

SEKTOR NOWOCZESNYCH USŁUG BIZNESOWYCH W POLSCE 2019





Raport przygotowany przez Związek Liderów Sektora Usług Biznesowych (ABS L)
we współpracy z EY, JLL, Randstad Polska i Randstad Sourceright



Koordynator projektu:

Janusz Górecki, Head of Sector Research & Analytics, ABS L

janusz.gorecki@absl.pl

www.absl.pl

W przypadku zainteresowania współpracą z ABS L prosimy o kontakt:

Paweł Panczyj, Strategy & Business Development Director, ABS L

pawel.panczyj@absl.pl

www.absl.pl

Projekt graficzny i skład DTP:

www.ponad.pl

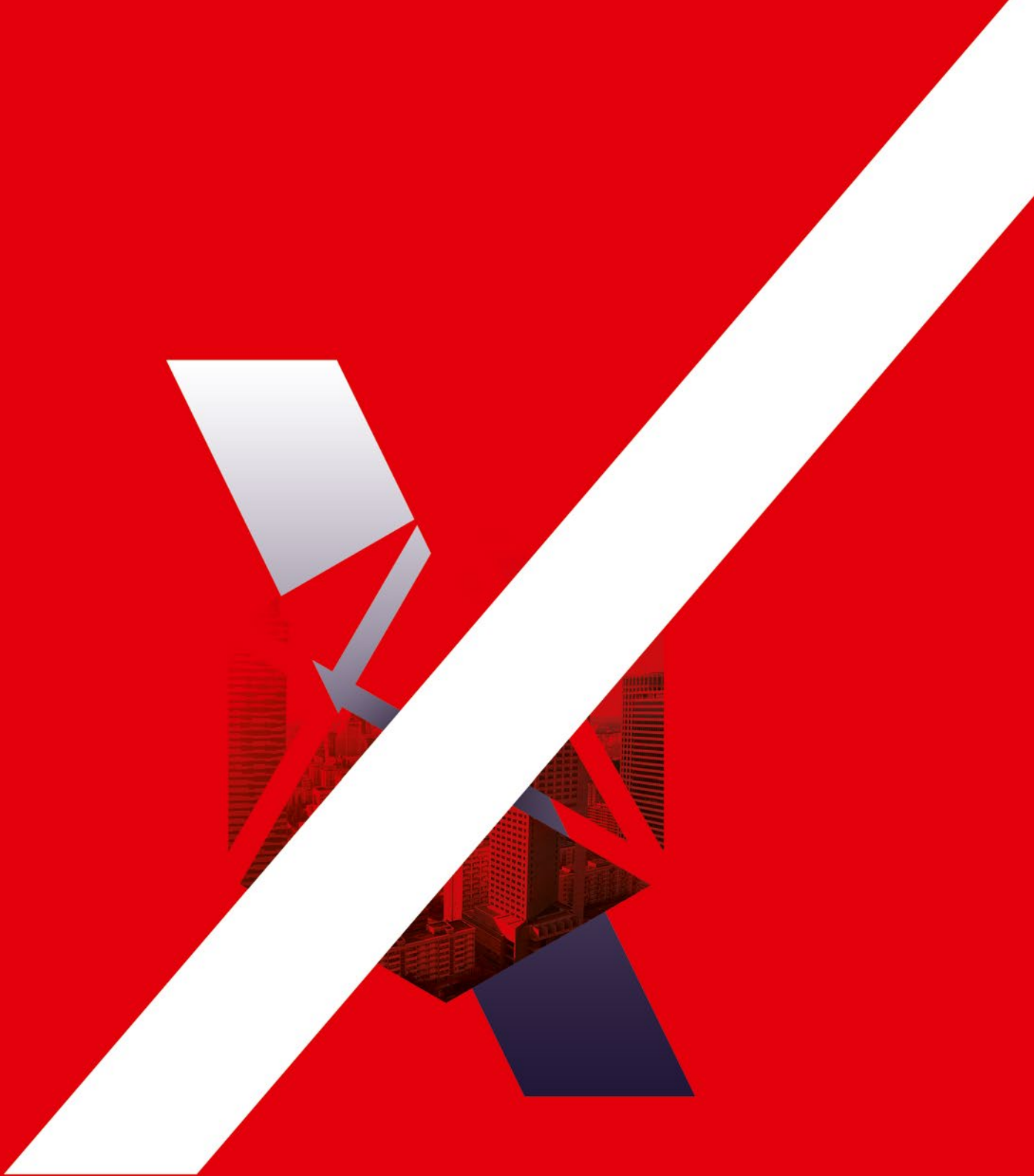
© ABS L 2019

Majątkowe prawa autorskie do niniejszego utworu należą do Związku Liderów Sektora Usług Biznesowych z siedzibą w Warszawie (ABS L) i podlegają ochronie na podstawie właściwych przepisów prawa autorskiego. Zabronione jest jakiekolwiek rozpowszechnianie lub kopiowanie utworu, w części lub w całości, w jakiegokolwiek formie lub sposób i na jakiegokolwiek polach eksploatacji, bez uprzedniej zgody ABS L wyrażonej na piśmie. Wykorzystanie materiałów zawartych w utworze do celów cytowania jest dozwolone na warunkach określonych przepisami prawa autorskiego, w tym z obowiązkowym podaniem źródła cytatu. W razie jakiegokolwiek wątpliwości lub potrzeby szerszego wykorzystania utworu niż na potrzeby użytku osobistego, zapytania prosimy kierować drogą mailową na adres absl@absl.pl

Cytowanie odpowiedniej wielkości fragmentów treści raportu dozwolone jest pod warunkiem, że: (I) cytat taki udostępniany jest bezpłatnie i dla celów niekomercyjnych, (II) Związek Liderów Sektora Usług Biznesowych (ABS L) jest podany jako źródło cytatu, (III) cytowany fragment utworu nie jest zmieniony lub cytowany w sposób, który zmienia jego treść oraz tezy utworu oraz (IV) podano zastrzeżenia zawarte w utworze. Niniejsza zgoda na cytowanie utworu nie pozwala na inkorporowanie jakiegokolwiek istotnej części utworu do jakiegokolwiek innego utworu lub publikacji, czy to w wersji papierowej, elektronicznej czy jakiegokolwiek innej formie lub do celów komercyjnych jeżeli nie są zachowane ustawowe wymogi dla dozwolonego użytku w zakresie prawa cytatu.

SPIS TREŚCI

	PRZEDMOWA	5
1	CHARAKTERYSTYKA SEKTORA USŁUG BIZNESOWYCH	6
	KONCEPCJA RAPORTU I INFORMACJE METODYCZNE	8
	ZMIANY WIELKOŚCI ZATRUDNIENIA W SEKTORZE	9
	STRUKTURA ZATRUDNIENIA SEKTORA W PODZIALE NA WIELKOŚĆ I TYP CENTRÓW	10
	OŚRODKI USŁUG BIZNESOWYCH W POLSCE	15
	USŁUGI BIZNESOWE JAKO SPECJALIZACJA LOKALNA	19
	LICZBA CENTRÓW I STRUKTURA NOWYCH INWESTYCJI	20
	PRZECIĘTNE ZATRUDNIENIE W OŚRODKACH USŁUG BIZNESOWYCH	23
	MIASTA ŚREDNIE W POLSCE JAKO MIEJSCE LOKALIZACJI CENTRÓW USŁUG BPO, SSC / GBS, IT, R&D	26
	OCENA MIEJSCA PROWADZENIA DZIAŁALNOŚCI	28
	STRUKTURA ZATRUDNIENIA SEKTORA W PODZIALE NA BRANŻE FIRM MACIERZYSTYCH CENTRÓW USŁUG	29
	INWESTYCJE ZAGRANICZNE	30
	KRAJE POCHODZENIA CENTRÓW USŁUG	31
	RODZAJE USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ CENTRA	33
	ZASIĘG GEOGRAFICZNY ŚWIADCZONYCH USŁUG	38
	PLANY FIRM W ZAKRESIE PROWADZONEJ DZIAŁALNOŚCI	39
	JĘZYKI WYKORZYSTYWANE W CENTRACH USŁUG	40
	CUDZOZIEMCY PRACUJĄCY W CENTRACH USŁUG	41
	POLITYKA W ZAKRESIE RÓŻNORODNOŚCI I INTEGRACJI SPOŁECZNEJ	42
	STRUKTURA ZATRUDNIENIA CENTRÓW USŁUG W PODZIALE NA PRZEDZIAŁY WIEKOWE PRACOWNIKÓW	43
	MODELE DZIAŁALNOŚCI OPERACYJNEJ CENTRÓW SSC / GBS	44
	STRUKTURA ZATRUDNIENIA W PODZIALE NA KATEGORIE STANOWISK	45
	AUTOMATYZACJA PROCESÓW BIZNESOWYCH	45
	PRACA ZMIANOWA	46
	ROTACJA PRACOWNIKÓW	48
	ZAAWANSOWANIE PROCESÓW BIZNESOWYCH OBSŁUGIWANYCH W POLSCE	49
	PROFILE MIAST	50
2	RYNEK NIERUCHOMOŚCI BIUROWYCH	58
3	RYNEK PRACY I WYNAGRODZENIA	70
4	GBS JAKO SIŁA NAPĘDOWA TRANSFORMACJI	88
	POLSKA – KLUCZOWE INFORMACJE	94



PRZEDMOWA

Szanowni Państwo!

Z wielką przyjemnością przekazujemy w Wasze ręce już dziesiąty, rocznicowy raport branży nowoczesnych usług biznesowych. Okrągła rocznica jest zawsze dobrą okazją do refleksji i podjęcia próby podsumowania tego co tak naprawdę wydarzyło się podczas ostatniej dekady.

Gdy kilkanaście lat temu wąska grupa liderów spotkała się po raz pierwszy, nikt nie przypuszczał, że z nieformalnych spotkań przedstawicieli kilku zagranicznych firm powstanie jedna z największych w Polsce i Europie Środkowo-Wschodniej organizacji zrzeszających zagranicznych inwestorów. Kto by pomyślał, że w oparciu o te inwestycje powstanie swoisty sektor gospodarki, którego wspólnym mianownikiem jest sposób organizacji pracy w usługach świadczonych z Polski dla zagranicznych oddziałów tychże przedsiębiorstw. Znaczące nakłady poniesione przez firmy na doskonalenie zawodowe pracowników przyczyniły się do zbudowania ponad trzystutysięcznej społeczności solidnie wykształconych ekspertów m. in. w dziedzinie finansów, rachunkowości oraz technologii informatycznych. Nie wyjeżdżają z Polski, mogąc swobodnie, bez kompleksów konkurować o miejsca pracy w największych stolicach Europy. Mają dostęp do najnowszych technologii i uczestniczą we wdrażaniu innowacyjnych rozwiązań z wykorzystaniem automatyzacji i sztucznej inteligencji w organizacji procesów biznesowych. Bez tych zagranicznych i ostatnio także polskich inwestycji nie byłoby wielu nagradzanych drapaczy chmur, całego ekosystemu mniejszych i większych lokalnych podmiotów gospodarczych (także startupów), które wyrosły wokół naszego sektora oraz kwitnących przedmieść największych polskich aglomeracji. Nie zapominajmy, że ten kapitał ludzki jest naszym dobrem narodowym i wychowankowie sektora zasilają także szeregi polskich przedsiębiorstw oraz otwierają własne innowacyjne firmy z aspiracjami zagranicznej ekspansji. Wspierajmy

dalej to, co działa dobrze i pracujmy ciężiej, by utrzymać w kraju tych lepiej zarabiających, którzy pośrednio tworzą wiele dodatkowych miejsc pracy w naszej nadganiającej Zachód gospodarce.

Mam nadzieję, że lektura raportu i wnioski nastroją Państwa optymizmem wynikającym ze świadomości tego, co jako branża osiągnęliśmy, a także tych trudniejszych wyzwań, które wymagają większego zaangażowania, racjonalnych decyzji rządzących oraz wsparcia wszystkich interesariuszy naszego sektora.

**WOJCIECH POPŁAWSKI**

WICEPREZES ABSL,
DYREKTOR ZARZĄDZAJĄCY
ACCENTURE OPERATIONS

1 CHARAKTERYSTYKA SEKTORA USŁUG BIZNESOWYCH

Jak kształtuje się sytuacja sektora nowoczesnych usług biznesowych w Polsce w 2019 r.? Jaka jest pozycja analizowanych ośrodków w zakresie zatrudnienia w branży i napływu nowych inwestycji? Czy miasta regionalne i subregionalne stanowią atrakcyjną alternatywę dla największych ośrodków? Które z działalności usługowych odgrywają największą rolę w strukturze działalności analizowanych w raporcie firm?

W niniejszym rozdziale podjęto próbę przedstawienia odpowiedzi m.in. na powyższe pytania. Zawartość tej części raportu pozwala tym samym na zapoznanie się ze skalą i zróżnicowaniem działalności centrów usług biznesowych w Polsce.

W I kw. 2019 r. w Polsce funkcjonowało 1,4 tys. polskich i zagranicznych centrów usług BPO, SSC/GBS, IT, R&D zatrudniających łącznie 307 tys. osób. (o 10% więcej w porównaniu do ubiegłego roku). W okresie od początku 2018 r. do końca I kw. 2019 r. działalność rozpoczęło 91 nowych centrów usług z czego 16 w 2019 r. Wśród nowych inwestycji niezmiennie dominowały centra zagraniczne (80%). Łączny udział trzech największych ośrodków usług dla biznesu: Krakowa, Warszawy i Wrocławia (miasta pierwszego poziomu

pod względem wielkości zatrudnienia w sektorze i jego dojrzałości, ang. Tier 1) w liczbie nowych centrów wyniósł 42%. Zbliżony (40%) był udział ośrodków Tier 2 (Trójmiasto, Katowice i Górnośląsko-Zagłębiowska Metropolia, Łódź, Poznań). Pozostałe nowe inwestycje (18%) zostały ulokowane w miastach Tier 3 (Bydgoszcz, Lublin, Rzeszów, Szczecin) i innych (Tier 4). Powyższe proporcje geograficznie przedstawiają się zatem podobnie jak w poprzednio analizowanych okresach.

RYCINA 1

POLSKI SEKTOR NOWOCZESNYCH USŁUG BIZNESOWYCH W LICZBACH

**307 000**

Całkowite zatrudnienie w centrach usług, w tym 247 tys. osób w centrach zagranicznych (80%) i 60 tys. osób w centrach polskich (20%).

**900+**

Liczba firm-inwestorów posiadających swoje centra usług w Polsce (z czego 70% to inwestorzy zagraniczni).

**1,4 tys.**

Całkowita liczba centrów usług BPO, SSC/GBS, IT, R&D w Polsce, z czego 66% należy do inwestorów zagranicznych. W okresie od początku I kw. 2018 r. do końca I kw. 2019 r. rozpoczęło działalność 91 nowych centrów usług, co stanowi porównywalną liczbę do analogicznego okresu w zeszłym roku. Nowe inwestycje wygenerują łącznie ponad 10 tys. miejsc pracy.

**86**

Liczba inwestorów z listy Fortune Global 500 posiadających w Polsce centra usług.

**7**

Liczba ośrodków usług biznesowych, w których zatrudnienie w centrach usług BPO, SSC/GBS, IT, R&D przekracza 10 tys. osób.

**54**

Liczba centrów usług, w których zatrudnienie wynosi co najmniej 1 tys. osób.

**14%**

Udział cudzoziemców w strukturze zatrudnienia analizowanych centrów usług w Polsce. Można szacować, że liczba obcokrajowców pracujących w centrach usług w skali całego kraju to co najmniej 35 tys. osób.

**10%**

Wzrost zatrudnienia w centrach usług w Polsce w ostatnim roku (I kw. 2018 r. – I kw. 2019 r.). Od I kw. 2016 r. całkowity przyrost nowych miejsc pracy wyniósł 43%.

**336 000**

Prognozowane przez ABSL zatrudnienie w sektorze w I kw. 2020 r. (wg optymalnego scenariusza).

Uwaga: warto uściślić, że baza danych centrów usług w Polsce jest stale aktualizowana przez ABSL co oznacza zmiany w zakresie wartości liczbowych dla poprzednich lat. Tym samym należy unikać bezpośrednich porównań z wykorzystaniem dotychczas opublikowanych raportów ABSL i kierować się informacjami zawartymi w niniejszym opracowaniu.

Źródło: opracowanie własne ABSL, dane aktualne na I kw. 2019 r.



KONCEPCJA RAPORTU I INFORMACJE METODYCZNE

Podstawowym założeniem raportu „Sektor nowoczesnych usług biznesowych w Polsce 2019” jest niezmiennie dostarczenie czytelnikom kompleksowych informacji na temat działalności centrów usług BPO, SSC/GBS, IT, R&D w Polsce oraz zaprezentowanie kierunków rozwoju sektora.

W raporcie przyjęto szeroką definicję sektora, obejmującą działalność centrów outsourcingu procesów biznesowych (BPO), centrów usług wspólnych / globalnych centrów usług biznesowych (SSC/GBS), centrów IT oraz centrów badawczo-rozwojowych (R&D). Podstawowym źródłem informacji na temat funkcjonowania tych podmiotów były wyniki ogólnopolskiego badania, które ABSL przeprowadził w I kw. 2019 r. (wykorzystując narzędzie w postaci kwestionariusza ankiety internetowej). W tegorocznym badaniu wzięło udział 200 firm zatrudniających w swoich centrach usług w Polsce łącznie 155 tys. osób, czyli 51% pracowników sektora.



200

Liczba firm, które wzięły udział w tegorocznym, ogólnopolskim badaniu ABSL.



51%

Udział zatrudnienia firm uczestniczących w tegorocznym badaniu ABSL w ogólnym zatrudnieniu w centrach usług BPO, SSC/GBS, IT, R&D w Polsce.

Wyniki zaprezentowanych analiz dotyczą działalności centrów usług, których firmy macierzyste posiadają centrale w Polsce (centra polskie) oraz poza jej granicami (centra zagraniczne). Poszczególne podmioty przyporządkowano do podstawowych typów (BPO, SSC/GBS, IT, R&D) biorąc pod uwagę dominujący profil ich działalności. Centra „contact center” działające na rzecz klientów zewnętrznych zaliczono do kategorii BPO. Centrami IT określono podmioty świadczące usługi outsourcingu rozwiązań IT (m.in. utrzymanie systemów, aplikacji, infrastruktury, wsparcie techniczne) i/lub tworzące oraz sprzedające (wdrażające) oprogramowanie dla zewnętrznych klientów. Co istotne, w analizach nie uwzględniono firm, które świadczą usługi wyłącznie w języku polskim dla klientów zlokalizowanych w Polsce. Ograniczenie to nie dotyczy centrów IT oraz R&D zajmujących się rozwojem oprogramowania, co z zasady wymaga tworzenia „produktu” w języku angielskim. Poszczególne centra usług są uznawane za odrębne jednostki analityczne, jeżeli znajdują się w różnych miejscowościach/aglomeracjach (kryterium geograficzne). W raporcie uwzględniono centra BPO i SSC/GBS, w których zatrudnienie przekracza 25 osób. Nie dotyczy to firm, które są w trakcie tworzenia i przewidują zatrudnienie docelowe wyższe niż 25 osób. Przyjęcie kryterium minimalnego zatrudnienia nie znalazło również zastosowania w przypadku centrów IT oraz R&D.

Warto zaznaczyć, że raport można bezpłatnie pobrać w formie EPUB ze strony internetowej ABSL. Opracowanie jest również dostępne w limitowanej liczbie egzemplarzy papierowych – prosimy o kontakt w przypadku chęci otrzymania tej wersji publikacji.

Stworzenie niniejszego raportu nie byłoby możliwe bez informacji pozyskanych od respondentów ogólnopolskiego badania ABSL. Bardzo dziękujemy wszystkim przedstawicielom firm, którzy poświęcili swój cenny czas na wypełnienie naszej ankiety. Jesteśmy również wdzięczni za wsparcie projektu udzielone przez przedstawicieli władz lokalnych i instytucji wspierających inwestorów. Dziękujemy również współautorom opracowania, którzy podzielili się swoją wiedzą ekspercką przygotowując treści do publikacji.

Jak zawsze będziemy wdzięczni za wszelkie opinie dotyczące zawartości raportu, które mogą pomóc w tym, aby publikacja stale spełniała oczekiwania jej odbiorców.

ZMIANY WIELKOŚCI ZATRUDNIENIA W SEKTORZE

Liczba pracowników centrów usług BPO, SSC/GBS, IT, R&D w Polsce w I kw. 2019 r. była o 10% wyższa w porównaniu do I kw. 2018 r. Przybyło zatem 28 tys. nowych miejsc pracy, z czego ponad połowa (55%) w trzech największych ośrodkach usług biznesowych w kraju (Kraków, Warszawa, Wrocław). Zdecydowaną większość (85%) wygenerowały centra zagraniczne.

Dynamika wzrostu zatrudnienia w sektorze spada od 2016 r. Skumulowany roczny wskaźnik wzrostu (Compound Annual Growth Rate, CAGR) wyniósł 12,8% (2016-2019 r.). Między I kw. 2016 r. a I kw. 2017 r. zatrudnienie wzrosło o 15%. Od I kw. 2017 r. do I kw. 2018 r. przyrost zatrudnienia wyniósł 13%, a w kolejnym analizowanym okresie (I kw. 2018 r. do I kw. 2019 r.) był już o kolejne trzy punkty procentowe niższy (10%). Oznacza to, że powstało o 5 tys. mniej nowych miejsc pracy w porównaniu do analogicznego, poprzednio analizowanego okresu (2017-2018 r.).

Wśród głównych czynników mogących wpływać na spadek dynamiki wzrostu zatrudnienia w sektorze można wymienić wyzwania po stronie podaży pracy, a także jej kosztów. Tempo zmian zatrudnienia będzie również zależeć od zakresu wdrożeń (zintegrowanych) rozwiązań automatyzacyjnych, w szczególności w obszarze czasochłonnych elementów procesów biznesowych (powtarzalne czynności).

Zwraca uwagę fakt, że skumulowany roczny wskaźnik wzrostu zatrudnienia jest najniższy dla miast, w których udział miejsc pracy w sektorze w liczbie ludności w wieku produkcyjnym charakteryzuje się największymi wartościami (Kraków i Wrocław).

W najbliższych latach należy oczekiwać kontynuacji wzrostu zatrudnienia w sektorze, który będzie jednak stopniowo wyhamowywał w warunkach coraz bardziej ograniczonej podaży pracowników i zwiększania zakresu obecności rozwiązań automatyzacyjnych w firmach.

Wpływ na pogłębienie się takiego scenariusza może mieć również wprowadzenie zmian legislacyjnych prowadzących do zmniejszenia atrakcyjności tworzenia miejsc pracy w działalnościach wysoko wiedzochłonnych (m.in. w obszarze nowoczesnych technologii). Pisząc wprost: firmom (w szczególności w miastach nie będących największymi ośrodkami usług biznesowych) będzie trudniej konkurować o wysoko wykwalifikowanych specjalistów niż obecnie. W konsekwencji obniży się konkurencyjność Polski jako miejsca inwestycji w centra nowoczesnych usług biznesowych.



85 liczba nowych miejsc pracy dziennie w sektorze

Średnia liczba nowopowstających miejsc pracy generowanych dziennie w centrach BPO, SSC/GBS, IT, R&D w Polsce w okresie od końca I kw. 2016 r. do końca I kw. 2019 r.

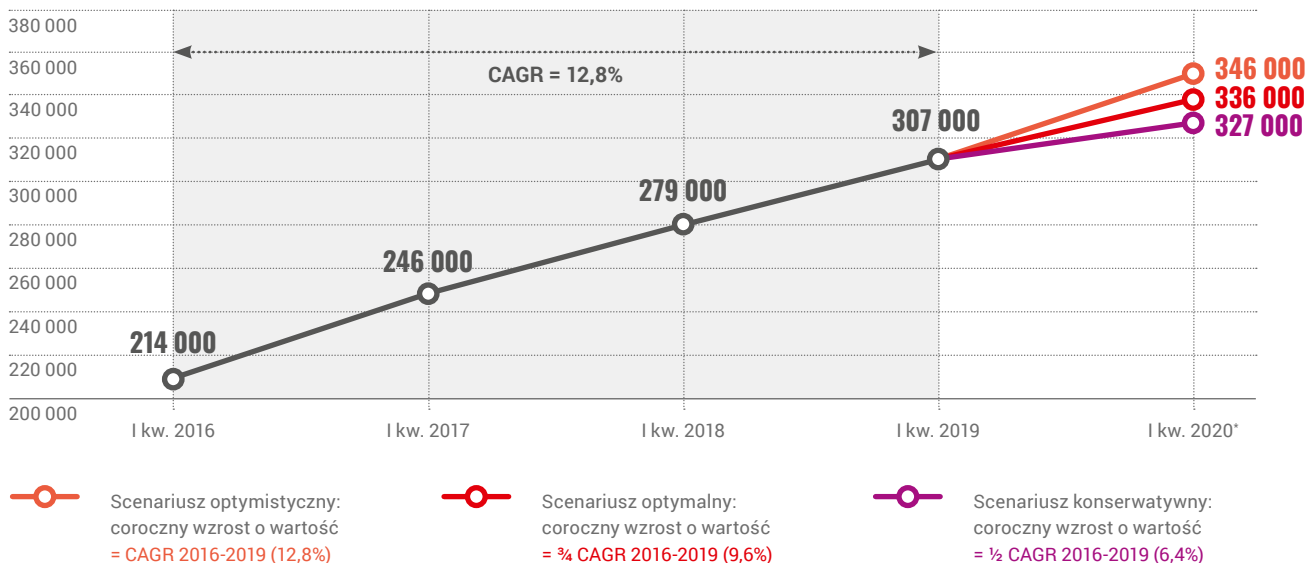
Według najbardziej prawdopodobnego scenariusza wielkość zatrudnienia w sektorze nowoczesnych usług biznesowych w Polsce w I kw. 2020 r. osiągnie poziom 336 tys. osób, czyli będzie wyższe od stanu z I kw. 2018 r. o 9,6%.

Nowe miejsca pracy w zdecydowanej większości zostaną wygenerowane w głównych ośrodkach usług biznesowych. Mniejsze miasta regionalne i miasta średnie będą stanowić przede wszystkim źródło zasobów kadrowych dla centrów funkcjonujących w największych aglomeracjach, choć w tych, które cechuje odpowiedni potencjał inwestycyjny, powstaną (rozwiną się) mniejsze centra, głównie IT, F&A oraz centra kontaktu z klientem.

RYCINA 2

ZMIANY ZATRUDNIENIA W CENTRACH USŁUG W POLSCE OD I KW. 2016 R.

Liczba pracowników



* Prognoza ABSL

Źródło: opracowanie własne ABSL

STRUKTURA ZATRUDNIENIA SEKTORA W PODZIALE NA WIELKOŚĆ I TYP CENTRÓW

W Polsce działają 54 centra, w których zatrudnienie wynosi co najmniej 1 tys. osób. Łącznie pracuje w nich ponad 102 tys. osób (wygenerowały zatem 1/3 zatrudnienia w sektorze). Prawie wszystkie największe centra to jednostki należące do podmiotów zagranicznych¹.

Dziesięciu największych inwestorów sektora nowoczesnych usług biznesowych w Polsce zatrudnia łącznie 56 tys. osób. Liczba pracowników centrów

każdego z tych przedsiębiorstw to co najmniej 4 tys. osób. Co istotne, w gronie 10 największych inwestorów znajdują się również polskie podmioty: Comarch i Grupa Asseco. Wśród rodzimych przedsiębiorstw wyróżniających się w kontekście wielkości zatrudnienia w centrach usług można również wymienić firmy outsourcingowe m.in. Grupę OEX, CCIG Group, Grupę Arteria czy dostawców usług IT takich jak IT Kontrakt, EUVIC, intive oraz Future Processing.

¹ Należy pamiętać, że mowa tu o poszczególnych centrach usług, a nie zatrudnieniu ogółem u danych inwestorów.

TABELA 1

10 NAJWIĘKSZYCH INWESTORÓW W SEKTORZE NOWOCZESNYCH USŁUG BIZNESOWYCH W POLSCE POD WZGLĘDEM WIELKOŚCI ZATRUDNIENIA W CENTRACH USŁUG BPO, SSC/GBS, IT, R&D

Inwestor	Kraj siedziby centrali firmy macierzystej	Liczba pracowników centrów usług w Polsce (przedział zatrudnienia)
Capgemini		8000-9000
IBM		7000-8000
Nokia		6000-7000
Comarch		5000-6000
Atos		5000-6000
Credit Suisse		5000-6000
State Street		4000-5000
Grupa Asseco		4000-5000
Citigroup		4000-5000
Sii		4000-5000

Źródło: opracowanie własne ABSL

Centra usług w Polsce zatrudniają średnio 222 osoby (mediana to 90 osób²). Nie licząc grupy centrów hybrydowych, najwyższe średnie zatrudnienie cechuje centra usług wspólnych (336 osób), a najniższe centra IT (146 osób). Centra BPO zatrudniają przeciętnie 270 osób, a centra R&D – 212. Na ostatnią wartość duży wpływ ma wysokie zatrudnienie w podmiotach takich jak: Nokia, Intel, GE, Samsung czy Motorola, które wygenerowały łącznie 30% miejsc pracy w centrach usług badawczo-rozwojowych w Polsce. Porównanie przeciętnego zatrudnienia w centrach polskich i zagranicznych pozwala zauważyć, że jest ono zdecydowanie wyższe w tej drugiej grupie (271 pracowników). Na wyraźnie niższe średnie zatrudnienie w rodzimych centrach (126 osób) wpływ ma m.in. duża liczba niewielkich, głównie młodych centrów informatycznych w analizowanym gronie podmiotów.

² Wartość mediany wskazuje, że połowa centrów usług w Polsce zatrudnia więcej niż 90 osób, a druga połowa mniej niż 90 osób.

Przeciętne zatrudnienie w centrach usług w Polsce wzrosło o 16% w porównaniu do 2016 r. Największa wartość skumulowanego rocznego wskaźnika wzrostu przeciętnego zatrudnienia w analizowanym okresie charakteryzowała centra SSC/GBS (6%). Przeciętne zatrudnienie najwolniej rosło w centrach BPO (zaledwie 1,7% rocznie).

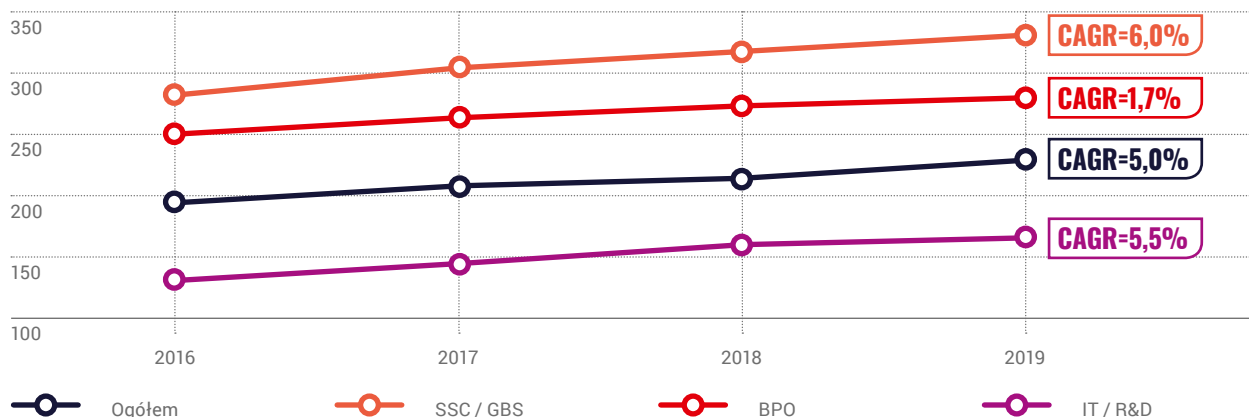
Największą część zatrudnienia w sektorze (33%) wygenerowały dotychczas centra usług wspólnych i globalne centra usług biznesowych (SSC/GBS)³,

³ Należy uściślić, że analizy ABSL obejmują tylko podmioty, które przynajmniej część usług świadczą w językach obcych. Tym samym wykluczono liczne centra usług wspólnych pracujące tylko w języku polskim na rzecz firm macierzystych w Polsce. Często są to jednostki dużych polskich przedsiębiorstw: Tauron, Ruch (Fincores Business Solutions), Poczta Polska, Enea, Energa, PKO itd. Można szacować, że zatrudnienie w tego rodzaju jednostkach wynosi nawet kilkanaście tysięcy osób. Przedstawiona wartość udziału centrów usług wspólnych w strukturze zatrudnienia dotyczy zatem głównie zatrudnienia w zagranicznych centrach SSC/GBS (w dominującej części) oraz polskich centrach świadczących usługi dla zagranicznych oddziałów macierzystych firm.

Charakterystyka sektora usług biznesowych

RYCINA 3

ZMIANY WIELKOŚCI ZATRUDNIENIA W CENTRACH USŁUG OD I KW. 2016 R. W PODZIALE NA TYP CENTRÓW



CAGR = skumulowany roczny wskaźnik wzrostu (ang. Compound Annual Growth Rate).

Źródło: opracowanie własne ABSL

TABELA 2

ZMIANY WIELKOŚCI ZATRUDNIENIA W CENTRACH USŁUG OD I KW. 2016 R. W PODZIALE NA TYP CENTRÓW

	2016	2017	2018	2019
SSC/GBS	31%	32%	33%	33%
IT	30%	31%	32%	32%
BPO	21%	20%	18%	18%
R&D	14%	13%	13%	13%
Hybrid / inny model	4%	4%	4%	4%

Źródło: opracowanie własne ABSL

następnie: centra IT (32%), centra outsourcingowe (18%) oraz centra R&D (13%). W tegorocznej analizie wyróżniono również centra hybrydowe i inne modele organizacyjne, które odpowiadają łącznie za 4% zatrudnienia w sektorze. W porównaniu do poprzednich lat przedstawiona struktura nie uległa

znaczącym zmianom. Warto jednak zauważyć (Tabela 2), że od 2016 r. nieznacznie wzrósł udział zatrudnienia w centrach SSC/GBS (o 2 p.p.) oraz centrach IT (również o 2 p.p.), a zmniejszył się udział centrów BPO (o 3 p.p.) i centrów R&D (1 p.p.).

K 
for
KINGS CITY

R 
for
**REGIONAL
CAPITAL CITY**

K 
for
**KEY TO
DEVELOPMENT**

A 
for
**AREA OF
CREATION**

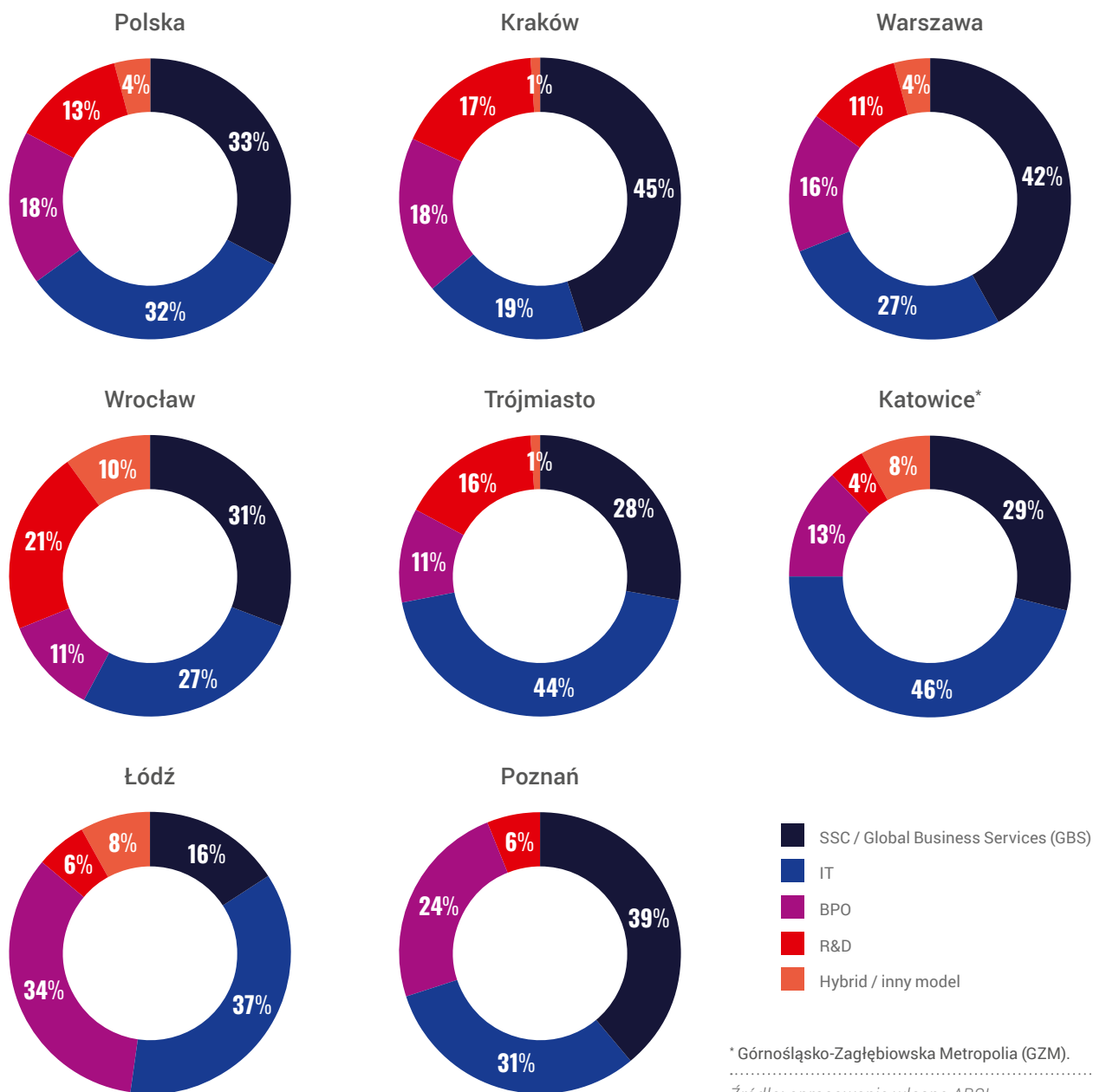
O 
for
**OPEN TO
THE WORLD**

W 
for
**WORKING
POPULATION**

**KRAKOW'S
BUSINESS
ALPHABET**

RYCINA 4

STRUKTURA ZATRUDNIENIA W CENTRACH USŁUG W WYBRANYCH OŚRODKACH W POLSCE W PODZIALE NA TYP CENTRUM (WG DOMINUJĄCEGO PROFILU DZIAŁALNOŚCI)



Wśród niewymienionych na Rycinie 4 ośrodków, w których zatrudnienie w sektorze przekracza 5 tys. osób, warto zauważyć bardzo wysoki udział zatrudnienia w centrach IT w Bydgoszczy (aż 86%).

Również w Lublinie, Szczecinie i Rzeszowie centra IT cechują się największym odsetkiem w strukturze zatrudnienia (w każdym z miast co najmniej 45%).

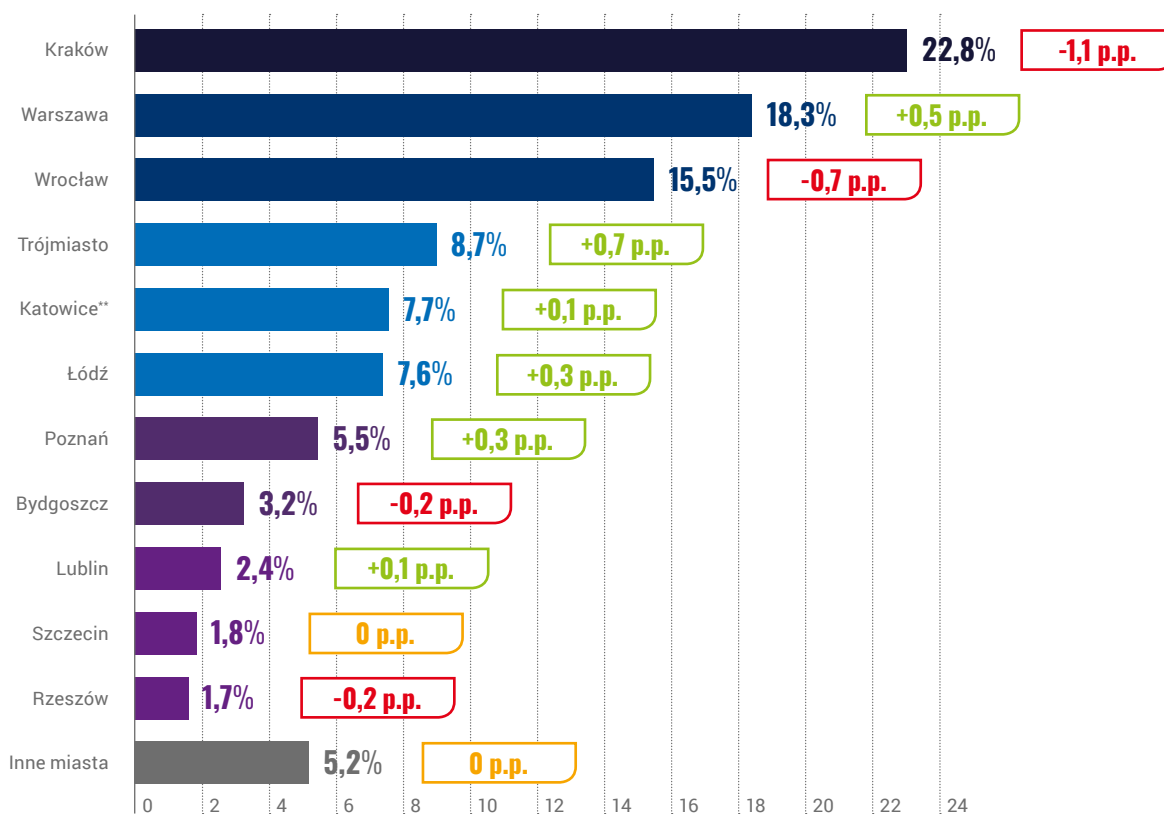
OŚRODKI USŁUG BIZNESOWYCH W POLSCE

Centra nowoczesnych usług biznesowych wygenerowały miejsca pracy w blisko 50 miastach, w tym dziewiętnastu, w których zatrudnienie w sektorze wynosi co najmniej 1 tys. osób. W 11 największych ośrodkach usług biznesowych w Polsce (Rycina 5) zatrudnionych jest 95% pracowników branży. W siedmiu ośrodkach zatrudnienie w centrach usług BPO, SSC/GBS, IT, R&D przekracza 10 tys. osób. W kolejnych dwunastu ośrodkach centra usług zatrudniają od 1 tys. do blisko 10 tys. osób.

Zdecydowanym liderem pod względem zatrudnienia w sektorze pozostaje niezmiennie Kraków. W krakowskich centrach usług pracuje 70 tys. osób, co przekłada się na blisko 23% udział miasta w strukturze zatrudnienia branży w kraju. Ponad 56 tys. miejsc pracy sektor stworzył w Warszawie, a 47,5 tys. we Wrocławiu.

RYCINA 5

UDZIAŁ POSZCZEGÓLNYCH OŚRODKÓW* W OGÓLNYM ZATRUDNIENIU W CENTRACH USŁUG W POLSCE



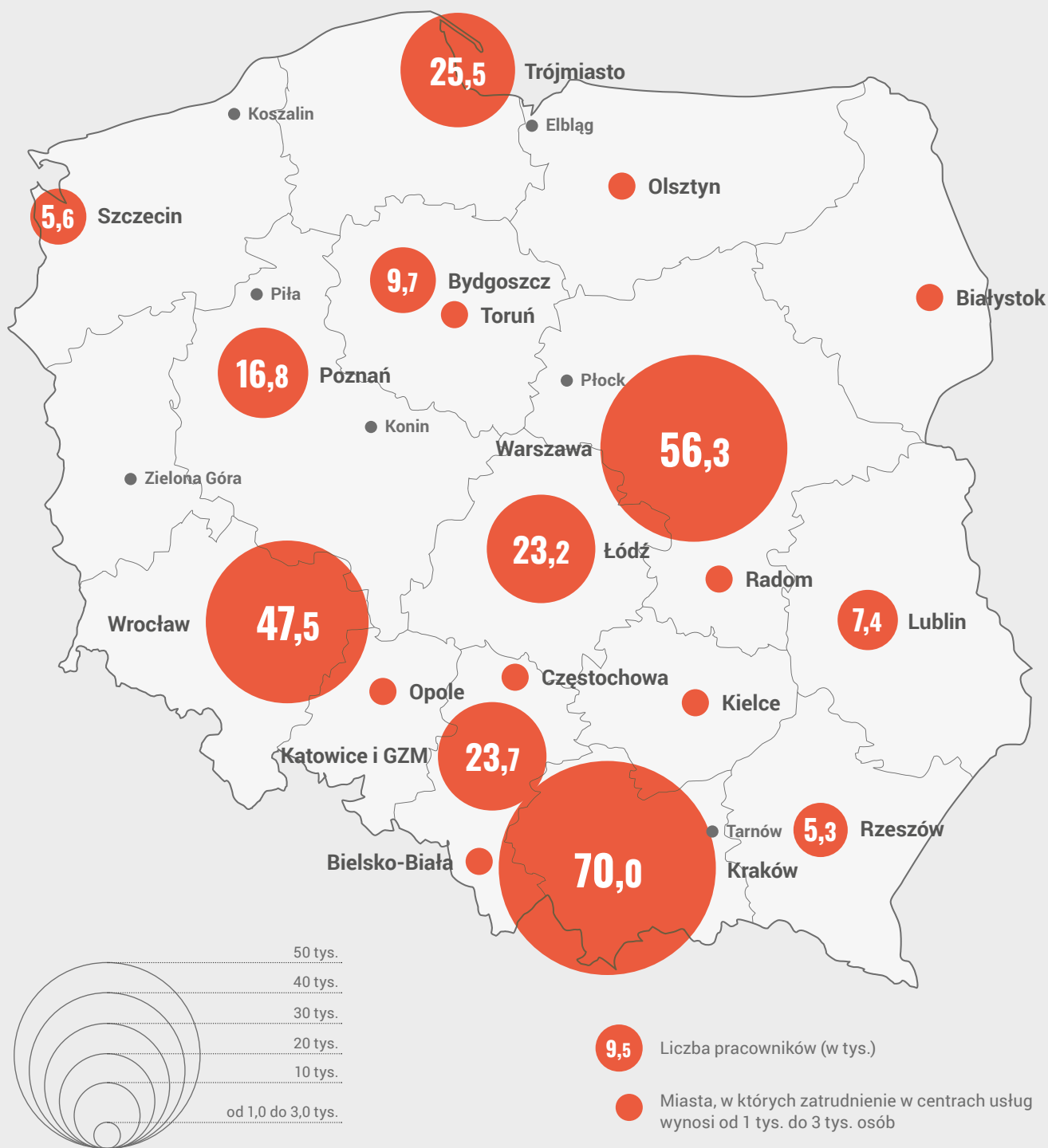
* Należy uściślić, że jednostką analityczną w raporcie są aglomeracje / metropolie. Przykładowo: Kraków analizowany jest łącznie z podmiejskim Zabierzowem, a Trójmiasto jako Gdańsk, Gdynia i Sopot. Na pozycję Górnośląsko-Zagłębiowskiej Metropolii w poszczególnych zestawieniach składają się dane centrów usług funkcjonujących w: Katowicach, Gliwicach, Dąbrowie Górniczej, Bytomiu, Chorzowie, Rudzie Śląskiej, Sosnowcu i Tychach.

** Górnośląsko-Zagłębiowska Metropolia (GZM)

Źródło: opracowanie własne ABSL

RYCINA 6

ZATRUDNIENIE W CENTRACH BPO, SSC/GBS, IT, R&D W OŚRODKACH USŁUG BIZNESOWYCH



Zatrudnienie

Źródło: opracowanie własne ABSL

Analiza zmian udziału poszczególnych kategorii ośrodków w strukturze zatrudnienia sektora pozwala zauważyć, że w okresie I kw. 2016 r. – I kw. 2019 r. wyraźny wzrost zanotowała grupa ośrodków regionalnych poziomu drugiego (Trójmiasto, Katowice i GZM, Łódź, Poznań), przy czym największy wpływ miał w tym przypadku wyraźny wzrost udziału

Trójmiasta w strukturze zatrudnienia sektora. Z kolei zauważalny spadek, wynoszący 1,2 p.p. udziału, dotyczył miast poziomu pierwszego (Tier 1), na co wpływ miały przede wszystkim wartości dla Krakowa i Wrocławia. Udział miast Tier 3 i 4 nie zmienił się znacząco w analizowanym okresie.

TABELA 3

UDZIAŁ ZATRUDNIENIA W SEKTORZE W PODZIALE NA KATEGORIE WIELKOŚCI (DOJRZAŁOŚCI) OŚRODKÓW USŁUG BIZNESOWYCH W POLSCE I JEGO ZMIANA W OKRESIE 2016-2019 R.

Poziom	Ośrodki	Zmiana udziału w strukturze zatrudnienia (p.p.)
Tier 1	Kraków, Warszawa, Wrocław	-1,2
Tier 2	Trójmiasto, Katowice i GZM, Łódź, Poznań	+1,4
Tier 3	Bydgoszcz, Lublin, Rzeszów, Szczecin	-0,2
Tier 4	Inne (m.in. Kielce, Bielsko-Biała, Białystok, Opole, Olsztyn, Częstochowa)	0

Źródło: opracowanie własne ABSL

Wśród poddanych analizie, siedmiu głównych ośrodków usług biznesowych (Tier 1 i 2)⁴ największym procentowym wzrostem zatrudnienia w sektorze w okresie od I kw. 2018 r. do I kw. 2019 r. charakteryzowały się Poznań i Katowice (wraz z GZM). W obu ośrodkach liczba miejsc pracy wzrosła o 14% r/r. W pierwszej trójce miast o największym wzroście znalazła się również Warszawa (wzrost 12% r/r).

Biorąc pod uwagę bezwzględną wartość wzrostu zatrudnienia w okresie od I kw. 2018 r. do I kw. 2019 r., zdecydowanie największa liczba nowopowstałych miejsc pracy w sektorze została wygenerowana w Krakowie (6,5 tys.) i Warszawie (blisko 6 tys.). Na trzecim miejscu znalazł się Wrocław z nieco ponad 3 tys. nowych miejsc pracy. Wymienione trzy miasta odpowiadają łącznie za ponad połowę (55%) nowych miejsc pracy w Polsce, wygenerowanych przez sektor w analizowanym okresie.

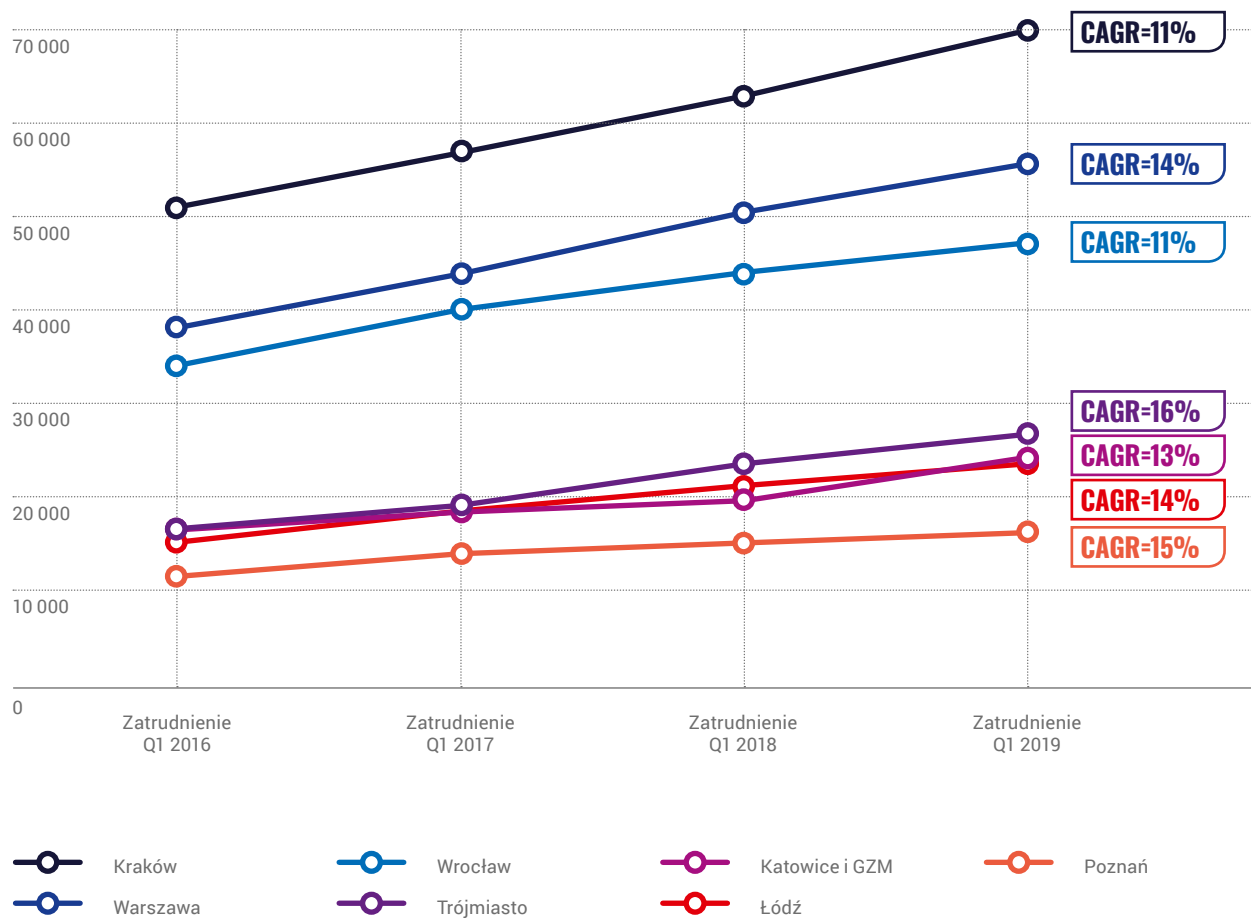
W przypadku dłuższego okresu porównawczego (I kw. 2016 r. do I kw. 2019 r.), ośrodkiem o najwyższym procentowym wzroście zatrudnienia w centrach usług jest Trójmiasto (wzrost liczby miejsc pracy łącznie o 56%), które wyprzedza Poznań (52%) i Łódź (49%). Największa liczba nowych miejsc pracy w okresie I kw. 2016 r. – I kw. 2019 r. powstała w Krakowie (18,7 tys.), Warszawie (18,1 tys.) i we Wrocławiu (12,9 tys.).

Warto dodać, że zdecydowana większość nowych miejsc pracy (70%) wygenerowanych przez sektor w okresie I kw. 2016 r. – I kw. 2019 r. jest wynikiem zwiększenia zatrudnienia w dotychczas funkcjonujących już centrach usług. Pozostałe 30% to efekt nowych inwestycji.

⁴ W porównaniu uwzględniono ośrodki, w których obecne zatrudnienie w sektorze wynosi co najmniej 15 tys. osób: Kraków, Warszawa, Wrocław, Trójmiasto, Katowice i GZM, Łódź i Poznań. Uwaga: należy unikać bezpośrednich porównań z wykorzystaniem dotychczas opublikowanych raportów ABSL i kierować się informacjami zawartymi w niniejszym opracowaniu. Wynika to ze stałej aktualizacji bazy danych ABSL, która obejmuje również uzupełnienia dotyczące poprzednich lat.

RYCINA 7

ZMIANY WIELKOŚCI PRZECIĘTNEGO ZATRUDNIENIA W CENTRACH USŁUG OD I KW. 2016 R. W WYBRANYCH OŚRODKACH



CAGR = skumulowany roczny wskaźnik wzrostu (ang. Compound Annual Growth Rate).

Źródło: opracowanie własne ABSL

USŁUGI BIZNESOWE JAKO SPECJALIZACJA LOKALNA

$$LQ = \frac{\left(\frac{\text{zatrudnienie w centrach usług BPO, SSC, IT, R\&D w danym ośrodku}}{\text{liczba ludności w wieku produkcyjnym w danym ośrodku}} \right)}{\left(\frac{\text{całkowite zatrudnienie w centrach usług BPO, SSC/GBS, IT, R\&D we wszystkich analizowanych ośrodkach}}{\text{liczba ludności w wieku produkcyjnym ogółem we wszystkich analizowanych ośrodkach}} \right)}$$

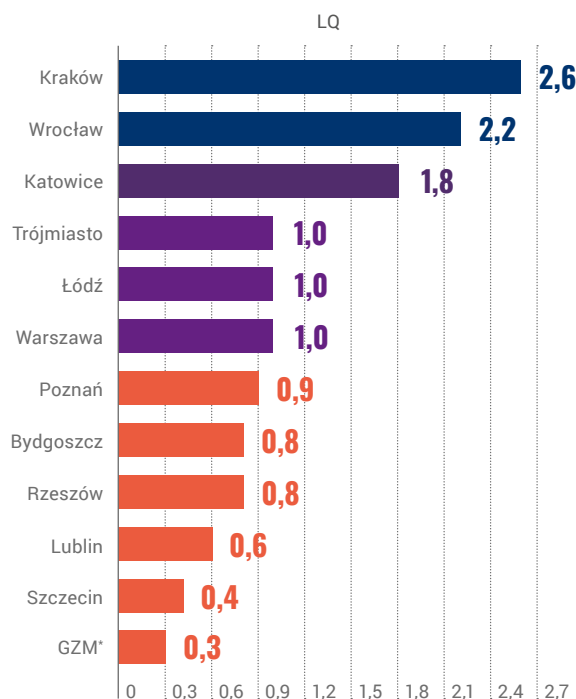
W niniejszej części raportu podjęto próbę identyfikacji ośrodków, w których sektor usług biznesowych stanowi specjalizację lokalną. W porównaniu uwzględniono jedenaście największych ośrodków usług biznesowych w Polsce i wykorzystano iloraz lokalizacji (LQ, ang. location quotient). LQ umożliwia określenie, w których z wybranych ośrodków występuje „nadreprezentacja” zatrudnienia w usługach biznesowych ($LQ > 1$), a w których względny „niedobór” ($LQ < 1$). W niniejszym przypadku „nadreprezentacja” powinna być interpretowana pozytywnie jako specjalizacja lokalna.

Iloraz lokalizacji w analizowanym przykładzie jest stosunkiem wskaźnika udziału zatrudnienia w sektorze w liczbie ludności w wieku produkcyjnym w danym ośrodku do wartości tego wskaźnika dla grupy wszystkich analizowanych ośrodków, traktowanej jako układ odniesienia.

Analiza wartości ilorazu lokalizacji (LQ), jako wskaźnika specjalizacji lokalnej wybranych ośrodków wskazuje, że jest ona zdecydowanie najwyższa w Krakowie i Wrocławiu. Można zatem przyjąć, że nowoczesne usługi biznesowe mają w tych miastach największe znaczenie dla lokalnego rynku pracy i zdecydowanie można określić je „specjalizacją lokalną”. Wartość LQ w gronie analizowanych ośrodków jest najniższa w Górnośląsko-Zagłębiowskiej Metropolii (GZM) i w Szczecinie.

RYCINA 8

WARTOŚCI ILORAZU LOKALIZACJI (LQ) JAKO WSKAŹNIKA SPECJALIZACJI LOKALNEJ WYBRANYCH OŚRODKÓW POD KĄTEM USŁUG BIZNESOWYCH



Objaśnienie: im wyższa wartość LQ, tym bardziej nowoczesne usługi biznesowe można uznać za lokalną specjalizację gospodarczą danego ośrodka.

*Do obliczeń wzięto pod uwagę liczbę ludności Górnośląsko-Zagłębiowskiej Metropolii (GZM).

Źródło: opracowanie własne ABSL

LICZBA CENTRÓW I STRUKTURA NOWYCH INWESTYCJI

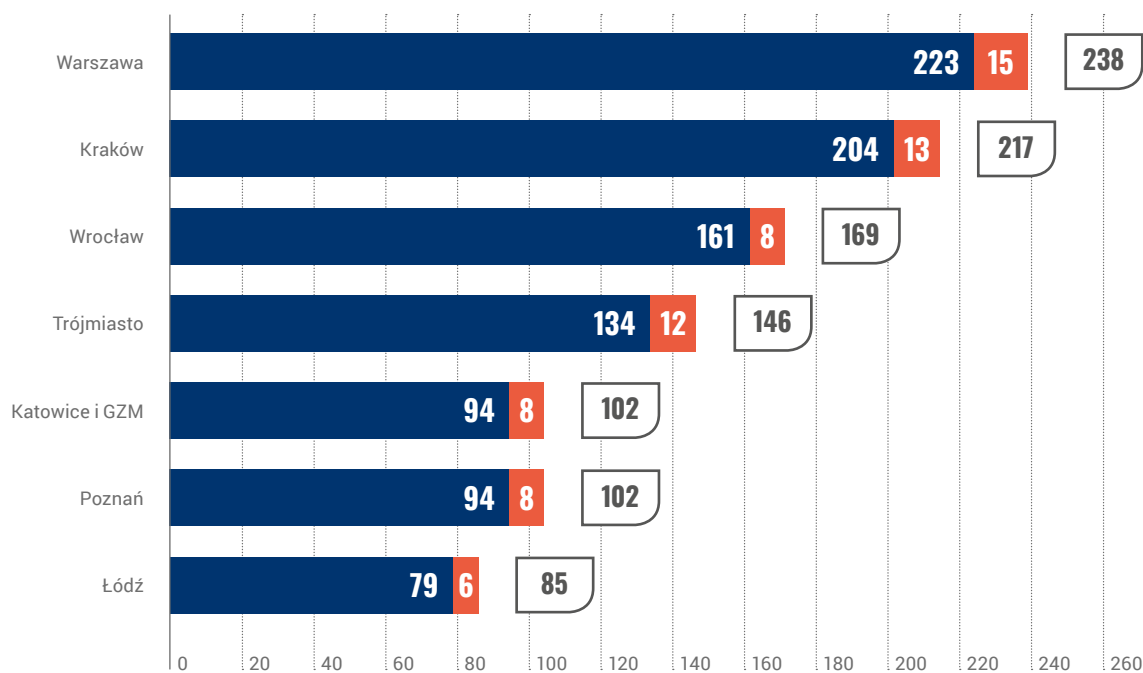
Pod względem liczby centrów usług, pierwsze miejsce w Polsce zajmuje Warszawa (238 jednostek). W gronie ośrodków skupiających co najmniej 100 centrów znajdują się również: Kraków (217), Wrocław (169), Trójmiasto (146), Katowice i GZM (102) oraz Poznań (102). W okresie od początku I kw. 2018 r. do końca I kw. 2019 r. największa liczba nowych jednostek powstała w Warszawie (15), Krakowie (13) i Trójmieście (12). Dokładnie to samo grono ośrodków charakteryzowało się największą liczbą nowych inwestycji w poprzednim analizowanym okresie (od pocz. I kw. 2017 r. do końca I kw. 2018 r.). Wymienione ośrodki

skupiają blisko połowę ogólnokrajowej liczby inwestycji w centra usług (45%), które rozpoczęły działalność od początku 2018 r. Warto dodać, że wśród mniejszych ośrodków (Tier 3) bardzo pozytywnie pod względem liczby nowych inwestycji wyróżniły się Bydgoszcz (7 nowych centrów) i Lublin (5 podmiotów).

Przeciętna deklarowana przez nowe centra wielkość zatrudnienia to 112 osób (mediana = 80). W gronie nowych inwestycji są jednak centra, które deklarują zatrudnienie w ciągu najbliższych 2-3 lat kilkuset lub nawet ponad tysiąca pracowników.

RYCINA 9

LICZBA CENTRÓW BPO, SSC, IT, R&D W WYBRANYCH OŚRODKACH USŁUG BIZNESOWYCH W POLSCE



■ Liczba centrów na koniec 2017 r.

■ Liczba nowych centrów (2018 r. i I kw. 2019 r.)

217 Liczba centrów ogółem w I kw. 2018 r.

Źródło: opracowanie własne ABSL

Wśród nowych centrów najwięcej jest inwestycji z Polski (21). Firmy z USA utworzyły w analizowanym okresie 14 jednostek, niemieckie 12 a brytyjskie 11. Czołówka krajów, z których pochodzą inwestycje jest zatem podobna w porównaniu do ubiegłego roku. Jak zwykle widoczny był również napływ inwestycji z państw skandynawskich (łącznie 10 nowych centrów). Inne kraje odpowiadają za powstanie pozostałych 23 nowych centrów, wśród których, jak co roku, znalazło się również kilka inwestycji z państw azjatyckich.

W okresie od początku I kw. 2018 r. do końca I kw. 2019 r. najczęściej nowopowstałych inwestycji to centra IT (43% ogółu). Następnymi w kolejności typami nowych podmiotów są centra usług wspólnych (33%), centra R&D (15%) oraz centra BPO (8%). Począwszy od 2016 r. kolejność poszczególnych typów centrów w strukturze

nowych inwestycji była identyczna. Od chwili rozpoczęcia działalności, nowe centra (działające od początku 2018 r.) wygenerowały 6,2 tys. miejsc pracy odpowiadając za 22% nowego zatrudnienia w sektorze. W porównaniu do analizy z ubiegłego roku są to wyższe wartości.

Warto podkreślić, że ponad 23 nowe jednostki (26% ogółu), które rozpoczęły działalność w okresie od I kw. 2018 r. do I kw. 2019 r. to reinwestycje firm, których centra usług już z powodzeniem funkcjonują w Polsce. Duża liczba reinwestycji stanowi potwierdzenie trendu, który wyraźnie wzbogaca krajobraz usług dla biznesu w Polsce. Można zauważyć, że reinwestycje odgrywają istotną rolę w strukturze nowych inwestycji w ośrodkach Tier 3 i 4. Natomiast w największych ośrodkach usług biznesowych reinwestycje stanowią zdecydowaną mniejszość.

ACROSS MERCK, OUR PROMISE as an employer is the same...

A career at Merck is a personal and professional Adventure.

Fueled by purpose and rewarded with personal fulfillment, our people are shaping how the world lives, works and plays through next generation advancements in technology and science. For 350 years and across the world, we have passionately pursued our curiosity to find novel and vibrant ways of enhancing the lives of others.

Regional Merck Business Services Center in Wrocław was opened in 2013.

Our goal is to provide best in class support in various areas, e.g. HR, Finance, Buy&Pay, Investor Relations, Strategy Realization Office for our colleagues located mostly in Europe, but also worldwide.

MERCK



JOIN OUR TEAM!

We look forward to meeting outstanding people with a great attitude, passion, and a restless need to discover the answers to all kind of questions.

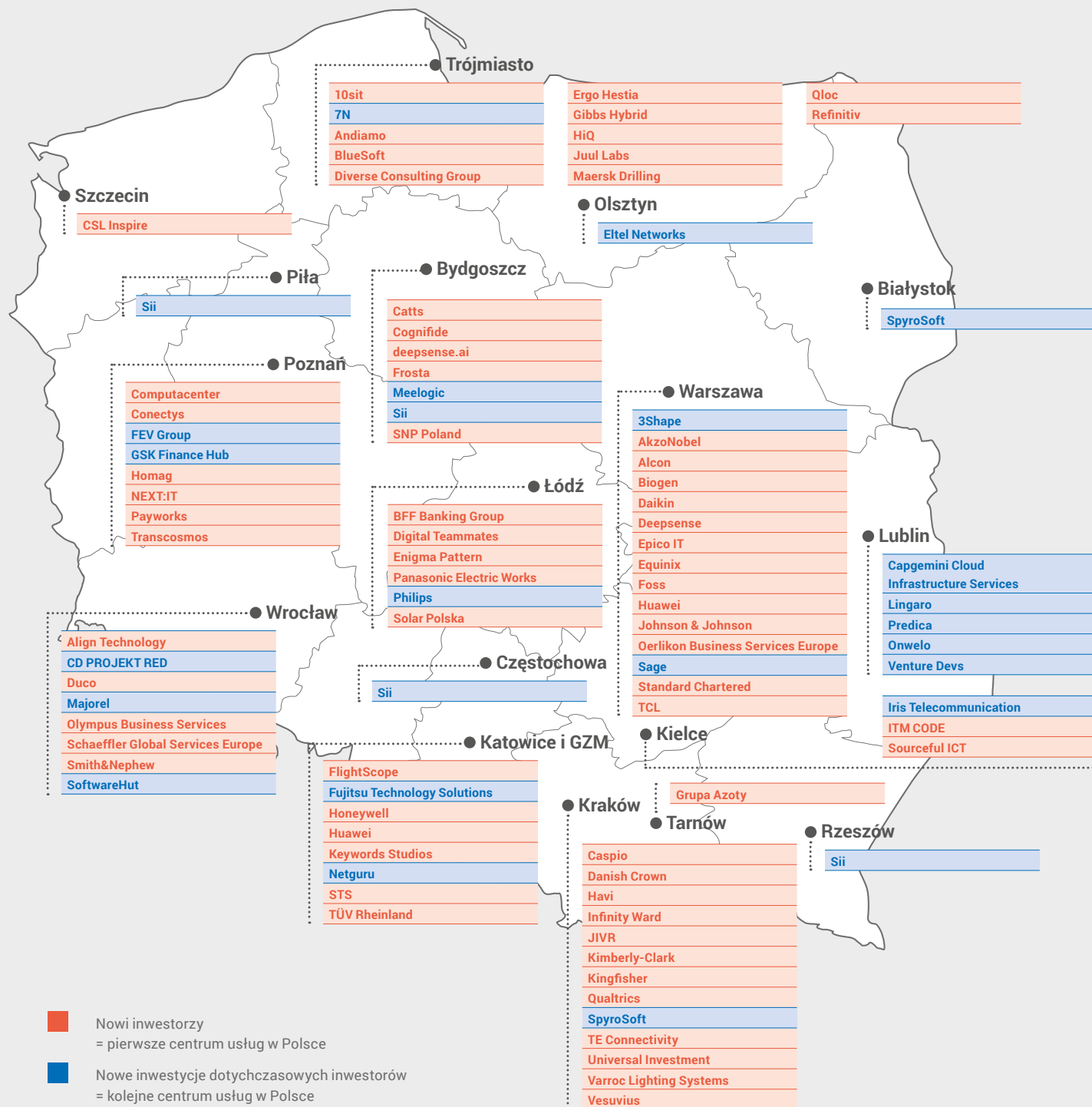
Curious? come2merck.com or MERCKgroup.com



RYCINA 10

PRZYKŁADY NOWYCH INWESTYCJI W POSZCZEGÓLNYCH OŚRODKACH USŁUG BIZNESOWYCH W POLSCE

(I KW. 2018 R. – I KW. 2019 R.)



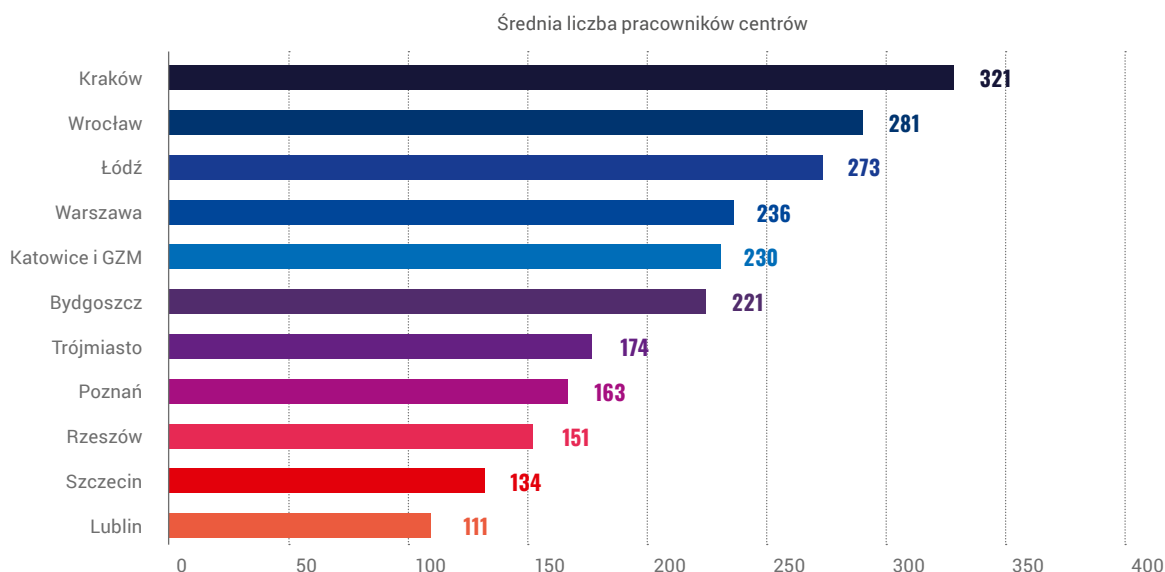
PRZECIĘTNE ZATRUDNIENIE W OŚRODKACH USŁUG BIZNESOWYCH

Najwyższym przeciętnym zatrudnieniem w centrach usług wśród jedenastu największych ośrodków usług biznesowych charakteryzuje się Kraków (321 osób). Wynika to z obecności w tym mieście największej liczby centrów, które zatrudniają ponad 1 tys. pracowników – jest ich 18, czyli 1/3 wszystkich w kraju. Duża skala działalności wyróżnia również grupę największych

podmiotów we Wrocławiu (10 centrów zatrudniających ponad 1 tys. osób), co wpływa na drugie miejsce miasta w omawianym zestawieniu (281 pracowników). Wysoka pozycja Bydgoszczy (szóste miejsce) wynika m.in. z obecności w mieście dużych centrów informatycznych m.in. Atos z ponad 3500 pracowników.

RYCINA 11

PRZECIĘTNE ZATRUDNIENIE W CENTRACH USŁUG W GŁÓWNYCH OŚRODKACH USŁUG BIZNESOWYCH W POLSCE



Źródło: opracowanie własne ABSL

ROZWÓJ SEKTORA: RANKING TOP 3 OŚRODKÓW USŁUG BIZNESOWYCH

Największa liczba nowych centrów usług (2018 i I kw. 2019 r.):

1. Warszawa
2. Kraków
3. Trójmiasto

Najwyższy przyrost względny zatrudnienia w centrach usług w okresie I kw. 2018 r. – I kw. 2019 r. (w kategorii ośrodków Tier 1 i 2):

1. Poznań
2. Katowice i GZM
3. Warszawa

Najwyższy przyrost względny zatrudnienia w centrach usług w okresie I kw. 2018 r. – I kw. 2019 r. (w kategorii ośrodków Tier 3 i 4 z zatrudnieniem co najmniej 1 tys. osób):

1. Częstochowa
2. Białystok
3. Opole

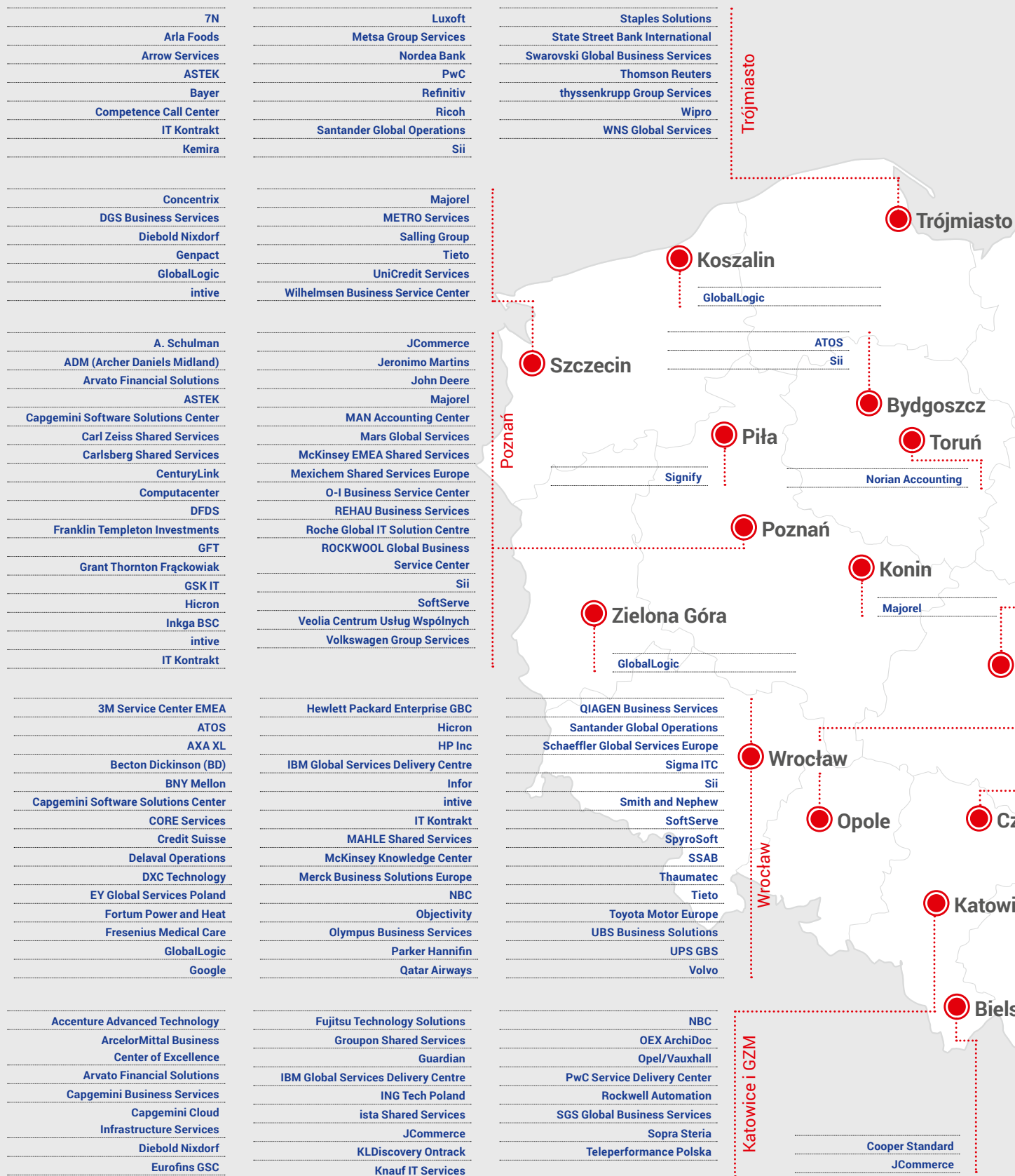
Najwyższy przyrost bezwzględny zatrudnienia w centrach usług w okresie I kw. 2018 r. – I kw. 2019 r. (w kategorii ośrodków Tier 1 i 2):

1. Kraków
2. Warszawa
3. Wrocław

Najwyższy przyrost bezwzględny zatrudnienia w centrach usług w okresie I kw. 2018 r. – I kw. 2019 r. (w kategorii ośrodków Tier 3 i 4 z zatrudnieniem co najmniej 1 tys. osób):

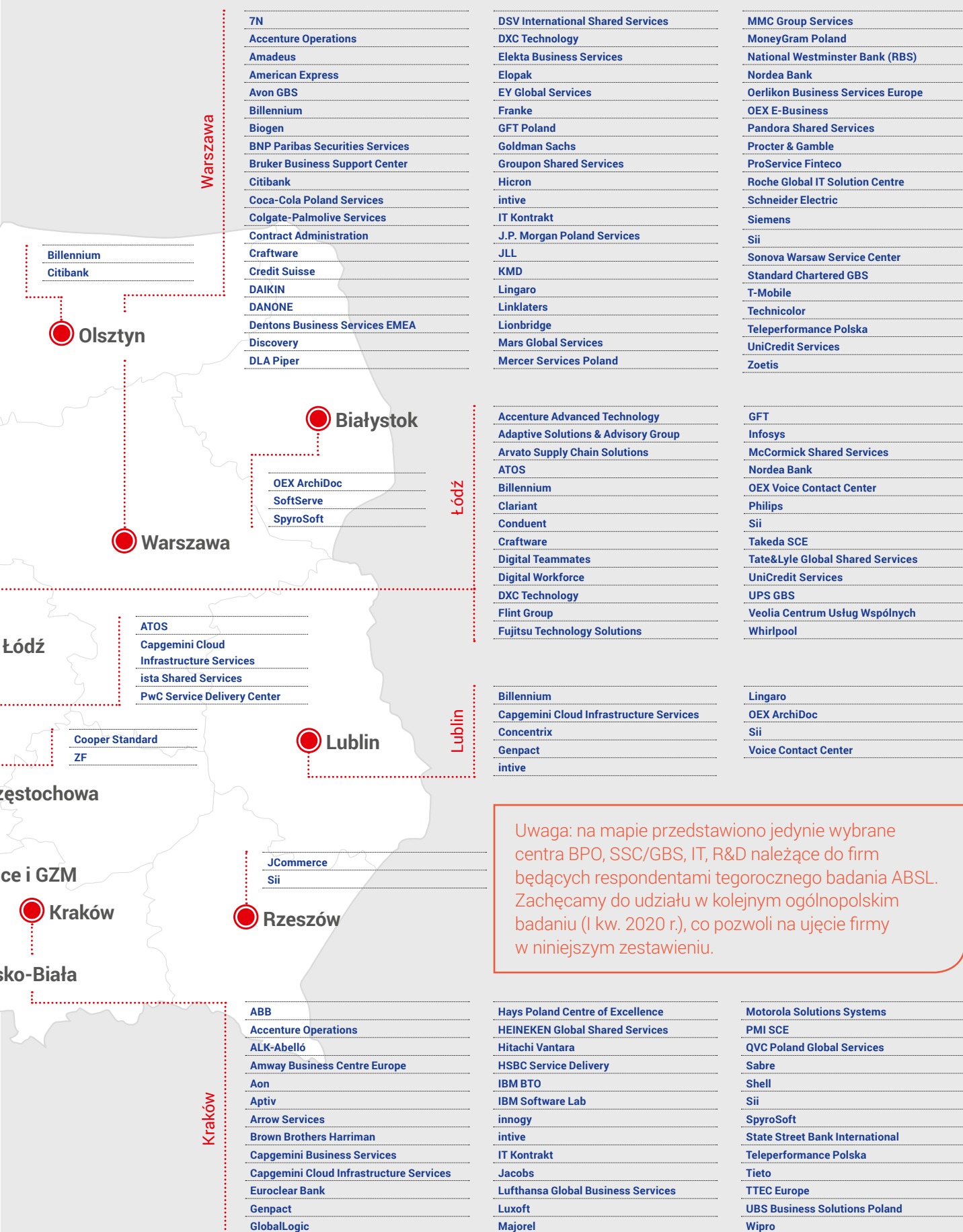
1. Lublin
2. Szczecin
3. Rzeszów

Charakterystyka sektora usług biznesowych



RYCINA 12

LISTA WYBRANYCH CENTRÓW USŁUG BPO, SSC/GBS, IT, R&D W POLSCE



MIASTA ŚREDNIE W POLSCE JAKO MIEJSCE LOKALIZACJI CENTRÓW USŁUG BPO, SSC/GBS, IT, R&D

Wyniki badań ABSL przeprowadzone na zlecenie Ministerstwa Inwestycji i Rozwoju (*Potencjał Miast Średnich w Polsce dla lokalizacji inwestycji BPO/SSC/IT/R&D, Warszawa 2019⁶*) wskazują, że wybrane miasta średnie w Polsce mogą stać się alternatywnymi miejscami lokalizacji nowoczesnych usług biznesowych. Ich szanse na rozwój branży zależą jednak od podjęcia (kontynuowania, wzmacniania) szeregu rekomendowanych przez ABSL działań na poziomie lokalnym oraz korzystnych aktywności prorozwojowych / proinwestycyjnych w skali regionalnej i krajowej (w ramach zadań różnych innych interesariuszy). W przypadku dużej części analizowanych miast trudno oczekiwać zainteresowania nimi ze strony firm z sektora, zwłaszcza firm z kapitałem zagranicznym prowadzących działalność w językach obcych na rzecz klientów zagranicznych. Potencjał inwestycyjny tych ośrodków jest bowiem zbyt niski w stosunku do aktualnych i perspektywicznych oczekiwań branży.

Pozytywnym sygnałem dla miast średnich może być coraz częstsze poszukiwanie nowych zasobów kadrowych przez przedsiębiorstwa posiadające już w Polsce swoje centra usług, mających dobre rozeznanie na rynku pracy i związanych z nim wyzwań. Trudności wiążące się z pozyskiwaniem talentów różnych specjalizacji w pierwotnych (dotychczasowych) miejscach lokalizacji centrów mogą w niedalekiej przyszłości skłonić część firm nie tylko do poszukiwania zasobów w miastach średnich i przenoszenia ich „do siebie”, ale i tworzenia nowych, często niefunkcjonujących jeszcze na polskim rynku struktur organizacyjnych – na przykład sieci małych, lokalnych oddziałów raportujących do centrali / oddziału głównego.

Można stwierdzić, że wśród przedsiębiorstw sektora nowoczesnych usług biznesowych, grupą firm, która w największym stopniu może wpłynąć na rozwój analizowanej branży w miastach średnich są przedsiębiorstwa z obszaru IT. Ze względu na specyfikę działalności firmom IT łatwiej jest tworzyć niewielkie oddziały w miastach średnich i wykorzystać możliwości rozwoju biznesu w oparciu o lokalne zasoby kadrowe w badanych ośrodkach. Drugą grupą firm mogących znacząco wpłynąć na rynek pracy w wybranych miastach są duże przedsiębiorstwa SSC/BPO poszukujące oddziału satelickiego, w których mogą ulokować obsługę części procesów (zazwyczaj mniej wiedzochłonnych). Co istotne, szansę na taką funkcję mają przede wszystkim ośrodki charakteryzujące się dobrą dostępnością transportową do miast (miasta gdzie mieszczą się większe centra firmy). Miasta takie muszą jednak posiadać pewien minimalny, wewnętrzny potencjał (m.in. liczba potencjalnych kandydatów), w innym przypadku pozostaną jedynie obszarem rekrutacji dla firm działających w metropoliach.

Wyniki badań ABSL wskazują, że w przypadku przedsiębiorstw zagranicznych działających w skali międzynarodowej (często globalnej), a nieposiadających jeszcze w Polsce swoich centrów usług, miasta średnie najczęściej nie funkcjonują jako rozważane miejsce lokalizacji inwestycji. Z małymi wyjątkami nie są również rekomendowane (czy nawet analizowane) przez firmy zajmujące się doradztwem inwestycyjnym, z których usług korzystają nowi inwestorzy. Przewaga dojrzałych ośrodków usług biznesowych, tj. największych ośrodków metropolitalnych w Polsce na polu ich rozpoznawalności jest przytłaczająca.

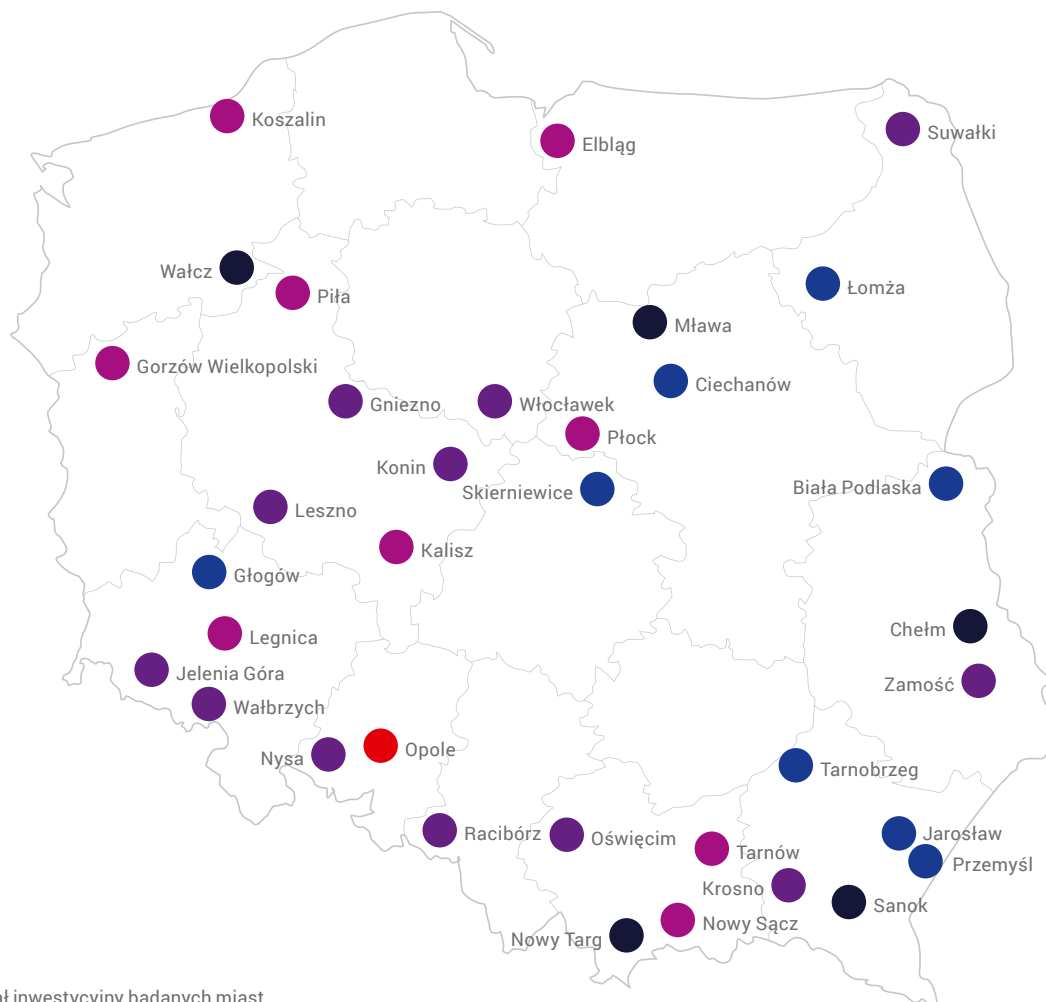
Raport wskazuje, że do miast średnich charakteryzujących się ponadprzeciętnym potencjałem inwestycyjnym dla centrów BPO, SSC/GBS, IT, R&D i mogących stać się trwałym elementem ekosystemu sektora

nowoczesnych usług biznesowych w Polsce należy zaliczyć: Opole, Tarnów, Płock, Elbląg, Nowy Sącz, Kalisz, Legnicę, Koszalin, Gorzów Wielkopolski i Piłę.

⁵ Raport można pobrać ze strony ABSL: www.absl.pl

RYCINA 13

SZANSE NA ROZWÓJ SEKTORA NOWOCZESNYCH USŁUG BIZNESOWYCH W WYBRANYCH MIASTACH ŚREDNICH W POLSCE



Potencjał inwestycyjny badanych miast jest silnie zróżnicowany:

- Sektor stanowi istotny element krajobrazu gospodarczego ośrodka
- Sektor jest realną szansą na urozmaicenie krajobrazu gospodarczego ośrodka
- Przeciętne szanse na przyciągnięcie inwestorów zewnętrznych z branży
- Słaba pozycja konkurencyjna, niewielkie możliwości przyciągnięcia inwestorów zewnętrznych
- Bardzo ograniczone szanse na przyciągnięcie inwestorów zewnętrznych z branży

OCENA MIEJSCA PROWADZENIA DZIAŁALNOŚCI

Jednym z elementów ogólnopolskiego badania ABSL jest pytanie o opinię przedstawicieli firm na temat poszczególnych czynników, które mają istotny wpływ na prowadzenie działalności centrów usług w polskich miastach. Warto uściślić, że w przypadku firm mających centra w kilku miastach, ocena dotyczy rynku, na którym ich firma zatrudnia najwięcej pracowników.

Wśród siedmiu głównych ośrodków usług biznesowych w Polsce, najlepiej ocenianymi pod względem całłościowej satysfakcji centrów usług z miejsca prowadzenia działalności są: Poznań, Kraków i Wrocław. W Tabeli 4 przedstawiono zestawienie czołowych ośrodków w każdej z ocenianych kategorii.

Dla porównania dodano również nazwy ośrodków, które zajęły miejsca w pierwszej trójce najwyższej ocenianych w 2018 r. Warto zauważyć, że duża część z nich utrzymała swoją pozycję w czołówce tegorocznego rankingu.

Ze względu na konieczność przeprowadzenia analizy w oparciu o wystarczająco liczne grono respondentów, wzięto pod uwagę tylko oceny dla: Krakowa, Warszawy, Wrocławia, Trójmiasta, Katowic, Łodzi i Poznania. Warto pamiętać, że przedstawione informacje odzwierciedlają subiektywne opinie przedstawicieli centrów, a miejsce danego ośrodka w rankingu nie musi odzwierciedlać rzeczywistej sytuacji w ocenianym obszarze tematycznym.

TABELA 4

RANKING OŚRODKÓW USŁUG DLA BIZNESU POD WZGLĘDEM OCENY CZYNNIKÓW WPŁYWAJĄCYCH NA PROWADZENIE DZIAŁALNOŚCI PRZEZ CENTRA BPO, SSC/GBS, IT, R&D (2019)

Oceniany czynnik	 1	 2	 3
Całościowa ocena ośrodka jako miejsca prowadzenia działalności	POZNAŃ (Kraków)	KRAKÓW (Warszawa)	WROCŁAW (Wrocław)
Dostępność nowoczesnej powierzchni biurowej	TRÓJMIASTO (Trójmiasto)	WARSZAWA (Warszawa)	ŁÓDŹ (Wrocław)
Dostępność komunikacyjna (lotniska, pociągi)	WARSZAWA (Warszawa)	TRÓJMIASTO (Kraków)	KATOWICE (Katowice)
Jakość komunikacji miejskiej	WARSZAWA (Poznań)	POZNAŃ (Warszawa)	TRÓJMIASTO (Trójmiasto)
Współpraca z lokalnymi uczelniami	ŁÓDŹ (Łódź)	WROCŁAW (Wrocław)	KRAKÓW (Kraków)
Współpraca z lokalną jednostką obsługi inwestora	ŁÓDŹ (Wrocław)	TRÓJMIASTO (Łódź)	POZNAŃ (Poznań)
Dostępność puli talentów/wysoko wykwalifikowanej kadry	ŁÓDŹ (Kraków)	KRAKÓW (Warszawa)	WARSZAWA (Wrocław)
Jakość życia	TRÓJMIASTO	WARSZAWA	POZNAŃ

(Kraków) – ośrodki, które zajmowały dane miejsce w rankingu z 2018 r.

Źródło: opracowanie własne ABSL na podstawie wyników ankiety skierowanej do centrów usług (N=195 firm)

Respondentów badania zapytano również czy poziom konkurencji na lokalnym rynku pracy stanowi wyzwanie dla ich firmy. Ponad ¾ przedstawicieli centrów uważa, że rywalizacja firm jest dla nich wyzwaniem. W gronie siedmiu największych ośrodków usług bizneso-

wych presja na lokalnym rynku pracy jest najsilniej odczuwalna przez centra w Krakowie, we Wrocławiu oraz w Warszawie. W ocenie respondentów poziom konkurencji wśród centrów w najmniejszym stopniu wpływa na działalność firm w Łodzi i Poznaniu.

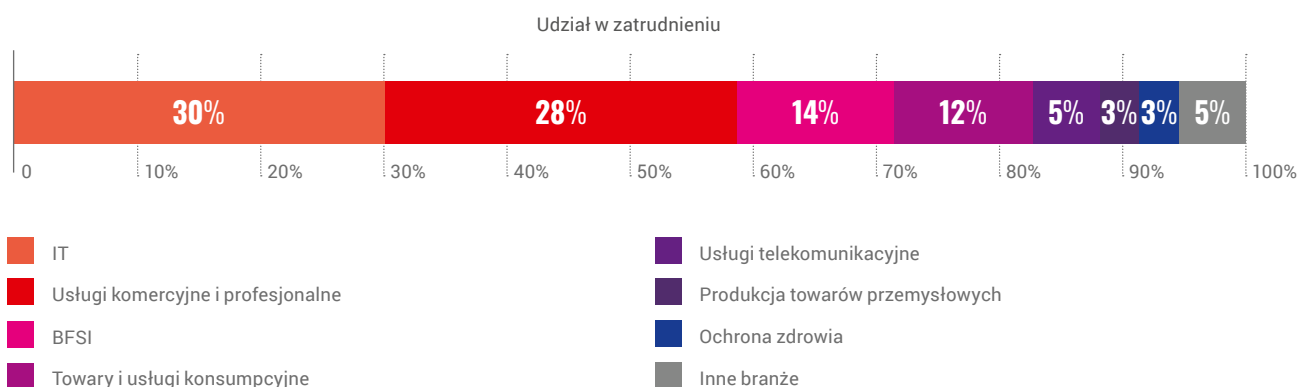
STRUKTURA ZATRUDNIENIA SEKTORA W PODZIALE NA BRANŻE FIRM MACIERZYSTYCH CENTRÓW USŁUG

Analiza struktury zatrudnienia sektora w zakresie podziału na branże firm macierzystych centrów usług wskazuje, że udział poszczególnych sektorów niemal nie zmienił się w porównaniu do lat ubiegłych. Nadal większość miejsc pracy znajduje się w centrach należących do firm z branży IT oraz sektora usług komercyjnych i profesjonalnych

(łącznie 58%). Na trzecim miejscu pod względem udziału w strukturze zatrudnienia jest BFSI (sektor bankowości, usług finansowych i ubezpieczeń). Banki oraz instytucje finansowe i ubezpieczeniowe wygenerowały 14% miejsc pracy w sektorze. Pozostałe branże cechuje 28% udział w strukturze zatrudnienia.

RYCINA 14

STRUKTURA ZATRUDNIENIA CENTRÓW USŁUG W PODZIALE NA BRANŻE ICH FIRM MACIERZYSTYCH



Źródło: opracowanie własne ABSL

INWESTYCJE ZAGRANICZNE

W ponad 900 centrach zagranicznych w Polsce pracuje 247 tys. osób (I kw. 2019 r.). Oznacza to, że inwestorzy zagraniczni odpowiadają za 81% zatrudnienia w sektorze, zarządzając 2/3 ogólnej liczby centrów usług w kraju. W okresie od I kw. 2018 r. do I kw. 2019 r. firmy zagraniczne wygenerowały 23 tys. nowych miejsc pracy w sektorze (czyli o kilka tysięcy mniej niż w porównywalnym, poprzednio analizowanym okresie: I kw. 2017 r. do I kw. 2018 r.). Oznacza to przyrost zatrudnienia na poziomie niecałych 10%, a zatem podobny do wartości dla całego sektora z uwzględnieniem polskich firm. Od początku 2013 r. średnioroczny przyrost zatrudnienia w centrach zagranicznych wyniósł 16,5%. Bazując na dotychczasowym wzroście omawianego segmentu można szacować,

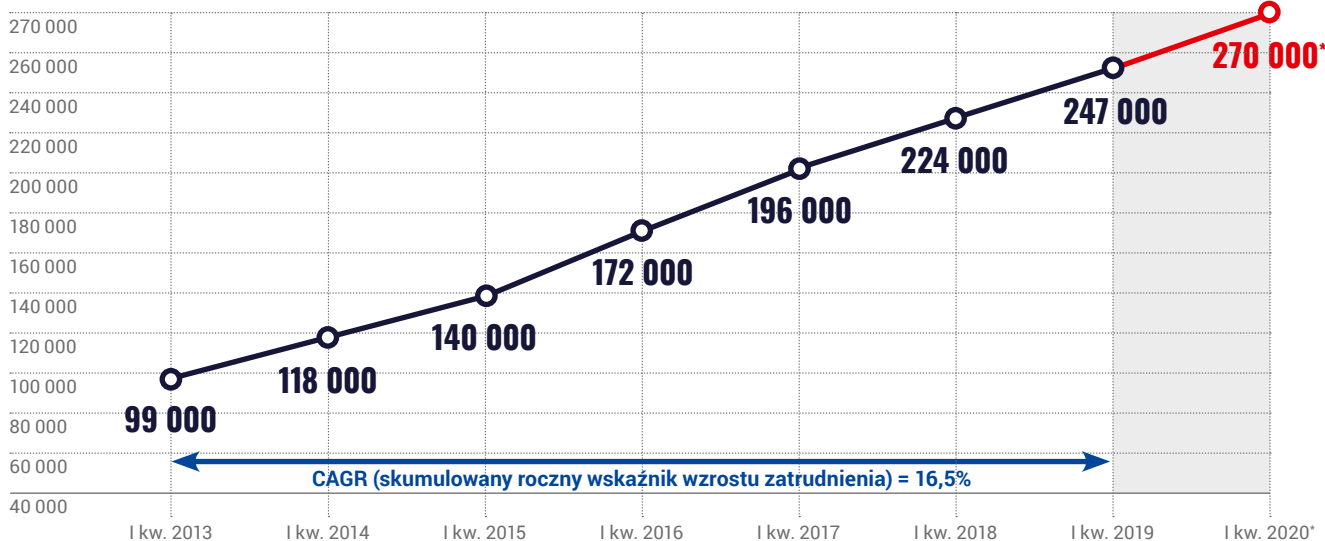
że w 2020 r. w zagranicznych centrach usług w Polsce będzie zatrudnionych ponad 270 tys. osób.

Zagraniczne centra usług zlokalizowane w Polsce zatrudniają przeciętnie 271 osób (czyli zdecydowanie więcej niż firmy polskie, w których średnia to 126 osób). Wartość ta z roku na rok wzrasta (w sumie o 60 osób od 2013 roku). Średnia deklarowana docelowa wielkość zatrudnienia nowopowstałych centrów zagranicznych (I kw. 2018 r. – I kw. 2019 r.) jest kolejny rok z rzędu niższa i wynosi 130 osób. Należy jednak wyjaśnić, że w zdecydowanej większości przypadków założenia pierwotnie przyjmowane przez inwestorów są ostrożniejsze od rzeczywistego, późniejszego przyrostu zatrudnienia w centrach.

RYCINA 15

ZATRUDNIENIE W ZAGRANICZNYCH CENTRACH USŁUG W POLSCE

Liczba pracowników



—●— Liczba pracowników

Uwaga: wartości w zakresie zatrudnienia i liczby centrów dla lat ubiegłych zweryfikowano zgodnie z obecną wiedzą ABSL. W ramach aktualizacji danych uwzględniono także różnice wynikające ze zmian właścicielskich oraz zakończenia prowadzenia działalności w Polsce przez niektórych inwestorów.

* Prognoza

Źródło: opracowanie własne ABSL

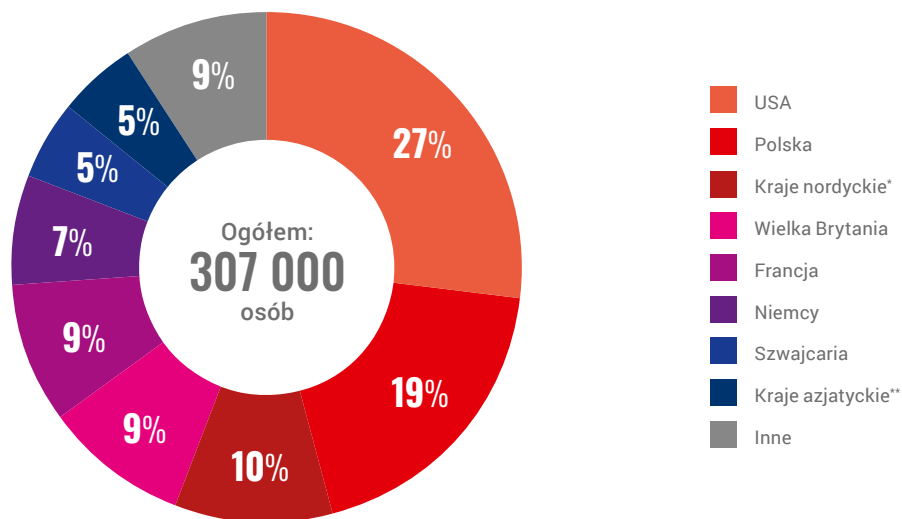
KRAJE POCHODZENIA CENTRÓW USŁUG

W Polsce funkcjonują centra usług firm z 41 państw (oraz przedsiębiorstwa, którym nie można przypisać miejsca siedziby centrali firmy macierzystej). W strukturze zatrudnienia centrów najwyższy jest udział centrów z USA (27%). Podmioty rodzime odpowiadają za 19% miejsc pracy, a centra z krajów nordyckich za 10%. W porównaniu do sytuacji z ubiegłego roku, warto zauważyć nieznaczny spadek udziału firm amerykańskich w strukturze zatrudnienia (o 2 p.p.) oraz wzrost

udziału centrów z Niemiec (o 1 p.p.). Generalnie, struktura zatrudnienia sektora w podziale na kraje pochodzenia centrów nie zmieniła się znacząco w ostatnich latach. Najbardziej wyraźną zmianą jest spadek udziału miejsc pracy w centrach z USA (pięć punktów procentowych w okresie od 2016 r.). Niemniej, to właśnie inwestycje amerykańskie (wraz z zachodnioeuropejskimi) nadal odpowiadają za największą liczbę miejsc pracy w centrach usług w Polsce.

RYCINA 16

STRUKTURA ZATRUDNIENIA CENTRÓW USŁUG W POLSCE W PODZIALE NA MIEJSCE SIEDZIBY CENTRALI FIRMY MACIERZYTEJ



* Kraje nordyckie: Szwecja, Finlandia, Dania, Norwegia

** Kraje azjatyckie: Indie, Japonia, Korea Południowa, Chiny, Izrael, Katar, Turcja, Singapur

Źródło: opracowanie własne ABSL

Struktura zatrudnienia sektora w głównych ośrodkach usług biznesowych w podziale na miejsce siedziby centrali firm macierzystych centrów cechuje się przeciętnym zróżnicowaniem.

Choć podobieństwa między ośrodkami przeważają, widoczne są także istotne różnice w zakresie udziału państw w strukturze zatrudnienia.

Charakterystyka sektora usług biznesowych

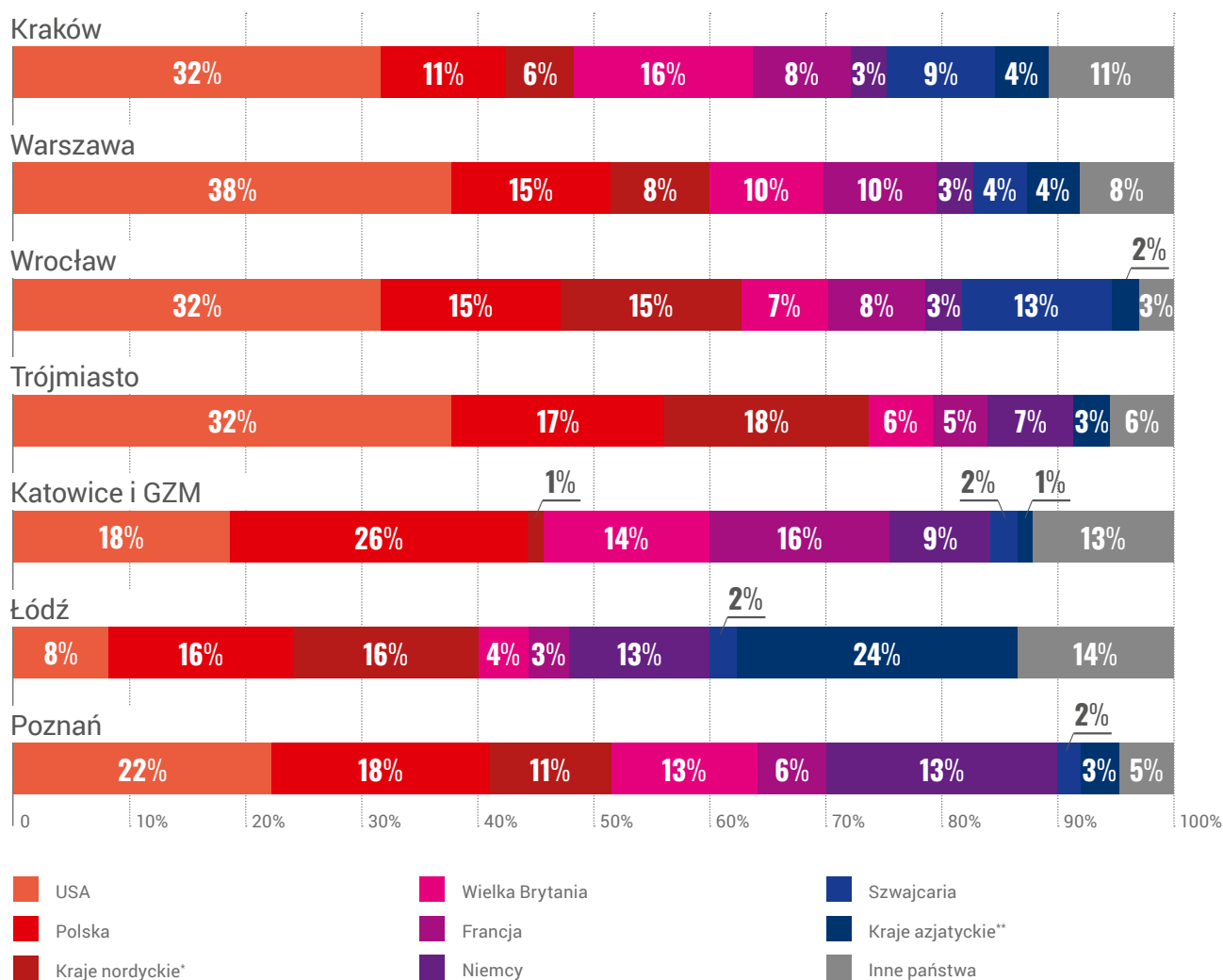
Pracownicy centrów amerykańskich stanowią największy odsetek zatrudnionych w pięciu z siedmiu głównych ośrodków usług biznesowych (w Warszawie, Trójmieście, Wrocławiu, Krakowie i Poznaniu). Najwyższy udział centrów z USA charakteryzuje Warszawę i Trójmiasto, gdzie zatrudniają po 38% pracowników sektora.

Firmy polskie zajmują pierwsze miejsce w strukturze

zatrudnienia w Katowicach i GZM (26%), a podmioty azjatyckie w Łodzi (24%). Warto zwrócić uwagę na znaczny, zdecydowanie wyższy niż wartość w skali kraju, udział centrów z krajów nordyckich w strukturze zatrudnienia Trójmiasta (18%), Łodzi (16%) i Wrocławia (15%), centrów niemieckich w Poznaniu (20%), szwajcarskich we Wrocławiu (13%) oraz brytyjskich w Krakowie (16%).

RYCINA 17

STRUKTURA ZATRUDNIENIA CENTRÓW USŁUG W GŁÓWNYCH OŚRODKACH USŁUG BIZNESOWYCH W PODZIALE NA MIEJSCE SIEDZIBY CENTRALI FIRMY MACIERZYTEJ



* Kraje nordyckie: Szwecja, Finlandia, Dania, Norwegia

** Kraje azjatyckie: Indie, Japonia, Korea Południowa, Chiny, Izrael, Katar, Turcja, Singapur

Źródło: opracowanie własne ABSL

RODZAJE USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ CENTRA

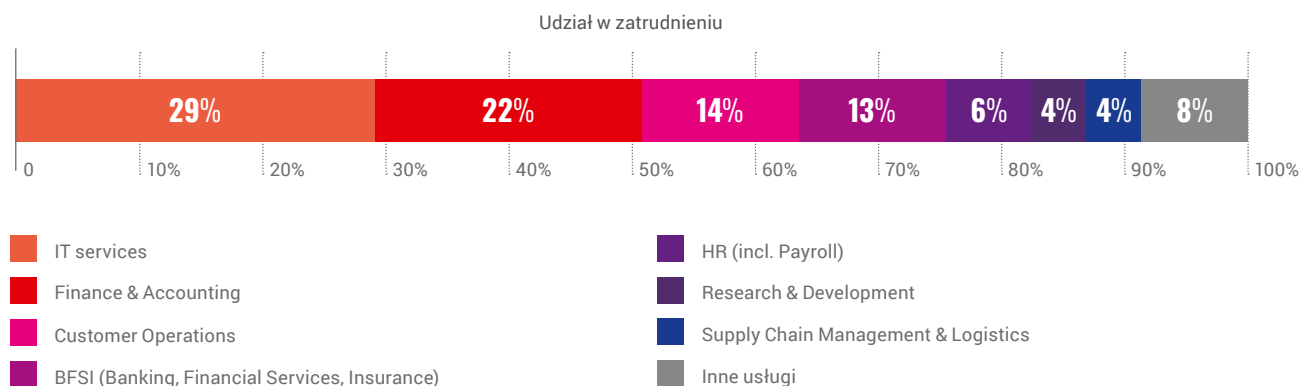
Struktura usług dla biznesu świadczonych w centrach w Polsce cechuje się znacznym zróżnicowaniem. Na szeroki wachlarz obsługiwanych procesów składa się ich kilkadziesiąt kategorii i podkategorii. Należy uściślić, że zdecydowana większość podmiotów świadczy usługi w zakresie kilku kategorii procesów biznesowych.

W niniejszej części raportu zaprezentowano strukturę zatrudnienia centrów usług, w podziale na obsługiwane kategorie procesów. Warto zauważyć, że działalność

IT oraz usługi finansowo-księgowe (F&A) generują łącznie nieco ponad połowę zatrudnienia w branży (51%). Na trzecim miejscu pod względem udziału w strukturze zatrudnienia znajdują się usługi kontaktu z klientem (14%). Ważną rolę w strukturze zatrudnienia odgrywają również – z 13% udziałem – usługi bankowe, finansowe i inwestycyjne (BFSI). Łącznie cztery wspomniane wyżej kategorie procesów generują ponad ¾ zatrudnienia w sektorze.

RYCINA 18

STRUKTURA ZATRUDNIENIA CENTRÓW USŁUG W PODZIALE NA OBSŁUGIWANE KATEGORIE PROCESÓW



Źródło: opracowanie własne ABSL na podstawie wyników ankiety skierowanej do centrów usług (N=200 firm zatrudniających 155 tys. osób)

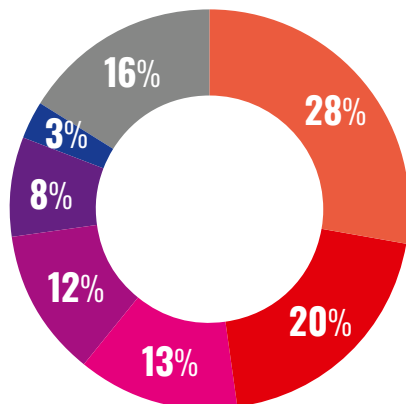
Centra w Polsce świadczą szeroki zakres usług dla klientów z całego świata reprezentujących różnorodne segmenty rynku. Do najczęściej obsługiwanych branż (pod uwagę wzięto zarówno klientów zewnętrznych jak i wewnętrznych) należą: BFSI, IT, branża usług komercyjnych i profesjonalnych, a także sektor towarów i usług konsumenckich. Firmy

z każdego z wymienionych segmentów rynku znajdują się w gronie klientów co najmniej 1/3 centrów usług w Polsce. Warto wspomnieć, że prawie wszystkie z wymienionych branż zwiększyły swoje udziały w prezentowanej strukturze w porównaniu do ubiegłego roku, co świadczy o poszerzeniu zakresu branżowego klientów przez dużą część analizowanych centrów.

Charakterystyka sektora usług biznesowych

RYCINA 19

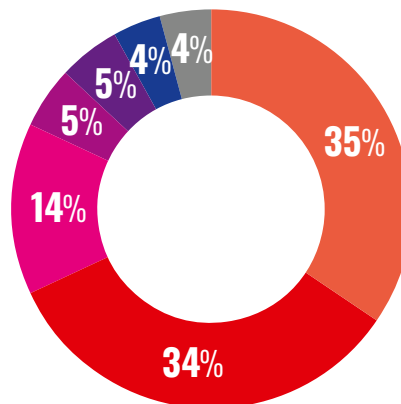
STRUKTURA ZATRUDNIENIA W CENTRACH USŁUG SSC/GBS W POLSCE W PODZIALE NA OBSŁUGIWANE KATEGORIE PROCESÓW



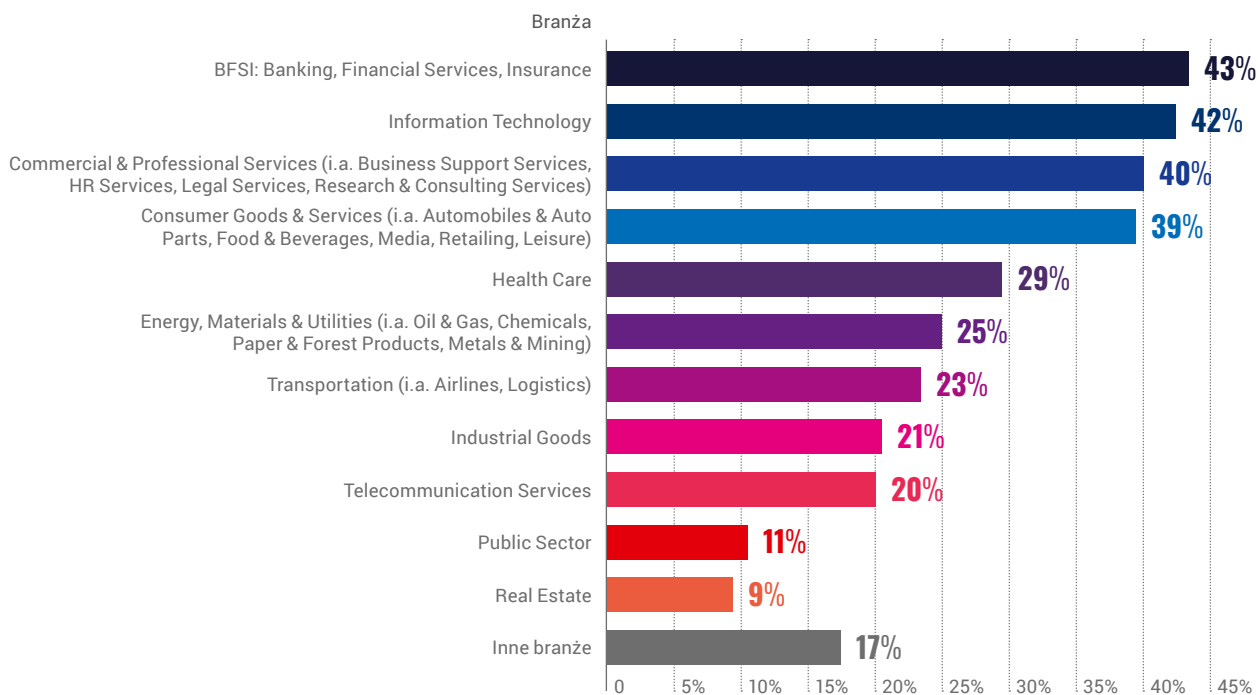
Źródło: opracowanie własne ABSL na podstawie wyników ankiety skierowanej do centrów usług.

RYCINA 20

STRUKTURA ZATRUDNIENIA W CENTRACH USŁUG BPO W POLSCE W PODZIALE NA OBSŁUGIWANE KATEGORIE PROCESÓW

**RYCINA 21**

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=199 firm)

RYCINA 22

RANKING PAŃSTW DO KTÓRYCH ŚWIADCZONE SĄ USŁUGI (NA RZECZ KLIENTÓW WEWNĘTRZNYCH I ZEWNĘTRZNYCH) PRZEZ CENTRA W POLSCE



Najważniejszymi państwami docelowymi do których świadczono są usługi realizowane w Polsce pozostają niezmiennie: Niemcy, Wielka Brytania i USA. Na kolejnym miejscu znajduje się Francja. Pierwszą piątkę uzupełnia Polska.



1 Niemcy



2 Wielka Brytania



3 USA

1	Niemcy
2	Wielka Brytania
3	USA
4	Francja
5	Polska
6	Holandia
7	Szwajcaria
8	Dania
9	Szwecja
10	Belgia
11	Hiszpania
12	Włochy
13	Finlandia
14	Norwegia
15	Rosja

Uwaga: sposób konstrukcji rankingu – respondentów poproszono o wskazanie trzech najważniejszych państw, do których świadczono są usługi reprezentowanych przez nich centrów. Państwom wskazanym na pozycji nr 1 przydzielano po 3 pkt, państwom na pozycji nr 2 – po dwa pkt, a państwom na pozycji nr 3 po jednym punkcie. Na wykresie zaprezentowano państwa w kolejności odzwierciedlającej łączną liczbę punktów, którą otrzymały.

Źródło: opracowanie własne ABSL na podstawie wyników ankiety skierowanej do centrów usług (N=200 firm)



make it right

Lider rynku robotyzacji

Dostarczamy platformę i usługi robotyzacji dla Twojej firmy. Gwarantujemy efekt optymalizacji procesowej. Z nami podniesiesz efektywność swojej działalności operacyjnej.

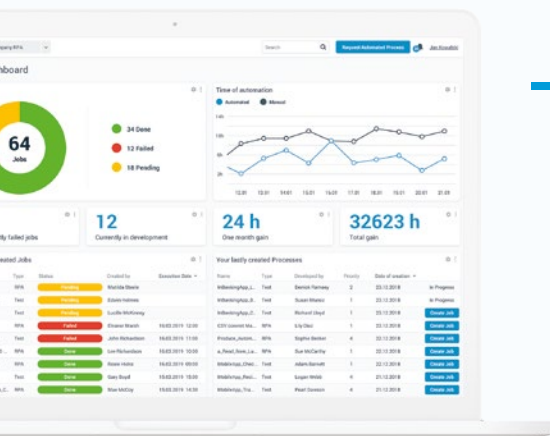
PowerFarm

Platforma robotyzacji procesów w modelu usługowym

- Szybka instalacja. Uruchomienie pierwszych robotów zajmuje kilka dni
- Zrobotyzujemy każdy proces i każdy system
- Najbardziej efektywne kosztowo rozwiązanie na rynku, mierzone w 3 letnim TCO
- Rozliczanie w modelu subskrypcyjnym wraz z negocjacją upustu
- Możliwość dostosowania funkcjonalności do specyficznych potrzeb Klienta

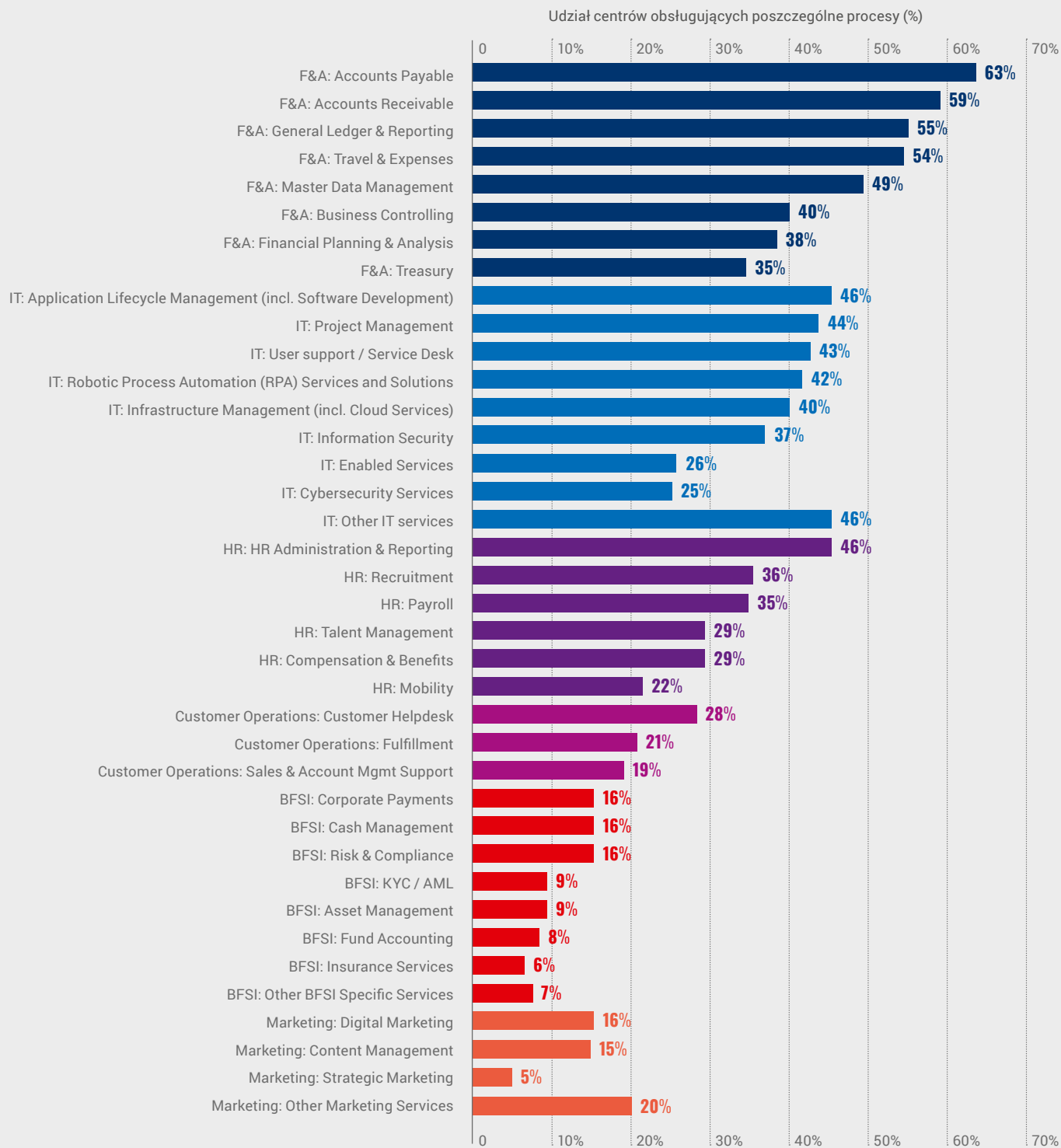
Chcesz dowiedzieć się więcej? Skontaktuj się z nami na:

www.makeitright.pl



RYCINA 23

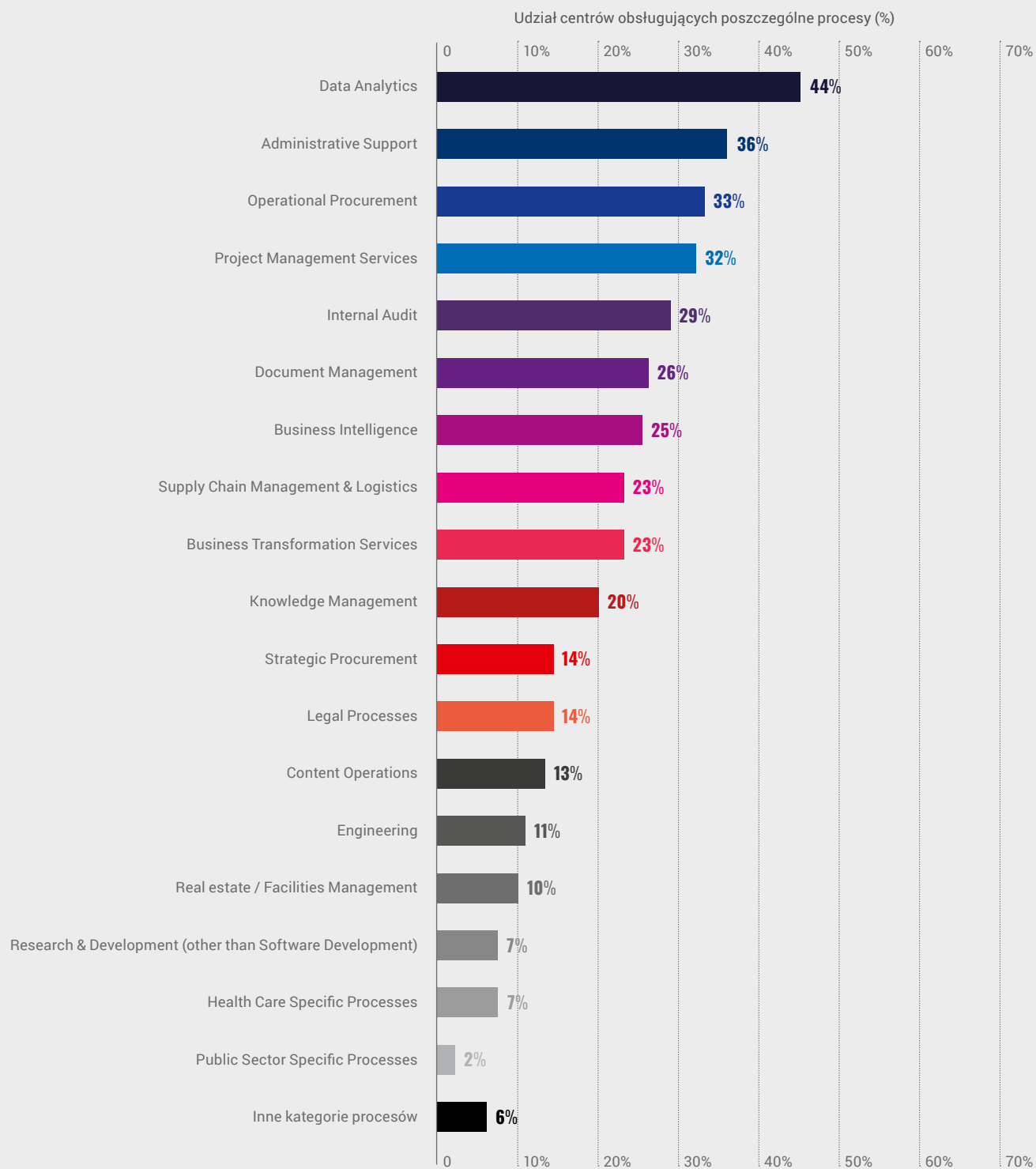
KATEGORIE PROCESÓW OBSŁUGIWANYCH W CENTRACH USŁUG W POLSCE (CZĘŚĆ 1)



Źródło: opracowanie własne ABSL na podstawie wyników ankiety skierowanej do centrów usług (N=200 firm)

RYCINA 24

KATEGORIE PROCESÓW OBSŁUGIWANYCH W CENTRACH USŁUG W POLSCE (CZĘŚĆ 2)



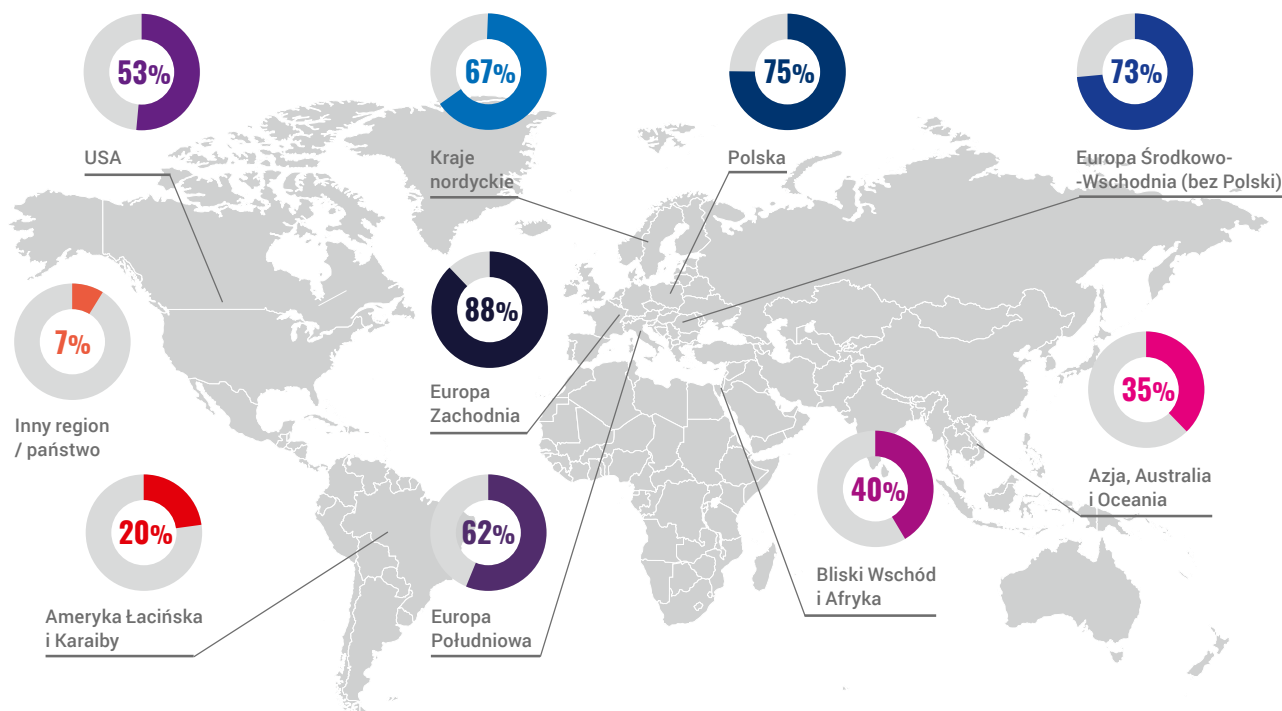
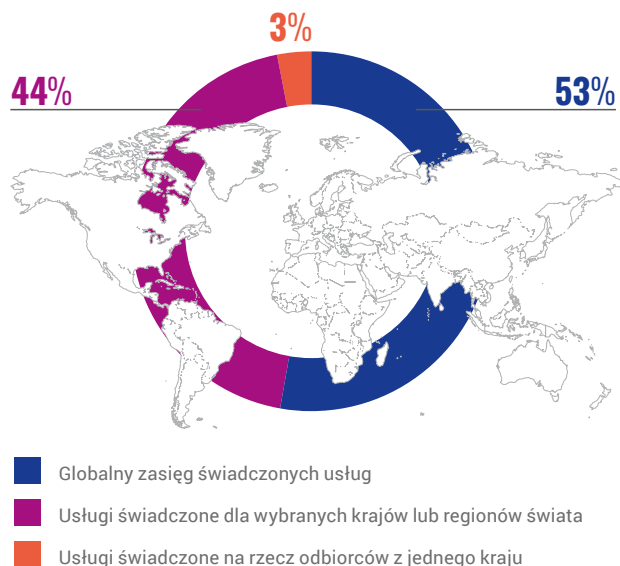
Źródło: opracowanie własne ABSL na podstawie wyników ankiety skierowanej do centrów usług (N=200 firm)

ZASIĘG GEOGRAFICZNY ŚWIADCZONYCH USŁUG

RYCINA 25

ZASIĘG GEOGRAFICZNY USŁUG ŚWIADCZONYCH PRZEZ CENTRA USŁUG W POLSCE

Ponad połowa analizowanych centrów (53%) działa w skali globalnej, na rzecz klientów (wewnętrznych i zewnętrznych) z różnych części świata. Oznacza to wzrost o 5 p.p. w porównaniu do 2018 r. Usługi świadczone dla klientów z wybranych krajów lub regionów świata realizuje 44% firm. Niezmiennie największy odsetek centrów koncentruje się na obsłudze klientów z Europy Zachodniej (88%), a następnie Polski (75%). W porównaniu do ubiegłorocznego badania o 5 p.p. zwiększył się odsetek firm obsługujących kraje Europy Środkowo-Wschodniej (73%). Udział krajów nordyckich, czyli kierunku numer cztery w analizowanej strukturze zasięgu geograficznego świadczonych usług, jest wyraźnie większy (o 7 p.p.) niż w 2017 r. oraz zbliżony do udziału tego regionu w 2018 r.



Źródło: opracowanie własne ABSL na podstawie wyników ankiety skierowanej do centrów usług (N=199 firm)

PLANY FIRM W ZAKRESIE PROWADZONEJ DZIAŁALNOŚCI



79%

Udział firm, które w 2018 r. zwiększyły zakres realizowanych usług (N=198 firm). Widoczny trend spadkowy – odsetek jest bowiem o 3 p.p. mniejszy niż w przypadku analizy obejmującej 2017 r. i 9 p.p. mniejszy niż wartość dla 2016 r.



85%

Udział firm mających w planach zwiększenie zatrudnienia w okresie od I kw. 2019 r. do I kw. 2020 r. (N=196 firm). Odsetek o 2 p.p. większy niż w badaniu z 2018 r. (dla okresu I kw. 2018 r. do I kw. 2019 r.). Brak zmian w zatrudnieniu w analizowanym okresie zakłada 12% firm, a zmniejszenie zatrudnienia – 3% firm.



87%

Udział centrów planujących w ciągu najbliższego roku poszerzyć zakres swojej działalności (N=196 firm). Najwyższy odsetek od 2017 r. (włącznie). Wśród firm mających w planach rozszerzenie działalności większość bierze pod uwagę zarówno zwiększenie zakresu działalności o nowe procesy jak i o obsługę nowych rynków (krajów).

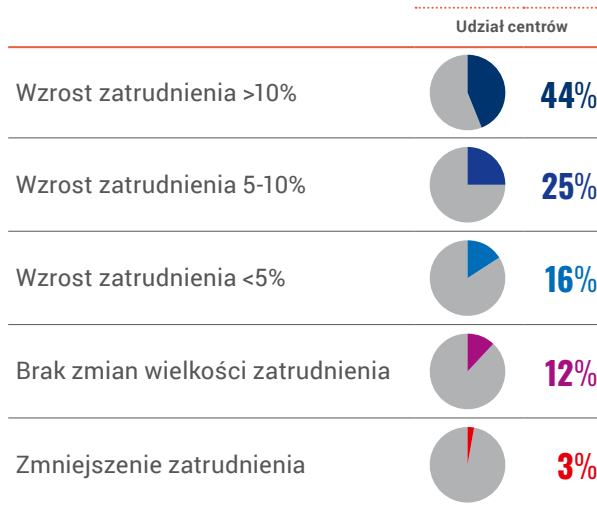


19%

Udział centrów planujących w ciągu najbliższego roku utworzyć nowe centrum usług w kolejnym z polskich miast. W większości przypadków zamierzenia koncentrują się wokół inwestycji w ośrodkach regionalnych, poza trzema największymi miejscami koncentracji usług biznesowych w Polsce (czyli poza Krakowem, Warszawą i Wrocławiem). Warto podkreślić, że większa skłonność do nowych inwestycji w innych miastach charakteryzuje firmy, które posiadają w Polsce co najmniej dwa centra usług (w porównaniu do firm z jednym centrum).

RYCINA 26

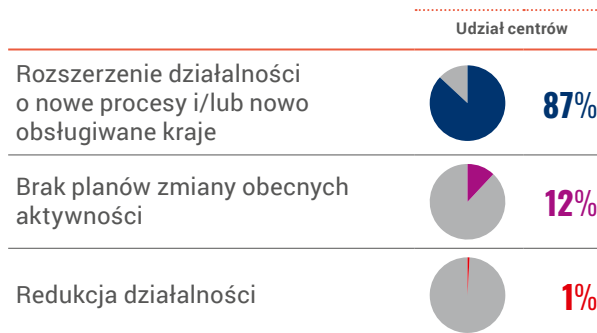
PLANY CENTRÓW USŁUG DOTYCZĄCE ZMIAN ZATRUDNIENIA DO I KW. 2020 R.



Źródło: opracowanie własne ABSL na podstawie wyników ankiety skierowanej do centrów usług (N=196 firm)

RYCINA 27

PLANY CENTRÓW USŁUG DOTYCZĄCE ROZSZERZENIA DZIAŁALNOŚCI



Źródło: opracowanie własne ABSL na podstawie wyników ankiety skierowanej do centrów usług (N=196 firm)

JĘZYKI WYKORZYSTYWANE W CENTRACH USŁUG



33

Największa liczba języków wykorzystywanych w pojedynczym centrum usług (N=199 firm).



8

Średnia liczba języków wykorzystywanych w centrach usług (N=199 firm). Mediana = 6.



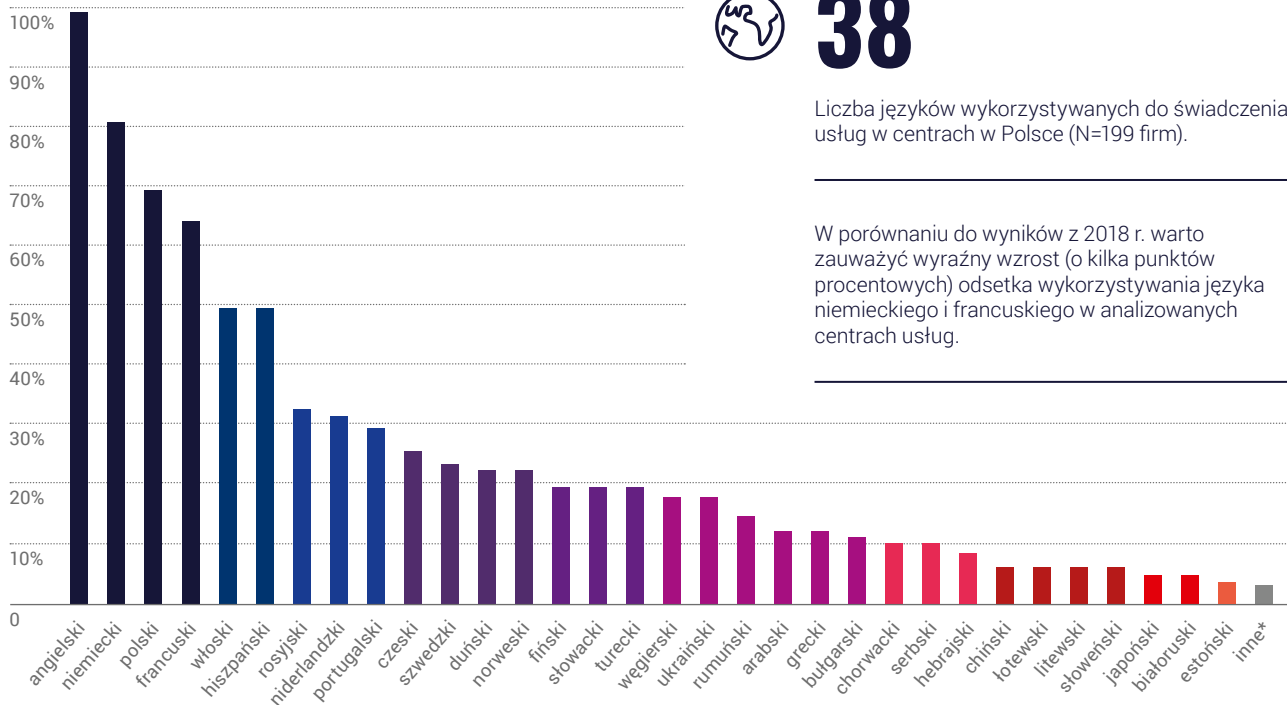
30%

Udział centrów wykorzystujących do świadczenia usług co najmniej 10 języków (N=199 firm).

RYCINA 28

JĘZYKI WYKORZYSTYWANE W CENTRACH DO ŚWIADCZENIA USŁUG

Udział centrów



38

Liczba języków wykorzystywanych do świadczenia usług w centrach w Polsce (N=199 firm).

W porównaniu do wyników z 2018 r. warto zauważyć wyraźny wzrost (o kilka punktów procentowych) odsetka wykorzystywania języka niemieckiego i francuskiego w analizowanych centrach usług.

* W kategorii „inne” znalazły się: hindi, koreański, perski, suahili, urdu, wietnamski.

Źródło: opracowanie własne ABSL na podstawie wyników ankiety skierowanej do centrów usług (N=199 firm)

CUDZOZIEMCY PRACUJĄCY W CENTRACH USŁUG



94%

Udział centrów usług zatrudniających cudzoziemców (N=185 firm). Wartość o 4 p.p. wyższa niż w badaniu z 2018 r. oraz 9 p.p. wyższa niż w badaniu z 2017 r. Wyraźny trend wzrostowy – kolejny rok z rzędu rośnie odsetek centrów zatrudniających cudzoziemców.



14%

Całkowity udział cudzoziemców zatrudnionych w analizowanych przez ABSL centrach usług (N=185 firm zatrudniających 137 tys. osób). Oznacza to wzrost o 3,4 p.p. w porównaniu do 2018 r.



12%

Przeciętny udział cudzoziemców zatrudnionych w analizowanych przez ABSL centrach usług (wzrost o 3 p.p. w porównaniu do 2018 r.).



35 000 osób

Liczba cudzoziemców pracujących w centrach usług BPO, SSC/GBS, IT, R&D w Polsce wg konserwatywnego szacunku ABSL.



45%

Udział centrów usług zatrudniających co najmniej 10% cudzoziemców wśród ogółu swoich pracowników (N=185 firm). Oznacza to wzrost o 7 p.p. w porównaniu do 2018 r.

RYCINA 29

GLÓWNE KRAJE POCHODZENIA CUDZOZIEMCÓW PRACUJĄCYCH W CENTRACH USŁUG

1		Ukraina
2		Włochy
3		Hiszpania
4		Indie
5		Niemcy
6		Białoruś
7		Rosja
8		Francja
9		Portugalia
10		Turcja
11		Rumunia
12		Holandia
13		Wielka Brytania
14		Brazylia
15		Finlandia

Uwaga: sposób konstrukcji rankingu – respondentów poproszono o wskazanie pięciu państw, z których pochodzi największa liczba cudzoziemców pracujących w reprezentowanych przez nich centrach. Państwom wskazanym na pozycji nr 1 przydzielano po 5 pkt, państwom na pozycji nr 2 – po cztery pkt, itd. Na wykresie zaprezentowano państwa w kolejności odzwierciedlającej łączną liczbę punktów, którą otrzymały.

Źródło: opracowanie własne ABSL na podstawie wyników ankiety skierowanej do centrów usług (N=179 firm).



Ukraina



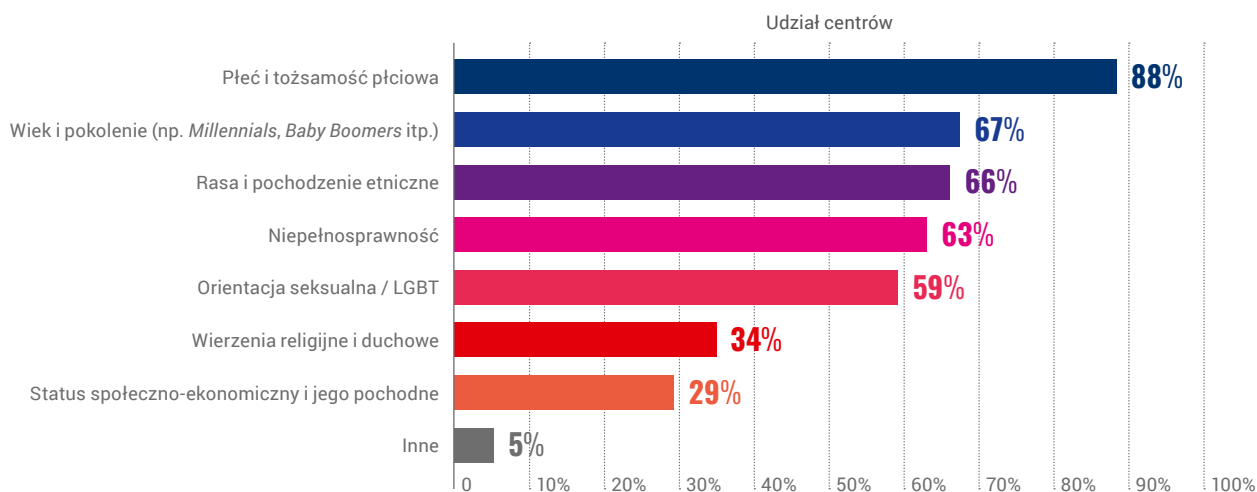
Ukraina niezmiennie pozostaje państwem zdecydowanie najczęściej wskazywanym jako miejsce pochodzenia cudzoziemców pracujących w centrach usług. Wyniki analizy danych wskazują, że w 53% firm zatrudniających cudzoziemców Ukraińcy stanowią najliczniejszą grupę obcokrajowców. Co więcej, Ukraińcy zostali wymienieni w gronie pięciu największych grup obcokrajowców przez zdecydowaną większość ogółu badanych firm. Drugą narodowością pod względem liczby wskazań respondentów są Włosi, a trzecią Hiszpanie. Grono trzech głównych krajów pochodzenia cudzoziemców pracujących w centrach

usług pozostaje niezmiennie od 2017 r. Generalnie, w gronie pięciu krajów pochodzenia największej liczby cudzoziemców w danym centrum usług wymieniono 35 państw. Co oczywiste, liczba wszystkich państw, z których pochodzą zagraniczni pracownicy centrów usług w Polsce jest wyższa i należy szacować, że pracownicy sektora w Polsce pochodzą z ponad 50 krajów świata. Wielonarodowość można zatem określić jako jedną z najbardziej charakterystycznych cech polskiego sektora nowoczesnych usług biznesowych (co dotyczy w szczególności największych ośrodków usług biznesowych w kraju).

POLITYKA W ZAKRESIE RÓŻNORODNOŚCI I INTEGRACJI SPOŁECZNEJ

RYCINA 30

OBSZARY TEMATYCZNE, NA KTÓRYCH SKUPIONA JEST POLITYKA W ZAKRESIE RÓŻNORODNOŚCI I INTEGRACJI SPOŁECZNEJ W ANALIZOWANYCH CENTRACH USŁUG



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


56%

na blisko 200 ankietowanych centrów usług w Polsce charakteryzuje formalnie usankcjonowana polityka w zakresie różnorodności i integracji społecznej (ang. Diversity & Inclusion Policy). Zdecydowana większość pozostałych firm wskazuje na nieformalną świadomość zasad związanych z analizowanym podejściem.

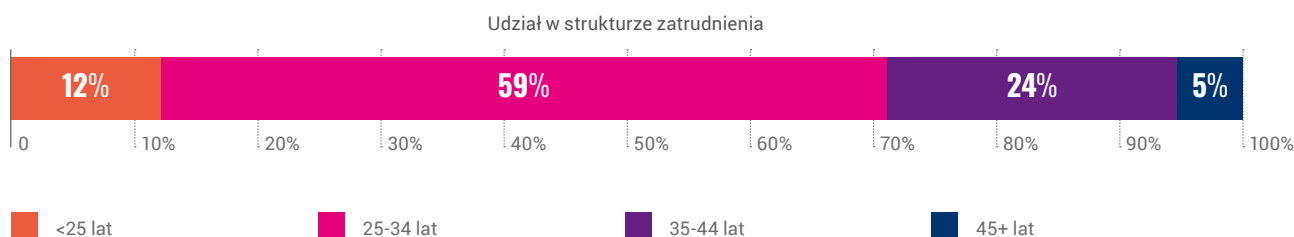

54%

Udział kobiet w strukturze zatrudnienia analizowanych centrów usług. W przypadku kadry zarządzającej przeciętny udział kobiet wynosi 45% (najwyższy odsetek od 2016 r. łącznie).

STRUKTURA ZATRUDNIENIA CENTRÓW USŁUG W PODZIALE NA PRZEDZIAŁY WIEKOWE PRACOWNIKÓW

RYCINA 31

STRUKTURA ZATRUDNIENIA CENTRÓW USŁUG W PODZIALE NA PRZEDZIAŁY WIEKOWE PRACOWNIKÓW



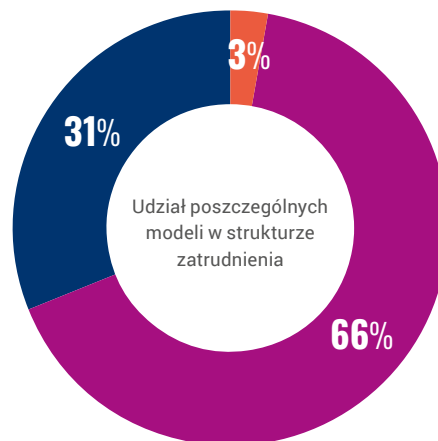
Źródło: opracowanie własne ABSL na podstawie wyników ankiety skierowanej do centrów usług (N=183 firmy zatrudniające 138 000 pracowników).

W porównaniu do 2018 r. zwiększył się udział osób w wieku 35-44 lat (o 3 p.p.). Zmniejszył się odsetek najmłodszych pracowników oraz zatrudnionych w wieku 25-34 lat, którzy nadal stanowią jednak większość pracowników sektora. Nie zmienił się udział osób w wieku co najmniej 45 lat.

MODELE DZIAŁALNOŚCI OPERACYJNEJ CENTRÓW SSC/GBS

RYCINA 32

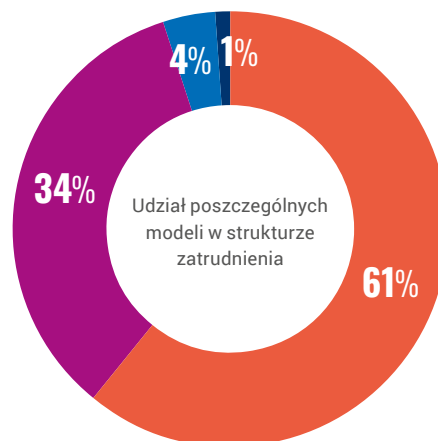
STRUKTURA CENTRÓW SSC/GBS W PODZIALE NA MODELE DZIAŁALNOŚCI



Single function
(i.e., only one function e.g., only F&A)

Multi-function
(i.e., more than one function
e.g., F&A + IT + HR)

GBS
(could be single or multi-function)



All in-house / Captive

Hybrid (in-house and
selected third-party BPO)

Mainly BPO driven by
Multiple Vendors

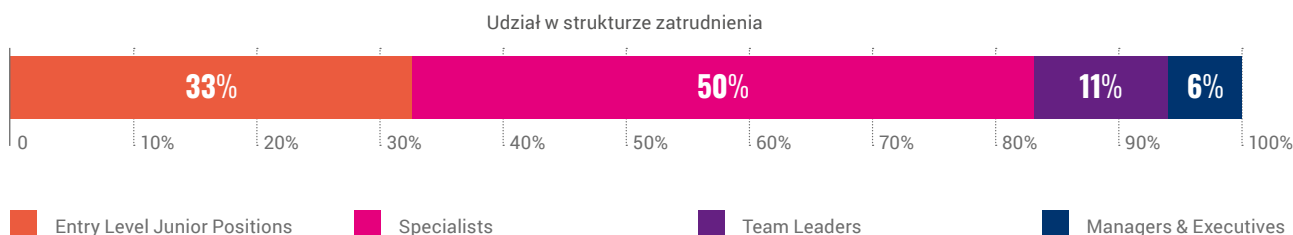
Mainly BPO driven
by Single Vendor

Źródło: opracowanie własne ABSL na podstawie wyników ankiety skierowanej do centrów usług
(N=118 firm zatrudniających 75 500 pracowników).

STRUKTURA ZATRUDNIENIA W PODZIALE NA KATEGORIE STANOWISK

RYCINA 33

STRUKTURA ZATRUDNIENIA CENTRÓW USŁUG W POLSCE W PODZIALE NA KATEGORIE STANOWISK



Źródło: opracowanie własne ABSL na podstawie wyników ankiety skierowanej do centrów usług (N=184 firmy zatrudniające 140 000 pracowników).

W porównaniu do 2018 r. zwiększył się udział stanowisk specjalistycznych w strukturze zatrudnienia centrów usług (o 5 p.p.). Stanowią one obecnie połowę miejsc pracy w sektorze. Zmniejszył się tym samym odsetek stanowisk juniorskich. Udział team leaderów, managerów i kadry zarządzającej pozostał na zbliżonym poziomie.

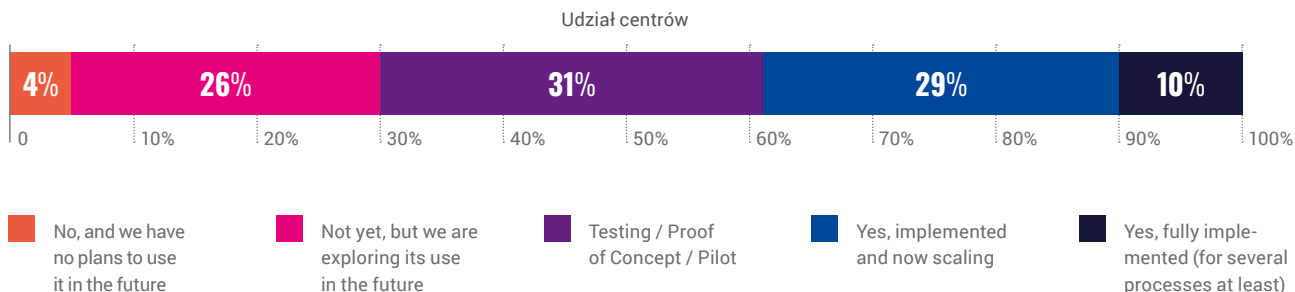
AUTOMATYZACJA PROCESÓW BIZNESOWYCH

Zdecydowana większość analizowanych centrów (70%) wprowadziła do swojej działalności rozwiązania z zakresu inteligentnej automatyzacji (choć w różnym zakresie) lub znajduje się w fazie ich testowania. W przypadku 30% firm nie nastąpiły jeszcze wdrożenia, jednak większość podmiotów z tego grona planuje wykorzystanie analizowanych rozwiązań w przyszłości. Warto dodać, że w porównaniu do 2018 r. wyraźnie zmniejszył się odsetek centrów usług wykluczających wprowadzenie rozwiązań z zakresu inteligentnej automatyzacji (o 5 p.p.), a zwiększył udział firm deklarujących ich wykorzystywanie w bieżącej działalności (o 12 p.p.).

Charakterystyka sektora usług biznesowych

RYCINA 34

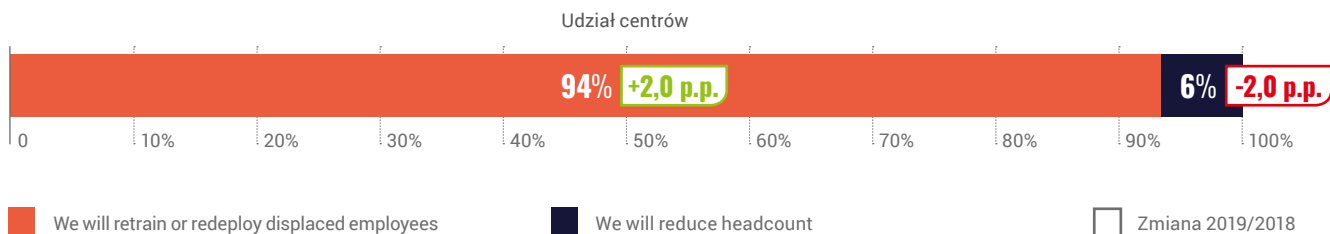
POZIOM WDROŻENIA ROZWIĄZAŃ Z ZAKRESU INTELIGENTNEJ AUTOMATYZACJI PROCESÓW BIZNESOWYCH W CENTRACH USŁUG



Źródło: opracowanie własne ABSL na podstawie wyników ankiety skierowanej do centrów usług (N=192 firmy).

RYCINA 35

WPŁYW INTELIGENTNEJ AUTOMATYZACJI PROCESÓW BIZNESOWYCH NA ZMIANY ZATRUDNIENIA W CENTRACH USŁUG



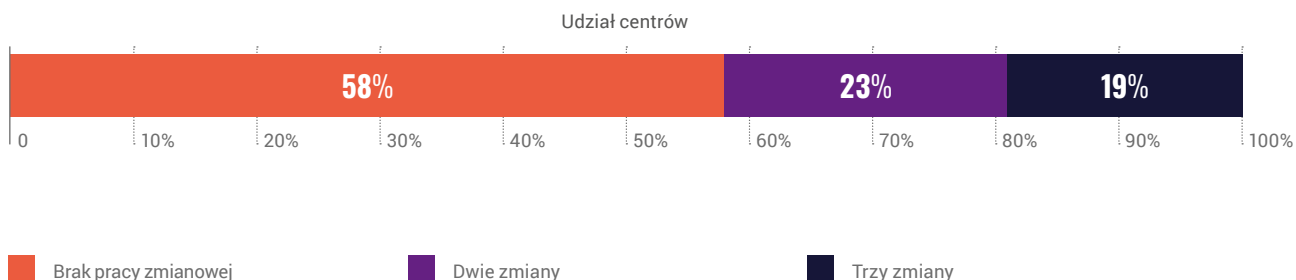
Źródło: opracowanie własne ABSL na podstawie wyników ankiety skierowanej do centrów usług (N=111 firm).

PRACA ZMIANOWA

Większość (58%) analizowanych firm nie prowadzi działalności w systemie pracy zmianowej. Wśród pozostałych 42% centrów, większość deklaruje pracę na dwie zmiany. System pracy zmianowej jest zdecydowanie częściej spotykany w centrach outsourcingu procesów biznesowych niż w centrach usług wspólnych, centrach IT oraz R&D.

RYCINA 36

STRUKTURA FIRM W ZAKRESIE MODELI PRACY ZMIANOWEJ



Źródło: opracowanie własne ABSL na podstawie wyników ankiety skierowanej do centrów usług (N=192 firmy).

KATOWICE

Serce ponad dwumilionowej metropolii.
Wysoko cenione centrum gospodarcze, akademickie i kulturalne Polski.



Urząd Miasta Katowice
Wydział Obsługi Inwestorów

invest.katowice.eu
+48 32 259 38 23
oi@katowice.eu

KATOWICE
dla odmiany

ROTACJA PRACOWNIKÓW

Poziom rotacji dobrowolnej w analizowanych przez ABSL centrach usług za 2018 r. wyniósł 15% (o nieco ponad 1 p.p. mniej niż wartość dla 2017 r.). W przypadku rotacji niedobrowolnej (niezależnej od pracownika) odsetek ten wyniósł 4% (podobnie jak w przypadku ubiegłorocznej analizy).

TABELA 5

POZIOM ROTACJI DOBROWOLNEJ W PODZIALE NA TYPY CENTRÓW ORAZ OKRES FUNKCJONOWANIA NA RYNKU

Poziom rotacji dobrowolnej	Centra usług ogółem	SSC / GBS	BPO	IT
Ponad 20%	19%	12%	62%	19%
10-20%	52%	60%	14%	47%
1-10%	27%	28%	19%	28%
Poniżej 1%	2%	0%	5%	6%
Średnia	15%	15%	20%	15%

Poziom rotacji dobrowolnej	Centra usług ogółem	<3 lat	3-10 lat	>10 lat
Ponad 20%	19%	10%	16%	26%
10-20%	52%	28%	63%	49%
1-10%	27%	55%	20%	25%
Poniżej 1%	2%	7%	1%	0%
Średnia	15%	11%	16%	16%

Źródło: opracowanie własne ABSL (N=178 firm).

ZAAWANSOWANIE PROCESÓW BIZNESOWYCH OBSŁUGIWANYCH W POLSCE

W dyskusjach na temat rozwoju sektora nowoczesnych usług biznesowych w Polsce wielokrotnie przewija się wątek dotyczący wzrostu zaawansowania obsługiwanych przez centra procesów. Aby odpowiedzieć na pytanie jaką część usług świadczonych przez analizowane podmioty można określić jako „zaawansowane”, w ankiecie ABSL poproszono respondentów o dokonanie podziału ogółu procesów świadczonych w danym centrum na procesy o niewielkim poziomie

wiedzy (np. procesy transakcyjne) oraz procesy zaawansowane o dużym poziomie wiedzy (np. procesy R&D). Wyniki wskazują, że 60% ogółu procesów określono jako zaawansowane (wiedzy). Wskaźnik ten był zdecydowanie wyższy w grupie centrów IT/R&D (70%). Warto przy tym pamiętać, że próba podziału struktury procesów w opisywany sposób bazuje na subiektywnej ocenie respondentów i ma charakter wyłącznie poglądowy.

ready to get ahead of your current
and future talent needs?

randstadsourceright.com
randstad.pl



KRAKÓW



70 000

Liczba pracowników zatrudnionych w centrach usług BPO, SSC/GBS, IT, R&D, które świadczą usługi w językach obcych.



11%

Skumulowany roczny wskaźnik wzrostu zatrudnienia w sektorze (ang. Compound Annual Growth Rate, CAGR) w latach 2016-2019.



217

Liczba centrów usług BPO, SSC/GBS, IT, R&D (I kw. 2019 r.).



13

Liczba centrów usług powstałych od początku 2018 r. do końca I kw. 2019 r.



34

Liczba centrów usług BPO, SSC/GBS, IT, R&D zatrudniających co najmniej 500 osób.



76 000+

Liczba zatrudnionych w sektorze prognozowana na I kw. 2020 r.

PRZYKŁADY NOWYCH INWESTYCJI (I KW. 2018 R. – I KW. 2019 R.)

Caspio	Kimberly-Clark	Universal Investment
Danish Crown	Kingfisher	Varroc Lighting Systems
Havi	Qualtrics	Vesuvius
Infinity Ward	SpyroSoft	
JIVR	TE Connectivity	

WARSZAWA



56 300

Liczba pracowników zatrudnionych w centrach usług BPO, SSC/GBS, IT, R&D, które świadczą usługi w językach obcych.



14%

Skumulowany roczny wskaźnik wzrostu zatrudnienia w sektorze (ang. Compound Annual Growth Rate, CAGR) w latach 2016-2019.



238

Liczba centrów usług BPO, SSC/GBS, IT, R&D (I kw. 2019 r.).



15

Liczba centrów usług powstałych od początku 2018 r. do końca I kw. 2019 r.



31

Liczba centrów usług BPO, SSC/GBS, IT, R&D zatrudniających co najmniej 500 osób.



62 000+

Liczba zatrudnionych w sektorze prognozowana na I kw. 2020 r.

PRZYKŁADY NOWYCH INWESTYCJI (I KW. 2018 R. – I KW. 2019 R.)

3Shape

AkzoNobel

Alcon

Biogen

Daikin

DeepSense

Epico IT

Equinix

Foss

Huawei

Johnson & Johnson

Oerlikon Business Services Europe

Sage

Standard Chartered

TCL

WROCLAW



47 500

Liczba pracowników zatrudnionych w centrach usług BPO, SSC/GBS, IT, R&D, które świadczą usługi w językach obcych.



11%

Skumulowany roczny wskaźnik wzrostu zatrudnienia w sektorze (ang. Compound Annual Growth Rate, CAGR) w latach 2016-2019.



169

Liczba centrów usług BPO, SSC/GBS, IT, R&D (I kw. 2019 r.).



8

Liczba centrów usług powstałych od początku 2018 r. do końca I kw. 2019 r.



20

Liczba centrów usług BPO, SSC/GBS, IT, R&D zatrudniających co najmniej 500 osób.



52 000+

Liczba zatrudnionych w sektorze prognozowana na I kw. 2020 r.

PRZYKŁADY NOWYCH INWESTYCJI (I KW. 2018 R. – I KW. 2019 R.)

Align Technology

CD PROJEKT RED

Duco

Majorel

Olympus Business Services

Schaeffler Global Services Europe

Smith&Nephew

SoftwareHut

TRÓJMIASTO



25 500

Liczba pracowników zatrudnionych w centrach usług BPO, SSC/GBS, IT, R&D, które świadczą usługi w językach obcych.



16%

Skumulowany roczny wskaźnik wzrostu zatrudnienia w sektorze (ang. Compound Annual Growth Rate, CAGR) w latach 2016-2019.



146

Liczba centrów usług BPO, SSC/GBS, IT, R&D (I kw. 2019 r.).



12

Liczba centrów usług powstałych od początku 2018 r. do końca I kw. 2019 r.



11

Liczba centrów usług BPO, SSC/GBS, IT, R&D zatrudniających co najmniej 500 osób.



28 000+

Liczba zatrudnionych w sektorze prognozowana na I kw. 2020 r.

PRZYKŁADY NOWYCH INWESTYCJI (I KW. 2018 R. – I KW. 2019 R.)

10sit

7N

Andiamo

BlueSoft

Diverse Consulting Group

Ergo Hestia

Gibbs Hybrid

HiQ

Juul Labs

Maersk Drilling

Qloc

Refinitiv

KATOWICE I GÓRNOŚLĄSKO-ZAGŁĘBIOWSKA METROPOLIA



23 700

Liczba pracowników zatrudnionych w centrach usług BPO, SSC/GBS, IT, R&D, które świadczą usługi w językach obcych.



13%

Skumulowany roczny wskaźnik wzrostu zatrudnienia w sektorze (ang. Compound Annual Growth Rate, CAGR) w latach 2016-2019.



102

Liczba centrów usług BPO, SSC/GBS, IT, R&D (I kw. 2019 r.).



8

Liczba centrów usług powstałych od początku 2018 r. do końca I kw. 2019 r.



12

Liczba centrów usług BPO, SSC/GBS, IT, R&D zatrudniających co najmniej 500 osób.



25 000+

Liczba zatrudnionych w sektorze prognozowana na I kw. 2020 r.

PRZYKŁADY NOWYCH INWESTYCJI (I KW. 2018 R. – I KW. 2019 R.)

FlightScope	Huawei	STS
Fujitsu Technology Solutions	Keywords Studios	TÜV Rheinland
Honeywell	Netguru	

ŁÓDŹ

**23 200**

Liczba pracowników zatrudnionych w centrach usług BPO, SSC/GBS, IT, R&D, które świadczą usługi w językach obcych.

**14%**

Skumulowany roczny wskaźnik wzrostu zatrudnienia w sektorze (ang. Compound Annual Growth Rate, CAGR) w latach 2016-2019.

**85**

Liczba centrów usług BPO, SSC/GBS, IT, R&D (I kw. 2019 r.).

**6**

Liczba centrów usług powstałych od początku 2018 r. do końca I kw. 2019 r.

**11**

Liczba centrów usług BPO, SSC/GBS, IT, R&D zatrudniających co najmniej 500 osób.

**25 000+**

Liczba zatrudnionych w sektorze prognozowana na I kw. 2020 r.

PRZYKŁADY NOWYCH INWESTYCJI (I KW. 2018 R. – I KW. 2019 R.)

BFF Banking Group

Digital Teammates

Enigma Pattern

Panasonic Electric Works

Philips

Solar Polska

POZNAŃ



16 800

Liczba pracowników zatrudnionych w centrach usług BPO, SSC/GBS, IT, R&D, które świadczą usługi w językach obcych.



15%

Skumulowany roczny wskaźnik wzrostu zatrudnienia w sektorze (ang. Compound Annual Growth Rate, CAGR) w latach 2016-2019.



102

Liczba centrów usług BPO, SSC/GBS, IT, R&D (I kw. 2019 r.).



8

Liczba centrów usług powstałych od początku 2018 r. do końca I kw. 2019 r.



8

Liczba centrów usług BPO, SSC/GBS, IT, R&D zatrudniających co najmniej 500 osób.



19 000+

Liczba zatrudnionych w sektorze prognozowana na I kw. 2020 r.

PRZYKŁADY NOWYCH INWESTYCJI (I KW. 2018 R. – I KW. 2019 R.)

Computacenter

Conectys

FEV Group

GSK Finance Hub

Homag

NEXT:IT

Payworks

Transcosmos



city forum
centralnie dla ludzi i biznesu

Poznaj nasze wnętrza

II etap inwestycji – City 2 • 12 000 m² biur
Wrocław, 5 min do Rynku • realizacja Q2 2020 • LEED Gold



archicom.pl | wynajem: 661 990 995

2 RYNEK NIERUCHOMOŚCI BIUROWYCH

Polskie miasta stają się pierwszym wyborem w regionie dla firm szukających dużych ośrodków biznesowych oraz dla deweloperów komercyjnych.

Podmioty działające na polskim rynku dobierają dodatkowe powierzchnie, a szereg firm do tej pory nieobecnych w Polsce decyduje się na rozpoczęcie tutaj działalności. Jednym z najgorętszych trendów jest wzrost aktywności operatorów elastycznych przestrzeni do pracy. Mniejsze rynki, takie jak Białystok, Bydgoszcz, Kielce, Olsztyn, Opole, Radom, Rzeszów, czy Toruń nieustannie się rozwijają i rok po roku wzmacniają swoją pozycję względem innych miast.

Dynamiczny rozwój rynku biurowego można dostrzec w każdym największym ośrodku biznesowym w Polsce: Warszawa jest w europejskiej czołówce pod względem udziału przestrzeni elastycznych w całkowitym popycie, Kraków od lat uznawany jest jako najlepsza lokalizacja w Europie dla firm z sektora nowoczesnych usług biznesowych, Wrocław w zeszłym roku przekroczył 1 milion m² całkowitej podaży nowoczesnej powierzchni biurowej, podczas gdy w Trójmieście osiągnięcie tego wyniku szacowane jest po 2021 r. Podaż biurowa w Katowicach pod koniec 2018 r. przekroczyła pół miliona m², a w Poznaniu i Łodzi osiągną taki rezultat jeszcze w tym roku. Pozostałe miasta postrzegane są przez wiele firm jako idealne lokalizacje, w których mogą otwierać kolejne biura, wzmacniając swoją obecność w Polsce.

Siłą napędową rozwoju rynku jest rosnące zapotrzebowanie na biura zarówno ze strony lokalnych, jak i międzynarodowych firm. W rezultacie popyt brutto w 2018 r. osiągnął spektakularne 1,5 miliona m², z czego najemcy z sektora usług dla biznesu wygenerowali 25%, a biorąc pod uwagę jedynie rynki regionalne, była to aż połowa całkowitego wolumenu transakcji. Taka dynamika przekłada się na 400 000 m² wynajętych biur w całej Polsce. Tak wysoki popyt doprowadził do spadku współczynnika pustostanów, który na początku 2019 r. wynosił 8,5%. Warunki finansowe najmu oferowane w biurach zlokalizowanych w polskich miastach są stosunkowo stabilne i postrzegane jako bardzo atrakcyjne w porównaniu do innych ośrodków biznesowych w Europie.



Opracowanie treści rozdziału: JLL

JLL jest międzynarodową firmą doradcą świadczącą kompleksowe usługi na rynku nieruchomości, sklasyfikowaną na liście Fortune 500. JLL zatrudnia 91 tys. osób i obsługuje klientów w ponad 80 krajach w ramach 300 oddziałów na całym świecie. Więcej informacji: www.jll.pl

RYCINA 37

RYNEK NOWOCZESNYCH POWIERZCHNI BIUROWYCH W LICZBACH

**10 400 000 m²**

Całkowite zasoby nowoczesnej powierzchni biurowej w Polsce. Największy rynek biurowy w CEE.

**50%**

Udział popytu wygenerowanego przez centra usług biznesowych na rynkach poza Warszawą, 25% wliczając Warszawę.

**10,50-14,50 €**

Najwyższy czynsze transakcyjne za m² na regionalnych rynkach biurowych w Polsce, w Warszawie mogą przekraczać 23,5 €.

**1600**

Liczba umów najmu zawartych w 2018 r.

**1 500 000 m²**

Łączny wolumen umów najmu w 2018 r.

**17**

Liczba umów najmu przekraczających 10 000 m² w 2018 r.

**9**

Liczba rozwiniętych rynków biurowych.

**1 600 000 m²**

Powierzchnia biurowa w budowie.

**800 000 m²**

Powierzchnia biurowa przewidziana do oddania do użytku w 2019 r.

**400 000 m²**

Powierzchnia biurowa wynajęta przez firmy z sektora nowoczesnych usług biznesowych w 2018 r.

**900 000 m²**

Rekordowa absorpcja powierzchni biurowej.

**8,5%**

Współczynnik pustostanów w Polsce i wciąż spada.

WARSZAWA

Warszawski rynek biurowy nieustannie się rozwija. Popyt na powierzchnie biurowe jest tak wysoki, że nowa podaż jest wchłaniana, wskaźnik pustostanów jest najniższy od 2012 r. i przewiduje się jego dalsze spadki. Wyróżnikiem 2018 r. była wyjątkowa aktywność operatorów elastycznych przestrzeni do pracy. Ich udział w całkowitym wolumenie transakcji zawartych na terenie Warszawy był jednym z najwyższych wśród znaczących rynków biurowych w Europie. W ubiegłym roku operatorzy tych przestrzeni wynajęli 112 000 m², co stanowiło 13% całkowitego popytu w stolicy (a aż 22% biorąc pod uwagę jedynie strefy centralne). Ponadto, firmy z sektorów takich jak bakowość, IT, konsulting, nowoczesne usługi biznesowe, produkcja, publiczny, niezmiennie przyczyniają się do ciągłego oraz stabilnego wzrostu popytu. W konsekwencji tak dużej aktywności korporacji z różnych sektorów, całkowity wolumen umów podpisanych w Warszawie

w 2018 r. wyniósł rekordowe 858 000 m², co było wynikiem o 4% wyższym porównując z rokiem 2017. Do największych umów należały: odnowienie i ekspansja firmy Deloitte na 22 100 m² w Q22, nowa umowa Komisji Nadzoru Finansowego na 14 800 m² w budynku Piękna 2.0 oraz przednajem WeWork na 14 200 m² w Mennica Legacy (cały mniejszy budynek). W zeszłym roku do użytku oddano 233 000 m² biur. W budowie znajduje się obecnie 720 000 m², z czego większość zostanie ukończona w latach 2019 i 2020. Co ciekawe, 78% budowanych biur znajduje się w szerokim centrum stolicy, co jest efektem ciągłego ogromnego zainteresowania najemców wynajmem powierzchni w tych rejonach. Na początku 2019 r. wskaźnik pustostanów w Warszawie wynosił jedynie 8,7%, co pokazuje bardzo pozytywny kierunek rozwoju warszawskiego rynku biurowego.

2019

2020

2021

■ Rynek najemcy ■ Rynek neutralny ■ Rynek wynajmującego

17,0-23,5 / 21,0 €


Czynsze transakcyjne (za m²/miesiąc)
(najwyższe / średnie) / centrum

11,0-15,0 / 12,0-14,0 €

Czynsze transakcyjne (za m²/miesiąc)
(najwyższe / średnie) / poza centrum


720 000 m²


Powierzchnia biurowa w budowie


858 000 m²


Popyt brutto w 2018 r.


5 462 000 m²


Całkowita podaż


233 000 m²


Nowa podaż w 2018 r.


8,7%


Wskaźnik pustostanów

KRAKÓW

Kraków zawsze wyróżniał się na tle innych rynków biurowych Polsce. Uznany jest za jedną z najlepszych lokalizacji w Europie dla firm z sektora nowoczesnych usług biznesowych. W 2017 r. stał się drugim ośrodkiem w kraju posiadającym ponad milion m² zasobów nowoczesnych biur. Obecnie w budowie znajduje się blisko 257 000 m², co jest największym wynikiem wśród rynków regionalnych. W ubiegłym roku ponad 155 000 m² powierzchni biurowej zostało oddanych do użytku, co stanowi ok. 30% całej nowej podaży dostarczonej na głównych rynkach biurowych w Polsce (z wyłączeniem Warszawy). Sukces krakowskiego rynku można dostrzec nie tylko po stronie aktywności deweloperów, ale również ze strony najemców.

W 2018 r. całkowity wolumen transakcji wyniósł 209 000 m² (drugi najlepszy wynik w historii), a aż 64% popytu stanowiły umowy podpisane przez najemców z sektora nowoczesnych usług biznesowych (blisko 133 000 m²), z których największe powierzchnie wynajęły m.in.: Aptiv, Capgemini, Cisco, Ocado Technology, State Street, UBS. Poza nieustannie rosnącą podażą i popytem, zauważalny jest też spadek współczynnika pustostanów. Na początku 2019 r. wskaźnik ten wynosił 8,6%, co było wynikiem o 1,2 p.p. niższym w porównaniu do ubiegłego roku. Najwyższe czynsze transakcyjne były dość stabilne w ostatnich pięciu latach. Obecnie najwyższe stawki czynszów dla najlepszych nieruchomości kształtują się na poziomie 13,5 – 14,6 € / m² / miesiąc.



WROCŁAW

Wrocław jest jednym z najdynamiczniej rozwijających się ośrodków biznesowych w Polsce. Jest trzecim największym rynkiem biurowym w kraju, który w II kwartale 2018 r. przekroczył 1 milion m² zasobów nowoczesnej powierzchni biurowej. Atrakcyjność wrocławskiego rynku przyciąga wielu pracowników z innych miejscowości, w wyniku czego aż 75% zatrudnionych w sektorze jest spoza miasta (dane na podstawie raportu „Mobility 2018”). Wrocławski rynek biurowy nie zwalnia tempa, a prognozy jego dalszego rozwoju są bardzo optymistyczne. W roku 2018, na rynek dostarczona została rekordowa ilość powierzchni biurowej w wysokości blisko 147 000 m², a kolejne 190 000 m² jest już w budowie. Pokazuje to, jak chętnie deweloperzy inwestują na lokalnym rynku dostrzegając jego sukces. Wysokie wyniki zauważyć można również po stronie popytowej.

W 2018 r. wynajętych zostało ok. 162 000 m² biur, co było drugim co do wielkości wolumenem odnotowanym we Wrocławiu (zaraz po tym z 2017 r., kiedy to podpisano umowy na 169 500 m²). Do największych transakcji zeszłego roku należały: dwie umowy najmu podpisane przez Santander na 27 000 m² (17 000 m² na potrzeby własne i nowa umowa na 10 000 m² w Business Garden), odnowienie umowy przez IBM na 17 800 m² w Wojdyła Business Park, odnowienie umowy przez Nokię na 16 200 m² w Green Towers oraz odnowienie umowy przez Nokia Solutions and Networks na 14 100 m² w West Gate. Sukces rynku udowadnia wciąż spadający współczynnik pustostanów, który na początku 2019 r. wynosił 9,1%, a najwyższe czynsze transakcyjne kształtują się na poziomie od 13,7 do 14,5 € / m² / miesiąc.



TRÓJMIASTO

Trójmiasto jest wyjątkowym miejscem na biznesowej mapie Polski. Szacuje się, że po 2021 r., zasoby nowoczesnej powierzchni biurowej przekroczą 1 milion m². Ponadto stale rosnąca skala rynku powiększa pulę najemców, która może poszukiwać możliwości relokacji w aglomeracji trójmiejskiej. Połączenie miast takich jak Gdańsk, Gdynia i Sopot umożliwia spełnienie oczekiwań każdego typu najemców, oferując zarówno duże huby biurowe z tzw. drapaczami chmur, odnowione kamienice, jak i biurowce zlokalizowane na obrzeżach miast. Aktywność deweloperów idzie w parze z popytem na powierzchnie biurowe. W całym 2018 r. wynajęte zostało 84 000 m² biur, co było trzecim co do wielkości wynikiem odnotowanym wśród rynków regionalnych. Do największych

transakcji zeszłego roku należały: nowa umowa Sii na 10 100 m² w Olivii Prime A oraz trzy umowy podpisane przez EPAM w kompleksie Olivia Business Centre w sumie na 10 400 m². Rok po roku popularność rynku biurowego w Trójmieście potwierdza się w spadku współczynnika pustostanów, który na początku 2019 r. wynosił 6,1%. Obecnie najwyższe czynsze transakcyjne w Trójmieście wahają się w przedziale od 12,75 do 14,0 € / m²/miesiąc.



KATOWICE

Katowice są największym miastem i stolicą województwa śląskiego. Wyróżnia je dostęp do wykwalifikowanych kadr w aglomeracji przekraczającej 2 miliony mieszkańców i doskonała infrastruktura. Tak świetna sieć połączeń z innymi miastami konurbacji tworzy bardzo wygodne możliwości dojazdu nie tylko dla mieszkańców, ale również dla studentów osiedlających się w sąsiadujących miejscowościach, szukających pracy na lokalnym rynku. Pod koniec 2018 r. zasoby nowoczesnej powierzchni biurowej przekroczyły pół miniona m², a kolejne 77 000 m² jest już w budowie. Największe inwestycje biurowe realizowane są w centralnych częściach Katowic, gdzie ma miejsce również wiele zmian w zakresie przestrzeni miejskich. Od 2010 roku motorem napędowym katowickiego rynku biurowego pozostaje sektor nowoczesnych usług biznesowych, który

obecnie zajmuje około połowy zajętych biur w mieście. Popyt w 2018 r. osiągnął najwyższy wynik w przeciągu ostatnich trzech lat i wyniósł 38 000 m², aktywność najemców rośnie, a współczynnik powierzchni niewynajętej w Katowicach spada. Jest to najlepszy dowód na pozytywny kierunek rozwoju tego runku. Na początku 2019 r. roku dostępnych było 45 700 m² biur, przekłada się to na poziom pustostanów 8,8%. Jest to najlepszy wynik odnotowany od 2010 r. Obecnie czynsze kształtują się na poziomie 13,6 – 14,5 € / m² / miesiąc.

2019

2020

2021



Rynek najemcy



Rynek neutralny



Rynek wynajmującego


13,6-14,5 €

11,8-13,0 €

 Czynsze transakcyjne (za m²/miesiąc)
(najwyższe / średnie)

77 000 m²


Powierzchnia biurowa w budowie


38 000 m²


Popyt brutto w 2018 r.


519 000 m²


Całkowita podaż


51 000 m²


Nowa podaż w 2018 r.


8,8%


Wskaźnik pustostanów

POZNAŃ

Poznań jest: miastem z silną gospodarką, organizatorem Międzynarodowych Targów Poznańskich, świetnie rozwiniętym rynkiem handlowym i ośrodkiem akademickim, istotną lokalizacją magazynową i logistyczną oraz miejscem zapewniającym wysoką jakość życia. Dodatkowo, Poznań jest również znaczącym rynkiem biurowym, którego zasoby wynoszą 479 000 m², co czyni go szóstym co do wielkości rynkiem biurowym w Polsce. Z projektami będącymi w budowie (stanowiącymi w sumie 104 000 m²), szacuje się, że zasoby nowoczesnej powierzchni biurowej w Poznaniu przekroczą pół miliona w pierwszej połowie 2019 r. Znajduje się tu kilka charakterystycznych budynków biurowych, które przyciągnęły wiele znanych i prestiżowych firm. Aktywność najemców w 2018 r. osiągnęła bardzo dobry wynik 70 000 m², z czego 14 800 m² przypadło

na odnowienie i ekspansję Santander w kompleksie Business Garden, a 10 300 m² na umowę przednajmu Żabki w Nowym Rynku. W Poznaniu działa wiele firm z sektora nowoczesnych usług biznesowych, do których należą Franklin Templeton Investments, GSK Services, MAN Accounting Center, Roche Global IT Solutions Center, Sii oraz wiele innych. Na początku 2019 r. współczynnik pustostanów w Poznaniu wynosił 7,3% i był jednym z najniższych w całej Polsce i najniższym w historii miasta. Obecnie najwyższe czynsze transakcyjne w Poznaniu kształtują się na poziomie 13,6 – 14,5 € / m² / miesiąc, co stanowi niewielki wzrost w porównaniu z poprzednimi latami.

2019

2020

2021

■ Rynek najemcy ■ Rynek neutralny ■ Rynek wynajmującego

13,6-14,5 €

13,0-13,5 €

 Czynsze transakcyjne (za m²/miesiąc)
(najwyższe / średnie)

104 000 m²


Powierzchnia biurowa w budowie


70 000 m²


Popyt brutto w 2018 r.


479 000 m²


Całkowita podaż


21 000 m²


Nowa podaż w 2018 r.


7,3%


Wskaźnik pustostanów

ŁÓDŹ

Łódź jest siódmym największym rynkiem biurowym w Polsce i jest miastem pełnym historycznych fabryk, które zostały odnowione i przekształcone na nowoczesne biura. Posiadając w swoich zasobach tak zróżnicowane obiekty biurowe, miasto jest idealnym miejscem dla różnego rodzaju firm: od małych przedsiębiorstw takich jak start-upy, po duże, międzynarodowe korporacje. Łódź posiada dogodny i stosunkowo krótki dojazd niemalże z każdej części kraju, ze względu na swoją centralną lokalizację. Obecnie w budowie znajduje się ok. 104 000 m² nowoczesnej powierzchni biurowej, a do największych inwestycji należą Brama Miasta oraz Hi Piotrkowska. W 2018 r. trzy budynki zasiły zasoby biurowe Łodzi stanowiąc w sumie 33 000 m², a największym nowododanym obiektem była Ogródowa Office (24 700 m², w której powierzchnie wynajęły m.in.

Harman Connected Services Poland oraz Orange Polska). Aktywność najemców w Łodzi była stabilna na przestrzeni ostatnich lat, a w 2018 r. wynosiła 57 000 m². Na początku 2019 r. w Łodzi współczynnik pustostanów wyniósł 8,7% (spadek o 0,9 p.p. w porównaniu do roku poprzedzającego). Łódź jest również jednym z najatrakcyjniejszych rynków pod względem czynszów za powierzchnie biurowe: obecnie najwyższe czynsze transakcyjne w mieście kształtują się na poziomie 11,5 – 13,5 € / m² / miesiąc.

2019

2020

2021



Rynek najemcy



Rynek neutralny



Rynek wynajmującego


11,5-13,5 €

12,5 €

 Czynsze transakcyjne (za m²/miesiąc)
(najwyższe / średnie)

467 000 m²


Całkowita podaż


33 000 m²


Nowa podaż w 2018 r.


104 000 m²


Powierzchnia biurowa w budowie


8,7%


Wskaźnik pustostanów

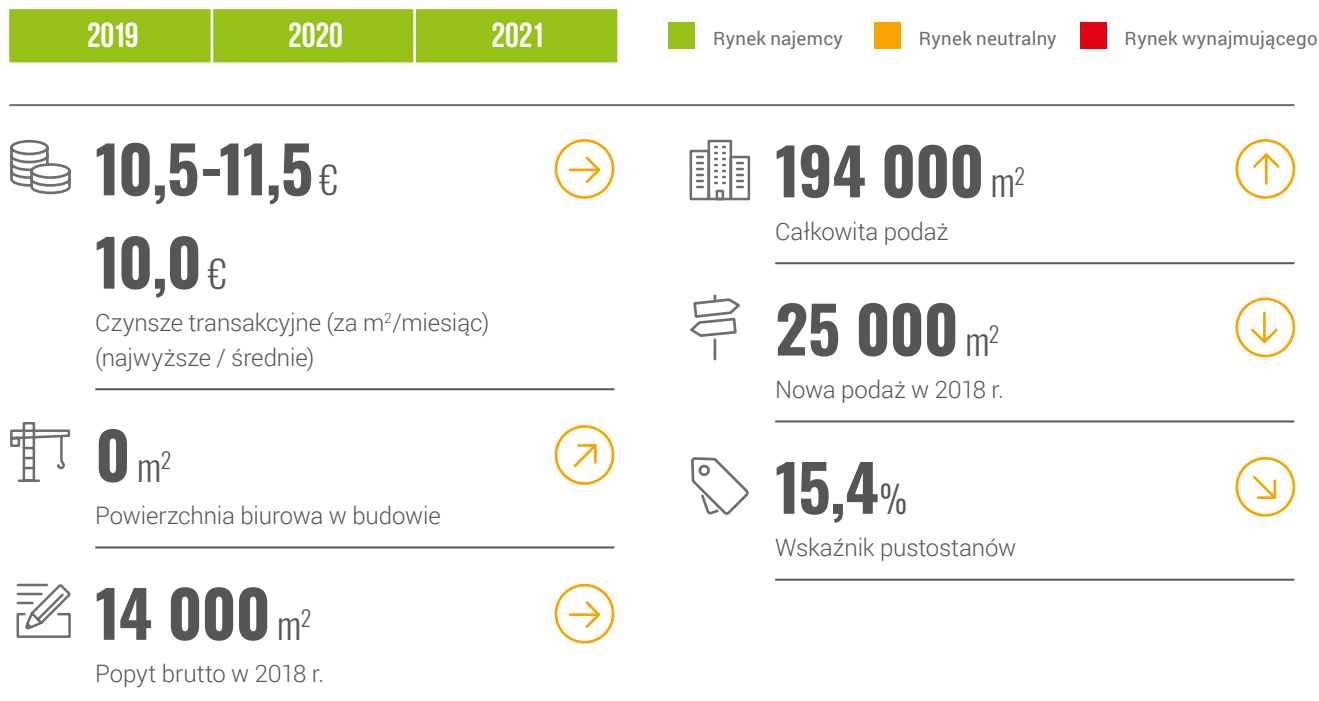

57 000 m²


Popyt brutto w 2018 r.

LUBLIN

Lublin jest ósmym co do wielkości rynkiem biurowym w Polsce, a jego całkowite zasoby nowoczesnej powierzchni biurowej wynoszą około 194 000 m². W kolejnych latach planowane jest oddanie dodatkowych 54 000 m² biur. W 2018 r. ukończono budowę 25 000 m² powierzchni biurowej, a największą zrealizowaną inwestycją był budynek przy ulicy Spokojnej 2 o powierzchni 18 500 m². W 2018 r. odnotowano rekordowo wysoki popyt na powierzchnie biurowe na poziomie 14 000 m². Do największych umów zawartych na terenie Lublina zalicza się: nową umowę Generali w Nordic Park na 2400 m², umowę przednajmu na 2300 m² podpisaną przez Sollers Consulting w biurowcu przy ul. Spokojnej 2 oraz umowę przednajmu zawartą przez eLeader na 2100 m² w CZ Office Park C. Najbardziej aktywne na rynku najemcy są firmy reprezentujące sektory

takie jak: bankowość, finanse oraz ubezpieczenia, choć z biegiem czasu coraz bardziej wpływowe stają się przedsiębiorstwa z sektora nowoczesnych usług biznesowych i IT. Zauważalny jest również spadek współczynnika pustostanów, który na początku 2019 r. wynosił 15,4%, co pozycjonuje Lublin jako rynek sprzyjający najemcom. Najwyższe czynsze transakcyjne w Lublinie kształtują się na poziomie od 10,5 do 11,5 € / m² / miesiąc. Stawki czynszów wciąż podawane są tutaj w PLN, podobnie jak opłaty serwisowe.



SZCZECIN

Rynek biurowy w Szczecinie jest najmniejszy spośród wszystkich głównych rynków regionalnych w Polsce, wyróżnia się on jednak najniższym współczynnikiem pustostanów, który to na początku 2019 r. wynosił jedyne 5,1%. Całkowite zasoby nowoczesnej powierzchni biurowej w mieście wynoszą 159 000 m², a kolejne 45 000 m² (w pięciu budynkach) jest obecnie w budowie, z czego największą realizowaną inwestycją jest pierwszy etap budynku Posejdon (19 800 m²). Ukończenie realizowanych inwestycji planowane jest na 2019 r. W roku 2018 jeden budynek został oddany do użytku: Black Pearl o powierzchni 2400 m². Popyt na powierzchnie biurowe w Szczecinie w 2018 r. wyniósł 11 000 m² a do największych transakcji zaliczyć można: odnowienie umowy i ekspansję IAI SA na 2000 m², odnowienie umowy przez Arvato Polska na 1800 m² w Piastów Office Centre oraz nową

umowę Macrobond Financial na 1700 m² w budynku Oxygen. Największymi grupami najemców obecnymi w Szczecinie są firmy z sektorów: bankowość, ubezpieczenia i IT. Warto również wspomnieć, że reprezentanci sektora nowoczesnych usług biznesowych są bardzo aktywni na rynku najmu. Czynsze w nowoczesnych budynkach kształtują się na poziomie 11,5 – 14,0 € / m² / miesiąc i podawane są głównie w €, natomiast w przypadku starszych budynków i odnowionych kamienic w PLN.



TABELA 6

ROZWIJAJĄCE SIĘ LOKALIZACJE BIUROWE W POLSCE

	Rzeszów	Bydgoszcz	Kielce	Białystok	Toruń	Opole	Olsztyn	Radom
Całkowita podaż (m ²)	109 600	89 000	64 600	62 300	57 400	44 700	40 000	25 600
Współczynnik pustostanów (%)	9,5%	11,8%	5,1%	6,5%	6,1%	14,1%	29,0%	16,9%
Oddane do użytku w 2017 r. (m ²)	0	15 900	0	0	0	1800	0	6800
Powierzchnia w budowie (m ²)	21 000	21 000	0	23 000	3000	3000	10 000	5000
Najwyższe czynsze transakcyjne (€ / m ² / miesiąc)	9-12	8,5-10,5	9,5-10,5	8-10	9-10	8-11	8,5-10	8,5-10
Prognoza	→	→	→	→	→	→	→	→

Źródło: JLL, dane na I kw. 2019 r.



Achieve **ambitious** *office ideas*



Find an ideal location and space delivering a workplace experience that engages and inspires your people

Contact us **Karol Patynowski** +48 600 303 782

officefinder.pl

3 RYNEK PRACY I WYNAGRODZENIA

W rozdziale przedstawiono analizy wynagrodzeń w centrach usług w obszarach F&A GL, F&A, AP/ AR, Banking, Customer Service, Procurement, HR, IT oraz R&D w jedenastu największych aglomeracjach miejskich w Polsce. Dodatkowo wskazano przykłady najczęściej oferowanych świadczeń pozapłacowych w centrach usług.

Opracowanie rozszerzono także o najważniejsze dane makroekonomiczne rynku pracy oraz potencjał edukacyjny. Przedstawiono liczbę studentów na kierunkach: językowych, biznes i administracja, technologii teleinformatycznych oraz inżynieryjno-technicznych. To te grupy kierunków studiów, których absolwenci są w pierwszej kolejności poszukiwani przez pracodawców reprezentujących sektor nowoczesnych usług biznesowych.

Rozdział zakończono opisem trendów i wyzwań na polskim rynku pracy. Tekst zawiera wskazówki dla pracodawców, jak stworzyć spójną strategię zatrudnienia.



Opracowanie treści rozdziału: **Randstad Polska i Randstad Sourceright**

Randstad Polska jest jedną z największych firm doradztwa personalnego i usług HR. Łącząc pasję naszych specjalistów z siłą zaawansowanych technologii, wspieramy ludzi i firmy w spełnianiu ich pełnego potencjału.

Randstad Sourceright to światowy lider HR wspierający pracodawców w budowaniu strategii pozyskiwania talentów i zarządzania kapitałem ludzkim. Nieustannie tworzymy i udoskonalamy rozwiązania z zakresu: recruitment process outsourcing (RPO), managed services programs (MSP) oraz zintegrowanych programów zarządzania talentami.

DANE DEMOGRAFICZNE I POTENCJAŁ EDUKACYJNY POLSKI

TABELA 7

LUDNOŚĆ, LUDNOŚĆ W WIEKU PRODUKCYJNYM I STOPA BEZROBOCIA W NAJWIĘKSZYCH OŚRODKACH USŁUG BIZNESOWYCH W POLSCE

	 Ludność (ogółem)	 Ludność w wieku produkcyjnym	 Ludność w wieku produkcyjnym, mobilnym*	 Stopa bezrobocia (%)
GÓRNOŚLĄSKO-ZAGŁĘBIOWSKA METROPOLIA (GZM)**	2 260 807	1 365 741	835 142	1,7***
WARSZAWA	1 769 529	1 027 640	678 342	1,5
KRAKÓW	769 498	461 994	304 859	2,4
TRÓJMIASTO	747 361	437 906	281 112	2,7****
ŁÓDŹ	687 702	395 788	244 289	5,6
WROCŁAW	639 258	381 152	254 291	1,9
POZNAŃ	537 643	318 054	210 224	1,2
SZCZECIN	403 274	240 037	151 865	2,7
BYDGOSZCZ	351 254	207 809	130 779	3,7
LUBLIN	339 811	202 557	129 655	5,7
RZESZÓW	190 849	117 119	78 715	5,3

* Przedział wiekowy zawierający się w wieku produkcyjnym i obejmujący osoby (18 – 44 lat), które są zdolne do zmiany stanowiska, miejsca pracy lub ewentualnego przekwalifikowania się.

** Górnośląsko-Zagłębiowska Metropolia (GZM): Będzin, Bieruń, Bobrowniki, Bojszowy, Bytom, Chełm Śląski, Chorzów, Czeladź, Dąbrowa Górnicza, Gierałtówice, Gliwice, Imielin, Katowice, Knurów, Kobiór, Łędziny, Łaziska Górne, Mierzęcice, Mikołów, Mysłowice, Ożarówice, Piekary Śląskie, Pilchowice, Psary, Pyskowice, Radzionków, Ruda Śląska, Rudziniec, Siemianowice Śląskie, Siewierz, Sławków, Sosnowiec, Sośnicowice, Świerklaniec, Świętochłowice, Tarnowskie Góry, Tychy, Wojkowice, Wyry, Zabrze i Zbrosławice.

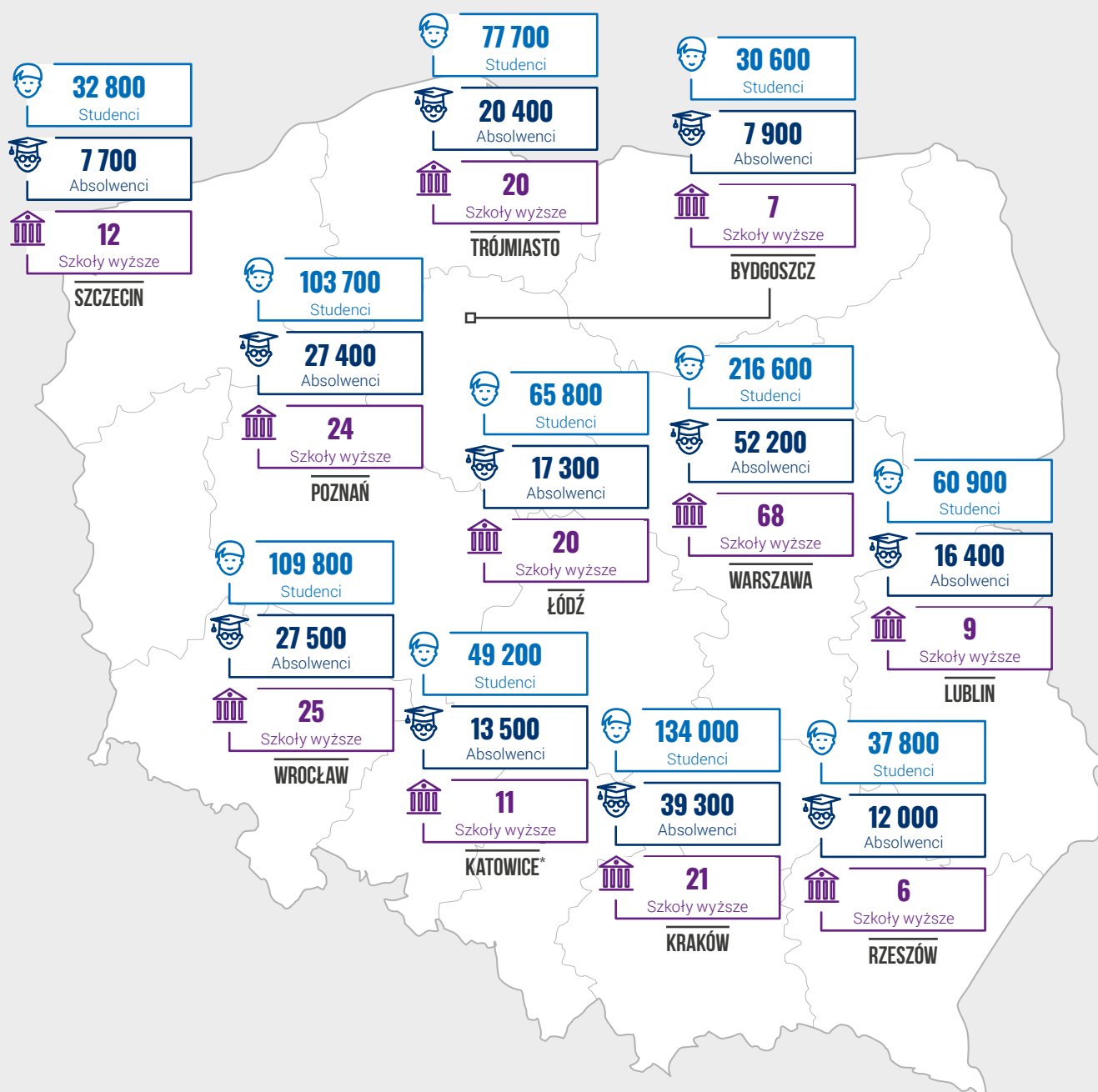
*** Katowice

**** Gdańsk

Źródło: Główny Urząd Statystyczny (struktura ludności: stan na 30.06.2018; stopa bezrobocia: 31.01.2019)

RYCINA 38

LICZBA STUDENTÓW, ABSOLWENTÓW I SZKÓŁ WYŻSZYCH W POLSCE W WYBRANYCH OŚRODKACH



Uwaga: dane o studentach i absolwentach zaokrąglono i przedstawiono na podstawie rzeczywistego położenia jednostki (wydziału).

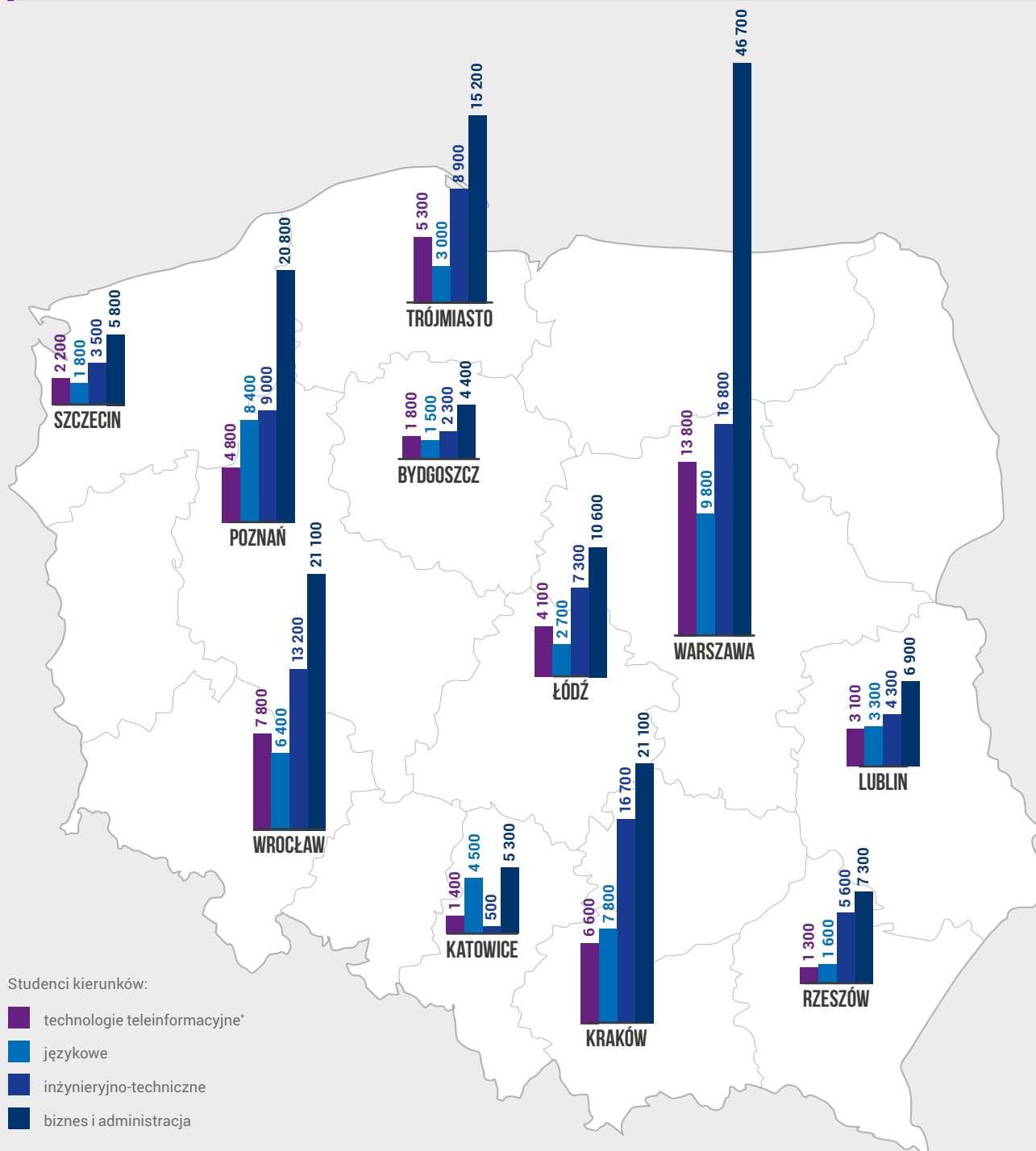
Dane o liczbie szkół wyższych przedstawiono na podstawie adresu uczelni macierzystej w wybranych miastach.

* Górnośląsko-Zagłębiowska Metropolia: >90 000 studentów, >20 000 absolwentów i 19 szkół wyższych.

Źródło: Ośrodek Przetwarzania Informacji – Państwowy Instytut Badawczy: dane z systemu informacji o szkolnictwie wyższym POL-on; semestr zimowy roku akademickiego 2018/2019; stan na koniec XII 2018 r.

RYCINA 39

STUDENCI KIERUNKÓW JĘZYKOWYCH, BIZNESU I ADMINISTRACJI, TECHNOLOGII TELEINFORMACYJNYCH ORAZ KIERUNKÓW INŻYNIERYJNO-TECHNICZNYCH W WYBRANYCH OŚRODKACH W POLSCE



Uwaga: dane zaokrąglono i przedstawiono na podstawie rzeczywistego położenia jednostki (wydziału).

* Wraz z podgrupą interdyscyplinarnych programów i kwalifikacji obejmujących technologie informacyjno-komunikacyjne.

Źródło: Ośrodek Przetwarzania Informacji – Państwowy Instytut Badawczy: dane z systemu informacji o szkolnictwie wyższym POL-on; semestr zimowy roku akademickiego 2018/2019; stan na koniec XII 2018 r.



NOWE KIERUNKI STUDIÓW, JAKIE POWSTAJĄ Z MYŚLĄ O SEKTORZE NOWOCZESNYCH USŁUG DLA BIZNESU

Analizy wskazują, że 5% uczelni w Polsce, w wachlarzu swoich ofert posiada specjalistyczne studia podyplomowe z zakresu nowoczesnych usług biznesowych. Są to holistyczne programy rozwoju zawodowego przygotowujące do pracy w centrach SSC/BPO/R&D czy IT. Wyróżnikiem opisywanych studiów na tle innych programów jest fakt, że zajęcia prowadzone są przede wszystkim przez praktyków ze środowiska biznesowego, nastawionych na rozwój kariery studentów w strukturach międzynarodowych. W odpowiedzi na zapotrzebowania rynku, uczelnie wyższe stworzyły również studia podyplomowe zaadresowane do kadry menadżerskiej, których celem jest przygotowanie do zarządzania centrami usług wspólnych. Pierwszy taki program został zainicjowany przez Collegium Civitas.

Warszawa jest liderem z zakresu liczby szkół wyższych oferujących kierunki powstające z myślą o sektorze nowoczesnych usług dla biznesu. Przykładowe uczelnie i kierunki w Warszawie to: Szkoła Główna Handlowa (Nowoczesne usługi biznesowe), Collegium Civitas (Organizacja i zarządzanie centrum usług biznesowych), Akademia Leona Koźmińskiego (Transition manager). Przykłady z innych ośrodków to m.in.: Gdańsk: Wyższa Szkoła Bankowa (Zarządzanie w branży BPO/SSC), Uniwersytet Ekonomiczny (program pilotażowy The future of global business services), Łódź: Uniwersytet Łódzki (Organizacja i zarządzanie centrum usług wspólnych/BPO), Poznań: Wyższa Szkoła Bankowa (Nowoczesne usługi biznesowe – BPO/SSC – specjalizacja: menedżer nowoczesnych usług biznesowych), Szczecin: Wyższa Szkoła Bankowa (Zarządzanie w branży BPO/SSC), Wrocław: Uniwersytet Ekonomiczny (Finanse i rachunkowość w centrach finansowych).



247 840

Łączna liczba licealistów i uczniów techników, którzy w maju 2018 przystąpili do egzaminów maturalnych.



93,2%

Odsetek maturzystów, którzy wybrali język angielski i zdawali go na poziomie podstawowym.



5,4%

Odsetek maturzystów, którzy wybrali język niemiecki (poziom podstawowy).



1,6%

Odsetek maturzystów, którzy wybrali język rosyjski (poziom podstawowy).

96-100%

Poziom zdawalności języków obcych.



Średni wynik z egzaminu z język angielskiego (poziom podstawowy).



Średni wynik z egzaminu z język niemieckiego (poziom podstawowy).



Średni wynik z egzaminu pisemnego i ustnego z język angielskiego na poziomie rozszerzonym.



Średni wynik z egzaminu pisemnego i ustnego z język niemieckiego na poziomie rozszerzonym.

TABELA 8

LICZBA STUDENTÓW FILOLOGII W WYBRANYCH OŚRODKACH

KATOWICE	690	50	410	320	310	340
BYDGOSZCZ	840	300	240	40	–	–
KRAKÓW	2 190	1 100	700	420	540	310
LUBLIN	1 060	160	160	330	350	350
ŁÓDŹ	690	40	340	240	140	290
POZNAŃ	1 600	1 780	640	380	620	250
RZESZÓW	900	300	160	–	–	–
SZCZECIN	610	480	110	260	120	100
GDAŃSK	390	30	–	250	–	30
WARSZAWA	2 420	210	220	410	10	220
WROCŁAW	1 910	1 070	290	610	300	360

Uwaga: wszystkie wartości zaokrąglono do setek. Miejscowość została wykazana na podstawie rzeczywistego położenia jednostki posiadającej studentów.

Źródło: Ośrodek Przetwarzania Informacji – Państwowy Instytut Badawczy; dane z systemu informacji o szkolnictwie wyższym POL-on; semestr zimowy roku akademickiego 2018/2019; stan na koniec XII 2018 r.

TABELA 9

LICZBA POTENCJALNYCH KANDYDATÓW Z WYBRANYMI JĘZYKAMI OBCYMI

Tabela została przygotowana w oparciu o deklarowaną znajomość języków obcych na portalu LinkedIn (łącznie liczba użytkowników w Polsce to 2 600 000 osób). Zaprezentowane wartości są zależne od popularności portalu LinkedIn w poszczególnych ośrodkach. Wszystkie wartości zaokrąglono do dziesiątek.

	WARSZAWA	KRAKÓW	WROCŁAW	TRÓJMIASTO	GÓRNOŚLĄSKO- ZAGŁĘBIOWSKA METROPOLIA	ŁÓDŹ	POZNAŃ
 elementary / limited working	12 470	6 330	3 380	1 740	970	1 380	1 020
professional working	2 360	1 300	630	300	150	240	130
full professional / native or bilingual	1 980	1 300	630	270	100	220	150
 elementary / limited working	38 720	16 740	17 570	8 050	3 050	4 200	11 030
professional working	4 320	1 740	1 930	740	300	440	1 290
full professional / native or bilingual	3 600	1 350	1 440	580	240	290	950
 elementary / limited working	14 810	6 090	4 070	2 820	980	1 680	3 110
professional working	2 240	9 480	500	330	110	200	370
full professional / native or bilingual	2 230	1 140	620	250	120	240	290
 elementary / limited working	16 000	6 130	3 660	2 200	900	1 490	2 700
professional working	2 480	1 040	570	300	180	240	400
full professional / native or bilingual	3 200	1 300	600	200	200	300	330
 elementary / limited working	4 800	2 800	1 500	1 700	340	700	900
professional working	920	650	320	320	60	130	170
full professional / native or bilingual	900	600	290	310	80	120	130

Źródło: opracowanie Randstad na podstawie danych z LinkedIn

WYNAGRODZENIA W CENTRACH USŁUG

TABELA 10

MIESIĘCZNE WYNAGRODZENIA BRUTTO (W PLN) W CENTRACH BPO, SSC, IT, R&D DLA OSÓB ZNAJĄCYCH JĘZYK ANGIELSKI. PORÓWNANIE MIAST ODPOWIADAJĄCYCH PIERWSZEMU POZIOMOWI (KATEGORYZACJA WEDŁUG SKALI ZATRUDNIENIA W CENTRACH USŁUG)

Tabele wynagrodzeń zostały przygotowane w oparciu o analizę oferowanych wynagrodzeń w ramach procesów rekrutacyjnych w sektorze nowoczesnych usług biznesowych w Polsce. Dane aktualne na I kw. 2019 r.

	KRAKÓW		WARSZAWA		WROCŁAW	
	min	max	min	max	min	max
F&A: GL						
Junior Accountant (1-2 lata doświadczenia)	4 500	6 000	5 200	6 500	5 000	6 000
Accountant (2-3 lata doświadczenia)	6 000	7 500	7 000	9 000	6 000	7 500
Senior Accountant (pow. 3 lat doświadczenia)	7 200	9 000	8 500	10 000	7 500	9 000
Team Leader (zespół 5-15 osób)	9 500	14 000	10 000	15 000	10 000	14 500
Manager (zespół do 50 osób)	14 000	22 000	15 000	23 000	17 000	24 000
F&A: AP / AR						
Junior Accountant (1-2 lata doświadczenia)	4 500	5 700	4 700	6 000	4 700	6 000
Accountant (2-3 lata doświadczenia)	5 000	7 000	6 000	7 200	5 500	6 600
Senior Accountant (pow. 3 lat doświadczenia)	6 500	8 500	6 800	8 500	6 500	7 800
Team Leader (zespół 5-15 osób)	9 000	13 000	9 200	13 000	9 500	13 000
Manager (zespół do 50 osób)	13 000	20 000	14 000	20 000	15 000	21 000
F&A: FP&A						
FP&A Analyst (2-3 lata doświadczenia)	7 000	9 000	7 500	9 500	6 500	8 000
Senior FP&A Analyst (pow. 3 lat doświadczenia)	8 000	11 000	9 000	12 000	7 700	10 000
Team Leader (zespół 5-15 osób)	11 000	15 000	12 000	16 000	11 000	15 500
Manager (zespół do 50 osób)	16 000	22 000	17 000	24 000	17 000	24 000
Banking						
Junior Fund Accountant (do 1 roku doświadczenia)	4 000	5 000	4 800	6 000	4 700	6 000
Fund Accountant (1-3 lata doświadczenia)	5 000	6 700	5 500	8 000	5 500	7 000
Senior Fund Accountant (pow. 3 lat doświadczenia)	6 500	8 500	7 200	10 000	6 500	9 000
AML/KYC Junior Analyst (do 1 roku doświadczenia)	4 000	5 000	4 500	5 500	4 200	5 200
AML/KYC Analyst (1-3 lata doświadczenia)	5 500	7 000	6 000	8 000	5 000	7 000
AML/KYC Senior Analyst (3-5 lat doświadczenia)	6 500	8 500	8 000	10 500	6 500	8 500
Junior Analyst (Product Control, Reporting, Business Analysis / do 1 roku doświadczenia)	4 500	5 500	5 500	6 500	5 000	6 000
Analyst (Product Control, Reporting, Business Analysis / 1-3 lata doświadczenia)	5 600	8 200	6 500	9 000	5 800	8 200
Senior Analyst (Product Control, Reporting, Business Analysis / pow. 3 lat doświadczenia)	7 500	12 000	8 500	12 000	7 700	11 000
Team Leader (zespół 5-15 osób)	9 500	12 500	11 000	15 500	11 000	14 500
Manager (zespół do 50 osób)	14 000	22 000	15 000	25 000	14 000	23 000
Customer Service						
Junior Specialist (bez doświadczenia)	3 500	4 500	4 000	5 000	4 500	5 000
Specialist (pow. 1 roku doświadczenia)	4 000	5 500	4 500	6 200	4 700	6 500
Team Leader (zespół 5-15 osób)	8 000	12 000	7 500	11 000	8 500	11 500
Manager (zespół do 50 osób)	12 000	17 000	10 000	16 500	13 000	19 000

Rynek pracy i wynagrodzenia

	KRAKÓW		WARSZAWA		WROCŁAW	
Procurement / Order Management	min	max	min	max	min	max
Junior Specialist (do 1 roku doświadczenia)	4 500	6 000	5 000	6 200	4 500	5 600
Specialist (1-3 lata doświadczenia)	5 500	7 000	6 200	8 500	6 000	7 500
Senior Specialist (pow. 3 lat doświadczenia)	7 500	10 000	8 500	12 000	7 500	9 500
Team Leader (zespół 5-15 osób)	11 000	15 000	12 000	17 000	10 000	16 000
Manager (zespół do 50 osób)	14 000	22 000	16 000	25 000	15 000	21 000
HR processes	min	max	min	max	min	max
Junior Specialist (do 1 roku doświadczenia)	3 700	4 500	4 200	5 000	4 000	5 000
Specialist (1-2 lata doświadczenia)	4 500	6 000	4 800	6 200	4 500	6 000
Senior Specialist (pow. 2 lat doświadczenia)	5 500	8 000	6 200	8 000	6 300	8 000
Junior Payroll Specialist (do 1 roku doświadczenia)	4 000	5 000	5 200	6 000	4 000	5 000
Payroll Specialist (1-3 lata doświadczenia)	5 000	7 000	6 200	9 000	6 000	7 000
Senior Payroll Specialist (pow. 3 lat doświadczenia)	6 800	9 000	8 500	10 500	6 500	9 000
Team Leader (zespół 5-15 osób)	9 000	14 000	11 000	15 000	9 500	16 000
Manager (zespół do 50 osób)	15 000	20 000	14 000	21 000	16 000	20 000
IT	min	max	min	max	min	max
1st Line Support (2 lata doświadczenia)	4 500	6 200	5 000	7 000	5 000	7 000
2nd Line Support (2 lata doświadczenia)	5 000	8 200	6 500	8 200	7 000	9 000
3rd Line Support (2 lata doświadczenia)	8 000	14 000	9 000	13 000	9 500	13 000
IT Administration (3 lata doświadczenia)	7 500	14 000	8 500	14 000	7 000	13 000
Network / Security (3 lata doświadczenia)	9 000	15 000	11 000	16 500	9 000	15 500
Business / System Analyst (3 lata doświadczenia)	8 000	15 000	11 000	16 000	9 500	15 000
Developer (3 lata doświadczenia)	9 000	17 000	11 500	17 000	10 000	18 000
Tester (3 lata doświadczenia)	7 500	12 500	8 000	14 000	8 000	14 000
Team Leader (zespół 5-15 osób)	11 000	18 000	11 000	18 500	11 000	18 000
Project Manager (zespół do 50 osób)	12 000	22 000	14 000	22 000	13 000	22 000
Data Science Engineer	7 000	16 000	8 000	18 000	7 500	17 000
Cloud Developer	15 000	23 000	18 000	25 000	16 000	23 500
DevOps Engineer	12 500	20 000	15 000	22 000	13 500	20 500
R&D	min	max	min	max	min	max
Technologist (pow. 2 lat)	5 000	8 500	5 500	10 000	5 800	7 800
Design Engineer (2-4 lata doświadczenia)	5 000	8 500	6 800	9 000	5 500	8 500
Product Development / NPI Engineer (2-4 lata doświadczenia)	6 000	8 500	7 500	9 500	6 200	8 500
Quality Engineer (2-4 lata doświadczenia)	5 000	8 500	6 000	9 000	6 000	8 000
R&D Manager (zespół do 50 osób)	15 000	20 000	15 000	22 000	15 000	20 000

Źródło: Randstad Polska i Randstad Sourceright

TABELA 11

MIESIĘCZNE WYNAGRODZENIA BRUTTO (W PLN) W CENTRACH BPO, SSC, IT, R&D DLA OSÓB ZNAJĄCYCH JĘZYK ANGIELSKI. PORÓWNANIE MIAST ODPOWIADAJĄCYCH DRUGIEMU POZIOMOWI (KATEGORYZACJA WEDŁUG SKALI ZATRUDNIENIA W CENTRACH USŁUG)

Tabele wynagrodzeń zostały przygotowane w oparciu o analizę oferowanych wynagrodzeń w ramach procesów rekrutacyjnych w sektorze nowoczesnych usług biznesowych w Polsce. Dane aktualne na I kw. 2019 r.

	TRÓJMIASTO		KATOWICE*		ŁÓDŹ		POZNAŃ	
	min	max	min	max	min	max	min	max
F&A: GL								
Junior Accountant (1-2 lata doświadczenia)	4 600	5 600	4 500	5 500	4 500	5 500	4 400	5 200
Accountant (2-3 lata doświadczenia)	5 500	7 400	5 600	7 000	5 200	6 500	6 000	7 200
Senior Accountant (pow. 3 lat doświadczenia)	6 700	8 700	7 200	8 500	6 500	8 000	7 000	8 200
Team Leader (zespół 5-15 osób)	10 000	15 000	9 000	13 500	8 500	13 000	9 000	13 000
Manager (zespół do 50 osób)	15 000	23 000	13 000	20 000	13 000	18 000	15 000	22 000
F&A: AP / AR								
	min	max	min	max	min	max	min	max
Junior Accountant (1-2 lata doświadczenia)	4 300	5 400	4 500	5 500	4 200	5 000	4 100	5 500
Accountant (2-3 lata doświadczenia)	5 200	6 400	5 000	6 300	4 600	5 800	4 600	7 000
Senior Accountant (pow. 3 lat doświadczenia)	6 300	7 500	6 000	7 500	5 800	7 200	6 000	8 000
Team Leader (zespół 5-15 osób)	9 500	13 000	9 000	12 500	7 800	11 000	8 000	13 000
Manager (zespół do 50 osób)	13 000	18 000	12 000	19 000	11 000	16 000	13 000	18 000
F&A: FP&A								
	min	max	min	max	min	max	min	max
FP&A Analyst (2-3 lata doświadczenia)	6 200	8 000	6 000	8 000	6 200	8 000	6 500	8 000
Senior FP&A Analyst (pow. 3 lat doświadczenia)	7 000	9 000	6 500	9 000	7 500	9 000	7 400	9 000
Team Leader (zespół 5-15 osób)	11 000	15 500	9 000	14 000	9 000	14 000	10 000	14 500
Manager (zespół do 50 osób)	15 000	23 000	13 000	20 000	14 000	18 500	15 000	22 000
Customer Service								
	min	max	min	max	min	max	min	max
Junior Specialist (bez doświadczenia)	3 800	4 500	3 500	5 500	3 500	4 200	3 500	4 500
Specialist (pow. 1 roku doświadczenia)	4 300	6 000	4 500	8 000	4 000	5 000	4 200	6 000
Team Leader (zespół 5-15 osób)	7 000	11 000	7 200	10 000	6 000	8 000	6 200	9 000
Manager (zespół do 50 osób)	9 000	16 000	10 000	15 000	9 000	12 000	9 000	15 000
Procurement / Order Management								
	min	max	min	max	min	max	min	max
Junior Specialist (do 1 roku doświadczenia)	3 800	4 800	4 200	5 000	4 000	4 800	4 000	5 000
Specialist (1-3 lata doświadczenia)	4 800	6 700	5 000	7 000	5 000	6 800	5 000	7 000
Senior Specialist (pow. 3 lat doświadczenia)	6 500	8 200	6 500	8 000	6 500	8 300	6 500	8 500
Team Leader (zespół 5-15 osób)	9 000	14 000	8 500	12 000	9 000	12 500	8 200	13 000
Manager (zespół do 50 osób)	13 000	20 000	11 000	19 000	12 000	19 000	14 000	20 000

Rynek pracy i wynagrodzenia

	TRÓJMIASTO		KATOWICE*		ŁÓDŹ		POZNAŃ	
	min	max	min	max	min	max	min	max
HR processes								
Junior Specialist (do 1 roku doświadczenia)	3 800	5 000	3 500	5 000	3 200	3 800	4 000	4 800
Specialist (1-2 lata doświadczenia)	4 700	6 000	4 500	5 800	3 800	4 800	4 800	5 800
Senior Specialist (pow. 2 lat doświadczenia)	6 000	7 400	5 800	7 200	4 500	5 800	5 500	7 400
Junior Payroll Specialist (do 1 roku doświadczenia)	4 000	5 000	4 000	5 000	4 000	4 800	4 000	4 800
Payroll Specialist (1-3 lata doświadczenia)	5 200	6 800	4 500	7 000	4 800	6 700	4 800	6 400
Senior Payroll Specialist (pow. 3 lat doświadczenia)	6 600	9 000	6 000	8 500	6 500	9 000	6 500	8 000
Team Leader (zespół 5-15 osób)	9 500	14 000	8 000	13 000	8 500	12 000	9 000	13 000
Manager (zespół do 50 osób)	13 000	20 000	10 000	20 000	12 000	17 000	13 000	18 000
IT								
1st Line Support (2 lata doświadczenia)	4 500	6 000	5 000	7 000	4 000	6 000	5 000	6 000
2nd Line Support (2 lata doświadczenia)	5 500	7 500	5 500	7 500	5 000	7 000	7 000	9 000
3rd Line Support (2 lata doświadczenia)	7 500	11 000	7 500	11 500	6 800	10 500	8 000	9 500
IT Administration (3 lata doświadczenia)	6 000	9 500	7 000	11 000	7 000	11 000	7 000	10 000
Network / Security (3 lata doświadczenia)	7 500	11 000	8 500	14 500	8 400	14 000	7 300	12 000
Business / System Analyst (3 lata doświadczenia)	7 500	12 500	7 500	12 500	8 500	12 500	7 500	11 500
Developer (3 lata doświadczenia)	8 000	14 000	8 500	15 000	10 500	15 000	8 000	15 000
Tester (3 lata doświadczenia)	6 500	10 000	7 000	11 500	6 000	11 200	7 200	15 000
Team Leader (zespół 5-15 osób)	9 000	17 000	10 000	15 000	8 500	16 500	10 000	16 000
Project Manager (zespół do 50 osób)	12 000	18 000	12 000	20 000	11 000	20 000	13 500	22 000
R&D								
Technologist (pow. 2 lat)	5 500	8 500	5 000	7 500	5 500	9 000	6 000	9 000
Design Engineer (2-4 lata doświadczenia)	5 500	8 500	5 500	8 500	6 500	8 500	6 000	9 000
Product Development / NPI Engineer (2-4 lata doświadczenia)	6 000	8 500	5 500	8 500	7 500	9 000	7 000	9 000
Quality Engineer (2-4 lata doświadczenia)	5 500	8 500	5 000	7 500	5 500	8 300	6 000	9 000
R&D Manager (zespół do 50 osób)	13 000	18 000	15 000	20 000	13 000	20 000	14 000	20 000

* Katowice, Bytom, Chorzów, Dąbrowa Górnicza, Gliwice, Jaworzno, Mysłowice, Piekary Śląskie, Ruda Śląska, Siemianowice Śląskie, Sosnowiec, Świętochłowice, Tychy, Zabrze.

Źródło: Randstad Polska i Randstad Sourceright

TABELA 12

MIESIĘCZNE WYNAGRODZENIA BRUTTO (W PLN) W CENTRACH BPO, SSC, IT, R&D DLA OSÓB ZNAJĄCYCH JĘZYK ANGIELSKI. PORÓWNANIE MIAST ODPOWIADAJĄCYCH TRZECIEMU POZIOMOWI (KATEGORYZACJA WEDŁUG SKALI ZATRUDNIENIA W CENTRACH USŁUG)

Tabele wynagrodzeń zostały przygotowane w oparciu o analizę oferowanych wynagrodzeń w ramach procesów rekrutacyjnych w sektorze nowoczesnych usług biznesowych w Polsce. Dane aktualne na I kw. 2019 r.

	BYDGOSZCZ		LUBLIN		SZCZECIN		RZESZÓW	
F&A: GL	min	max	min	max	min	max	min	max
Junior Accountant (1-2 lata doświadczenia)	3 500	4 300	3 500	5 000	3 200	3 800	3 400	4 200
Accountant (2-3 lata doświadczenia)	4 000	5 200	4 500	6 500	4 500	6 000	4 100	5 300
Senior Accountant (pow. 3 lat doświadczenia)	5 000	6 700	5 500	8 500	6 000	8 000	5 000	7 500
Team Leader (zespół 5-15 osób)	7 500	9 000	8 500	12 000	8 000	12 000	7 000	10 000
Manager (zespół do 50 osób)	10 000	16 000	10 000	16 000	12 000	18 000	9 000	12 000
F&A: AP / AR	min	max	min	max	min	max	min	max
Junior Accountant (1-2 lata doświadczenia)	3 200	4 000	3 200	4 200	3 200	3 800	3 300	4 000
Accountant (2-3 lata doświadczenia)	3 800	5 000	4 000	5 500	4 000	4 800	4 000	5 000
Senior Accountant (pow. 3 lat doświadczenia)	4 800	6 200	5 500	6 500	5 000	7 000	4 500	6 000
Team Leader (zespół 5-15 osób)	6 700	8 500	7 500	11 000	7 800	11 000	6 500	10 000
Manager (zespół do 50 osób)	9 000	14 000	10 000	15 000	12 000	17 000	9 000	12 500
Customer Service	min	max	min	max	min	max	min	max
Junior Specialist (bez doświadczenia)	3 000	3 600	3 200	4 100	3 500	5 000	2 800	3 600
Specialist (pow. 1 roku doświadczenia)	3 500	4 500	3 700	5 000	4 200	6 000	3 600	4 800
Team Leader (zespół 5-15 osób)	5 700	7 500	5 000	8 000	7 000	9 500	5 000	7 500
Manager (zespół do 50 osób)	8 000	12 000	8 000	12 500	9 000	15 000	7 500	12 000
IT	min	max	min	max	min	max	min	max
1st Line Support (2 lata doświadczenia)	4 000	5 500	4 000	6 500	4 500	6 000	4 300	5 500
2nd Line Support (2 lata doświadczenia)	5 000	6 800	4 600	7 000	5 200	7 500	4 600	6 800
3rd Line Support (2 lata doświadczenia)	6 500	9 000	7 000	9 500	8 000	10 500	5 500	10 000
IT Administration (3 lata doświadczenia)	6 000	9 000	6 500	10 000	8 000	10 000	7 000	10 500
Network / Security (3 lata doświadczenia)	6 000	1 000	7 500	13 000	8 000	12 000	7 600	13 500
Business / System Analyst (3 lata doświadczenia)	6 000	9 000	7 000	12 000	9 000	12 000	7 300	12 500
Developer (3 lata doświadczenia)	7 500	12 000	8 000	13 000	8 500	14 000	8 000	13 500
Tester (3 lata doświadczenia)	6 000	9 000	6 500	11 000	7 000	11 000	5 500	10 500
Team Leader (zespół 5-15 osób)	8 000	13 500	9 000	16 000	10 000	15 000	8 000	15 500
Project Manager (zespół do 50 osób)	10 000	16 000	11 500	19 000	12 000	18 000	11 000	20 000

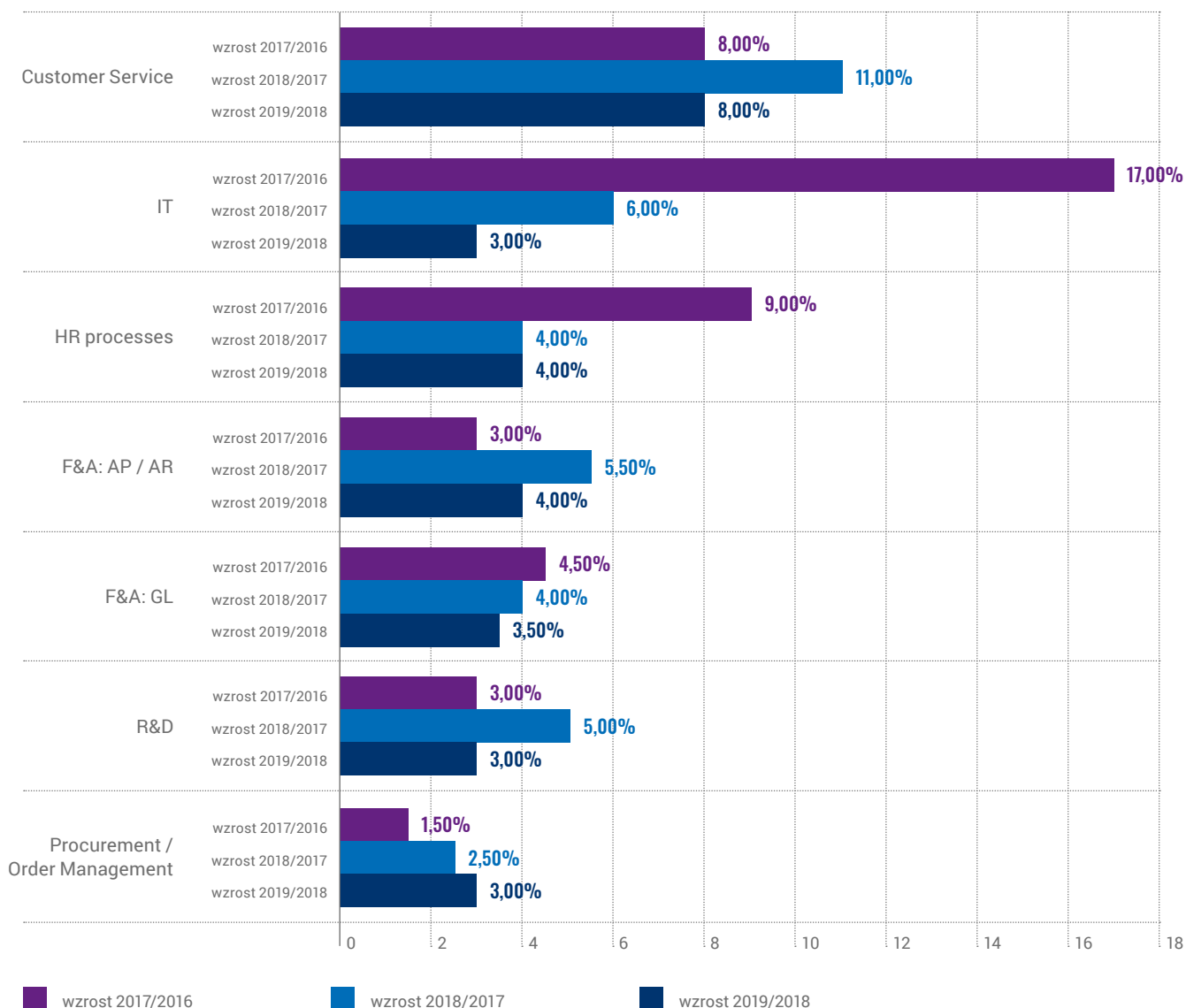
Źródło: Randstad Polska i Randstad Sourceright

WZROST WYNAGRODZEŃ W WYBRANYCH KATEGORIACH USŁUG W POLSCE

RYCINA 40

WZROST WYNAGRODZEŃ W WYBRANYCH KATEGORIACH USŁUG W POLSCE

Zestawienie wzrostów wynagrodzeń zostało przygotowane w oparciu o analizę oferowanych wynagrodzeń w ramach procesów rekrutacyjnych w sektorze nowoczesnych usług biznesowych w Polsce w obszarach: F&A GL, F&A AP/AR, Banking, Customer Service, Procurement, HR, IT, R&D realizowanych przez Randstad. Porównanie obejmuje dane za lata 2016-2019 dla 7 głównych ośrodków.



RYCINA 41**WZROST WYNAGRODZEŃ W WYBRANYCH KATEGORIACH USŁUG W POLSCE**

Zestawienie wzrostów wynagrodzeń zostało przygotowane w oparciu o analizę oferowanych wynagrodzeń w ramach procesów rekrutacyjnych w sektorze nowoczesnych usług biznesowych w Polsce w obszarach: F&A GL, F&A AP/AR, Banking, Customer Service, Procurement, HR, IT, R&D realizowanych przez Randstad. Porównanie obejmuje dane za lata 2016-2019 dla 7 głównych ośrodków.

Kraków	wzrost 2017/2016	wzrost 2018/2017	wzrost 2019/2018
F&A: GL	3,50%	5,50%	4,50%
F&A: AP / AR	3,50%	3,50%	2,00%
Customer Service	7,00%	13,00%	10,00%
Procurement / Order Management	0,50%	1,50%	4,00%
HR processes	3,00%	3,50%	3,00%
IT	19,50%	5,50%	1,00%
R&D	0,00%	5,50%	2,50%

Wrocław	wzrost 2017/2016	wzrost 2018/2017	wzrost 2019/2018
F&A: GL	10,00%	2,00%	3,00%
F&A: AP / AR	6,00%	6,00%	5,50%
Customer Service	4,00%	18,50%	13,00%
Procurement / Order Management	2,00%	3,50%	2,50%
HR processes	7,50%	4,50%	3,50%
IT	21,00%	6,00%	7,00%
R&D	2,50%	5,50%	4,00%

Katowice*	wzrost 2017/2016	wzrost 2018/2017	wzrost 2019/2018
F&A: GL	6,50%	7,00%	7,00%
F&A: AP / AR	4,00%	7,50%	7,50%
Customer Service	5,00%	24,50%	2,50%
Procurement / Order Management	–	–	3,00%
HR processes	–	–	8,50%
IT	–	–	4,50%
R&D	–	–	1,00%

Poznań	wzrost 2017/2016	wzrost 2018/2017	wzrost 2019/2018
F&A: GL	2,50%	7,50%	2,50%
F&A: AP / AR	2,00%	5,50%	3,50%
Customer Service	17,00%	1,50%	9,00%
Procurement / Order Management	0,50%	5,00%	1,50%
HR processes	22,00%	8,00%	4,50%
IT	11,00%	9,00%	4,00%
R&D	8,00%	7,00%	2,00%

Warszawa	wzrost 2017/2016	wzrost 2018/2017	wzrost 2019/2018
F&A: GL	3,50%	1,00%	2,00%
F&A: AP / AR	2,50%	5,50%	3,50%
Customer Service	4,00%	4,00%	6,00%
Procurement / Order Management	2,50%	2,00%	1,00%
HR processes	1,50%	4,50%	3,00%
IT	27,50%	4,00%	2,50%
R&D	1,00%	6,00%	3,50%

Trójmiasto	wzrost 2017/2016	wzrost 2018/2017	wzrost 2019/2018
F&A: GL	2,50%	4,00%	2,50%
F&A: AP / AR	2,50%	7,00%	4,50%
Customer Service	14,50%	10,00%	7,50%
Procurement / Order Management	1,50%	4,00%	2,00%
HR processes	18,50%	2,50%	4,50%
IT	8,00%	4,00%	2,00%
R&D	2,00%	1,00%	2,50%

Łódź	wzrost 2017/2016	wzrost 2018/2017	wzrost 2019/2018
F&A: GL	3,00%	1,00%	2,00%
F&A: AP / AR	2,00%	4,50%	2,00%
Customer Service	3,50%	6,00%	6,50%
Procurement / Order Management	3,50%	2,00%	1,00%
HR processes	3,00%	2,00%	2,00%
IT	14,00%	5,50%	1,50%
R&D	3,00%	5,50%	4,50%

* Katowice, Bytom, Chorzów, Dąbrowa Górnicza, Gliwice, Jaworzno, Mysłowice, Piekary Śląskie, Ruda Śląska, Siemianowice Śląskie, Sosnowiec, Świętochłowice, Tychy, Zabrze.

TABELA 13

MIESIĘCZNE BONUSY JĘZYKOWE BRUTTO [PLN]

Rozpiętość stawek na stanowiskach specjalistycznych*	min	max
niemiecki	920	1670
francuski	700	1300
rosyjski	380	620
hiszpański	600	950
portugalski	700	1220
holenderski	870	1540
duński	1020	1820

Rozpiętość stawek na stanowiskach specjalistycznych*	min	max
norweski	1020	1820
szwedzki	1000	1830
czeski	900	1300
słowacki	830	1250
włoski	600	1080
węgierski	880	1300

Dane zaokrąglone do dziesiątek

* Stanowiska specjalistyczne = wszystkie stanowiska ujęte w tabelach wynagrodzeń, z wyłączeniem managerów i team leaderów

Źródło: Randstad Polska i Randstad Sourceright

BENEFITY POZAPŁACOWE

Analiza najczęściej oferowanych benefitów pozapłacowych niezależnie od typu centów usług wyraźnie pokazuje rozróżnienie na dwie grupy świadczeń – dotyczące formy i organizacji pracy oraz koncentrujące się na dbałości o zdrowie i dobrym samopoczuciu pracowników.

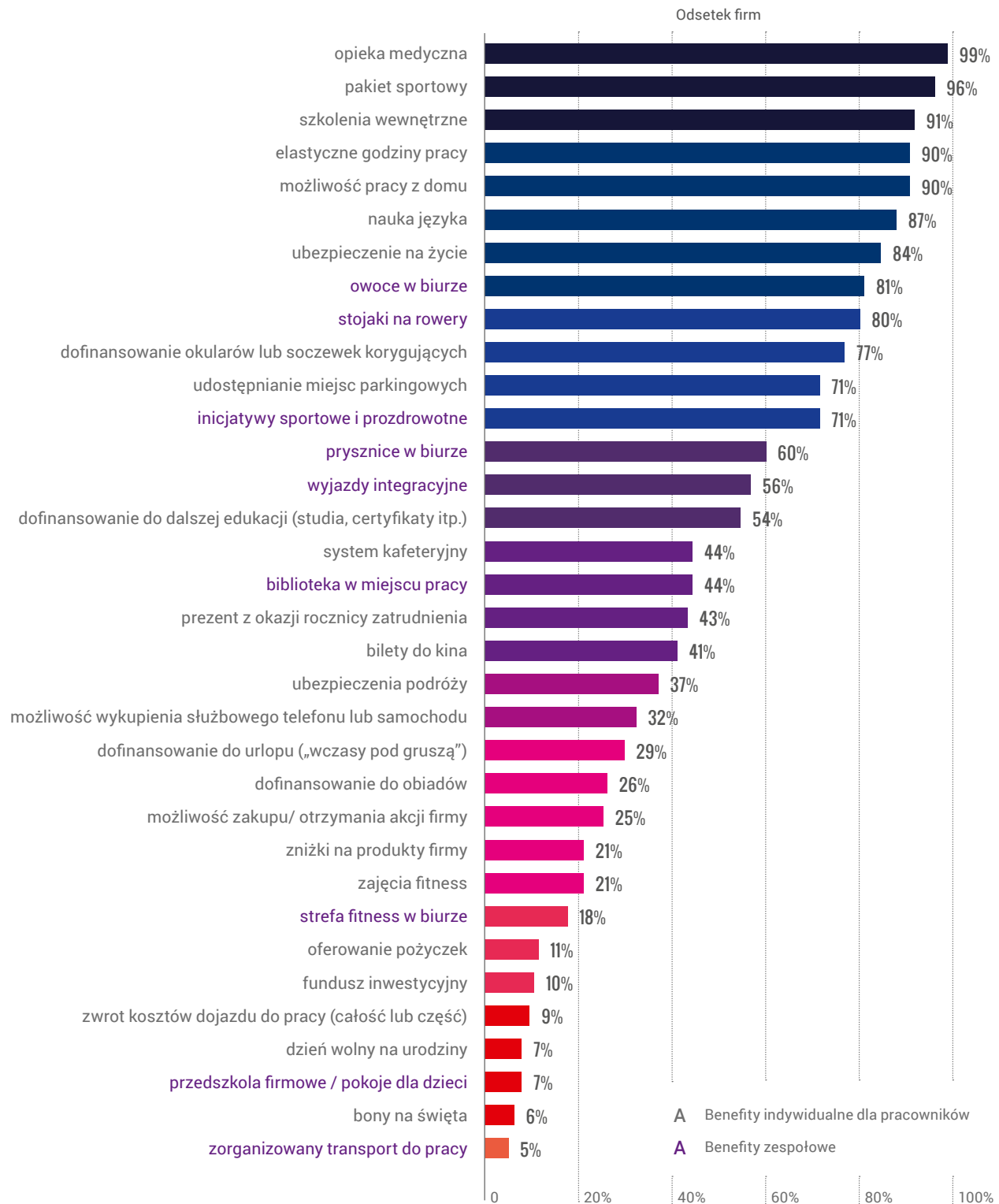
Pierwsza z wymienionych grup to benefity skoncentrowane na samej organizacji miejsca, elastycznym podejściu do czasu pracy oraz potrzebie rozwoju zawodowego. Wśród tych benefitów można wyróżnić przede wszystkim coraz popularniejsze – wdrażanie elastycznych godzin pracy oraz umożliwienie wykonywania obowiązków zawodowych z dowolnego miejsca, jak dom czy kawiarnia. Pracodawcy z centrów usług biznesowych mocno promują rozwój. Chętnie inwestują w dodatkowe szkolenia dla swoich pracowników, a tu szczególnie liczą się umiejętności językowe. Chcąc pogłębiać i wspierać zainteresowania swoich zespołów tworzą tzw. biblioteki – inspirują i zachęcają do zgłębiania wiedzy w wybranych obszarach, nie tylko tych związanych bezpośrednio z zajmowanym stanowiskiem.

Druga grupa to benefity silnie skoncentrowane na psychicznym dobrostanie człowieka i idei well-being. Przykładem tego typu świadczeń jest oferowanie pakietów sportowych, organizacja zajęć fitness oraz inicjatyw sportowych czy prozdrowotnych, zaopatrzenie firmowych kuchni w owoce i zdrowe przekąski. Popularne wśród pracodawców z sektora nowoczesnych usług dla biznesu staje się także zachęcanie pracowników, by dojeżdżali do pracy rowerem, aby im to ułatwić inwestują w prysznice w firmie oraz tworzą specjalne miejsca parkingowe i stojaki na rowery. Doświadczenie pokazuje, że tego typu benefity pozapłacowe spotykają się z wyraźną aprobatą ze strony młodych pokoleń, jak generacja typu Z.

Co istotne, pracodawcy z sektora nowoczesnych usług dla biznesu coraz częściej nie koncentrują się jedynie na wdrażaniu benefitów z myślą o pojedynczym człowieku, ale generują rozwiązania, z których korzystała cała społeczność. Integrują zespół i wspierają ich pasję. Tworząc pakiet benefitów wsłuchują się w potrzeby pracowników przez co faktycznie odpowiadają na ich potrzeby.

RYCINA 42

LISTA NAJCZĘŚCIEJ OFEROWANYCH BENEFITÓW POZAPŁACOWYCH W CENTRACH USŁUG SSC, BPO, IT ORAZ R&D



Źródło: opracowanie Randstad Polska na podstawie wyników ankiety ABSL skierowanej do centrów usług (N = 197 firm)

TRENDY I WYZWANIA NA RYNKU PRACY

Polska dzięki jednej z najsilniejszych gospodarek w Unii Europejskiej nadal osiąga lepsze wyniki niż wielu jej sąsiadów. Nasz lokalny rynek pracy wciąż boryka się z trudnością z pozyskaniem kandydatów o pożądanych kompetencjach. Pracodawcy powinni zatem wzmocnić strategię zatrudnienia, co pozwoli im zrealizować swoje plany biznesowe. Jest to szczególnie istotne ze względu na rolę Polski jako rynku docelowego dla zagranicznych firm, które otworzyły centra usług biznesowych w wielu miastach na terenie naszego kraju.

Chociaż wiele osób optymistycznie patrzy na przyszłość swoich firm – zachęceniu innowacjami technologicznymi, rosnącym klasterem *human cloud* i obietnicą transformacji cyfrowej – to specjaliści zajmujący się przyciąganiem talentów cały czas poświęcają dużo uwagi na pozyskiwanie pracowników i budowanie kompetencji, które będą napędzać ten wzrost.

W 2019 r. Randstad Sourceright przeprowadził ankietę *Talent Trends* wśród liderów spółek działających w Polsce i członków wyższej kadry zarządzającej kapitałem ludzkim, w takich miastach jak: Warszawa, Wrocław, Katowice, Kraków. Z badania jasno wynika, że firmy cieszą się z wpływu technologii na wyniki pracowników, ale niepokoi ich niedobór talentów na rynku pracy i rywalizacja o nie, szczególnie w sytuacji, gdy gospodarka kraju osiąga wyniki powyżej średniej w UE. Ponadto w związku z Brexitem, procesem opuszczania przez Wielką Brytanię struktur Unii Europejskiej w najbliższej przyszłości, mającym wpływ na państwa członkowskie, wiele polskich spółek odczuwa niepewność jutra. Z jednej strony może to oznaczać większe możliwości dla Polski – przedsiębiorstwa opuszczające Wielką Brytanię szukają bowiem innego miejsca na terenie Europy, aby relokować tam swoje biura regionalne. Z drugiej jednak strony rosnące zapotrzebowanie na utalentowanych pracowników może jeszcze bardziej zaostrzyć rywalizację w Polsce w tym obszarze.

Dobra wiadomość dla naszego kraju jest taka, że gospodarka jest w wyjątkowo dobrej kondycji.

Międzynarodowy Fundusz Walutowy przewiduje wzrost w 2019 r. PKB w Polsce o 3,8%, czyli trzykrotnie więcej niż ogółem w UE (1,2%). Tak wysoki wskaźnik wynika po części z tego, że Polska nadal jest atrakcyjna pod względem inwestycji związanych z usługami wspólnymi dla wielu firm o zasięgu regionalnym i globalnym. Rosnące wydatki wewnętrzne w Polsce i rozszerzanie programów socjalnych również pomagają napędzać gospodarkę narodową. To dobra wiadomość dla lokalnie działających przedsiębiorstw. Muszą one mieć jednak na uwadze, że według wiosennych prognoz dla Europy na 2019 r. wydanych przez Bank Światowy trudności z pozyskaniem kandydatów o pożądanych kompetencjach przyczyniają się do zahamowania wzrostu rynku pracy.

W związku z obniżonym wiekiem emerytalnym i wyższymi świadczeniami dla rodziców liczba dostępnych pracowników w Polsce może spadać nawet mimo wzrostu zatrudnienia. Prowadzi to do większej rywalizacji o osoby aktywne na rynku pracy, w szczególności o pracowników posiadających umiejętności, na które jest wysokie zapotrzebowanie. Ponadto mimo znaczącego spowolnienia emigracji zarobkowej pracowników do Wielkiej Brytanii, polscy pracownicy wciąż są niezwykle istotni dla wielu rynków w Europie i na całym świecie, co jeszcze bardziej zwiększa niedobór utalentowanych pracowników w kraju. Według danych brytyjskiego rządu polscy emigranci stanowią jedną z największych grup cudzoziemców w Wielkiej Brytanii.

Zapotrzebowanie na specjalistyczne umiejętności i rosnąca rywalizacja o utalentowanych pracowników to codzienność wielu polskich pracodawców, co znajduje potwierdzenie również w naszych badaniach, *Talent Trends Report 2019*. Ponad połowa (58%) specjalistów ds. kapitału ludzkiego oraz dyrektorów i prezesów, biorących udział w ankiecie, twierdziła, że niedobór utalentowanych pracowników jest jednym z największych problemów ich zespołów. Aż 82% z nich uważa, że rywalizacja o najbardziej utalentowanych pracowników będzie miała taki sam, a nawet większy wpływ na ich działalność w ciągu następnych 12 miesięcy. Ulepszanie strategii

pozyskiwania utalentowanych pracowników jest jednym z rozwiązań, na którym wyraźnie koncentruje się wielu pracodawców. Nie powinni oni zapominać również o możliwości zmiany stanowiska wewnątrz firmy i utrzymywaniu pracowników w ramach ogólnej strategii zatrudnienia. Nie jest to niczym zaskakującym, ponieważ pracodawcy na całym świecie inwestują we własnych pracowników, licząc, że zmniejszą rotację i wydatki związane z pozyskiwaniem nowych osób. Przedsiębiorstwa prowadzące działalność w Polsce dodatkowo muszą mierzyć się z silną konkurencją ze strony innych krajów zainteresowanych ich utalentowanymi pracownikami. W związku z tym wiele z nich w pierwszej kolejności zastanawia się, co zrobić, aby osoby te widziały wartość dodaną w postaci zdobywanych doświadczeń w danej firmie i jak wzmocnić własny wizerunek marki pracodawcy.

Pracodawców z sektora usług biznesowych najczęściej zachęcają do rozwoju w dziedzinie cyfryzacji, technologii i analityki. Szczególnie w przypadku umiejętności z obszaru nowych technologii aż 82% specjalistów zajmujących się pozyskaniem i utrzymaniem talentów w firmach uważa, że pracownicy biegle posługujący się rozwiązaniami cyfrowymi mogą pomóc ich spółce zwiększyć jej zasięg i otworzyć się na nowe możliwości. Bardzo pozytywnie oceniają również znaczenie analityki – 74% z nich uważa ją za kluczowe narzędzie do wyszukiwania, przyciągania, angażowania i utrzymywania utalentowanych pracowników. Natomiast 56% zwiększa nakłady inwestycyjne w robotykę i automatyzację procesów w firmie, licząc na większą skuteczność w pozyskiwaniu talentów i lepsze wyniki finansowe – to najwyższy odsetek wśród wszystkich kategorii wydatków związanych ze strategią dotyczącą utalentowanych pracowników (obok: szkoleń, technologii czy kosztów personalnych).

Wyniki naszych badań odzwierciedlają nastroje panujące wśród specjalistów ds. HR. Z jednej strony mają świadomość potrzeby automatyzacji działań i coraz większą rolę sztucznej inteligencji w zawodowej codzienności, która pomaga m.in. przyspieszyć realizację zadań i pozyskać dane. Jednak nie zawsze jest dla nich jasne, jak skutecznie interpretować i efektywnie wykorzystywać zebrane informacje. Polscy eksperci ds. HR zastanawiali się również, jak wykorzystać analitykę, aby w kwestii planowania zatrudnienia działać proaktywnie, a nie reaktywnie.

Niektórzy pracodawcy z sektora usług biznesowych twierdzą, że przechodzą na model zarządzania talentami, aby zwiększyć skuteczność planowania zatrudnienia. Jedna trzecia specjalistów ds. HR w Polsce zadeklarowała, że uwzględnienie pracowników niezależnie od formy zatrudnienia w wysiłkach podejmowanych na rzecz pozyskania nowych pracowników pomoże im zwiększyć transparentność działań i wzmocnić strategię. Aż 76% deklaruje, że prawdopodobnie lub z całkowitą pewnością wdroży całościowe podejście do utalentowanych pracowników w ciągu następnych 12 miesięcy. Inne przytaczane powody takiej transformacji to: lepsze dopasowanie grupy utalentowanych pracowników do potrzeb biznesowych i rozwój z myślą o przyszłości.

Niektórzy liderzy HR twierdzą, że na polskim rynku przyszłość ta może wiązać się ze wzrostem zatrudnienia pracowników tymczasowych i tworzeniem społeczności utalentowanych pracowników. Pracodawcy wyrażają duże zainteresowanie tworzeniem własnych społeczności talentów, ale nadal nie wiedzą, jak zacząć budować, a następnie utrzymać taką społeczność. Będzie to istotny kanał rekrutacji utalentowanych pracowników na rynku lokalnym, na co wskazują również wyniki naszej ankiety wśród zatrudnionych specjalistów. Ponad połowa (57%) przyznała, że należy do społeczności utalentowanych pracowników, a 37% dołączyło do niej po to, aby uzyskać pomoc w znalezieniu zatrudnienia.

Polscy pracodawcy z pewnością będą coraz bardziej innowacyjni w kwestii korzystania z możliwości, jakie niesie wyjątkowy kapitał ludzki w firmie, niezależnie od tego czy stanowiska te obsadzone są przez pracowników zatrudnionych bezpośrednio przez firmę, pracowników tymczasowych czy niezależnych podwykonawców. Badanie *Talent Trends* i indywidualne rozmowy ze specjalistami zajmującymi się pozyskaniem i utrzymaniem talentów w firmie pokazują, że rynek rozwija się błyskawicznie, zgodnie z potrzebami biznesowymi. Eksperci bardziej niż kiedykolwiek będą musieli zwrócić uwagę na takie aspekty, jak zarządzanie doświadczeniami pracowników, by stać się konkurencyjnym pracodawcą na rynku pracy.

4 GBS JAKO SIŁA NAPĘDOWA TRANSFORMACJI

Organizacje Global Business Services (GBS) mają potencjał, by stać się siłą napędową transformacji całej swojej firmy. Do takiego wniosku doszło około 100 globalnych liderów GBS, którzy spotkali się we Wrocławiu w kwietniu 2019 r., żeby porozmawiać o trendach i przyszłości sektora usług biznesowych. Poniższy artykuł podsumowuje debatę.

GBS jest gotowe stać się siłą napędową transformacji całej firmy, bo to właśnie ta organizacja ma największą wiedzę o procesach, jest w posiadaniu olbrzymiej ilości danych i w większym stopniu niż jakikolwiek inny pion organizacji, wykorzystuje technologie. GBS jest również często pionierem interdyscyplinarnej współpracy. Jednak bycie siłą napędową transformacji zależy od stopnia dojrzałości i zakresu kompetencji posiadanych przez GBS, a wdrożenie zmiany wymaga podjęcia kilku ważnych kroków.

Efektywność jest i zawsze będzie podstawą funkcjonowania GBS. Wysoka wydajność to fundament, od którego trzeba zacząć i który powinien być nieodzowną częścią strategii centrów usług biznesowych. Ale z drugiej strony GBS może i powinien uzyskać plenipotencje do tego, by skupiać się nie tylko na produktywności i efektywności. Bazą powinny być sukcesy we wdrażaniu kultury ciągłego doskonalenia połączone z klarowną wizją dostarczania wartości dla całej organizacji.



Opracowanie treści rozdziału: EY

Firma EY jest światowym liderem rynku usług profesjonalnych obejmujących usługi audytorskie, doradztwo podatkowe, doradztwo biznesowe i doradztwo transakcyjne. EY ma biura w ponad 150 krajach, dzięki czemu może wspierać klientów w niemal każdym zakątku świata. W Polsce pracujemy z wieloma Centrami Usług Wspólnych w obszarze m.in. doradztwa strategicznego, transformacji biznesowej, nowych technologii, doradztwa podatkowego, audytu czy doradztwa personalnego.

Transformacja zaczyna się od dobrej jakości danych, tymczasem wiele Globalnych Centrów Usług Biznesowych boryka się z faktem, że ich dane wymagają uporządkowania, a co za tym idzie, nie mogą zostać wykorzystane jako podstawa do automatyzacji wybranych działań czy całych procesów (E2E). Niektóre z organizacji GBS wykorzystują repozytoria danych (ang. data lakes). Przykładem ich zastosowania jest określenie sposobu korygowania faktur w procesach rozliczenia zobowiązań, co ułatwia analitykę i automatyzację procesów.

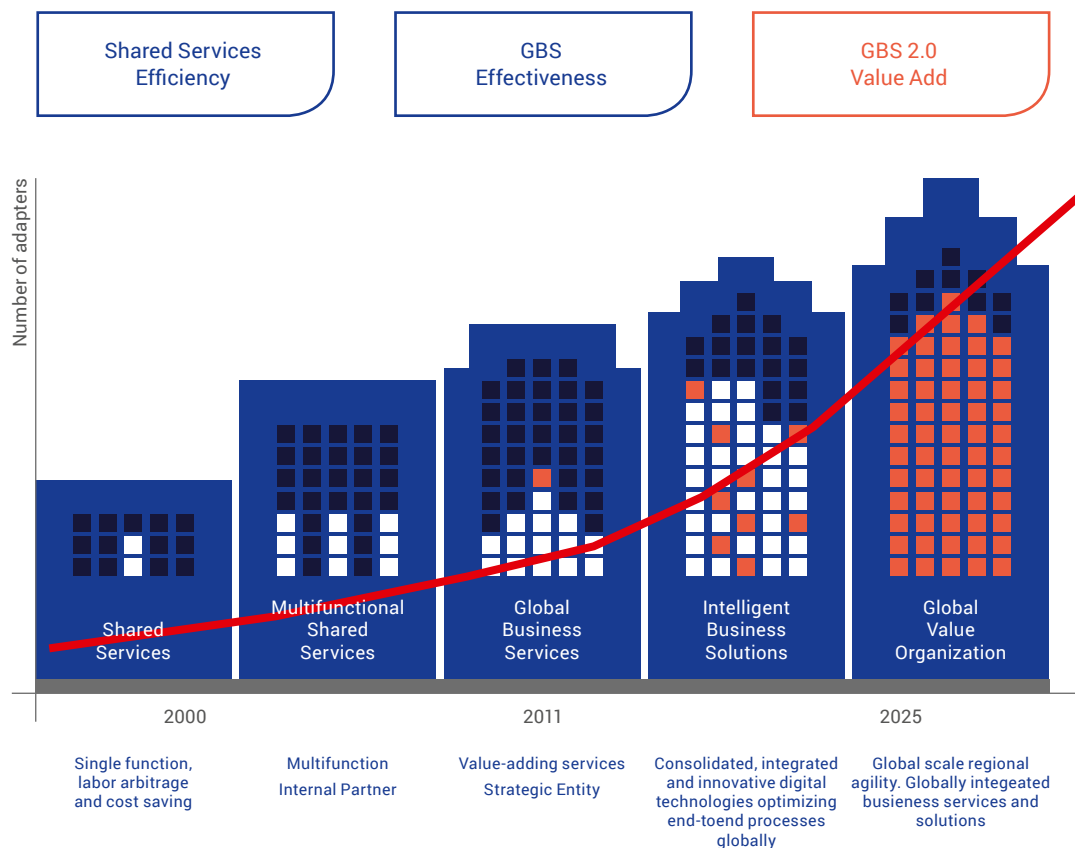
Należy pamiętać, że świat nieustannie się zmienia i w niektórych przypadkach standaryzacja wydaje się być bardzo trudna, jeżeli nie niemożliwa do wdrożenia.

W momencie wypracowania jednego standardu, pojawiają się nowe trendy, wymuszające kolejną zmianę. Tylko GBS posługujący się analityką biznesową i wizualizacją danych może wymusić przyjęcie przez całą organizację globalnego standardu, stwarzając w ten sposób warunki do poprawy wyników działalności korporacji.

Jedną z możliwości rozwoju GBS jest mierzenie nowych elementów w ramach umów o świadczenie usług (ang. SLA). Liderzy GBS powinni zadać sobie pytanie jak mierzyć wartość dodaną dla biznesu, jego klientów czy dostawców. Szczególnie skupienie się na satysfakcji końcowych klientów pozwala wzmocnić markę i znaczenie GBS.

RYCINA 43

CYFRYZACJA JEST GŁÓWNYM CZYNNIKIEM EWOLUCJI GBS-U W STRONĘ GLOBALNEGO ŁAŃCUCHA WARTOŚCI



ZDOBĄDŹ MANDAT NA WDRAŻANIE TRANSFORMACJI

GBS nie powinien upominać się o mandat do bycia siłą napędową transformacji, ale w zamian pokazywać wartość, którą wnosi i promować się wewnątrz organizacji.

Oczywiście, nie da się osiągnąć kolejnego stopnia rozwoju bez zgody liderów biznesu, dlatego warto znaleźć sponsora, najlepiej na poziomie członka zarządu. GBS musi budować swoją wiarygodność i stopniowo zdobywać zaufanie. Powinien bazować na już osiągniętych sukcesach w zakresie oszczędności i efektywności, czytelnie przekazywać te informacje managementowi firmy oraz upewnić się, że posiada kompetencje konieczne do odegrania kluczowej roli w procesie transformacji.

To wymaga współpracy i zmiany sposobu myślenia. Tradycyjne zadania związane z tzw. back office wciąż będą istotne, ale GBS powinien stać się też współtwórcą i strategicznym partnerem całej organizacji. Zmianie musi więc ulec dotychczasowa perspektywa i ocena własnej roli – zamiast „służymy organizacji” powinniśmy myśleć i mówić o sobie „jesteśmy organizacją”.

GBS powinien odpowiadać na kluczowe wyzwania, z jakimi organizacja się boryka, nie tylko poprzez dostarczanie informacji czy raportów, ale także poprzez pogłębioną analitykę np. identyfikując za pomocą posiadanych danych elementy procesu powodujące utratę środków pieniężnych. Takie podejście ma pozytywny wpływ na przychody, marże, a także zapewnia większą zgodność

z regulacjami. Zastosowanie narzędzi analitycznych typu ‘process mining’ oraz wskazywanie konkretnych obszarów do poprawy, pozwala na kreowanie dodatkowej wartości dla firmy.

Niektóre organizacje GBS mogą już dziś pochwalić się wieloma sukcesami w różnych obszarach, co pozwoliło im przejąć rolę wewnętrznego doradcy i stać się siłą napędową zmiany w całej korporacji. Przykładem jest tu wdrażanie nowych modeli biznesowych – dostarczanie globalnych rozwiązań mających realny pozytywny wpływ na lokalne wyniki (tzw. globalizacja).

Aby dokonać zmian w oparciu o wiedzę ekspercką, należy zadać sobie fundamentalne pytania o to jak umiejętnie wykorzystać talenty osób specjalizujących się w różnych dziedzinach. GBS musi współpracować z innymi funkcjami, żeby być zdolnym do wdrażania transformacji. Struktura organizacyjna powinna zostać radykalnie zmieniona, tak aby służyła współpracy i eliminacji silosów, w innym wypadku oczekiwane efekty nie zostaną osiągnięte.

To oznacza poważną zmianę nie tylko dla samego GBS-u, ale także dla całej organizacji. Dlatego komunikacja kierowana do top managementu powinna podkreślać fakt, że transformacja musi obejmować całą firmę i nie może być dokonywana w izolacji w ramach struktur GBS. Zrozumienie tego pozwoli na aktywne wdrażanie zmian z góry do dołu organizacji i odwrotnie.

ZASTOSUJ NOWE, KOMPLEKSOWE PODEJŚCIE DO INNOWACJI

Technologia blockchain, sztuczna inteligencja (AI) oraz wizualizacja danych to tylko niektóre z obszarów, w których Globalne Centra Usług Biznesowych powinny się specjalizować. Ale równie ważne jest nowe podejście do wdrażania innowacji.

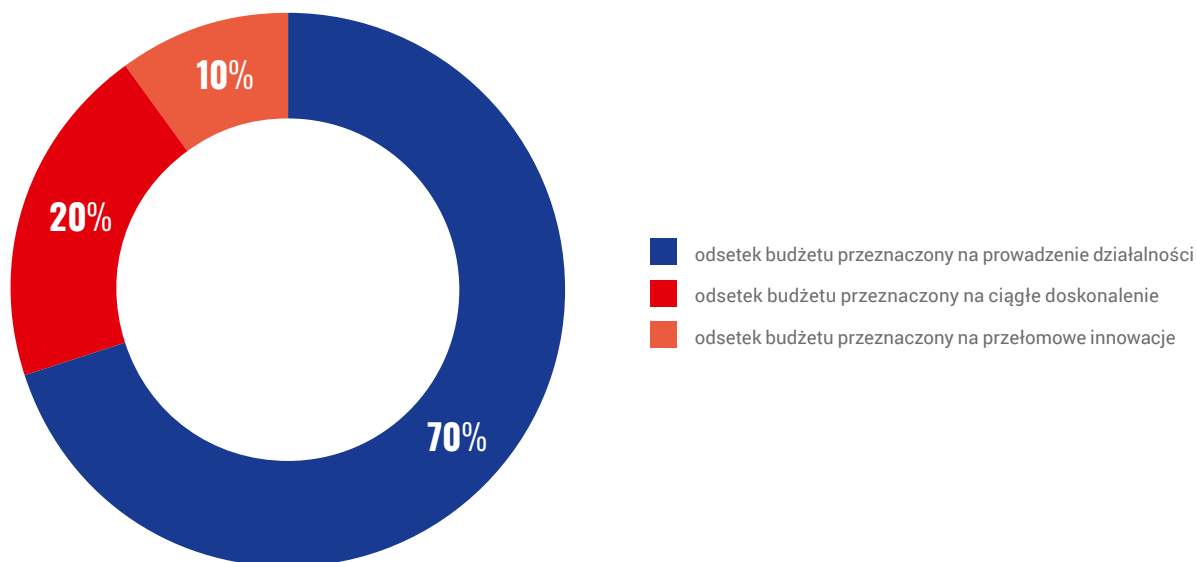
Obecnie specjalnością GBS jest kultura ciągłego doskonalenia (ang. *continues improvement*). Okazuje się jednak, że wdrażanie nowoczesnych, zmieniających świat technologii stanowi wyzwanie. Wymaga to nowych kompetencji, innego sposobu myślenia członków zespołu. Niestety, jest to słabość wielu organizacji GBS, co ogranicza efekty, jakie może przynieść rewolucja technologiczna. Dodatkowymi elementami spowalniającymi zmianę są kwestie budżetowe i hierarchia ważności zadań.

Przy wdrażaniu innowacji warto zastanowić się nad wykorzystaniem podejścia 5E – przewidywanie, umożliwianie, ekosystem, realizacja i rozbudowa (ang. *envision, enable, ecosystem, execute and expand*). Może ono pomóc Globalnym Centrom Usług Biznesowych połączyć wymagania stawiane przez zarząd, a dotyczące przede wszystkim efektywności, z ambicją do inspirowania i napędzania innowacji.

Jednym z możliwych rozwiązań jest powiązanie przez GBS budżetu operacyjnego z rozwojowym przy zastosowaniu zasady 70:20:10 – przeznaczanie 70% budżetu na prowadzenie działalności, 20% na ciągłe doskonalenie oraz 10% na stworzenie szeroko rozumianej platformy innowacji cyfrowych. Te 10% GBS może pokryć ze środków wygospodarowanych dzięki poprawie własnej efektywności.

RYCINA 44

MODEL 70:20:10



Sedno problemu wdrażania efektywnej innowacji może jednak leżeć gdzie indziej: dyskusja wokół tego tematu często koncentruje się wokół pytania „jak”. Skoro mamy narzędzia technologiczne i każdego dnia jest ich coraz więcej, to jak je zastosować?

**Może jednak
warto zacząć
od zadania
pytania
„dlaczego”.**

Klarownie uzasadniając potrzebę innowacji, GBS może osiągnąć wiele benefitów: wspierać oddolne kreowanie pomysłów, efektywnie korzystać z globalnych think tanków, identyfikować i wymieniać się innowacyjnymi pomysłami pomiędzy zespołami transformacyjnymi i operacyjnymi. Daje to również możliwość współpracy z ekosystemem partnerów technologicznych oraz nowych „współpracowników”, takich jak np. studenci uniwersytetów czy start-upy, które warto monitorować pod kątem rozwiązań wartych testowania i wdrażania.

Tu po raz kolejny warto podkreślić, że linia raportowania bezpośrednio do zarządu organizacji pomoże w zdobyciu koniecznego wsparcia dla nowych oraz innowacyjnych inwestycji technologicznych.

PODSUMOWANIE

Jeśli GBS chce się stać motorem transformacji, musi najpierw zmienić swój sposób myślenia: podchodzić do zmian holistycznie, zachowywać postawę właściciela całych procesów biznesowych, a nie dostawcy usług. Powinien wychodzić poza kwestie czysto operacyjne, przy czym stale pokazywać swoje sukcesy w zwiększaniu efektywności

i produktywności. Musi przedstawiać zarządowi firmy jakość proponowanych rozwiązań oraz wartość dodaną, którą przynoszą. Są to warunki konieczne, aby zmienić postrzeganie GBS i zdobyć zaufanie konieczne do bycia liderem transformacji.

W erze transformacji konkurujesz czy współpracujesz?

W erze transformacji w biznesie niezbędna jest współpraca, dzielenie się wiedzą i wspieranie w działaniach.

W EY zapewniamy usługi dla centrów usług wspólnych, starannie dopasowane do potrzeb konkretnych organizacji.

ey.com/pl/ssc



The better the question. The better the answer.
The better the world works.

POLSKA – KLUCZOWE INFORMACJE

WYBRANE WSKAŹNIKI EKONOMICZNE



Wzrost PKB

4,6% (2017)
5,1% (2018)



PKB na mieszkańca (2018)

12 400 EUR



Stopa bezrobocia (marzec 2019)

5,9%



Wskaźnik inflacji (marzec 2019)

1,7%



EUR/PLN (średnia)

4,26 (2018)



USD/PLN (średnia)

3,61 (2018)



Polska jest ósmą największą gospodarką Unii Europejskiej i jednym z liderów wzrostu gospodarczego w Europie w ostatnim dziesięcioleciu. Jedną z najważniejszych branż sukcesu polskiej gospodarki jest sektor nowoczesnych usług biznesowych. Imponujący rozwój branży w ostatnich latach pozwolił na umocnienie pozycji Polski w gronie najważniejszych na świecie miejsc lokalizacji inwestycji w centra usług dla biznesu (BPO, SSC, IT, R&D).

Język: **polski**

Waluta: **złoty (PLN)**

Liczba miast powyżej 100 tys. mieszkańców: **39**

POLSKA W ORGANIZACJACH MIĘDZYNARODOWYCH

UE (2004), NATO (1999), OECD (1996), WTO (1995), ONZ (1945) i inne



WITH OVER 4 000 POWER PEOPLE

WE'RE THE TOP CONSULTING, IT AND ENGINEERING SERVICES PROVIDER IN POLAND

We support our clients within the scope of:



Software development



IT infrastructure



Product engineering



Service desk



Training and testing

We are trusted by industry leaders:

Find out more about our organization and offer at www.sii.pl

ASSA ABLOY

BOMBARDIER

gemalto
security to be free

MAGNA

Scalepoint

thyssenkrupp

**Great
Place
To
Work®**

Best Workplaces™

POLAND

2019

