

OUTSOURCING 2025



Dobre wieści dla sektora outsourcingu procesowego

Województwa mazowieckie, śląskie i łódzkie to dziś nie tylko liderzy pod względem aktywności najemców, ale także regiony o relatywnie wysokiej dostępności siły roboczej, rozbudowanej infrastrukturze komunikacyjnej i zapleczu edukacyjnym. To właśnie tam najczęściej lokowane są inwestycje o charakterze długoterminowym, które wymagają stabilnych i zorganizowanych modeli zatrudnienia.



JAKUB KIZIELEWICZ
prezes zarządu Grupy Opteamic

Pierwszy kwartał 2025 r. potwierdził, że polski rynek powierzchni magazynowo-przemysłowych, mimo braku rekordowych wyników, pozostaje stabilny i dojrzały operacyjnie. Według danych AXI IMMO oraz CBRE całkowity popyt na te powierzchnie przekroczył 1,1 mln m², co oznacza wzrost około 20 proc. r./r. Jednocześnie najemcy wykazali dużą ostrożność w podejmowaniu decyzji – aż 56 proc. zawartych transakcji to przedłużenia istniejących umów (AXI IMMO), a popyt netto – obejmują-

cy nowe umowy i ekspansje – spadł o 19 proc. Co to oznacza dla rynku pracy i zabezpieczenia procesów logistycznych i produkcyjnych?

Z perspektywy dostawców outsourcingu procesowego dla logistyki i produkcji, to pozytywny sygnał. Mniejsza rotacja najemców i rosnąca skłonność do pozostania w sprawdzonych lokalizacjach oznacza większą przewidywalność operacyjną i możliwość długofalowego planowania zasobów pracy. Kluczowe staje się dziś nie tyle tempo wzrostu, ile efektywność procesów i elastyczność operacyjna – a te łatwiej wdrażać w środowisku stabilnym i znanym.

Warto także zwrócić uwagę na strukturę aktywności inwestorów i deweloperów. Całkowite zasoby magazynowe przekroczyły 35,3 mln m² (wg AXI IMMO), co plasuje

Polskę na 5. miejscu w Europie. Jednak nowa podaż zmniejszyła się o 20 proc. r./r., a liczba powierzchni w budowie spadła aż o 41 proc. Deweloperzy wyraźnie postawili na selektywność, jakość i dopasowanie do potrzeb – to ruch w stronę bardziej zrównoważonego rozwoju, który dobrze współgra z potrzebami firm produkcyjnych i logistycznych, budujących łańcuchy dostaw odporniejsze na zakłócenia. Dla firm z sektora usług outsourcingu procesowego to potwierdzenie, że warto rozwijać ofertę opartą na jakości operacyjnej, specjalizacji branżowej i szybkości wdrożeń. Szczególnie w branżach takich jak e-commerce, retail czy 3 PL, gdzie popyt na elastyczne i skalowalne modele zatrudnienia utrzymuje się na wysokim poziomie.

Lokalizacja kluczowa – nie tylko dla biznesu, lecz także i dla pracowników

Jako dostawca usług outsourcingu procesowego i pracy tymczasowej, patrzymy też na lokalizację powierzchni magazynowych i produkcyjnych, która jest czynnikiem o równie dużym znaczeniu, jak stawki najmu czy standard techniczny obiektu. Województwa mazowieckie, śląskie i łódzkie to dziś nie tylko liderzy pod względem ak-

tywności najemców (odpowiednio: 267 tys., 228 tys. i 152 tys. m² – dane AXI IMMO), ale także regiony o relatywnie wysokiej dostępności siły roboczej, rozbudowanej infrastrukturze komunikacyjnej i zapleczu edukacyjnym. To właśnie tam najczęściej lokowane są inwestycje o charakterze długoterminowym, które wymagają stabilnych i zorganizowanych modeli zatrudnienia. Jednocześnie nie brakuje przykładów regionów z rosnącym ryzykiem niedoboru pracowników. W takich lokalizacjach jak woj. lubuskie (wskaźnik pustostanów: 22,9 proc.) czy świętokrzyskie (17,2 proc.), większy udział wolnej powierzchni może wynikać m.in. z trudności w pozyskaniu pracowników operacyjnych.

Dzisiaj, współpraca z dostawcą outsourcingu procesowego staje się gwarancją ciągłości operacyjnej. W odróżnieniu od nowych lokalizacji, które wiążą się z wyzwaniami związanymi z rekrutacją, adaptacją czy szkoleniem zespołu, w obiektach dobrze znanych możliwe jest szybkie wdrażanie pracowników i optymalizacja procesów. Co więcej, outsourcing procesowy coraz częściej dotyczy nie tylko prostych zadań operacyjnych, ale także obejmuje całe linie logistyczne lub zespoły typu team leasing – co po-

twierdza rosnącą dojrzałość rynku i ewolucję modelu współpracy między firmami produkcyjnymi, logistycznymi a operatorami pracy tymczasowej. Outsourcerzy, przestają być wyłącznie dostawcami pracowników tymczasowych, coraz częściej stają się strategicznymi doradcami w planowaniu operacyjnym, alokacji zasobów ludzkich i projektowaniu procesów pracy w magazynach. Rośnie znaczenie umiejętności dopasowania zespołów do sezonowości operacji, wymagań jakościowych klientów końcowych czy też do konkretnych technologii (np. systemów WMS, zautomatyzowanych sorterów czy voice picking).

Rok 2025 to selektywność, elastyczność, współpraca

Rynek magazynowy w Polsce 2025 r. to rynek świadomych decyzji: selektywnych, przemyślanych, osadzonych w długofalowej strategii. Dotyczy to zarówno najemców, deweloperów, inwestorów, jak i dostawców usług operacyjnych. Grupa Opteamic upatruje w tym szansę na dalszy rozwój. Właśnie w takich okolicznościach outsourcing pokazuje swoją prawdziwą wartość – jako narzędzie budowania odporności operacyjnej, przewagi konkurencyjnej i trwałych partnerstw biznesowych.

Szanowni Państwo,

Rynek outsourcingu dynamicznie się zmienia. Z prostego modelu delegowania zadań przekształca się w ekosystem oparty na zaufaniu, specjalizacji i technologii. Firmy nie szukają już tylko oszczędności – oczekują partnerów, którzy będą wspierać ich rozwój, innowacyjność i elastyczność w reagowaniu na wyzwania gospodarcze.

W raporcie Outsourcing 2025 pokazujemy, dokąd zmierza branża, jakie kompetencje i technologie będą kluczowe w nadchodzących latach oraz na co warto stawiać w budowaniu skutecznych modeli współpracy. Swoimi analizami dzielą się eksperci, którzy od lat kształtują polski i międzynarodowy rynek usług biznesowych.

Szczególne miejsce w raporcie poświęcamy Najlepszym produktom dla outsourcingu – rozwiązaniom, które realnie wspierają firmy w codziennym działaniu. To narzędzia, systemy i usługi, które usprawniają procesy, zwiększają efektywność i pomagają budować przewagę konkurencyjną. Wyróżniamy te, które wyznaczają kierunek dla całej branży.

Outsourcing przyszłości to nie tylko redukcja kosztów. To przede wszystkim świadome decyzje, mądrze dobrani partnerzy i produkty, które naprawdę działają. Zapraszamy do lektury.

Redakcja

OUTSOURCING 2025 – Najlepsze oferty

Nazwa i logo firmy	Nazwa produktu	Branża	Opis produktu	Czym oferta wyróżnia się na tle konkurencji?
Armatis	Kompleksowy outsourcing obsługi klienta i sprzedaży	Call i contact center	Usługa obejmuje kompleksowe przejęcie procesów związanych z obsługą klienta i sprzedaży – od pierwszego kontaktu, przez wsparcie w zakupie, aż po opiekę posprzedażową. Firma działa w modelu omnichannel, świadcząc usługi w ponad 15 językach, zapewniając spójną i skuteczną komunikację na każdym etapie ścieżki klienta. Realizuje kampanie przychodzące, sprzedażowe, retencyjne i lojalnościowe, elastycznie skalując operacje, dzięki połączeniu doświadczenia doradców z zaawansowaną technologią i analizą danych. Jest dla klientów partnerem, który tworzy wartość i wywiera pozytywny wpływ na procesy klientów – opierając się na sile ludzi, technologii i danych. Tworzy wartość (Value) w każdym obszarze powierzonym przez klienta. Dąży do pozytywnego wpływu (Impact) na jakość procesów i doświadczeń. Swoje działania realizuje tu i teraz (Now _), z energią i cyfrową zwinnością.	Wyróżnikiem oferty jest spójne wykorzystanie rozwiązań opartych o sztuczną inteligencję, pracę ludzką oraz biznesowe ekspertyzy Armatis. Ten mix umożliwia zapewnienie wysokiej jakości doświadczeń dla klientów firm, które korzystają z jej usług.
Arvato	Fulfillment, logistyka kontraktowa	Logistyka dla: fashion, beauty, tech, home & decor	Arvato oferuje kompleksową obsługę fulfillment – od przyjęcia towaru, przez magazynowanie i kompletację, po wysyłkę, zwroty oraz usługi dodatkowe (VAS). Obsługuje kanał e-commerce oraz wdraża rozwiązania omnichannel. Dzięki elastycznemu podejściu dostosowuje procesy do etapu rozwoju i potrzeb klienta – w zależności od branży i skali operacji. Firma oferuje dwa modele wdrożenia: szybki, ustandaryzowany model oparty na integracji API oraz wariant dedykowany, z pełnym dopasowaniem procesów i infrastruktury. W Polsce zarządza kilkunastoma magazynami logistycznymi, a jako międzynarodowy operator umożliwia klientom ekspansję na rynki europejskie.	Arvato wyróżnia się 30-letnim doświadczeniem w logistyce B2 C, dostępem do nowoczesnych technologii i automatyki magazynowej, innowacjami opartymi na AI oraz elastycznymi systemami IT. Własny dział Project Management odpowiada za szybkie i bezpieczne wdrożenia, a zespoły R&D i Inżynierii logistyki umożliwiają ciągłą optymalizację procesów i budowanie przewagi konkurencyjnej.
ASB Group	Payroll Calculator	HR (kadry i płace)	ASB Group uruchomiła Kalkulator Wynagrodzeń, nowe narzędzie zaprojektowane w celu wspierania firm rozważających ekspansję na rynki Europy Środkowej i Wschodniej. Program ten oblicza i porównuje koszty pracodawców oraz wysokości wynagrodzeń w krajach regionu CE4: w Czechach, Polsce, na Węgrzech i na Słowacji. Kalkulator Wynagrodzeń (Payroll Calculator) jest dostępny online, bez rejestracji, bezpłatnie dla wszystkich użytkowników. Kalkulator Wynagrodzeń został przygotowany, aby umożliwić przedsiębiorcom planowanie zatrudnienia oraz precyzyjną ocenę przyszłych kosztów, w tym wynagrodzeń, podatków oraz innych kosztów. Uwzględniając czynniki lokalne, narzędzie wyliczy kwotę w lokalnej walucie, co pomaga działom HR ocenić potencjalne wydatki na płace. Co ważne, narzędzie umożliwia firmom porównywanie kosztów pracodawców i pracowników we wszystkich czterech krajach Grupy Wyszehradzkiej jednocześnie.	Kalkulator Wynagrodzeń, zaprojektowany jako proste i intuicyjne narzędzie, umożliwia partnerom biznesowym szybkie porównanie kosztów zatrudnienia w różnych krajach, dostarczając pełne zestawienie podatków oraz składek. Dzięki temu klienci firmy mogą weryfikować najlepsze podejście i lokalizację do wejścia na rynek Grupy Wyszehradzkiej, uzyskując porównania kosztów pracodawców w każdej jurysdykcji i wspierając podejmowanie lepszych decyzji dotyczących zatrudnienia na międzynarodowym rynku.
ASB Group	Generator JPK CIT	Księgowość i finanse (podatki)	ASB Group opracowało Generator JPK CIT, autorskie narzędzie, które automatyzuje proces przygotowania Jednolitego Pliku Kontrolnego CIT, zapewniając pełną zgodność z wymogami raportowania. Aplikacja została stworzona przez ekspertów ASB w dziedzinie podatków, księgowości i IT. Narzędzie integruje się z różnymi systemami ERP, pobierając dane księgowe i podatkowe, przekształcając je zgodnie ze strukturami JPK KR PD oraz JPK ST KR. Opracowane mechanizmy walidacyjne wykrywają błędy i niezgodności, umożliwiając ich korektę jeszcze przed wysyłką. Proces wdrożenia obejmuje analizę procesów, mapowanie kont i testy zgodności realizowane przez zespół ASB. Dzięki automatyzacji, przedsiębiorstwa eliminują manualne przygotowanie raportów, skracają czas pracy i minimalizują ryzyko sankcji. ASB Group konsekwentnie rozwija cyfrowe rozwiązania podatkowe, dostarczając innowacyjne narzędzia wspierające firmy w efektywnym zarządzaniu obowiązkami sprawozdawczymi.	Generator JPK zapewnia integrację z różnymi systemami ERP. Wiele polskich, popularnych systemów wprowadziło lub w najbliższym czasie wprowadzi aktualizację, dostosowując się do polskich przepisów. System wspiera tych, którzy pracują na środowiskach wyznaczonych przez centralę, np. ze Stanów Zjednoczonych lub Europy Zachodniej. W ich przypadku, często dopasowanie się do lokalnych wymogów nie wchodzi w grę, wtedy Generator JPK będzie idealnym rozwiązaniem.
Medusmo	Outsourcing procesów obsługi klienta	BPO / Contact Center / CX / AI	Firma tworzy nową jakość w obsłudze klienta, łącząc zaawansowane AI z ludzkim podejściem i operacyjną precyzją. Jej Contact Center działa 24/7 w modelu omnichannel – od głosu, przez czat, maile i social media, po inteligentne boty. Wspiera firmy w masowej obsłudze klientów, zarówno przez realnych agentów, jak i AI Agentów nowej generacji. Projektuje i prowadzi kompleksowe procesy: infolinie, helpdesk, chatboty, voiceboty, moderacje, wsparcie sprzedaży i marketplace'y. Partnerzy cenią firmę za zwinność, czas wdrożeń liczony w dniach, nie miesiącach – oraz elastyczność, która rośnie wraz z ich biznesem. Przewaga firmy to skalowalność, automatyzacja i doświadczenie potwierdzone współpracą z BNP Paribas, Ergo Hestią, UNUM, Intrum i Polskimi ePłatnościami. Medusmo to outsourcing przyszłości – odpowiedzialny (RODO, ESG), efektywny i gotowy na wyzwania.	Firmę wyróżnia połączenie technologii i zwinności operacyjnej. Stawia na pełną transparentność, integrując się z procesami partnera bez ingerencji w jego struktury. Wspiera działania zespołów z pomocą AI, automatyzacji i botów nowej generacji. Jej podejście przynosi mierzalne efekty: skrócenie czasu obsługi we wszystkich kanałach o 45 proc., redukcję kosztów nawet o 30 proc. oraz wzrost NPS.
Netige	Wsparcie Informatyczne	Outsourcing IT / Managed IT Services	Usługi Informatyczne Netige to coś więcej niż outsourcing IT - to partnerstwo oparte na trosce o biznes. Firma rozumie, że każda awaria systemu to nie tylko koszty, ale przede wszystkim stres i niepewność. Dlatego dba o infrastrukturę z uwagą, odpowiedzialnością i starannością w przewidywaniu nadchodzących zmian. Zespół firmy to nie tylko specjaliści od serwerów, sieci, bezpieczeństwa i systemów. To ludzie, którzy słuchają, rozumieją i reagują na wyzwania klientów. Firma oferuje pełen zakres usług - od codziennego utrzymania infrastruktury, przez bezpieczeństwo danych zgodne z regulacjami, po strategiczne planowanie rozwoju technologicznego. Pracuje głównie z małymi, średnimi i dużymi firmami, bo wie, jak ważne jest dla przedsiębiorcy poczucie, że ktoś naprawdę dba o jego technologię. Klienci firmy śpią spokojnie, wiedząc, że ich systemy są w dobrych rękach, a oni mogą skupić się na tym, co kochają najbardziej - rozwijaniu swoich firm. Technologia staje się cichym sprzymierzeńcem, a nie źródłem problemów.	Firma wyróżnia się podejściem od innych - nie jest dostawcą, lecz opiekunem technologii klientów. Podczas gdy inni mówią o metrykach, ty puła się : "Jak się czujesz ze swoim IT?". Model firmy oznacza, że klient jest całością, nie tylko kolejnym kontraktem z wyizolowanym zakresem. Zespół słucha obaw, przewiduje problemy zanim się pojawią i reaguje z zaangażowaniem. Ma doświadczenie z wieloma klientami, więc szybko rozpoznaje wzorce i rozwiązuje problemy, które inni dopiero poznają. Ale najważniejsze? Traktuje firmę klienta jak własną - z troską, która pozwala mu spać spokojnie.

Nazwa i logo firmy	Nazwa produktu	Branża	Opis produktu	Czym oferta wyróżnia się na tle konkurencji?
Penta	Obsługa informatyczna oprogramowania oraz sprzętu	IT	Firma oferuje klientom kompleksową opiekę informatyczną, zarówno w zakresie wykorzystywanych oprogramowań, jak i hardware'u. Korzystając z jej usługi, klient uzyskuje zewnętrzny dział IT, który zajmuje się administracją sieci i serwerami, obsługą zgłoszeń w przypadkach awarii i incydentów, dostawą sprzętu, audytami, cyberbezpieczeństwem, szkoleniami pracowników oraz doradztwem w zakresie dalszego rozwoju. Wdrażamy potrzebne oprogramowania, w tym system klasy ERP Symfonia oraz rozwiązania chmurowe wspierane przez sztuczną inteligencję (Microsoft Azure, Microsoft 365, Microsoft Copilot). Standardem jest proaktywność poprzez monitorowanie środowiska klienta i sugerowanie najlepszych rozwiązań, gdy widać szansę na rozwój. Dzięki zewnętrznej obsłudze IT, klient ma dostęp do specjalistów z wielu dziedzin przy jednoczesnej redukcji kosztów, jakie generują etatowe zatrudnienia.	Oprócz standardowych kontraktów godzinowych (wykupowanie pakietu godzin na obsługę), jako jedna z nielicznych firm na rynku oferuje kontrakty na utrzymanie konkretnego sprzętu i/lub oprogramowania. Jest to indywidualnie wyceniane rozwiązanie dla firm, które nie planują gwałtownego rozwoju i chcą zaplanować budżet na opiekę IT z dużym wyprzedzeniem. W kontrakcie utrzymaniomu kontrolowane są wybrany obszar IT, niezależnie od liczby godzin i pracy, jakiej ten obszar wymaga.
SCALO	SCALO People	IT	Scalo People to model współpracy, w którym do zespołu klienta dołącza zewnętrzny ekspert, np. programista, tester czy DevOps – na określony czas i do konkretnego projektu. Rozwiązanie to pozwala szybko uzupełnić braki kadrowe bez konieczności prowadzenia długotrwałej rekrutacji. Specjalista zewnętrzny pracuje ramię w ramię z zespołem klienta, często zdalnie, ale zawsze w pełni zaangażowany w projekt. Firmy korzystające z tego modelu cenią sobie elastyczność – możliwość skalowania zespołu w zależności od potrzeb – oraz dostęp do sprawdzonych kompetencji bez ryzyka związanego z zatrudnianiem na stałe. Outsourcing pojedynczych specjalistów IT to także sposób na przyspieszenie realizacji projektów, wzmocnienie zespołów w kluczowych momentach oraz lepsze zarządzanie kosztami. W czasach dynamicznych zmian technologicznych i trudności w pozyskiwaniu talentów, to rozwiązanie zyskuje na popularności wśród firm z różnych branż.	Scalo to 18 lat doświadczenia, dojrzałe procesy i baza 85 000 sprawdzonych specjalistów IT. Firma działa błyskawicznie – pierwszych kandydatów przedstawia już w 24 godziny. Dzięki temu skutecznie wspiera firmy w uzupełnianiu zespołów i realizacji projektów bez opóźnień.
SCALO	SCALO Teams	IT	Scalo Teams to model outsourcing IT, w którym Scalo dostarcza kompletny, zgrany zespół specjalistów: programistów, testerów, analityków, DevOpsów i liderów technicznych, gotowych do natychmiastowego działania. Zespoły te pracują nad konkretnymi projektami klienta, często w modelu zwinnego wytwarzania oprogramowania, zachowując pełną przejrzystość i współpracę z wewnętrznymi strukturami firmy. Kluczową zaletą tego rozwiązania jest szybkość uruchomienia – dzięki gotowej bazie ekspertów i dojrzałym procesom, Scalo potrafi zbudować i wdrożyć zespół w krótkim czasie. Outsourcing zespołów IT to nie tylko oszczędność czasu i kosztów, ale też dostęp do szerokiego spektrum kompetencji, które trudno pozyskać samodzielnie. To rozwiązanie szczególnie cenione przez firmy, które chcą skalować swoje działania technologiczne bez ryzyka związanego z rekrutacją i zarządzaniem personelem.	Scalo dostarcza gotowe, zgrane zespoły IT, które często wcześniej współpracowały ze sobą w innych projektach. To w pełni zarządzalne, zwinne jednostki o wysokiej efektywności, gotowe do działania od razu. Dzięki temu projekty prowadzą wyselekcjonowani i doświadczeni specjaliści, co przekłada się na szybszą i sprawniejszą realizację.
4b Group	Rent-a-Team Services – body leasing dla procesów w działach administracyjnych, windykacji, back office	Outsourcing	Firma łączy administrację z nowymi technologiami. Jej usługa to wsparcie dla procesów takich jak: digitalizacji dokumentacji, ekstrakcji danych, kategoryzacji dokumentów, obsługi korespondencji przychodzącej i wychodzącej czy też manualna realizacja procesów, które nie zostały automatycznie obsłużone przez narzędzia informatyczne. W oparciu o elastyczne modele współpracy, firma buduje z klientami zespoły specjalistów zajmujących się wieloma manualnymi procesami. To rozwiązanie pozwala na maksymalne wykorzystanie kompetencji i doświadczenia pracowników bez konieczności częstych rekrutacji, przeprowadzania kosztownych, czasochłonnych procesów on-boardingu i szkoleń nowych pracowników w firmach. Pozwala to na uwolnienie własnych zasobów i przekierowanie ich do bardziej ambitnych zadań odpowiadających ich kompetencjom. Rozwiązanie jest bardzo skalowalne, mimo iż cały czas mowa o pracach manualnych i administracyjnych. Jest wykorzystywane przy rozładowaniu „wąskich gardeł” wynikających, np. z dużych pików danych i informacji, licznych zleceń czy też nagłej i niespodziewanej absencji pracowników. Wielokrotnie staje się też częścią planów ciągłości działania. Usługa pozwala na utrzymywanie większych zespołów na wypadek nagłych, niespodziewanych sytuacji. A to wszystko bez anagazowania własnych środków finansowych.	Innowacyjne, elastyczne, spersonalizowane podejście do obsługi procesów i czynności, których automatyzacja i cyfryzacja nie jest możliwa. Prace administracyjne, czynności powtarzalne, zadania back officeowe realizowane przez dedykowane zespoły z elastycznym czasem pracy. Skalowalność i rozliczanie w oparciu o koszty zmienne. Elastyczne modele współpracy.





Potrzebna Ci sprawna
obsługa IT
dla firmy?

Dostarczamy obsługę informatyczną,
która pozwala komfortowo rozwijać
biznes.

 www.netige.pl



REKLAMA



POLSKIE FIRMY KORZYSTAJĄ Z ZEWNĘTRZNYCH USŁUG IT

Coraz więcej firm skłania się ku usługom outsourcingowym, chcąc zapewnić sobie profesjonalne i niezawodne wsparcie w implementacji zaawansowanych technologii. Biorąc pod uwagę, że tylko 11 proc. organizacjom udało się samodzielnie sfinalizować projekty związane z IT, współpraca wyspecjalizowanymi dostawcami usług to dobry kierunek. Według danych rynkowych zewnętrzne usługi teleinformatyczne przeżywają gwałtowny rozkwit.

ADAM MATYASZEK

Key Account Manager w Polcom

ALBERT SZCZEPANIAK

dyrektor działu bezpieczeństwa i jakości w Polcom

Z raportu Polcom oraz Compu-terworld wynika, że aż 86 proc. firm korzysta lub zamierza skorzystać z outsourcingu usług IT. Badania jednoznacznie wskazują, że już nie tylko duże, lecz także średnie i małe biznesy korzystają ze wsparcia w zakresie zarządzania infrastrukturą IT i aplikacjami. Z czego to wynika?

Braki wiedzy, braki personelu

Adaptacja rozwiązań opartych na AI, które mają zapewnić wzrost skalowalności i bezpieczeństwa danych, to dla firm ogromne wyzwanie. Budowa złożonej infrastruktury obciąża do zatrudnienia kompetentnej kadry, która upora się z efektywnym zarządzaniem procesami. To jednak nie zawsze wystarcza.

Wciąż wiele przedsiębiorstw opiera wdrażanie cyfrowego zaplecza wyłącznie na wewnętrznych zespołach. To ryzykowne działanie,

mogące narazić firmę na straty. Brak odpowiedniego know-how, wiedzy na temat dostępnych innowacji, a więc niewykorzystanie pełnego potencjału eksploatowanych rozwiązań, nienadążanie za szybko zmieniającymi się przepisami i regulacjami prawnymi czy nieświadomość pojawiających się zagrożeń cybernetycznych, które z roku na rok wzrastają w wykładniczym tempie, może przełożyć się na spadki w zakresie jakości funkcjonowania biznesu i zysków.

Prawie 60 proc. badanych pracowników zgadza się, że luki w umiejętnościach znacząco wpłynęły na ich zdolność do zabezpieczenia organizacji, a 58 proc. z nich twierdzi, że naraża to ich organizacje na znaczne ryzyko – podaje 2024 ISC2 Cybersecurity Workforce Study.

Z drugiej strony, częstym zjawiskiem mającym bezpośredni wpływ na skuteczność działania

implementowanych technologii, jest zbyt mała liczba ekspertów, zasilaających wewnętrznie organizowane zespoły. Na braki personalne zwróciło uwagę aż 66 proc. menedżerów IT, biorący udział w badaniu Polcom. Wsparcie ze strony outsourcingu staje się w tym przypadku nieocenione.

Dług technologiczny a obawy przed wypadnięciem z obiegu

Wdrażanie innowacji jest procesem nierównym. Niektórzy liderzy obawiają się nowych technologii, które wiele obiecują, a równocześnie wciąż wywołują obawę o bezpieczeństwo danych. Firmy borykają się również z finansowaniem inwestycji, wydłużając proces implementacji nowych rozwiązań. W konsekwencji powiększają swój dług technologiczny: już 36 proc. liderów oraz pracowników jest zdania, że zjawisko długu skutecznie zahamowało projekty IT – wynika z raportu Polcom.

Nadążanie za nowinkami, choć stanowi wyzwanie w wielu obszarach, zapewnia konkurencyjność i stabilność. Firmy chcą wykorzystywać potencjał sztucznej inteligencji oraz cloud computing na szeroką skalę i trudno się im dziwić. Wzrasta też liczba pracodawców, którzy boją się, że przeoczą innowacje technologiczne, mogące wesprzeć codzienne działania. Potrzeba systematycznego usprawniania infrastruktury technologicznej, aby nie pozostać w tyle, staje się kolejnym czynnikiem kształtującym rynek

nastawiony w równym stopniu na wewnętrzne i zewnętrzne usługi IT.

Bezpieczeństwo i przenoszenie odpowiedzialności

Dane stały się dziś pożądanym towarem, co determinuje konieczność podejmowania coraz szerzej zakrojonych działań na rzecz wzmocnienia cyberodporności. Jednak przetrzymywanie odpowiedzialności wyłącznie na wewnętrzne zespoły i ich kompetencje, z uwagi choćby na szerokie spektrum działań cyberprzestępców i związanych z tym obszarów potencjalnych ryzyk, generuje wyższe ryzyko związane ze skutecznymi atakami hackerskimi. Dodatkowe wsparcie ze strony firm outsourcingowych, oferujących implementację nie tylko najlepszych i optymalnych rozwiązań zabezpieczających (poprzedzoną analizą oraz potwierdzoną znajomością rynku), ale też regularne audyty i raportowanie, pozwala kompleksowo zająć się kwestiami ochrony danych oraz procesów

i przesunąć część odpowiedzialności z własnej załogi na ekspertów z zewnątrz.

Dbłość o ochronę danych zyskała status najwyższego priorytetu. Niestety, wraz ze zwiększającymi się możliwościami technologicznymi, zapewniającymi dynamiczny rozwój przedsiębiorstw, rosną także niebezpieczeństwa związane z cyberzagrożeniami. Każdego dnia mierzymy się z próbami ataków na infrastrukturę IT wielu podmiotów przetwarzających bardzo wrażliwe dane – takich jak choćby banki czy instytucje publiczne. Dlatego tak istotne jest, aby kompleksowo zabezpieczyć swoją infrastrukturę IT na wielu poziomach. Dodatkowe wsparcie w postaci outsourcingu IT zapewnia znacznie lepsze rezultaty niż opieranie swoich oczekiwań wyłącznie na wewnętrznej kadrze. I świetnie pokazują to liczne badania rynkowe.

Rozwiązania chmurowe zyskują na znaczeniu

Jak podaje Deloitte, do 2028 r. segment cloud computing będzie wart ok. 1,61 biliona USD, co oznacza, że w najbliższych trzech latach większość firm na świecie przeniesie swoje zasoby do chmury obliczeniowej. Aż 86 proc. liderów jako priorytet inwestycyjny na najbliższy rok wybrało właśnie XaaS, co zapewnia im pierwsze miejsce wśród wszystkich inwestycji technologicznych (KPMG). Są wśród nich również małe i średnie przedsiębiorstwa, które jak podaje Grand View Research, stanowią obecnie najszybciej rozwijający się segment rynku usług cloud computing. Wiele z nich sięga po rozwiązania sztucznej inteligencji i uczenia maszynowego oraz generatywnego AI.

Już 33 proc. organizacji chce w ten sposób zapewnić ciągłość działania swojego biznesu, a 52 proc. firm z pomocą cloud computing optymalizuje koszty związane z utrzymaniem infrastruktury. Wielu liderów uważa, że opcja ta przyspiesza procesy (57 proc.), zwiększa dostępność oraz szybkość wprowadzania produktów na rynek (57 proc.), a także podnosi poziom bezpieczeństwa przetwarzanych danych (48 proc.).

W efekcie firmy, które korzystają z usług cloud computing odnotowują korzyści w postaci obniżenia kosztów działania firmy (66 proc.), możliwości zwiększenia zadowolenia klientów (43 proc.) czy bardziej efektywnego budowania przewag konkurencyjnych (49 proc.), wynika z badań Polcom.



Adaptacja rozwiązań opartych na AI, które mają zapewnić wzrost skalowalności i bezpieczeństwa danych, to dla firm ogromne wyzwanie.

OUTSOURCING 3.0 – NAJWYŻSZY CZAS ZAUFAC ZEWNĘTRZNEJ OBSŁUDZE KLIENTA

Firmy wyspecjalizowane w obsłudze klienta to organizacje, które całą swoją uwagę, wiedzę i budżety kierują w jedno miejsce – na doskonalenie obsługi klienta. To nie jeden z wielu priorytetów. To jedyny.



DOMINIK BODACH

Business Development Manager,
Medusmo®, medusmo.com | Where
Technology Meets People

Gdy w latach 90. i 2000. outsourcing procesów obsługowych zaczął wchodzić do polskiego sektora finansowego, jego głównym uzasadnieniem były koszty. Firmy szukały oszczędności, często godząc się przy tym na niższą jakość. Efektem tego było postrzeganie outsourcingu jako rozwiązania zewnętrznego, odległego kulturowo i operacyjnie, które trudno objąć realnym nadzorem i dopasować do standardów organizacji. Minęły dwie dekady. Dziś jesteśmy w zupełnie innym miejscu – również dlatego, że outsourcing sam się zmienił. I dobrze to zrozumieć, zanim uznamy go za ryzykowny wybór.

Współczesny outsourcing to nie kwestia kosztów personalnych, lecz specjalizacji i skupienia organizacyjnego na tym, co dla klienta naprawdę istotne. To wyspecjalizowany partner, który inwestuje nieporównywalnie więcej niż większość firm może pozwolić sobie wewnętrznie – bo robi to na rzecz kilkudziesięciu, a nie jednej marki. Od lat właśnie w ten sposób rozwijane są najbardziej efektywne operacje w branży: cała organizacja, procesy i inwestycje są ukierunkowane wyłącznie na doskonalenie Customer Experience. To oznacza ciągłe dopasowywanie rozwiązań do nowych standardów, oczekiwań i możliwości technologicznych. Inhouse'owe działy, nawet świetnie zarządzane, nie mogą tego przeskoczyć bez ogromnych nakładów i dedykowanych zespołów rozwoju.



Gdy technologia spotyka człowieka – z przewagą

W świecie, w którym klienci oczekują kontaktu 24/7, w wielu kanałach jednocześnie – od telefonu, przez e-mail, social media, aż po chatboty i voiceboty – żaden dział obsługi klienta nie może być skuteczny bez solidnego wsparcia technologicznego. Dla Medusmo punktem wyjścia jest platforma Genesys™ – jedna z najpotężniejszych technologii CX na świecie – na której budujemy nasze środowisko pracy.

Jednak samo wdrożenie platformy nie wystarczy. Potrzeba zespołów, które rozumieją, jak projektować customer journey, jak konfigurować routing w czasie rzeczywistym, jak analizować dane, przewidywać zachowania i automatyzować procesy. Robimy to każdego dnia. Dla naszych partnerów biznesowych oznacza to jedno: mogą korzystać z rozwiązań klasy enterprise bez ponoszenia kosztów ich wdrożenia, utrzymania i ciągłego rozwoju.

Dzięki temu outsourcowane procesy nie tylko dorównują inhouse'owym. One je przewyż-

sza – skalą wiedzy, tempem reagowania, jakością integracji kanałów i efektywnością.

Budżet pod kontrolą, jakość poza konkurencją

Inwestycje w wyspecjalizowane operacje CX nie rozkładają się na całą strukturę organizacyjną, jak w typowej firmie. Nie rozwijamy własnych produktów, nie prowadzimy R&D w dziedzinach niezwiązanych z obsługą klienta. Każda złotówka, którą reinwestujemy, idzie na jedno: jeszcze lepszy CX. To daje naszym partnerom realną przewagę.

Tam, gdzie dla firm z sektora finansowego priorytetem są wyniki finansowe, zgodność re-

gulacyjna i rozwój oferty produktowej – my koncentrujemy się tylko na tym, żeby ich klienci czuli się zaopiekowani. To pozwala bankom, firmom ubezpieczeniowym i instytucjom finansowym nie tylko optymalizować procesy, lecz także zbudować realną wartość – lojalność, rekomendacje, wzrost wskaźników NPS.

Transparentność, bezpieczeństwo i pełna kontrola

Współczesny outsourcing nie oznacza utraty nadzoru. Przeciwnie – daje większą transparentność niż niejeden dział wewnętrzny. Nasze projekty działają w trybie real-time dashboardów, z dostępem do danych, jakości nagrań, transkrypcji, KPI i SLA, które są uzgodnione na poziomie strategicznym. Partnerzy mogą korzystać z modelu HUB & SPOT – łączącego centralizację operacyjną z elastycznymi zespołami rozproszonymi, reagującymi na peakowe zapotrzebowania.

Co więcej – model operacyjny oparty na dostępności 24/7/365 pozwala działać skutecznie na-

wet w najbardziej wymagających warunkach. To standard, który trudno osiągnąć bez wyspecjalizowanej struktury i konsekwentnych inwestycji w stabilność operacyjną.

Przewaga tam, gdzie naprawdę ma znaczenie

Czy warto inwestować we własny dział obsługi klienta, który będzie potrzebował lat, budżetów i ludzi, żeby dogonić rynek? Czy lepiej zbudować partnerstwo z kimś, kto już tam jest – i dalej się rozwija?

To nie tylko dostęp do wyspecjalizowanego zespołu, ale przede wszystkim do doświadczenia zdobywanego w projektach realizowanych dla najbardziej wymagających branż, jak sektor finansowy. To operacyjna dojrzałość, znajomość realiów, technologie, które nie ograniczają, ale wspierają rozwój. To także podejście butikowe, w którym każda współpraca jest szyta na miarę – z precyzją, elastycznością i pełnym zrozumieniem celu.

„
Jeśli klienta da się zatrzymać jakością obsługi – to właśnie w tym miejscu rozgrywa się przyszłość. A my już tam jesteśmy.

Usługi premium w cieniu presji cenowej

Coraz więcej firm decyduje się na outsourcing logistyki, traktując go jako niezbędny element strategii kosztowej. Usługi fulfillmentowe umożliwiają koncentrację na sprzedaży i powierzenie całości operacji – od magazynowania po zwroty – wyspecjalizowanym partnerom.



ARTUR KALEŃCZUK
Senior Key Account Manager
w DPD Polska

Choć dostawy tego samego dnia były niegdyś zapowiadane jako jeden z najważniejszych kierunków rozwoju e-commerce i symbol nowoczesności w logistyce ostatniej mili, rzeczywistość rynkowa w Polsce zweryfikowała te prognozy. Mimo że same day delivery pozostaje atrakcyjnym hasłem marketingowym i znajduje zastosowanie w wybranych niszach, jego realne znaczenie na polskim rynku wciąż pozostaje ograniczone. Model D+1 działa w Polsce bardzo dobrze, a rozwiązania typu „same day” nie zdobyły masowej

popularności – głównie z powodu silnej presji cenowej ze strony klientów. Polscy konsumenci są wyjątkowo wrażliwi na koszty dostawy, a gotowość do ponoszenia dodatkowych opłat za szybsze doręczenia jest wciąż niska. W rezultacie usługi premium, mimo dostępności technologicznej i operacyjnej, nie rozwijają się dynamicznie, ponieważ rynek – zarówno po stronie popytu, jak i podaży – nie jest na nie jeszcze gotowy.

Quick commerce na wirażu

Trendem, który coraz wyraźniej zaznacza się na globalnej mapie e-handlu, jest quick commerce – czyli zakupy z błyskawiczną dostawą, często realizowaną w ciągu godziny. W Polsce segment ten rozwija się znacznie wolniej niż na rynkach zachodnich, ale mimo wszystko pozostaje kierunkiem o dużym potencjale wzrostu. Zainteresowanie tego typu usługami



wyraźnie rośnie wśród młodszych konsumentów, którzy coraz chętniej korzystają z szybkiej dostawy produktów pierwszej potrzeby – od jedzenia, przez zakupy spożywcze, aż po diety pudełkowe. Quick commerce to kierunek, który z pewnością będzie się rozwijał – choć u nas wciąż „rodzi się w bólach”. Skala na ten moment nie jest imponująca, ale widzimy duży potencjał i sami inwestujemy w ten segment.

Z drugiej strony, model quick commerce – podobnie jak same day delivery – mierzy się w Polsce z realnymi barierami. Największą z nich pozostaje wspomniana już wrażliwość cenowa. Testowaliśmy opcje premium, z dostawą tego samego dnia, ale zainteresowanie było niewielkie. Ani konsumenci, ani sklepy nie były jeszcze na to gotowe. Praktyka pokazuje, że klienci oczekują dziś dostaw szybkich, ale jednocześnie tanich – najlepiej darmowych. Hasło „darmowa dostawa” nadal działa skuteczniej niż oferta ekspresowa, za którą trzeba dodatkowo zapłacić.

Rozwój quick commerce wymaga więc nie tylko inwestycji w infrastrukturę i technologię, ale też stopniowej zmiany nawyków zakupowych oraz edukacji rynku. To kierunek obiecujący, ale długofalowy – z dużym potencjałem zwłaszcza w kontekście dalszej urbanizacji, zmian pokoleniowych i wzrostu znaczenia szybkości w codziennych zakupach. Na dziś jednak, usługi premium pozostają niszą, a nie masowym standardem.

Optymalizacja zamiast innowacji

W obliczu rosnącej konkurencji, niepewności geopolitycznej oraz wysokiej inflacji kosztów operacyjnych, firmy sektora e-commerce zmuszone są do intensywniej

optymalizacji kosztów i maksymalnego usprawnienia procesów. Presja cenowa jest ogromna, mimo że realne koszty prowadzenia działalności wciąż rosną. Dziś nawet najmniejsze firmy oczekują elastyczności, indywidualnego podejścia i rozwiązań „szytych na miarę”, ale przy zachowaniu konkurencyjnych stawek. To powoduje, że operatorzy logistyczni obsługujący sektor e-commerce muszą szukać kompromisu między jakością usług, a ich opłacalnością.

W praktyce oznacza to ograniczone pole do wdrażania kosztownych rozwiązań, których rynek po prostu nie chce lub nie może sobie na nie pozwolić. Zamiast tego rośnie znaczenie automatyzacji oraz usług typu fulfillment, które pozwalają obniżyć jednostkowe koszty operacyjne i zwiększyć skalowalność. Ręczne pakowanie odchodzi do lamusa. Jeśli ktoś myśli o rozwoju, musi inwestować w procesy zautomatyzowane.

W efekcie coraz więcej firm decyduje się na outsourcing logistyki, traktując go jako niezbędny element strategii kosztowej. Usługi fulfillmentowe umożliwiają koncentrację na sprzedaży i powierzenie całości operacji – od magazynowania po zwroty – wyspecjalizowanym partnerom.

Logistyka bez kompromisów

Rozwój e-commerce w Polsce nie zwalnia tempa, ale odbywa się w realiach silnej presji cenowej, która istotnie wpływa na kierunek i dynamikę zmian w logistyce. Usługi premium, takie jak same day delivery czy quick commerce, mimo technologicznej gotowości, nie zdobywają masowej popularności – ani wśród konsumentów, ani w sektorze B2B – głównie z po-



Trendem, który coraz wyraźniej zaznacza się na globalnej mapie e-handlu, jest quick commerce – czyli zakupy z błyskawiczną dostawą, często realizowaną w ciągu godziny.

wodu niskiej akceptacji wyższych kosztów. Zarówno klienci indywidualni, jak i firmy oczekują rozwiązań elastycznych, ale jednocześnie ekonomicznych.

W efekcie to nie szybkość, lecz efektywność, automatyzacja i kosztowa optymalizacja stają się dziś kluczowymi filarami rozwoju usług logistycznych. Rynek stawia na fulfillment, technologię i usprawnienia procesowe, bo tylko one pozwalają skalować biznes bez znacznego windowania cen. Dziś liczy się nie tylko bycie na czasie, ale aktywne kształtowanie zmian. Dziś liczy się wyróżnienie poprzez jakość – od strony sklepu w zakresie oferty produktowej, logistyki, po cały proces obsługi klienta z równoległymi działaniami mającymi na celu pogłębianie relacji z kupującymi oraz dbanie o każdy aspekt ich doświadczeń. Z całą pewnością branża e-commerce ma przed sobą świetlaną przyszłość i jak żadna inna podlega bardzo szybkim transformacjom, dlatego trzeba nieustannie inwestować w rozwój, być na bieżąco z technologią – i najlepiej samemu tworzyć innowacje, zamiast tylko na nie reagować.

Outsourcing a rozwój AI i automatyzacji

Z mojej perspektywy, po blisko dwóch dekadach pracy z największymi markami, widzę jedno: w outsourcingu nie wygrywają ci, którzy automatyzują najwięcej, tylko ci, którzy robią to z głową.



KRZYSZTOF WRÓBEL
Chief Development Officer
Medusmo®, medusmo.com

Automatyzacja bez kontekstu to kosztowna iluzja. Prawdziwa wartość powstaje wtedy, gdy AI działa w służbie człowieka – przyspiesza procesy, upraszcza kontakt, przewiduje potrzeby i eliminuje punkty

tarcia. To nie chatbot „robi robotę”, a cały ekosystem oparty na danych, wiedzy o kliencie i architekturze procesów, która reaguje w czasie rzeczywistym. W sektorze finansowym to właśnie dziś rozgrywa się różnica między byciem „dostępnym” a byciem „partnerem dla klienta”. Nie da się tego zbudować in-house bez lat inwestycji i dedykowanych zespołów. Dlatego outsourcing zintegrowany z AI to dziś nie alternatywa – to decyzja o tym, czy organizacja będzie szybka, skalowalna i gotowa na to, co jutro.

Polska hubem rozliczeniowym – wystarczy jeden, prosty krok

Polska ma unikalną szansę stać się kluczowym hubem rozliczeniowym dla zagranicznych pracowników zdalnych i freelancerów w Europie Środkowo-Wschodniej, jak i krajach byłego ZSRR. Wystarczy jeden, prosty krok – zniesienie obowiązku posiadania certyfikatu rezydencji podatkowej przez tych specjalistów pracujących dla polskich firm. W efekcie nastąpi wzrost wpływów VAT, CIT do budżetu oraz wzrost PKB Polski. Zyskają także polskie firmy, pozyskujące wykwalifikowanych specjalistów bez konieczności ich relokacji do Polski.



PRZEMYSŁAW GŁOŚNY
prezes zarządu Usume.com

Polska, z jej dynamicznie rozwijającym się sektorem technologicznym i strategicznym położeniem, ma wszelkie predyspozycje, by przyciągnąć międzynarodowe talenty pracujące zdalnie. Inspiracją mogą być dla nas inne kraje Unii Europejskiej, szczególnie Skandynawia, kraje bałtyckie, ale także Wielka Brytania, które zrewolucjonizowały cyfrową administrację, a niektóre z nich stały się rajem dla cyfrowych nomadów. My również możemy to osiągnąć, eli-

minując zbędne bariery biurowe. De facto wystarczy jeden prosty krok – zniesienie obowiązku przedstawiania Certyfikatu Rezydencji Podatkowej przez zagranicznych pracowników zdalnych.

Gdzie leży problem?

Obecnie polskie firmy zatrudniające lub rozliczające zagranicznych freelancerów muszą wymagać od nich certyfikatu rezydencji podatkowej. Brak tego dokumentu wiąże się z koniecznością odprowadzenia przez polskiego pracodawcę dodatkowego 20 proc. podatku, co w praktyce prowadzi do podwójnego opodatkowania i zniechęca do współpracy. Niestety, ta sytuacja hamuje rozwój polskich firm i pozbawia nasz budżet znaczących wpływów z podatków CIT i VAT oraz potencjalnego wzrostu PKB.

Dodatkowo, dane dotyczące obciążenia polskich przedsiębiorców obowiązkami podatkowymi są zatrważające. Średnio aż 334 godziny rocznie poświęcane na wypełnianie formalności plasują Polskę w niechlubnej czołówce najbardziej skomplikowanych systemów podatkowych w Europie, wynika z raportu PWC. Dla porównania, w Estonii ten czas nie przekracza 50 godzin rocznie. Prostota i cyfryzacja to klucz do przyciągania zagranicznych talentów.

Pozyskanie Certyfikatu Rezydencji Podatkowej przez zagranicznych pracowników, wolnych strzelców, zleceniobiorców jest nie tylko czasochłonne, ale także jest skomplikowaną procedurą. Stąd zdecydowana większość rezygnuje z jego pozyskania. A to oznacza to, że polska firma musi zapłacić wspomniane 20 proc. podatku. Stąd, zagranicznych pracowników zdalnych w Polsce jest znacznie mniej, niż mogłoby być – mówi Przemysław Głośny, prezes zarządu Usume.com. – A to oznacza, że zarówno polskie firmy tracą (dwójnasób), jak i sama Polska – bo budżet mógłby mieć zdecydowanie większe przychody (VAT, CIT, wzrost także PKB), gdyby rozwiązać to jak w innych krajach UE. Lokalny prawodawca, rozliczając pracownika zdalnego z zagranicy, rozlicza go brutto i to po stronie pracownika leży obo-



wiązek rozliczenia się z krajowymi urzędami.

Pomimo faktu, że w Polsce obowiązuje generalna zasada – za miejsce opodatkowania dochodów z pracy (pensje, płace i podobne wynagrodzenia) zawsze należy uznawać to miejsce, w którym osoba fizyczna przebywa, kiedy wykonuje pracę, za którą otrzymuje wynagrodzenie. Zatem, jeżeli pracownik zdalny nie jest polskim rezydentem, to nie podlega obowiązkowi opodatkowania w kraju.

Problemem jest art. 26 Ustawy o CIT. W myśl ustawy firmy i inne organizacje są zobowiązane jako płatnicy pobierać zryczałtowany podatek dochodowy od wypłat wynagrodzeń pracownikom zdalnym. Zastosowanie stawki podatku wynikającej z właściwej umowy o uni-

kaniu podwójnego opodatkowania albo niepobranie podatku jest możliwe pod warunkiem udokumentowania siedziby podatnika dla celów podatkowych uzyskanym od podatnika certyfikatem rezydencji.

Rozwiązanie problemu

Najprostszym remedium jest likwidacja obowiązku przedstawiania Certyfikatu Rezydencji Podatkowej przez zagranicznych zleceniobiorców i freelancerów oraz rozliczanie transakcji w Polsce, tak jak to ma miejsce w niektórych krajach UE czy Wielkiej Brytanii. Pracownik z zagranicy otrzymuje na konto pełną wartość kontraktu tzn. wartość brutto z podatkami i jest zobligowany do samodzielnego rozliczenia tegoż podatku w kraju właściwym ze względu na rezydencję podatkową.

Sztuka efektywności: jak AI i outsourcing IT zmieniają świat finansów

Z perspektywy czysto technologicznej dostrzegam w branży finansowej jednoznaczny trend: AI i analiza danych przestały być jedynie opcją. To teraz konieczność dla każdej instytucji, która chce zachować konkurencyjność. Na tym etapie nie powinniśmy pytać, „czy”, tylko „kiedy” i „jak szybko”.



ANNA STANEK
Head of Growth Poland w Scalco

Banki i firmy finansowe stoją przed dylematem. Presja rynku wymusza błyskawiczne wdrożenia nowoczesnych techno-

logii, a z drugiej strony budowa wewnętrznych zespołów eksperckich trwa długo i generuje olbrzymie koszty. Gdzie szukać rozwiązania?

Odpowiedź leży w nowoczesnym outsourcingu IT.

Strategiczne partnerstwo

Dzisiejszy outsourcing to nie tylko dostarczanie programistów, także strategiczne partnerstwo z firmami, które same wykorzystują AI do

optymalizacji swoich procesów. Przykład? Zaawansowane systemy sourcingu kandydatów, które w ciągu godzin, a nie dni, identyfikują idealnych specjalistów do konkretnych projektów.

Przyjrzyjmy się automatyzacji wykrywania wyłudzeń bankowych. Tradycyjne podejście oznaczałoby rekrutację zespołu data scientists, machine learning engineers i analityków biznesowych z wiedzą domenową. Oznacza to miesiące intensywnej pracy i ogromne koszty finansowe. Tymczasem partner outsourcingowy dostarcza gotowy zespół ekspertów w kilka tygodni, wykorzystując swoją bazę kandydatów budowaną latami. Kluczem do sukcesu jest wybór partnera z prawdziwym doświadczeniem. Firmy takie jak Scalco,

działające na rynku od dekad, dysponują bazami dziesiątek tysięcy zweryfikowanych specjalistów. Często oferują też gotowe zespoły IT, których członkowie znają się i sprawnie współpracują. Takiego kapitału nie sposób zbudować z dnia na dzień.

Nowoczesny partner outsourcingowy

Model „expert team augmentation” idealnie odpowiada na potrzeby sektora finansowego. Pozwala elastycznie skalować zespoły, dopasowując kompetencje do bieżących projektów. Potrzebujesz specjalistów od AI w analizie ryzyka kredytowego? Problem rozwiązany w tydzień. Projekt się kończy? Bogatszy o nowe doświadczenia zespół przechodzi

do kolejnego wyzwania.

Nowocześni partnerzy outsourcingowi wykorzystują AI również we własnych procesach. Algorytmy analizują profile kandydatów, precyzyjnie dopasowując ich umiejętności do wymagań projektów. Efekt? Szybsze wdrożenia i lepsze rezultaty.

Instytucje finansowe, które już dzisiaj budują partnerstwa z doświadczonymi firmami outsourcingowymi, zyskują przewagę na lata. W czasach, gdy technologia decyduje o rynkowym przetrwaniu, wybór odpowiedniego partnera staje się kluczową decyzją strategiczną.

SCALCO

materiał partnera



Outsourcing logistyki jest tańszy?

Małe firmy zajmujące się sprzedażą przez Internet zwykle próbują być bardzo samodzielne. Ale robienie wszystkiego we własnym zakresie i „po swojemu” bywa kosztowne, a poza tym nie pozwala skupić się na tych zadaniach, które są kluczowe, by przyciągać nowych klientów. Czy istnieje jednak jakaś alternatywa?

URSZULA RĄBKOWSKA
ekspertka XBS Group

Przedsiębiorcy mogą samodzielnie decydować, w jakim zakresie poszczególne zadania będą świadczyli własnymi siłami, a w jakim stopniu zdecydują się na outsourcing. W przypadku usług logistycznych zewnętrzny operator może zapewnić zarówno magazynowanie, jak i drukowanie faktur, pakowanie przesyłek, dołączanie gratisów, kontakty z firmami kurierskimi, a nawet obsługę zwrotów. Mimo to niektórzy przedsiębiorcy podchodzą do takiej współpracy z nieufnością. Dlaczego?

To da się policzyć!

Pierwszym powodem może być potrzeba kontroli. W małych firmach często panuje przekonanie, które ma odzwierciedlenie w starym powiedzeniu: „pańskie oko konia tuczy”. Przedsiębiorcy nie

wierzą, że firma zewnętrzna może zadbać o ich przesyłki równie dobrze, a już tym bardziej – lepiej, od nich samych.

Jest jednak i drugi powód. Wiąże się on z przekonaniem, że własna wysyłka nic nie kosztuje lub jest tańsza od outsourcingu. Niektórzy właściciele e-sklepów zakładają tak z góry, nie dokonując żadnych obliczeń. A przecież koszty można bardzo precyzyjnie obliczyć.

Jeśli sklep realizuje 4–5 tys. wysyłek w miesiącu, a pakowaniem paczek zajmuje się dwóch pracowników, to uwzględniając wyłącznie koszty minimalnego wynagrodzenia, koszt przygotowania jednej przesyłki wyniesie ok. 2–3 zł. W dokładnej kalkulacji należałoby uwzględnić także czynsz płacony za wynajmowane pomieszczenie magazynowe, koszty materiałów (pudełka, koperty, taśma, wypełniacze), wydatki na sprzęt (komputery, drukarki) i oprogramo-

wanie. Nie należy także pomijać kosztów związanych z rekrutacją czy szkoleniami pracowników. Jeśli taka analiza zostanie przeprowadzona z dużą dokładnością, pozwoli szczegółowo określić aktualne koszty. Takie wyliczenia należy następnie porównać z ofertą otrzymaną od operatora logistycznego.

Bardzo często przedsiębiorcy są zaskoczeni, kiedy okazuje się, że duży operator logistyczny jest w stanie zapewnić pełną obsługę taniej niż gdyby firma e-commerce działała własnymi siłami. Te niższe koszty wynikają między innymi z efektu skali. Firma logistyczna w tych samych halach i siłami tych samych pracowników może obsługiwać wielu klientów.

Koncentracja na tym, co najważniejsze

Dla wielu firm istotną kwestią jest decyzja o tym, na czym się skupić. Czy właściciel lub zarząd sklepu powinien koncentrować się na operacjach logistycznych, czy raczej na marketingu, sprzedaży i promocji? Tak naprawdę odpowiedzi na tego typu pytania mogą decydować o kierunkach, w jakich sklep internetowy będzie się rozwijał w kolejnych latach.

Współpraca z zewnętrznym operatorem logistycznym pozwala zdjąć

z głów właścicieli i menedżerów znaczną część codziennych obowiązków i skupić się na rozwoju biznesu. Jeśli e-sklep przekaże logistykę w ręce doświadczonej i odpowiedzialnej firmy, osoby zarządzające sklepem będą mogły więcej czasu i uwagi przeznaczyć na pozyskiwanie nowych klientów.

Warto przy tym zauważyć, że profesjonalni operatorzy logistyczni korzystają z zaawansowanych systemów zarządzania magazynem (WMS), śledzenia przesyłek oraz analizy danych, co pozwala na efektywniejsze zarządzanie łańcuchem dostaw. Dzięki temu e-sklepy zyskują dostęp do nowoczesnych rozwiązań bez konieczności samodzielnego inwestowania w kosztowne systemy IT.

”

Przedsiębiorcy są zaskoczeni, kiedy okazuje się, że duży operator logistyczny jest w stanie zapewnić pełną obsługę taniej niż gdyby firma e-commerce działała własnymi siłami.

Jednak nie każda współpraca będzie równie udana. Przed podpisaniem umowy z wybraną firmą logistyczną warto sprawdzić, z jakich systemów informatycznych ona korzysta oraz z jakimi platformami zapewnia integrację. Ważne jest, aby usługi były kompatybilne z tymi systemami e-commerce, programami do fakturowania czy systemami kurierskimi, które są ważne dla zleceniodawcy.

Elastyczność i skalowalność

Zastanawiając się nad korzyściami z ewentualnego outsourcingu, warto pomyśleć nie tylko o kosztach. Istotną zaletą będzie także elastyczność – zarówno wynajmowaną powierzchnię, jak i zakres usług można modyfikować w trakcie współpracy, stosownie do bieżących potrzeb.

Poza tym operator logistyczny może ułatwiać skalowanie biznesu. Szybkie dostawy (nawet na następny dzień roboczy) zwiększą zadowolenie klientów końcowych i mogą ich skłonić do większej lojalności. Na pozytywne doświadczenia wpływ ma także sprawna obsługa zwrotów.

A skoro mowa o rozwoju, nie zapomnijmy także o opcji, jaką może stanowić cross-border, czyli ekspansja zagraniczna.

Dzięki znajomości procedur celnych i międzynarodowych regulacji operatorzy logistyczni pomagają lokalnym sklepom internetowym podbijać nowe rynki. Współpraca z partnerem, który zna specyfikę logistyki w różnych krajach, znacznie upraszcza procesy związane z międzynarodową dystrybucją.

Wygrywa wygoda i niższe koszty

Dla wielu przedsiębiorców opór przed outsourcingiem logistyki wiąże się przede wszystkim z potencjalną utratą kontroli nad poszczególnymi procesami oraz z obawami przed wzrostem wydatków. Te ostatnie można jednak łatwo i precyzyjnie obliczyć.

A co z kontrolą? Firmy, które raz zdecydowały się na współpracę z operatorem logistycznym, prawie nigdy nie wracają już do samodzielnej obsługi przesyłek. Najwyraźniej w ostatecznym rozrachunku utrata kontroli albo nie występuje, albo przestaje mieć znaczenie w obliczu konkretnych oszczędności czasu, zasobów i pieniędzy.

Pamiętajmy jednak, że kluczem do sukcesu jest wybór odpowiedniej firmy logistycznej – najlepiej z dużym doświadczeniem w e-commerce.