiaru badań konsumenckich,
 - » opracowywanie nowych metod i narzędzi sondażowych,
-

Źródło: opracowanie własne B&M, na podstawie Podręcznika Frascati, OECD 2002



How does our workplace influence effectiveness of my team?

I want to know!



What do employees think about **their** offices?

67%

employees agree that design and organization of their workplace is important to them but only...

16%

employees agree that it enables them to work effectively

Do you know how it influences effectiveness of **your** company?

Would you like to know how well your office is fitted to your organization ?

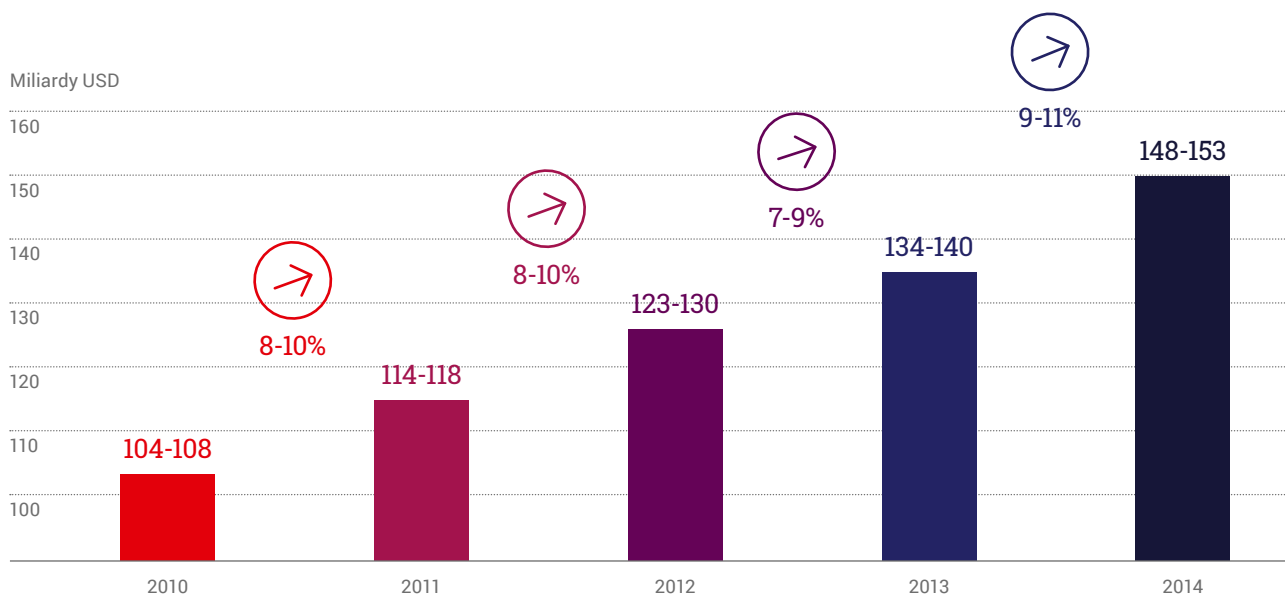
Check out our licensed survey.
Raise effectiveness of your company.
Attract and retain the best employees.
Contact us !

6 | Światowy rynek usług dla biznesu: tendencje i prognozy

W ostatnich 4-5 latach można było obserwować wzrost i dojrzwanie światowego rynku usług. W okresie od 2010 do 2012 roku włącznie charakteryzował się on wzrostem rzędu 8-10% rocznie, natomiast po tym okresie nastąpiło spowolnienie. Następnie, w roku 2014, ponownie doszło do ożywienia działalności. W niniejszym rozdziale omówiono tendencje rozwojowe i zmiany zachodzące na światowym rynku usług oraz przedstawiono różnorodny krajobraz lokalizacji dostarczania usług dla biznesu. W rozdziale zawarto również charakterystykę możliwości i wyzwań stojących przed klientami i dostawcami, wynikających z rozwijających się technologii i modeli dostarczania usług oraz ich wpływu na to, jak w przyszłości będzie wyglądać branża.



W ciągu ostatnich kilku lat światowy rynek usług zmieniał się i dojrzewał. Obserwowano stały wzrost dochodów z usług na świecie od 2010 do 2014 (zobacz ryc. 42), chociaż wystąpił też spadek wzrostu procentowego w latach 2012-2013 (w porównaniu do lat 2011-2012), wynikający ze słabych perspektyw makroekonomicznych w Ameryce Północnej i w Europie. W latach 2013-2014 sytuacja na rynku uległa poprawie i nastąpił szybszy wzrost, nie tylko dzięki poprawie ogólnych nastrojów makroekonomicznych, ale również z uwagi na wzrost popytu na rynkach wschodzących, takich jak Azja, Ameryka Łacińska i Karaiby oraz Europa Środkowa i Wschodnia.

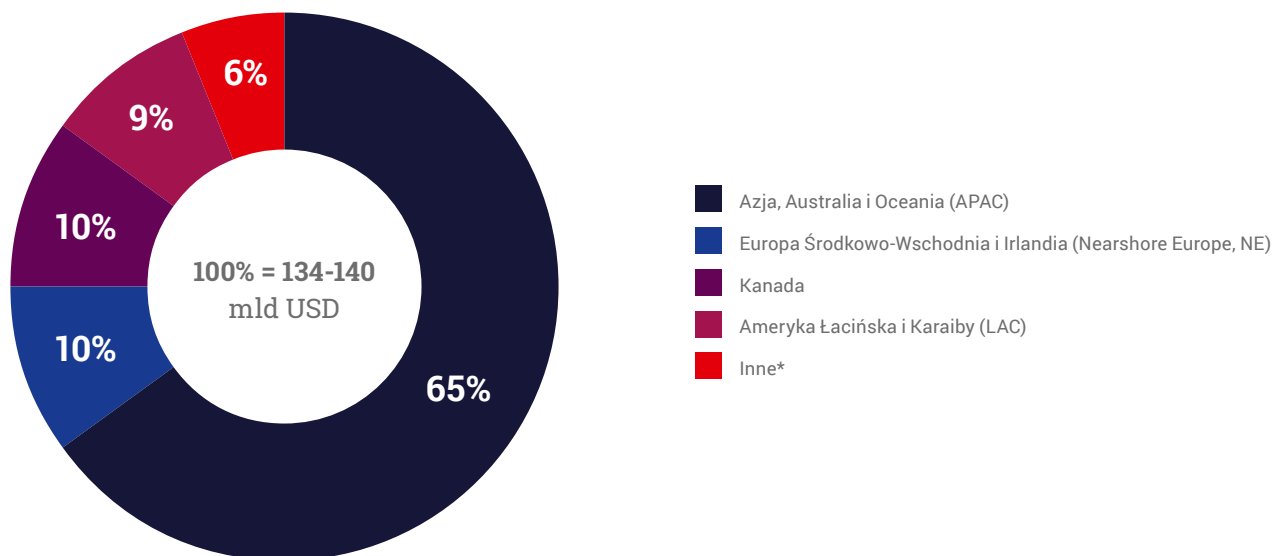
**Rycina 42****Globalne dochody ze świadczenia usług i ich wzrost**

Uwaga: Uwzględniono światowy eksport usług; nie uwzględniono rynku krajowego

Źródło: Everest Group Global Locations Annual Report (2014): Expanding Frontiers and Maturation

Krajobraz lokalizacji usługowych według wartości rynku i liczebności kadry

Wielkość światowego rynku usług czyli IT i rynku usług biznesowych (BPS) na koniec roku 2013 wynosiła ~134-140 miliardów USD. Region Azji i Pacyfiku (APAC) stanowił ponad 60% rynku, następne co do wielkości były rynki: Europy Środkowo Wschodniej i Irlandii (Nearshore Europe, NE) oraz Ameryki Łacińskiej i Karaibów (LAC). Indie i Filipiny razem stanowiły ponad 70% rynku w regionie APAC, przy czym Indie zajmowały wiodące miejsce w sektorach niegłosowych usług biznesowych BPS i IT, natomiast Filipiny przewodziły na rynku centrów kontaktu z klientem. Chiny miały trzeci co do wielkości udział w tym regionie.

**Rycina 43****Światowy rynek usług: struktura wartości według regionów**

Uwaga: Uwzględniono światowy eksport usług; nie uwzględniono rynku krajowego

Źródło: Everest Group Global Locations Annual Report (2014): Expanding Frontiers and Maturation

* „Inne” obejmują Bliski Wschód i Afrykę.

W rejonie NE główne lokalizacje rozwojowe stanowiły Polska, Irlandia i Czechy. Usługi BPS stanowią większość na rynkach w Polsce i Czechach (szczególnie w dziedzinie wielojęzycznych niegłosowych procesów biznesowych), natomiast usługi IT są najbardziej znaczącym segmentem w Irlandii.

W regionie LAC trzema głównymi lokalizacjami były Meksyk, Argentyna i Kostaryka. W większości lokalizacji w tym regionie kładzie się nacisk na dostarczanie usług BPS (głównie dwujęzycznych usług głosowych – angielsko-hiszpańskich) w celu zapewnienia wsparcia dla Ameryki Północnej i Ameryki Łacińskiej (nearshoring), chociaż można tam również obserwować działalność w zakresie świadczenia usług IT.

W regionie Bliskiego Wschodu i Afryki głównymi miejscami świadczenia usług są: Egipt, Maroko i RPA. Uczestnicy rynku uwzględniają również Izrael jako lokalizację o wysokim poziomie świadczenia usług IT i R&D, a także Zjednoczone Emiraty Arabskie pod kątem wsparcia w regionie, szczególnie w krajach arabskich.

W przypadku liczebności kadry, dane są podobne do tych dotyczących struktury według uzyskiwanych dochodów. Największe zatrudnienie na światowym rynku usług (80%) przypada na region APAC oraz kolejno na NE i LAC. Po rozbiciu wykresu na poszczególne kraje, największy udział mają Indie, a następnie Filipiny, Chiny i Polska.

KIERUNEK NA

KATOWICE

ZASOBY LUDZKIE

Katowice są miastem położonym w jednym z najbardziej zaludnionych regionów Europy – Aglomeracji Katowickiej, liczącej 2 miliony mieszkańców. 107 000 studentów studiujących na 26 uczelniach wyższych w aglomeracji stanowi unikalną przewagę konkurencyjną wpływającą na korzystny klimat inwestycyjny Katowic.

LOKALIZACJA I KOMUNIKACJA

Katowice zapewniają dostęp do 3 międzynarodowych lotnisk a także doskonałą sieć drogową i miejski system transportowy. Miasto jest usytuowane w punkcie przecinania się międzynarodowych szlaków drogowych zapewniając dogodne połączenie z państwami członkowskimi Unii Europejskiej.

SZEROKA GAMA ZACHĘT

Inwestorzy w Katowicach mogą skorzystać z: wsparcia w procesie rekrutacji, udostępnienia pomieszczeń szkoleniowych, wsparcia marketingowego, dopasowania transportu publicznego, pomocy z Powiatowego Urzędu Pracy, zwolnienia od podatku od nieruchomości, dostępu do największej w Polsce Katowickiej Specjalnej Strefy Ekonomicznej umożliwiającą skorzystanie z ulgi w CIT.

WSPARCIE DLA INWESTORÓW

W ramach Urzędu Miasta Katowice funkcjonuje dedykowana komórka organizacyjna - Wydział Obsługi Inwestorów Strategicznych, który wspiera procesy inwestycyjne w Katowicach. Pracownik Wydziału może pełnić funkcję opiekuna inwestora, będąc wsparciem w trakcie realizacji inwestycji.

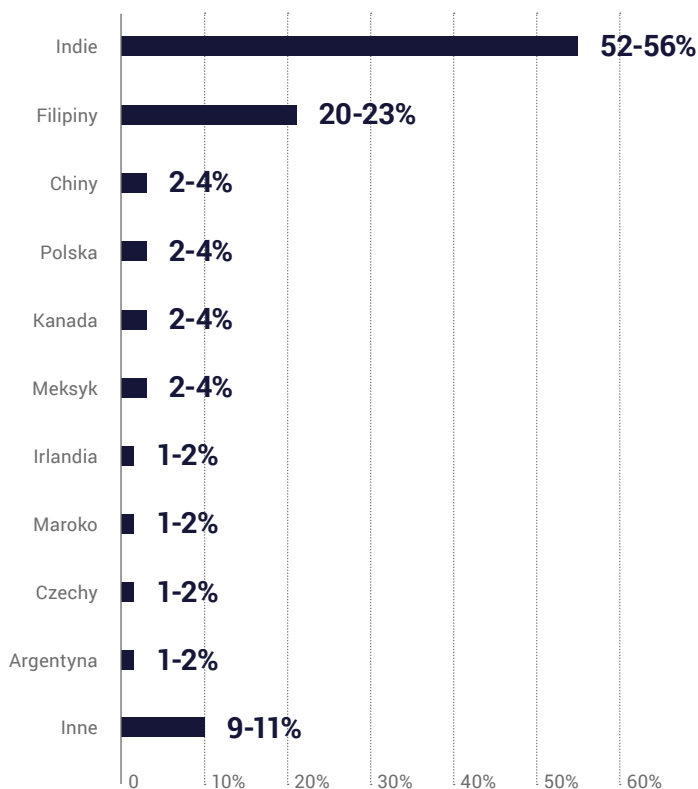
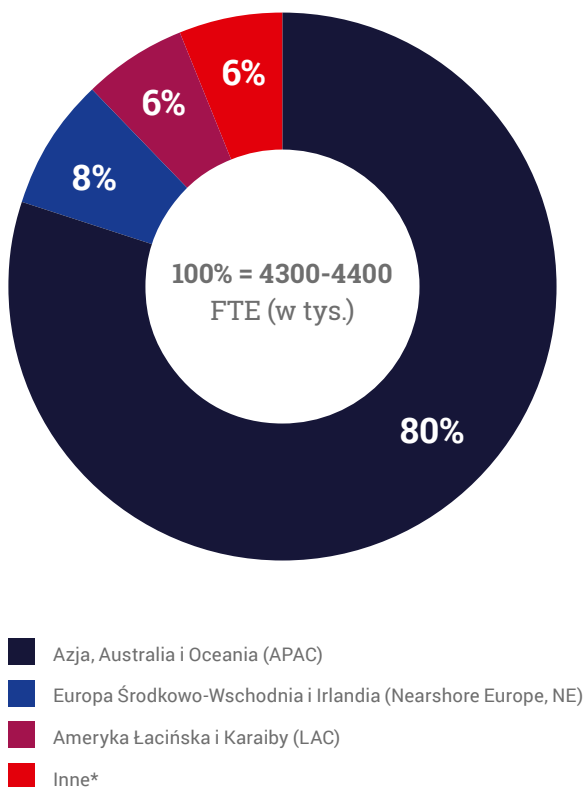
DOBRE REFERENCJE OD INWESTORÓW

Katowice uważane są za jedną z najlepszych destynacji dla nowych projektów inwestycyjnych i zostały docenione przez wiele firm z sektora nowoczesnych usług biznesowych. W mieście swoje centra ulokowały takie światowej klasy firmy jak: IBM, Capgemini, Kroll Ontrack, Steria, Ericsson, Rockwell Automation, Mentor Graphics oraz PwC.

KONTAKT

Urząd Miasta Katowice
Wydział Obsługi Inwestorów Strategicznych
telefon: + 48 32 259 38 23
e-mail: pkis@katowice.eu
www.invest.katowice.eu





Rycina 44

Światowy rynek usług: struktura liczebności kadry według regionów**

Uwaga: FTE = Full Time Equivalent (ekwiwalent pełnego czasu pracy)

Źródło: Everest Group Global Locations Annual Report (2014): Expanding Frontiers and Maturation

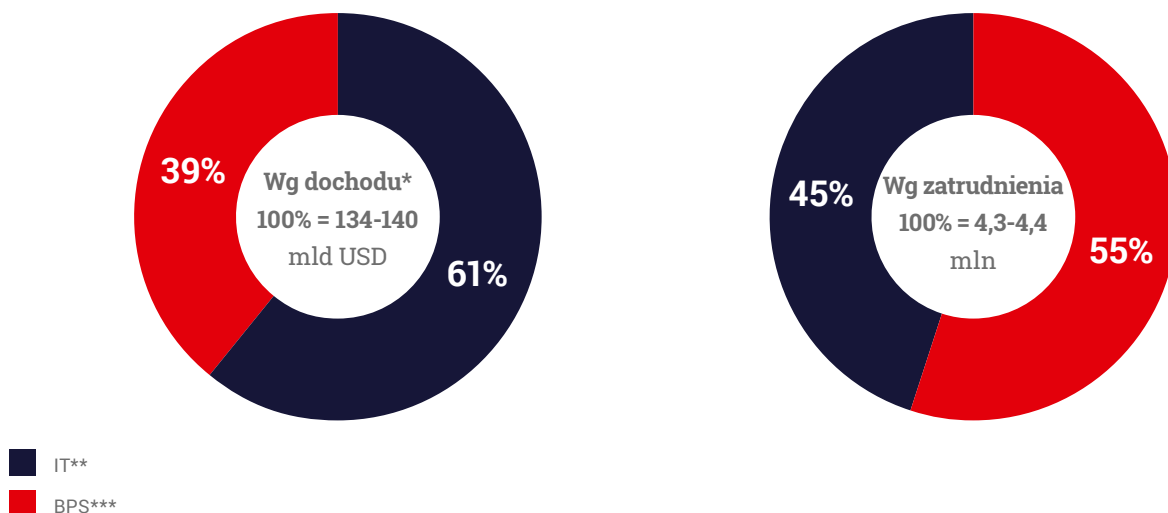
* „Inne” obejmują Kanadę, Bliski Wschód i Afrykę.

** Uwzględniono światowy eksport usług do 25 głównych lokalizacji. Nie uwzględniono rynku krajowego.

Udział funkcji w strukturze wartości i liczebności kadr

Wykres pokazuje podział światowego rynku usług na funkcje IT i BPS, zarówno pod względem wartości, jak i liczebności kadry. Pod względem wartości większy udział mają usługi IT, natomiast pod względem liczebności kadry udział usług IT i BPS rozkłada się niemal po równo.

Indie zajmują pod względem liczebności kadr wiodącą pozycję zarówno na rynku usług IT jak i BPS, następne w kolejności są Filipiny. Jednak na rynku usług BPS, w przeciwieństwie do IT, udział Indii i Filipin w strukturze zatrudnienia rozkłada się bardziej równomiernie. Polska doświadczyła gwałtownego wzrostu w ciągu ostatnich kilku lat i wyprzedziła Kanadę, stając się trzecią co do wielkości lokalizacją na rynku usług BPS, z 4% udziałem w strukturze zatrudnienia. Na rynku usług IT Polska znajduje się wśród 10 głównych lokalizacji.

**Rycina 45****Światowy rynek usług: struktura wartości rynku i liczebności kadry według funkcji**

Uwaga: Wskazano wielkość usług eksportowych branży IT-BPS dla każdej lokalizacji. Nie uwzględniono działalności na rynku krajowym.

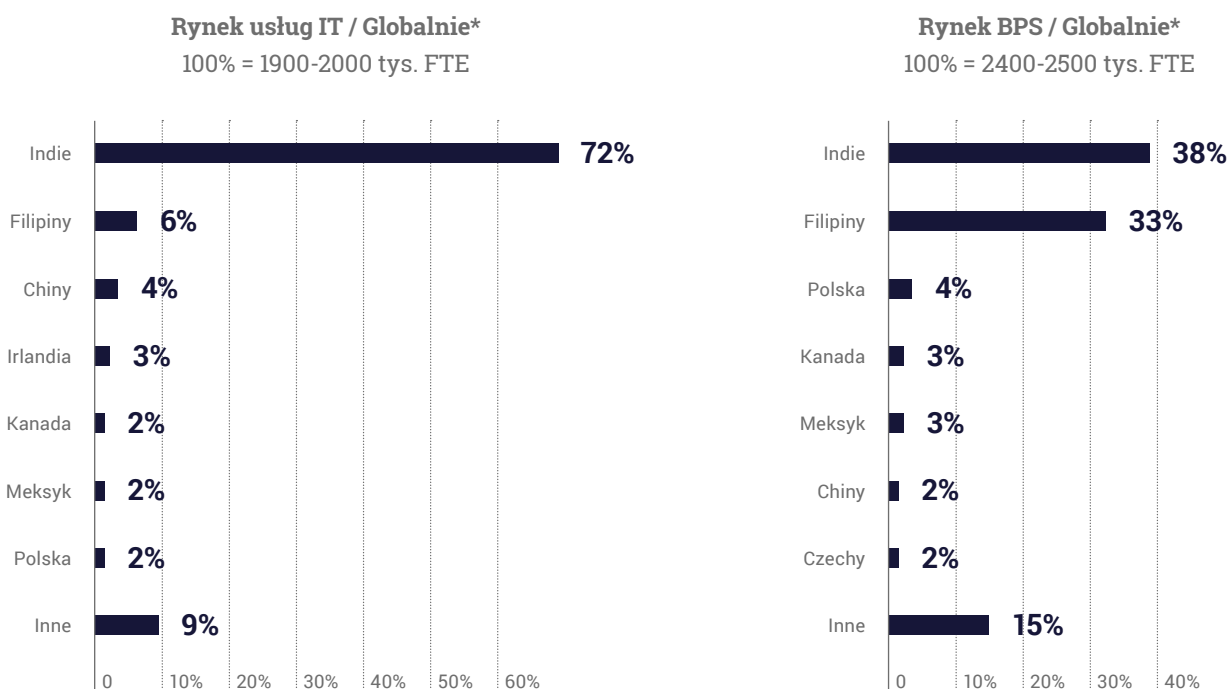
Źródło: Everest Group Global Locations Annual Report (2014): Expanding Frontiers and Maturation

* Uwzględniono światowy eksport usług do 25 głównych lokalizacji. Nie uwzględniono rynku krajowego.

** Uwzględniono IT-ADM, zarządzanie infrastrukturą, testowanie, helpdesk i inne usługi związane z informatyką.

Nie uwzględniono usług inżynierskich oraz R&D.

*** Usługi Biznesowe, obejmujące głosowe BPS, niegłosowe BPS, BPS specyficzne dla branż oraz procesy oparte na wiedzy.

**Rycina 46****Światowy rynek usług: struktura liczebności kadry według krajów**

Uwaga: FTE = Full Time Equivalent (ekwiwalent pełnego czasu pracy)

Źródło: Everest Group Global Locations Annual Report (2014): Expanding Frontiers and Maturation

* Uwzględniono światowy eksport usług do 25 głównych lokalizacji. Nie uwzględniono rynku krajowego.

Nowopowstające centra usług w podziale na regiony i kraje

Ożywienie w liczbie zakładanych nowych centrów usług miało miejsce w roku 2014, po wcześniejszym gwałtownym spadku w roku 2013. Spadek ten wynikał głównie z nacisków makroekonomicznych, do jakich doszło na tradycyjnie dominujących rynkach źródłowych (Ameryka Północna i Europa Zachodnia), szczególnie w pierwszej połowie 2013 roku. Spadek ten był widoczny głównie w działalności usługodawców. Ożywienie w roku 2014 było wynikiem powszechnego wzrostu zarówno w międzynarodowych, wewnętrznych centrach usług (GIC, Global in-house centers / captive centers) jak i wśród usługodawców, chociaż liczba zakładanych GIC była wyższa niż liczba centrów outsourcingowych. Usługodawcy poszerzyli sieć swoich lokalizacji przez zakładanie centrów poza Azją, podczas gdy centra GIC powstawały przeważnie w Azji. W ramach GIC nastąpiło również przesunięcie w strukturze świadczonych usług w kierunku usług głosowych oraz back-office BPS, kosztem usług technologicznych i inżynierskich oraz R&D.

Nastąpił spadek udziału regionu APAC w strukturze powstawania nowych centrów usług, chociaż Indie i Filipiny zachowały swój wiodący status na światowym rynku, nadal charakteryzując się największą liczbą nowopowstających centrów. Pozostałymi liderami pod względem liczby nowych centrów były: Chiny, Polska, Irlandia, Meksyk i Kostaryka. Tendencja ta widoczna jest w zwiększającym się udziale regionu NE oraz LAC w globalnym rynku w latach 2013-2014.

Możliwości i prognozy na przyszłość

Przez ostatnie kilka lat następowała ciągła ewolucja i dojrzewanie światowego rynku usług, jako efekt zmieniających się realiów makroekonomicznych, wzrastającego popytu na zaawansowane technologie w światowej sieci dostarczania usług oraz międzynarodowej ekspansji, jako że firmy zmieniają swój sposób dostarczania usług oraz dążą do wzrostu efektywności działań. Poniżej wyróżniono niektóre z tendencji, które prawdopodobnie wpłyną na światowy rynek usług, a także ich implikacje dla uczestników rynku.

Tabela 7

Światowy rynek usług: szanse i prognozy na przyszłość

Tematy	Spostrzeżenia dotyczące światowego rynku usług	Implikacje dla uczestników rynku
LOKALIZACJE	Zwiększony nacisk na miasta 2. i 3. szczebla (tier 2 and 3) na skutek wzrastającej konkurencji i nadmiernego zagęszczenia w miastach 1. szczebla.	Miasta 2./3. szczebla mogą oferować znaczący arbitraż, ale mimo to firmy powinny rozważyć również inne aspekty wyboru swojej potencjalnej lokalizacji, takie, jak zakres usług, które mogą być wykonywane z danej lokalizacji, docelową skalę realizowanych procesów, szanse na znalezienie potencjalnych pracowników oraz stały dostęp do odpowiednich talentów. Należy dokładnie rozważyć rolę takich miast w zakresie możliwości świadczenia konkretnych usług, np. miast jako węzłów komunikacyjnych, portów węzłowych, centrów doskonalenia umiejętności niszowych lub związanych z planowaniem ciągłości biznesu, czy też związanych z dywersyfikacją ryzyka.
	Stały wzrost zainteresowania i inwestycji w lokalizacjach typu onshore, szczególnie ze strony usługodawców, którzy tradycyjnie byli skoncentrowani na lokalizacjach typu offshore / nearshore	Usługodawcy zyskują szanse poszerzania / eksplorowania nowych modeli operacyjnych, wspierania bardziej zaawansowanych procesów bądź procesów zawierających dane poufne bądź wymagających intensywnej interakcji z klientem. Wybór lokalizacji offshore jest związany z koniecznością rozważenia zupełnie innych czynników, niż w przypadku wyboru lokalizacji typu onshore / nearshore.
	Decyzje podejmowane głównie w oparciu o czynnik kosztowy straciły na efektywności	Wzmógł nacisk położony na poziom umiejętności i wiedzę, jaką powinni posiadać pracownicy. Usługodawcy (zarówno wewnętrzni jak i zewnętrzni) będą musieli skoncentrować się na czynnikach związanych z wysoką jakością oferowanych usług, a nie tylko na dążeniu do minimalizacji kosztów. Wystąpi konieczność dostosowania sposobów przeprowadzania rekrutacji pracowników oraz tematyki szkoleń do dynamicznie zmieniających się potrzeb globalnego sektora usług.
MODELE OPERACYJNE	Przesunięcie w kierunku modeli opartych na konsumpcji / modeli „as-a-service” (jako usługa)	Modele konsumpcji „end-to-end” uwzględniają projektowanie indywidualnych platform dla klientów w oparciu o ich potrzeby. Pomaga to eliminować koszty osierocone (wynikające z niewydajnych modeli dostarczania usług) i zmniejsza niezgodności pomiędzy usługodawcą i oczekiwaniami klienta. Zrównoważenie sposobów wykonywania pracy poprzez bardziej zaawansowane zarządzanie talentami, a także możliwości przenoszenia kadry pomiędzy globalnymi centrami.
	Zaadaptowanie modelu dostaw „hub-and-spoke”	Zwiększone znaczenie modelu dostaw typu „hub-and-spoke” (węzłowo-portowego). W węzłach (hubs) obsługiwany będzie bardzo szeroki zakres procesów bądź też jeden lub dwa procesy ale na bardzo dużą skalę. Porty (spokes) będą wspierały węzły w zakresie dywersyfikacji ryzyka, relacjach z klientem oraz w realizacji procesów specyficznych dla konkretnych języków.
INFORMATYKA / AUTOMATYKA	Zastosowanie rozwiązań opartych na idei chmury	Ponowne zaprojektowanie lub migracja posiadanych już aplikacji w ramach rozwiązań chmurowych będzie musiało stać się czynnością wykonywaną przez firmy świadomie, w celu uniknięcia nadmiernych kosztów, zachowania ciągłości aplikacji oraz uniknięcia niezgodności pomiędzy aplikacjami a stawianymi im celami. Standardy ofert zmiany platform dla firm nie zostały jeszcze dokładnie dopracowane, dzięki czemu usługodawcy/centra GIC mogą zastosować stopniowe zmiany posiadanych zasobów poprzez wyważone opracowywanie nowych aplikacji zgodnych z wymogami środowiska chmurowego.
	Zwiększone zastosowanie automatyzacji / sztucznej inteligencji dla procesów standaryzowanych	Automatyzacja może wkrótce odegrać znaczącą rolę w optymalizacji, ugruntowywaniu i łączeniu złożonych procesów biznesowych poprzez zastosowanie wirtualnych przedstawicieli firm, zastosowanie nietradycyjnych metod rozwoju aplikacji (np. metod opartych na konfiguracji wizualnej zamiast na kodach) Zastosowanie automatyzacji wiązać się będzie z koniecznością opracowania i rozwinięcia nowych narzędzi zarządzania i nowych struktur organizacyjnych, jak również z koniecznością przeprowadzenia licznych szkoleń dla pracowników.

Spis rycin

Rycina 1 Centra BPO, ITO, SSC, R&D z kapitałem zagranicznym w Polsce 2015 (1)	8	Rycina 24 Języki używane w centrach usług	27
Rycina 2 Główne ośrodki usług biznesowych w Polsce (2015): liczba centrów z kapitałem zagranicznym, zatrudnienie i jego zmiany	9	Rycina 25 Świadczenia pozapłatowe oferowane przez centra usług	28
Rycina 3 Udział poszczególnych ośrodków w ogólnym zatrudnieniu w zagranicznych centrach usług w Polsce (2015)	10	Rycina 26 Szkolenia oferowane pracownikom przez centra usług	29
Rycina 4 Zatrudnienie w centrach usług z kapitałem zagranicznym w Polsce	11	Rycina 27 Średnie oceny przedstawicieli centrów usług dotyczące wybranych cech lokalnych rynków, na których centra prowadzą działalność	30
Rycina 5 Liczba nowo powstałych centrów usług z kapitałem zagranicznym w Polsce w podziale na lata	12	Rycina 28 Korzystanie ze wsparcia publicznego przez centra usług	31
Rycina 6 Liczba centrów usług BPO, ITO, SSC, R&D z kapitałem zagranicznym w wybranych ośrodkach usług dla biznesu w Polsce	12	Rycina 29 Modele rozliczeń w centrach usług biznesowych w Polsce	31
Rycina 7 Przeciętne zatrudnienie w centrach usług w podziale na okres funkcjonowania	14	Rycina 30 Współczynnik powierzchni niewynajętej oraz liczba m ² dostępnych w istniejących i realizowanych budynkach biurowych	35
Rycina 8 Struktura zatrudnienia centrów usług w podziale na branże ich firm macierzystych	15	Rycina 31 Struktura popytu w miastach regionalnych w 2014 r. (z wyłączeniem umów poufnych)	36
Rycina 9 Struktura centrów usług z kapitałem zagranicznym w podziale na miejsce siedziby centrali firmy macierzystej	15	Rycina 32 Rynek nowoczesnych powierzchni biurowych w liczbach	37
Rycina 10 Struktura zatrudnienia centrów usług z kapitałem zagranicznym w podziale na miejsce siedziby centrali firmy macierzystej	16	Rycina 33 Ewolucja popytu brutto (m ²) – Warszawa i największe rynki biurowe poza stolicą	38
Rycina 11 Struktura organizacyjna centrów usług	16	Rycina 34 Najwyższe czynsze transakcyjne (€ / m ² / miesiąc)	39
Rycina 12 Zatrudnienie w centrach usług w podziale na model organizacyjny	16	Rycina 35 Liczba studentów i absolwentów kierunków informatycznych, ekonomiczno-administracyjnych i inżynieryjno-technicznych w Polsce (rok akademicki 2013/14)	41
Rycina 13 Centra BPO, ITO, SSC, R&D z kapitałem zagranicznym w Polsce 2015 (2)	17	Rycina 36 Liczba studentów i absolwentów kierunków filologicznych w poszczególnych miastach (dla studentów rok akademicki 2014/15, dla absolwentów 2013/14)	41
Rycina 14 Lista wybranych centrów usług z kapitałem zagranicznym w Polsce	18-19	Rycina 37 Rynek pracy w liczbach	42
Rycina 15 Struktura zatrudnienia centrów usług w podziale na obsługiwane kategorie procesów	20	Rycina 38 Studenci kierunków ekonomiczno-administracyjnych, informatycznych i inżynieryjno technicznych w Polsce (rok akademicki 2013/14)	44
Rycina 16 Struktura branżowa firm (klientów zewnętrznych i wewnętrznych) obsługiwanych przez centra usług zlokalizowane w Polsce	21	Rycina 39 Absolwenci kierunków ekonomiczno-administracyjnych, informatycznych i inżynieryjno technicznych w Polsce (rok akademicki 2013/14)	45
Rycina 17 Kategorie procesów obsługiwanych w centrach usług w Polsce	22	Rycina 40 Formy współpracy centrów usług z uczelniami w podziale na przedziały zatrudnienia	46
Rycina 18 Zasięg geograficzny usług świadczonych przez centra w Polsce (1)	23	Rycina 41 Limity pomocy publicznej	56
Rycina 19 Zasięg geograficzny usług świadczonych przez centra w Polsce (2)	23	Rycina 42 Globalne dochody ze świadczenia usług i ich wzrost	63
Rycina 20 Główne czynniki wzrostu centrów usług w podziale na przedziały zatrudnienia	25	Rycina 43 Światowy rynek usług: struktura wartości według regionów	64
Rycina 21 Główne czynniki wzrostu firm w podziale na modele organizacyjne centrów usług	25	Rycina 44 Światowy rynek usług: struktura liczebności kadry według regionów	66
Rycina 22 Plany centrów usług dotyczące rozszerzenia działalności w podziale na przedziały zatrudnienia	26	Rycina 45 Światowy rynek usług: struktura wartości rynku i liczebności kadry według funkcji	67
Rycina 23 Plany centrów usług dotyczące rozszerzenia działalności w podziale na modele organizacyjne firm	26	Rycina 46 Światowy rynek usług: struktura liczebności kadry według krajów	67

PONAD
20 LAT
DOŚWIADCZENIA



ZAUFANIE BUDUJEMY LATAMI PRAKTYKI

JESTEŚMY **NAJWIĘKSZĄ** W POLSCE PRYWATNĄ GRUPĄ MEDYCZNĄ.
MAMY 174 PLACÓWKI WŁASNE, W TYM 5 SZPITALI.
WSPÓŁPRACUJEMY Z PONAD 1600 PORADNIAMI PARTNERSKIMI.
NASZ PERSONEL LICZY BLISKO 4 900 LEKARZY PONAD 40 SPECJALNOŚCI.
WSPÓŁPRACUJE Z NIMI PONAD 1 800 PIEŁĘGNIAREK I PIEŁĘGNIARZY.
TO **DZIĘKI TEMU ZESPOŁOWI** JESTEŚMY W STANIE ZAOFEROWAĆ
WSZECHSTRONNĄ OPIEKĘ MEDYCZNĄ.

OPIEKA MEDYCZNA GRUPY LUX MED TO RÓWNIEŻ ELEKTRONICZNA DOKUMENTACJA MEDYCZNA, WYGODNY SYSTEM E-REZERWACJI M.IN. NA URZĄDZENIA MOBILNE, SPRZĘT DIAGNOSTYKI OBRAZOWEJ POŁĄCZONY W SYSTEM TELERADIOLOGII, A TAKŻE INTERWENCYJNY ZESPÓŁ WYJAZDOWY.

TWOJA OPIEKA
MEDYCZNA
www.luxmed.pl

**GRUPA
LUXMED** 
Jesteśmy częścią Bupa



GŁÓWNY PARTNER MEDYCZNY
POLSKIEGO KOMITETU OLIMPIJSKIEGO

