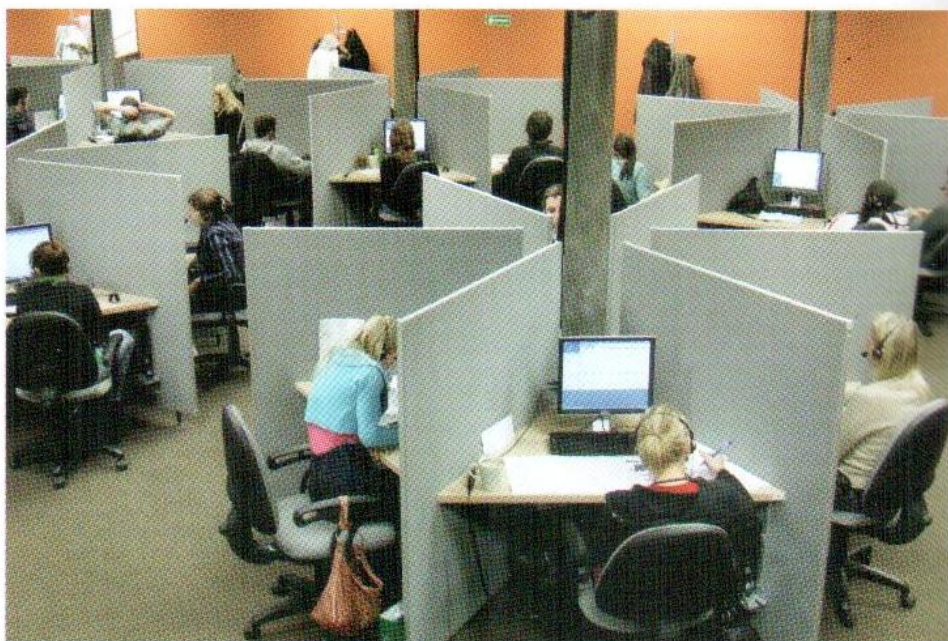


(K)raj dla BPO

www.biznespolska.pl

Tania złotówka, więcej specjalistów na rynku pracy, spadające ceny nieruchomości – lista skutków kryzysu brzmi jak spis zachęt dla inwestorów, którzy chcą w Polsce otworzyć centrum outsourcingowe



Centrum telesprzedaży Dimar w Łodzi powstało dla potrzeb firmy Cardif ARD. Dziś sprzedaje głównie ubezpieczenia dla klientów banków

Popyt na księgowych

Według raportu agencji badawczej DIS przygotowanego na zlecenie PAIIZ, odbiorcami usług polskich BPO są w 38% przedsiębiorcy z Europy zachodniej, a aż 44% usług skierowana jest poza region Europy, około 12% odbiorców usług offshoringowych znajduje się w Polsce. Ok. 25 proc. centrów usługowych założyły w Polsce firmy z USA, 7,2 proc. z Niemiec, 6,8 proc. z Francji, ok. 5 proc. z Wielkiej Brytanii itd. W sumie w 300 największych centrach usługowych w Polsce zatrudnia dziś ok. 45 tys. osób. Według prognoz PAIIZ w 2010 roku liczba ta ma wzrosnąć do 70 tys. Najwięcej pracowników w sektorze BPO w Polsce jest w tej chwili zatrudnionych w Krakowie. To blisko 4 tys. osób m.in. w firmach: Philip Morris, Shell, IBM, Lufthansa. Centra specjalizujące się w badaniach to Motorola, która w chwili obecnej w swoim centrum badawczo – rozwojowym zatrudnia blisko 800 osób lub Hewlett Packard zatrudniające we Wrocławiu ok. 900 pracowników. Raport DIS „IT monitor 2007” informuje, że w 100 tego typu centrach w Polsce zatrudnienie znalazło blisko 17 tys. osób. Centra działające w Polsce zatrudniają zazwyczaj pracowników wyspecjalizowanych w stosunkowo wąskich dziedzinach: księgowość, rachunkowość, informatyka, telekomunikacja, marketing i reklama. Jedną z najbardziej popularnych usług jest księgowość. Obsługą w tym zakresie zajmuje się obecnie ok. 10 tys. pracowników. Najwięcej księgowych pracujących w kilkunastu językach zatrudniają centra międzynarodowych koncernów: Bertelsmann/Arvato (Poznań), HP (Warszawa, Wrocław), IBM BPO (Kraków) oraz Infosys (Łódź). 6 z 300 największych centrów zbadanych przez DIS obsługuje klientów aż w 18 językach.

JAROSŁAW ORZEŁ

jorzel@biznespolska.pl

– Pozytywnie – **Jasja van der Veen** dyrektor generalny **Dimar Polska** bez wahania odpowiada na pytanie jak kryzys wpłynie na rozwój branży BPO w Polsce. Van der Veen znalazł lokalizację i zbudował w Łodzi centrum telesprzedaży dla firmy **Cardif ARD** działającej w obszarze ubezpieczeń firm (**Cardif ARD** wywodzi się z **Grupy BNP Paribas**, współwłaściciela **OFE Pocztynion**). Centrum, w którym pracuje w sumie 110 konsultantów ruszyło we wrześniu 2007 i mieści się w budynku przemysłowym. – Świetna przestrzeń biurowa, drewniane stropy, ceglane ściany, dużo przestrzeni. Unikatowe środowisko do pracy, które sprawia, że pracownicy tu zostają. Najprzyjemniejsze call center w Polsce – przekonuje szef Dimar. Dodaje, że w tym tygodniu wszyscy konsultanci są zajęci. Sprzedają ubezpieczenia dla klientów banków. Najnowszy produkt – prywatne ubezpieczenie zdrowotne sprzedaje się jak świeże bułeczki. – Od strony finansowej duży sukces – zapewnia van der Veen.

Firma Dimar ma w planach rozwój usług o obszar IT i usługi dla linii lotniczych, chce jednak specjalizować się w usługach finansowych. Najnowszy projekt, to sprzedaż kart kredytowych przez telefon. Van der Veen chce rozwijać swój biznes oczywiście w Polsce, gdzie mieszka od 11 lat.

– Tania złotówka, bardziej stabilna kadra, większe potrzeby w cięciu kosztów we wszystkich sektorach, co oznacza większą otwartość na outsourcingowanie usług dla firm takich jak Dimar – wylicza zalety naszego kraju.

O tym, że te zalety dostrzega więcej firm świadczą też liczby. Polska Agencja Informacji i Inwestycji Zagranicznych (PAIIZ) prowadzi obecnie 16 projektów z branży Business Process Outsourcing (BPO). – W ubiegłym roku Agencja zakończyła m.in. następujące inwestycje z sektora: Google, Citigroup, Franklin Templeton, UniCredit, Fujitsu, SWS – mówi **Robert Kwiatkowski** z zarządu PAIIZ.

Czas zmian

Także **Rafał Kijonka**, dyrektor Business Linii IT **Adecco Consulting (Grupa Adecco)** przekonuje, że na obecną sytuację rynkową powinno się patrzeć nie jak na obszar rodzących się trudności, ale możliwości. Przede wszystkim w zakresie doboru, rozwoju, utrzymania i kształtowania kadry. Największe projekty outsourcingowe firmy wiążą się z obszarem IT i koncentrują się na procesach w obszarze HR. Adecco prowadzi np. dla jednego z klientów globalne Welcome Center w 12 językach. W ramach współpracy deleguje zatrudnionych przez Adecco konsultantów m.in. do Bangkoku.

Kijonka jest jednak bardziej sceptyczny co do kwestii kryzysu. – W opinii wielu ekspertów

szeroko pojęty rynek usług outsourcingu wciąż będzie się rozwijał. Obecna sytuacja ekonomiczna może wpłynąć na spowolnienie tempa rozwoju branży, choć z pewnością nie na jego zatrzymanie lub regres – mówi. Dodaje, że w tej chwili trudno jest jednoznacznie odpowiedzieć na pytanie czy spowolnienie gospodarcze w Polsce pozytywnie wpłynie na rozwój centrów BPO czy ITO. – Choć ostatnie miesiące pozwalają być bliższym tej tezie – mówi Kijonka.

Większość szefów centrów BPO jest przekonanych, że sytuacja wyjaśni się w ciągu najbliższych kilku miesięcy, kiedy firmy będą już wiedzieć jakiego typu zmiany będą chciały przeprowadzić, żeby usprawnić działanie i obniżyć koszty. – Firmy potrzebują zmian, które przełożą się na wzrost. W tym głównie upatruję czynników związanych z rozwojem usług Capgemini: doradztwa informatycznego jak outsourcingu – mówi **Marek Gordziński**, dyrektor centrum BPO Capgemini.

Także firmy outsourcingowe będą dostosowywać się do zmian rynku. Jednym z największych atutów Polski może okazać się wygodne położenie. – Polska to świetny wybór jeśli chodzi o usługi near shore dla Europy, której oferuje korzyści związane z bliskim sąsiedztwem, brakiem różnic kulturowych, to wciąż dobra oferta pod względem kosztów, a także, co najważniej-



Jasja van der Veen widzi w kryzysie szansę na rozwój swojej firmy. Zamierza specjalizować się w sprzedaży usług finansowych

sze, dostępu do bardzo zdolnych ludzi – mówi **Viswanathan Shankar**, prezes **Zensar Technologies**. Zensar – według magazynu Fortune, jedna z 10 najlepszych firm świadczących usługi outsourcingowe z Indii otworzył w maju 2007 oddział w Gdańsku.

Marek Gordziński uważa, że choć zdecydowanym numerem jeden na rynku są i będą

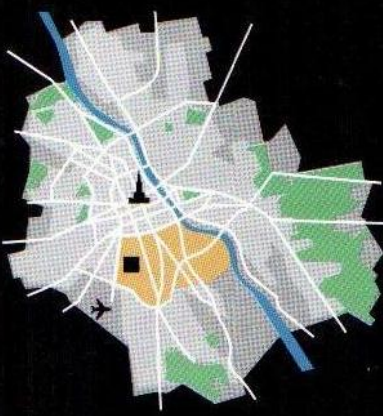
Indie, to Polska nadal będzie jednym z największych dostawców usług outsourcingowych w Europie. – Naszymi największymi atutami są znajomość europejskich języków, bliskie położenie geograficzne oraz doskonałe kadry. Dlatego w naszym kraju nadal będą lokowane usługi tzw. front office, a więc wymagające kontaktu w obcych językach oraz wyspecjalizowane jednostki, które będą przejmowały najtrudniejsze i najbardziej skomplikowane procesy – mówi.

Przykładem strategii near shore jest też firma **arvato services Polska**, która świadczy usługi outsourcingowe dla klientów z większości krajów europejskich w 14 językach (zarządzanie bazami danych, korespondencja masowa, call i contact center, programy lojalnościowe, a także specjalistyczne usługi finansowe, m.in. faktoring i zarządzanie należnościami). Firma obsługuje dużych polskich i międzynarodowych klientów z branży informatycznej, telekomunikacyjnej, wydawniczej, paliwowej, lotniczej, a także FMCG. – Już w 2002 roku dokonaliśmy analizy atrakcyjności miast polskich pod kątem działalności outsourcingowej. Biorąc pod uwagę wyniki tej analizy, w 2004 roku otworzyliśmy call center w Szczecinie

www.biznespolska.pl

Dokończenie na stronie 17

NOWY PUNKT NA MOKOTOWIE



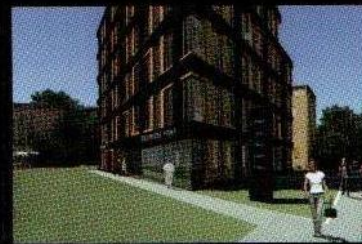
DO WYNAJĘCIA
312 m²
powierzchni handlowo-usługowej

DO WYNAJĘCIA
1917 m²
powierzchni biurowej

TERMIN ODDANIA
**III kwartał
2010 r.**



**RACŁAWICKA
POINT**



KONTAKT
022 318 88 88

W Liberty Direct będzie odpowiadał za zarządzanie i rozwój obszaru IT. Wykształcenie: Marcin Warszawski jest absolwentem Politechniki Warszawskiej, Instytutu Informatyki. W latach 1996 - 2001 pracował dla Andersen Business Consulting, na stanowisku menadżera projektów, zajmując się wdrażaniem systemów IT w tym rozwojem kanałów direct. Od 2001 roku pracował w Biurze Technologii Biznesowych McKinsey & Company, ostatnio jako Młodszy Partner, gdzie doradzał klientom sektora finansowego – bankom i towarzystwom ubezpieczeniowym. Zainteresowania/hobby: miłośnik gier komputerowych i podróży, a także zapalony fotograf.

Sławomir Szczakowski

Manager ds. Developerskich

Dantex S.A

Ciekawe informacje na temat firmy: Dantex S.A. specjalizuje się w budowie, wynajmie i administracji nowoczesnych budynków biurowych i handlowych. Spółka jest właścicielem blisko 40 000 m2 powierzchni biurowych i handlowych w Warszawie oraz w Katowicach. W 2008 roku Dantex roz-

począł realizację projektu mieszkaniowo-handlowo-biurowego o nazwie Osiedle Dobrolin zlokalizowanego na warszawskiej Woli. Dantex prowadzi również działalność medyczną w ramach Centrum Medycznego Dantex-Med.

Krzysztof Kałuża

Director Business Development

EC Harris

Przebieg kariery: Ma za sobą 26 lat doświadczeń zawodowych z czego 16 lat w firmach projektowo-konsultingowych na rynku budowlanym, 6 lat w konsultingu dla sektora małych i średnich przedsiębiorstw i 4 lata w PAN. Do EC Harris przeszedł po 12-tu latach pracy w konsultingowo-inżynierskiej firmie Tebodin SAP-Projekt (poprzednio SAP-Projekt). W TSP pełnił funkcje Członka Zarządu i Dyrektora Business Development. Ma za sobą 2-letni kontrakt z Ohio State University w ramach realizacji projektu Banku Światowego, polegającego na usługach doradczych dla sektora SME w Polsce. Jest współtwórcą założeń programu wspierania małego biznesu i jego wdrożenia

w pierwszej połowie lat 90-tych w postaci stworzenia na terenie Polski sieci 80 SBAC (Small Business Advisory Center), 30 inkubatorów przedsiębiorczości i 30 Lokalnych Funduszy Pożyczkowych. Wykształcenie: Ukończył Szkołę Główną Handlową (dawny SGPIS); Zainteresowania/hobby: czynnie uprawia tenis, biorąc udział w turniejach tenisowych oraz w Warsaw Business Tennis League (WBTL), którą kilkakrotnie wygrał. Inne zainteresowania sportowe to narciarstwo i brydż.

Iwona Laszkiewicz

Head of Property&Asset Management

King Sturge

Przebieg kariery w firmie: Od 2000 roku pracowała w firmie Echo Investment S.A., a od 2002 roku w Est-on Property Management Sp. z o.o. – spółki zarządzającej majątkiem Echo Investment S.A.; Wykształcenie: Posiada wykształcenie wyższe, jest licencjonowanym zarządcą nieruchomości.; Zainteresowania/hobby: Interesuje się tenisem ziemnym oraz filmem.; Jak spędzam wolny czas: Czas wolny spędza aktywnie.

www.warszawa.biznespolska.pl

(K)raj dla BPO

Dokończenie ze strony 5

oraz kolejne centrum logistyczne pod Warszawą, a w latach 2005-2008 następne lokalizacje w Wielkopolsce: dwa centra telefonicznej obsługi klienta oraz centrum logistyczne – mówi **Janusz Jankowiak**, dyrektor generalny arvato services Polska, członek zarządu **Bertelsmann Media Sp. z o.o.**

– Globalny kryzys ekonomiczny ma dwa oblicza – dodaje **Marek Gajowniczek** dyrektor generalny **Ericpol Telecom**. – Z jednej strony bezwzględnie weryfikuje możliwości przedsiębiorstw na całym świecie, z drugiej daje szansę tak elastycznym i konkurencyjnym firmom, jak nasza.

Warszawa, czy Bydgoszcz?

Za dynamicznymi zmianami, jakie dokonują się w ostatnich miesiącach na rynku próbują nadszyc agencje consultingowe. Wiele z publikowanych ostatnio analiz dotyczy właśnie BPO. Coraz częściej zamiast pytania „czy w Polsce?” pada pytanie „gdzie w Polsce?”. Dla sektora BPO atrakcyjne są miasta, które są ośrodkami akademickimi oraz te, które dysponują odpowiednią powierzchnią biurową i infrastrukturą telekomunikacyjną. Rankingi i raporty jako miasta atrakcyjne dla inwestycji typu BPO wskazują przede wszystkim Kraków, Trójmiasto, Warszawę, Wrocław, Katowice Szczecin i Łódź. – Faktycznie te lokalizacje są najczęściej wybierane przez inwestorów zagranicznych z branży. W ostatnim czasie widać



Szefowie Zensar Technologies od lewej: Viswanathan Shankar i Ganesh Natarajan uważają, że Polska to świetne miejsce dla usług near shore dla firm z Europy Zachodniej. Na zdjęciu z Pawłem Adamowiczem, prezydentem Gdańska

również dużą aktywność mniejszych miast akademickich, takich jak Bydgoszcz, Toruń, Lublin czy Białystok w pozyskiwaniu projektów z sektora BPO – mówi Robert Kwiatkowski.

KPMG, jedna z największych na świecie firm doradczych opublikowała niedawno raport „Przekraczając globalne granice – Nowe wschodzące lokalizacje”, z którego wynika, że jednym z ośmiu w Europie i 31 na świecie (obok Buenos Aires, Santiago i Belfastu) najatrakcyjniejszych miejsc do tworzenia centrów specjalizujących się w usługach IT jest Gdańsk. – Przy wyborze lokalizacji inwestorzy biorą pod uwagę dostępność i jakość specjalistów w obszarze IT – podkreśla **Jerzy Kalinowski**, partner w dziale doradztwa gospodarczego KPMG. Z analiz przeprowadzonych przez KPMG wynika, że w całym Trójmieście co roku kończy studia ok 1,5 tys. specjalistów od IT, elektroniki i telekomunikacji. Konkurencja na lokalnym rynku

pracy w branży jest dość niska, więc miejsca dla nowych firm jest dużo.

Raport o perspektywach sektora BPO w Polsce przygotowały niedawno **Colliers International** oraz **ATRIA Real Estate Partners**. Autorzy podzielili 11 polskich miast, które analizowali na dwie gupy „Wielką Piątkę”: Łódź, Kraków, Katowice, Trójmiasto i Wrocław, oraz „Wschodzące gwiazdy”: Lublin, Rzeszów, Bydgoszcz, Toruń, Szczecin i Poznań. Ich zdaniem centra BPO są wielką szansą dla polskiej gospodarki. – Obecnie największym zagłębiem outsourcingu jest Kraków, gdzie w ciągu kilku lat stworzono ponad 15 tys. nowych miejsc pracy w tej branży, ale inne miasta również starają się przyciągać inwestorów i zachęcać do tworzenia kolejnych centrów BPO. Wyróżniają się tu Wrocław, Łódź, a od jakiegoś czasu również Katowice – mówi Marek Gordziński. Jeo zdaniem problemem mniejszych aglomeracji jest ciągle zbyt słaba infrastruktura: brak lotnisk i nowoczesnych biur. Rafał Kijonka dodaje: – Z doświadczenia wskazałbym również Kraków i Katowice jako ośrodki o potężnych możliwościach i perspektywach rozwoju, również z powodu bliskości obu lokalizacji. Dynamicznie rozwija się Łódź, obecnie prowadzimy rozmowy z firmami zainteresowanymi rozpoczęciem działalności oraz rozwinięciem biznesu w tym mieście.

Coraz częściej rozpotrywane przez potencjalnych inwestorów są również owe lokalizacje: Szczecin, Lublin, Rzeszów i Bydgoszcz. – W jednej z tych lokalizacji, jeden z naszych Klientów zdecydował się rozwinąć działalność do tej pory prowadzoną jedynie w Warszawie – mówi Kijonka.