

OUTSOURCING W POLSCE



Wielka piątka polskiego outsourcingu

Sektor usług dla biznesu najszybciej rośnie w Warszawie, Krakowie, Trójmieście, Wrocławiu i w Katowicach



Bartłomiej Zagrodnik

partner w firmie doradczej
Walter Herz

Odpowiednią kadrę, jak i bogate zaplecze biurowe zapewnia inwestorom z sektora nowoczesnych usług dla biznesu dziewięć największych aglomeracji w naszym kraju. Firmy z tego segmentu najchętniej lokują nowe centra BPO/SSC/IT jednak przede wszystkim w pięciu miastach – Warszawie, Krakowie, Wrocławiu, Trójmieście i Aglomeracji Katowickiej. Trzy pierwsze lokalizacje stają się kluczowe dla branży. Warszawa, Kraków i Wrocław skupia niemal połowę działających w Polsce ośrodków obsługi biznesu, w których pracuje większość osób zatrudnionych w tym segmencie w naszym kraju.

Warszawa z największą liczbą nowych centrów

Pomiędzy I kwartałem 2017 roku, a I kwartałem 2018 roku największym przyrostem centrów świadczących usługi dla biznesu mogła pochwalić się Warszawa. W stolicy, w której funkcjonuje 210 tego typu placówek, przybyło w tym czasie 18 ośrodków. W tym samym okresie Trójmiasto zyskało 14 nowych jednostek, Kraków – 10 centrów, a we Wrocławiu i Katowicach przybyło po 8 ośrodków. Na te miasta przypadła większość otwieranych w Polsce w ciągu tamtego roku centrów BPO/SSC/IT. Wiodące dla branży

lokalizacje zdążyły już wypracować swoją specyfikę, jeśli chodzi o kategorie usług, które w nich przeważają. – W Warszawie w strukturze zatrudnienia w sektorze dominuje outsourcing procesów biznesowych (BPO). W Krakowie najszerzej zakrojoną działalność prowadzą centra usług wspólnych (SSC), a w Aglomeracji Katowickiej przewagę zyskały ośrodki pracujące w obszarze technologii informatycznych i badawczo-rozwojowych (IT&R+D).

280 tys. osób zatrudnionych w sektorze usług dla biznesu

Relacja kosztów pracy do poziomu kwalifikacji pracowników w Polsce sprawia, że jesteśmy bardzo konkurencyjną lokalizacją w porównaniu z krajami Europy Zachodniej. To przyciąga do naszego kraju coraz większą rzeszę inwestorów, w tym największych, światowych graczy, którzy przenoszą biznes nad Wisłę. Ostatni raport ABSL mówi, że największej nowych miejsc pracy w sektorze obsługi biznesu od marca 2017 roku do marca 2018 roku wygenerowanych zostało w Warszawie (6,8 tys.) i Krakowie (6,7 tys.). We Wrocławiu przybyło natomiast 4,8 tys. nowych pracowników branżowych. W tych trzech ośrodkach łącznie powstała większość miejsc pracy, które zostały utworzone przez firmy sektorowe w ciągu omawianych 12 miesięcy. W całej Polsce sektor usług dla biznesu skupia około 280 tys. pracowników. W ciągu minionych dwóch lat zatrudnienie w outsourcingu wzrosło w naszym kraju o 30 proc., co świadczy o wyjątkowo dużym potencjale polskiego rynku. Prognozy wskazują, że na początku 2020 roku sektor liczył będzie już około 340 tys. pracowników.

Segment BFSI rośnie szybciej niż cały sektor

Zdecydowanym liderem pod względem liczby zatrudnianych osób pozostaje Kraków, w którym pracuje

niemal co czwarta osoba reprezentująca branżę w naszym kraju. Druga pod względem wielkości zatrudnienia w usługach dla biznesu jest Warszawa z ponad 51 tys. pracowników sektorowych. Dalej plasuje się Wrocław, Trójmiasto i Aglomeracja Katowicka. Na szczególną uwagę zasługuje szybki wzrost w Polsce centrów usług firm z sektora bankowości, usług finansowych i ubezpieczeń (Banking, Financial Services and Insurance – BFSI). Segment BFSI rośnie szybciej niż cały sektor usług dla biznesu, o czym świadczy choćby szybki wzrost powierzchni biurowej, którą zajmuje. Podmioty działające w bankowości i finansach należą do najemców, którzy poszukują dużych powierzchni w najlepszych obiektach.

Centra BPO/SSC/IT największym najemcą powierzchni biurowych

W 2017 roku sektor usług dla biznesu ogółem wygenerował około jednej trzeciej popytu na powierzchnie biurowe w Polsce. Aż 25 proc. powierzchni, która zakontraktowana została przez firmy sektorowe, przypadła na podmioty z segmentu bankowości, finansów i ubezpieczeń (BFSI). Swoje centra w naszym kraju ma już 13 spośród 50 największych pod względem wartości aktywów banków świata, w tym JP Morgan Chase, HSBC, BNP Paribas, Citigroup, Deutsche Bank, Banco Santander, Royal Bank of Scotland Group, UBS, ING, UniCredit, Goldman Sachs, Crédit Suisse, Nordea. Spośród 51 centrów BFSI znajdujących się w Polsce, 17 ośrodków funkcjonuje w Warszawie, 11 placówek działa w Krakowie, we Wrocławiu – 6, a w Trójmieście – 5 centrów.

W ciągu roku przybyło ponad 90 ośrodków outsourcingowych

Ogółem, według danych ABSL pod koniec marca br. było w Polsce 1236 centrów usług dla biznesu, o 91 wię-

cej niż rok wcześniej. Wśród centrów, które powstały w ostatnim czasie najczęściej (21) jest inwestycji z USA, a polskie firmy z 13 utworzonymi jednostkami plasują się za nimi. W Warszawie, a także na rynkach regionalnych, na których sektor BPO/SSC/IT najszybciej się rozwija, deweloperzy starają się zabezpieczyć odpowiedni poziom nowej podaży biurowej. Według danych Walter Herz, w aglomeracji warszawskiej w budowie jest obecnie 770 tys. mkw. powierzchni biurowej. Większość z realizowanych biurowców ukończona zostanie po 2018 roku. A ponieważ popyt na stołeczne biura jest większy niż podaż, poziom pustostanów na warszawskim rynku spadł aktualnie do poziomu nienotowanego od pięciu lat.

Wraz z sektorem BPO/SSC rosną rynki biurowe w Polsce

Poza Warszawą najintensywniej rozbudowuje się Kraków i Wrocław. Nieprzypadkowo są to lokalizacje, w których najsilniejszą grupę najemców stanowią właśnie firmy z rosnącego w ekspresowym tempie sektora usług dla biznesu. Kraków, w którym w sektorze zatrudnionych jest najwięcej osób w Polsce, uznany został za najlepszą lokalizację w Europie dla inwestycji z sektora nowoczesnych usług biznesowych. Miasto dysponuje zasobami biurowymi przekraczającymi 1,1 mln mkw. powierzchni. W budowie na terenie aglomeracji powstaje prawie 340 tys. mkw. powierzchni biurowych, z których według obliczeń Walter Herz, do końca tego roku oddanych ma zostać ponad 180 tys. mkw. biur.

Kraków i Wrocław z największym wzrostem w regionach

Tak szybki przyrost podaży na rynku biurowym w stolicy Małopolski jest rezultatem silnego popytu na powierzchnie, który zgłaszany jest przede wszystkim

przez firmy świadczące usługi dla biznesu. W 2017 roku popyt na krakowskie biura przekroczył 200 tys. mkw., z czego ponad 100 tys. mkw. wynajęły podmioty z sektora BPO/SSC. Podobnie jak w Krakowie, także we Wrocławiu firmy sektorowe zakontraktowały w ubiegłym roku około 100 tys. mkw. powierzchni biurowej. Na wrocławskim rynku w budowie jest aktualnie prawie 290 tys. mkw. biur, z których jak szacują analitycy Walter Herz, jeszcze w tym roku oddane zostanie prawie 170 tys. mkw. powierzchni. Dzięki temu, przed końcem tego roku biurowe zasoby stolicy Dolnego Śląska powinny przekroczyć poziom 1 mln mkw. powierzchni.

Trójmiasto i Katowice gonią liderów

Aby Trójmiasto mogło zaoferować 1 milion mkw. powierzchni biurowych muszą upłynąć jeszcze co najmniej dwa lata. Na tym rynku, w trakcie realizacji jest ponad 170 tys. mkw. nowoczesnej powierzchni. Ubiegłoroczny popyt na biura osiągnął tam rekordową wartość 114 tys. mkw. Całkowita podaż biurowa w Trójmieście sięga teraz 700 tys. mkw. powierzchni. Licząca 2 miliony mieszkańców Aglomeracja Katowicka dysponuje ponad 460 tys. mkw. powierzchni biurowej, a w budowie pozostaje około 35 tys. mkw. Na rynek katowicki wchodzi jednak wciąż nowe inwestycje. W ostatnim czasie firma GTC zapowiedziała realizację nowego budynku biurowego o powierzchni około 15 tys. GLA przy ulicy Mikołowskiej, którego budowa ma się rozpocząć w przyszłym roku. Na realizację czeka też 130 metrowa wieża, która ma powstać w drugim etapie budowy kompleksu .KTW, czy dwa biurowce Echa w projekcie Face 2 Face Business Campus, z których jeden wszedł właśnie do realizacji.

OUTSOURCING W POLSCE

Cyfrowa transformacja: wydatki rosną, ale firmy są pełne obaw

Najnowszy raport opracowany przez firmę Couchbase rzuca nowe światło na cyfryzacyjne postępy przedsiębiorstw. Zarówno amerykańskie, jak i europejskie firmy wydają więcej na digitalizację, jednak niemal wszystkie obawiają się, że złe przemysłane projekty transformacyjne i stale rosnąca presja na wdrażanie nowych rozwiązań, mogą doprowadzić do „przepalenia” wielomilionowych budżetów.

Artur Kosior

Dokładnie 28 mln dolarów – tyle planują średnio wydać w tym roku na cyfrową transformację przedsiębiorstwa ze Starego Kontynentu. To o 4 mln dolarów więcej niż w ubiegłym roku. Z analizy wynika jednak, że w dużej mierze mogą to być stracone pieniądze, bo projekty realizuje się często „ad hoc”.

Szybko i bez planu

Zdaniem 35 proc. badanych głównym motorem napędowym inicjatyw transformacyjnych są postępy konkurentów w tej materii. – To oznacza, że wiele aktywności jest podejmowanych reaktywnie, impulsywnie, a nie proaktywnie, co zwiększa ryzyko niepowodzenia projektu. Transformację powinno rozpocząć się nie tylko od określenia rzeczywistych celów, jakie firma planuje osiągnąć, ale też zmian w infrastrukturze IT. Niektóre są niezbędne, inne są zupełnie niepotrzebne. Pomoc w tym zakresie świadczyć może zarówno dostawca platformy chmurowej, aplikacji czy systemu, jak również reseller – zwraca uwagę Piotr Okal z Arrow ECS.

Problem jest o tyle istotny, że już dziś aż 95 proc. respondentów badania Couchbase traktuje projekty DX jako „barierę nie do pokonania”. Wiele wskazuje na to, że będzie jeszcze trudniej, bo firmy mówią już

wprost o migracji do chmury a wiele z nich nie ma do tego wystarczających kompetencji.

Półowa projektów do kosza

Aż 85 proc. uczestników badania przeprowadzonego przez Couchbase nie kryje, że tempo przechodzenia na nowe modele zarządzania firmą przy pomocy technologii chmurowych, Internetu Rzeczy czy analityki Big Data, w ich branżach widocznie przyspieszyło.

Zgodnie z opracowaniem firmy Skytap *The Stark Reality of Enter-*

prise Modernization, sporządzonym przy udziale 450 menadżerów średniego oraz wyższego szczebla, dziś w 74 proc. analizowanych organizacji, ponad połowa biznesowych aplikacji działa w modelu on-premise. W ciągu 2 lat niemal tyle samo ankietowanych (67 proc.) chce je przenieść do chmury, tworząc w pełni chmurowe środowiska IT. O tym, że jak digitalizacja jest istotna, świadczą inne liczby – aż 83 proc. osób odpowiedzialnych za prowadzenie projektów wdrożeniowych przyznaje, że ich niepowodzenie może skutkować

utrata stanowiska. A to wbrew pozorom nie jest wcale rzadkie. Badanie Couchbase zwraca uwagę na fiasko dotychczasowych projektów. Przyznało się do tego blisko 50 proc. badanych. Powodem było dotychczas eksploatowane środowisko IT, które nie było w stanie sprostać wymaganiom technologicznym wprowadzanych zmian.

Zdaniem Artura Kulińskiego z Oracle Polska, dostawcy dzisiaj powinni odpowiadać nie tylko za dostarczenie samej technologii. Ich rolą powinno być też np. doradztwo we wszystkich kwestiach formalnych, w tym proponowanie dopasowanych modeli rozliczeniowych, tak, by zwrot z inwestycji był możliwie najszybszy a jednocześnie łatwy w bieżącym kontrolowaniu. – Warto wspomnieć, że nie wszystkie aplikacje można bezproblemowo przenieść do chmury przy pomocy popularnej metody lift & shift. Nie bez znaczenia jest też aktualny problem z niedoborem wykwalifikowanych specjalistów IT – dla większości firm wciąż stanowi to duże utrudnienie, zarówno w odniesieniu do zarządzania wewnętrzną infrastrukturą, jak i pomyślnego przeprowadzenia migracji zasobów do chmury. Mimo tych barier, właściwie przygotowany przez firmę oraz dostawcę technologii plan wdrożeniowy, jasno definiujący cele i wszystkie narzędzia kontroli jego efektywności, minimalizuje ryzyko niepowodzenia niemal do zera – dodaje Artur Kuliński z Oracle Polska.



Centra usług wspólnych, czyli jak na najwyższym poziomie świadczyć różnorodne usługi na rzecz innych jednostek

Ponad 80 proc. międzynarodowych przedsiębiorstw na świecie ma już własne centra usług wspólnych (SSC) z czego aż 430 firm zdecydowało się na taką inwestycję w Polsce. SSC to wyspecjalizowane jednostki, będące wsparciem infrastrukturalnym dla wielooddziałowych firm i instytucji finansowych świadczące usługi oparte na procesach.



Piotr Tatar

Head of FDS Operations,
Asset & Fund Services
BNP Paribas Securities Services Poland

wewnętrzny w celu określenia rodzaju, obszaru, budżetów oraz poziomu jakości świadczonych usług. Są w pełni odpowiedzialne za zarządzanie własnymi kosztami czy terminowością świadczenia swoich usług.

Klucz do sukcesu

Jednym z najważniejszych czynników, które decydują o wyborze Polski jako lokalizacji SSC, jest dostępność wysoko wykwalifikowanej oraz otwartej na współpracę kadry. Polska jest ponadto znakomitym miejscem, w którym świetnie czują się pracownicy przyjeżdżający z różnych stron świata. A to właśnie odpowiedni pracownicy są kluczem do realizacji skomplikowa-

nych zadań i rzetelnego wykonywania usług. Dojrzałość merytoryczna pracowników z Polski tworzy podstawę do tworzenia i realizacji strategii zarządzania procesami biznesowymi. Są one szczegółowo mapowane, a następnie systematyzowane i układane schematycznie, tak aby jak największa część z nich była jednolita. Powtarzalność operacji sprawia, że w procesie występuje mniej błędów, praca staje się bardziej kontrolowalna i łatwiejsza do zaplanowania, a co za tym idzie efektywniejsza i bezpieczniejsza z punktu widzenia klienta.

Coraz wyższa jakość

Współcześnie instytucje finansowe, włączając w to ich SSC, koncentrują się przede wszystkim na ustawicznym podnoszeniu jakości świadczonych usług. Mają na to różne pomysły i sposoby. Grupa BNP Paribas wdrożyła w życie globalny projekt o nazwie „Client Uplifting Service” (w wolnym tłumaczeniu „podnosze-

nie jakości usług”), który, jak sama nazwa wskazuje, ma na celu podnoszenie wartości merytorycznej realizowanych zleceń. Polega on na mapowaniu punktów styczności pomiędzy usługą, a percepcją klienta. Rozbijając każdy proces na czynniki pierwsze, określa się sposób postrzegania przez klienta poszczególnych elementów usługi, a następnie, korzystając z określonych narzędzi i metod, precyzuje się niektóre z nich, tak aby poprawić poszczególne elementy i w konsekwencji całościowy sposób odbioru usługi. Dzięki szczegółowej analizie wykonywanych zadań mamy szansę dokonywać innowacyjnych zmian technologicznych, a co za tym idzie, oddziałujemy bezpośrednio na całe środowisko, w którym pracujemy nieustannie podnosząc jakość dostarczanych usług.

Przetwarzają tylko najlepsi

Jednak to nie wszystko. Jak mawiał Heraklit z Efezu: Jedyną stałą

rzeczą w życiu jest zmiana. Słowa te szczególnie zyskują na znaczeniu w dzisiejszych czasach, kiedy świat nieustannie pędzi naprzód. Aby zapewnić klientom najwyższą jakość usług, należy śledzić te zmiany, przewidywać przyszłe wymogi prawne, rynkowe, techniczne a także te stawiane przez klienta, a tym samym z góry proponować korzystne zmiany i nowe rozwiązania.

Dzięki takim działaniom firmy i instytucje finansowe są stale ukierunkowane na podnoszenie jakości oferowanych usług, a co za tym idzie na budowanie wiążących i długoterminowych relacji z klientami. Bo w czasach, kiedy zmieniają się trendy, a co za tym idzie wymagania i oczekiwania względem instytucji finansowych, przetrwają tylko najlepsi – czyli ci, którzy odnajdą się w tych realiach i będą w stanie świadczyć usługi na najwyższym poziomie.

Centra usług dysponują własnymi zasobami, działają w oparciu o umowy o gwarantowanym poziomie świadczenia usług (tzw. SLA – service-level agreements), zawierane z klientami

OUTSOURCING W POLSCE

Zmiany prawne zabójcze dla pracy tymczasowej. Rozwiązaniem jest outsourcing

Anna Wicha i Paweł Królikowski z Adecco Poland mówią o tym, jak zmiany w prawie wpływają na rynek pracy tymczasowej, o outsourcingu procesów biznesowych i „rynku kandydata”.



Anna Wicha

dyrektor generalny,
członek zarządu Adecco Poland



Paweł Królikowski

dyrektor outsourcingu
Adecco Poland

Na rozwiniętych rynkach outsourcing procesów rekrutacyjnych (RPO) to sprawdzony sposób zabezpieczenia najlepszych pracowników firmy, organizacji lub instytucji. W Polsce również zyskuje na popularności, ale outsourcing innych procesów biznesowych to obszar mniej znany rodzimym przedsiębiorcom i inwestorom.

Anna Wicha (AW): To prawda, w percepcji wielu osób outsourcing to *shared service*, BPO – kojarzone głównie z IT i RPO. Tymczasem outsourcing się na tym nie kończy. Adecco od czterech lat rozwija narzędzia pozwalające wspierać klienta od A do Z, tak żeby mógł skupić się wyłącznie na *core businessie*. Takie podejście dynamicznie zyskuje popularność – nie tylko z powodu efektywności, ale też zmian w regulacjach prawnych dotyczących pracy tymczasowej.

W jaki sposób te zmiany wpływają na rozwój outsourcingu?

AW: Dotychczas ustawa ograniczała do 18 miesięcy okres, kiedy pracownik może być zatrudniony za pośrednictwem agencji pracy w oparciu o przepisy o pracy tymczasowej. Część pracodawców wykorzystywała to, rotując agencjami – ale nie pracownikami. Nowe zapisy wskazują, że okres 18 miesięcy będzie dotyczył relacji pracownika z pracodawcą, co uniemożliwi takie podejście do polityki kadrowej.

Paweł Królikowski (PK): W praktyce, pracodawcy którzy korzystali z pracowników tymczasowych przez czas dłuższy niż 18 miesięcy, mają teraz trzy wyjścia: zatrudnienie pracowników u siebie, co jest trudne i wiąże się z utratą elastyczności oraz zwiększeniem kosztów, wy-

mianę kadry, co oczywiście drastycznie zmniejszy efektywność i zagrazi płynności funkcjonowania. Trzecia opcja to outsourcing procesów biznesowych, wykraczający poza tradycyjne RPO.

Agencje były kojarzone z outsourcingiem procesu rekrutacji i payrollu. Dostarczały określoną liczbę pracowników i na tym kończyła się ich rola. Ten model się zmienia?

PK: Powinny się zmieniać, bo w ten sposób można zwiększyć efektywność firmy i zyski agencji – to sytuacja *win win*. Teraz można już powiedzieć, że musi się zmieniać – w kontekście zmian prawnych, o których rozmawiamy. W tych warunkach bardzo cenne są doświadczenia, które zdobywamy od 4 lat, kiedy zaczęliśmy rozwijać outsourcing, jako pionier na rynku.

Które kompetencje i jaki zakres odpowiedzialności powinien leżeć po stronie klienta, a co klient może zlecić na zewnątrz w taki sposób, by nie stracić kontroli nad własną firmą?

AW: *Core business* musi być odpowiedzialnością klienta. Częstym problemem jest jednak nieumiejętność odróżnienia, co *core businessem* jest, a co nie. Tym sednem zawsze jest pomysł na produkt czy usługę i zbudowanie wokół tego tzw. *big idea*. Dlatego RnD czy kluczowe decyzje o kierunkach komunikacji muszą być domeną klienta. To, co firma może wyoutsourcować to natomiast produkcja, logistyka czy sprzedaż.

Produkcja i sprzedaż to obszary wymagające dokładnej znajomości produktu.

PK: Firma, która zrealizowała setki projektów outsourcingowych,

zna już niemal każdą kategorię produktów. Co więcej – nikt z jej specjalistów nie powie: robimy coś w taki sposób, bo robiliśmy tak zawsze. Doświadczenie z różnych branż, różnych projektów i różnych klientów pozwala wyjść poza schematy, usprawniać proces dzięki wykorzystaniu bardzo szerokiego know how, wyniesionego ze współpracy z największymi firmami.

AW: Łatwo to porównać do outsourcingu usług HR. Firma, która zgłasza się do agencji, dysponuje doświadczeniem jednego HR managera. Adecco ma doświadczenie 700 HR managerów. Podobnie jest w przypadku innych procesów biznesowych.

Jakie są praktyczne korzyści firm z korzystania z usług outsourcingowych? Jakich oszczędności można się spodziewać?

PK: Dla firm najważniejsza jest możliwość skupienia się w pełni na kluczowych procesach biznesowych. Outsourcingując pobocza, firma może skoncentrować się na rozwoju. Pozostaje przy tym elastyczna, mogąc zarządzać skalą biznesu. Do tego dochodzi szereg oszczędności wynikających z ekonomii skali. Przykładowo – nasz klient potrzebuje 40 samochodów, co kosztuje go określoną kwotę. Adecco dysponuje flotą 1000 samochodów, więc o wiele łatwiej nam negocjować ceny. Zaoszczędzone środki wystarczają zarówno na marżę outsourcera, jak i oszczędność klienta, który dodatkowo przestaje zaprzętać sobie tym głowę. Znowu mamy do czynienia z sytuacją *win-win*.

AW: Do oszczędności czasu i pieniędzy dochodzi często wzrost efektywności. Klient uzyskuje dostęp do *know how* budowanego

w oparciu o wieloletnią współpracę z setkami firm z różnych branż. Świeże spojrzenie, w połączeniu z doświadczeniami wyniesionymi z innych projektów, niemal zawsze skutkuje optymalizacją niektórych procesów. Dla klienta znikają też różnorodne ryzyka, np. prawne.

Co zatem powstrzymuje największych graczy na rynku przed outsourcingiem?

PK: W firmach, które we własnym zakresie realizowały większość zadań związanych z produkcją czy sprzedażą, jest obawa, że ktoś inny zrobi to gorzej, mniej efektywnie. Dlatego oprócz argumentów dotyczących doświadczenia czy *know how*, proponujemy też współpracę opartą o skonkretyzowane KPI. W tradycyjnym RPO jedynym wskaźnikiem efektywności jest zrekrutowanie odpowiedniej liczby pracowników. Adecco oferuje klientom dwa inne modele współpracy. Tak zwany „light outsourcing”, gdzie obok procesów HR, jesteśmy współodpowiedzialni za planowanie i zarządzanie personelem, rozliczany jest wg stawek godzinowych. „Full outsourcing” zakłada pełną odpowiedzialność także za procesy biznesowe i związane z nimi ryzyka. W takim przypadku nasza marża zależy od wykonania ustalonych celów, którymi mogą być liczba wyprodukowanych, przetransportowanych czy sprzedanych produktów.

AW: Obawy związane z outsourcingiem bardzo szybko znikają, szczególnie w firmach, które dotychczas opierały swoją działalność o pracę tymczasową. Teraz muszą błyskawicznie dopasować się do nowych warunków prawnych. Chcąc zachować elastyczność i efektywność, wybierają outsourcing.

Jakie branże są najważniejsze dla Adecco w Polsce?

AW: Sektory, które są dla nas najważniejsze, to automotive, transport i logistyka, elektronika, FMCG & retail, branża chemiczna i farmaceutyczna oraz IT. Coraz częściej wchodzimy na wyższe poziomy współpracy z naszymi klientami i outsourcing samych procesów HR rozszerzamy do modeli light albo full outsourcingu. W przypadku naszej współpracy z jednym z gigantów rynku FMCG, odpowiadamy za wszystkie sprzedażowe interesy klienta. Nie tylko zatrudnienie odpowiednich osób, lecz także zapewnienie im warunków pracy, organizację tej pracy, zarządzanie i dbałość o efektywność.

W ubiegłym roku Adecco Poland pomogło ponad 60 tys. osób w znalezieniu pracy. Firma prowadzi kampanie skierowane do młodych osób poszukujących pracy, takie jak Way To Work i CEO for One Month. Na czym one polegają?

AW: Mamy długofalowe programy dla kandydatów, skupione w dużej mierze na młodych osobach, dopiero wchodzących na rynek pracy. Bardzo dynamiczne zmiany związane z rozwojem technologicznym i niedopasowanie systemów kształcenia do nowych potrzeb gospodarki powodują, że młodzi mają utrudniony pierwszy krok w karierze. Stąd idee takie jak Way To Work, w ramach którego organizujemy dzień otwarty, pokazujemy, jak wygląda praca w takiej firmie jak Adecco i wyłaniamy stażystów, czy CEO for One Month – program, w którym rekrutujemy młodego człowieka, który przez miesiąc pełni funkcję CEO. W tym roku polskim CEO for One Month został Mateusz Przysucha, który pokonał niemal 2 tys. kontrkandydatów.

Firma aktywnie działa również w obszarze CSR, chociażby poprzez program Win4Youth

AW: Tak, już od kilku lat wspólnie biegamy i jeździmy na rowerach we wspólnym, szczytnym celu. Kilometry przeliczane są na pieniądze, które trafiają na konta organizacji działających na rzecz dzieci. Cieszę się, że możemy jednocześnie pomagać i integrować się. Czerwcowy Sports Inclusion Day skupił kilkadziesiąt osób ze wszystkich polskich biur Adecco i Spring. Atmosfera była doskonała.



Dla firm najważniejsza jest możliwość skupienia się w pełni na kluczowych procesach biznesowych. Outsourcingując pobocza, firma może skoncentrować się na rozwoju. Pozostaje przy tym elastyczna, mogąc zarządzać skalą biznesu.

Zwiększ swoją sprzedaż
nawet o 30%
ze wsparciem
sił sprzedaży Adecco.

Sprawdź nas >>



> siły sprzedaży > merchandising > promocje > audyty

Adecco
Field Sales Marketing

Fast Forward Your Sales

OUTSOURCING W POLSCE

Outsourcować czy zatrudniać?

Jak wynika z najnowszego raportu Deloitte, skłonność firm do outsourcingu rośnie. Zmienia się także jego formuła. Maleje znaczenie wsparcia tradycyjnych procesów back-office, rośnie zapotrzebowanie na outsourcing technologii oraz automatyzację procesów. Na rynku brakuje specjalistów a firmom zależy przede wszystkim na tym, by przyspieszyć wprowadzanie usług na rynek.



Stanisław Dałek

CTO CloudFerro

Firma doradcza Deloitte zapytała ponad 500 menedżerów wysokiego szczebla o ich plany związane z outsourcingiem. Wyniki nie pozostawiają złudzeń. Niemal wszyscy badani planują utrzymanie lub zwiększenie poziomu outsourcingu w każdym z analizowanych obszarów: IT, HR, podatkowym, finansowym oraz zakupów. Wskaźnik pozytywnych odpowiedzi nie był niższy niż 87 proc. Co więcej, w przypadku IT, 74 proc. menedżerów przyznaje się do korzystania z outsourcingu. Najniższe nasycenie tymi usługami występuje w obszarze finansów (39 proc.), ale w pozostałych obszarach: podatków czy HR przekracza już 50 proc. Dla polskich przedsiębiorców istotnym powodem przechodzenia na

outsourcing zwłaszcza jeśli chodzi o chmurę, jest słaba dostępność oraz wysoki koszt zatrudnienia i trwałego związania z firmą własnych specjalistów od infrastruktury IT i jej bezpieczeństwa

Administracja pokazuje kierunek

To, że outsourcing zyskuje na popularności, dobrze ilustruje przykład administracji państwowej. Wiosną br. ogromny, warty dziesiątki miliardów dolarów przetarg na wdrożenie chmury obliczeniowej rozpisal Pentagon. Kilka lat wcześniej, na podobne rozwiązanie zdecydowała się Centralna Agencja Wywiadowcza. Niezbędne kroki w sprawie umieszczenia krytycznych rządowych danych w chmurze, zapowiedziała mała Estonia, kraj bardzo zaawansowany technologicznie.

Współpracująca na wielu polach w zakresie bezpieczeństwa i ratownictwa państw członkowskich UE, Europejska Agencja Kosmiczna, także zdecydowała się na technologię cloud computingu dla swojej platformy zbierania i przetwarzania danych satelitarnych, CREODIAS. Powody są dość oczywiste: wraz z rosnącą złożo-

nością technologii i brakami kadrowymi, zapewnienie bezpieczeństwa pewnych procesów czy szybkie wprowadzanie produktów na rynek, staje się problematyczne bez posilkowania się zasobami zewnętrznymi. Dobrze to ilustrują wypowiedzi badanych przez Deloitte menedżerów, które jasno pokazują, że koszty nie mają już takiego znaczenia przy podejmowaniu decyzji o outsourcingu. Firmy ewidentnie oczekują, że outsourcing pozwoli im bezpiecznie rozwijać strategiczne projekty i zwiększy szanse na wyścig z konkurencją.

Wiatr zmian

To o tyle ciekawe, że patrząc historycznie, przez wiele lat jednym z najistotniejszych argumentów przemawiających za outsourcingiem, była redukcja kosztów. Dziś ten aspekt znajduje się na końcu listy priorytetów. Najlepiej widać to na przykładzie chmury obliczeniowej. Zaledwie 1/3 menedżerów decyduje się na migrację do cloud computingu z powodu obniżenia kosztów. O wiele ważniejsze jest dzisiaj zwiększenie bezpieczeństwa, dostęp do nowych technologii, elastyczność czy szybsze wprowadzanie usług na rynek. Priorytetem staje się innowacyjność – aż 64 proc. badanych przez Deloitte wskazuje na chmurę jako na katalizator przyspieszający wdrażanie innowacji. Co ciekawe, aż 35 proc. respondentów jest w stanie zaakceptować wyższe koszty outsourcingu, jeśli ten spełni pokładane w nim oczekiwania.

Jak się okazuje, wybór outsourcera nie jest jednak wcale prosty. Coraz więcej przedsiębiorców myśli o poważnych zmianach. W obszarze podatków chce zmienić zarówno rozwiązanie, jak i dostawcę usługi 21 proc. badanych, w przypadku IT liczba wskazań była aż o 10 pp. wyższa.

Jest to bez wątpienia efekt wyższej świadomości zarządzających, którzy mają bardziej sprecyzowane oczekiwania, a jednocześnie trudności w wyborze właściwego rozwiązania.

Na rynku chmury obliczeniowej działa kilkuset dostawców świadczących usługi. Teoretycznie powinno to ułatwić wybór tego właściwego, w praktyce, przedsiębiorcy gubią się w gąszczu rozwiązań.

Oprócz dość oczywistych kryteriów wyboru: ceny, doświadczenia, referencji, przetwarzania danych w Polsce, klienci powinni przywiązywać większą uwagę do technologii. Wielu operatorów dostarcza usługi chmurowe w oparciu o zamknięte technologie, tymczasem tylko otwarte rozwiązania takie jak Open-Stack uniemożliwiają tzw. „vendor lock-in”, zapewniają łatwą migrację i pozwalają stroić rozwiązania wydajnościowo. Istotnym kryterium wyboru powinno być lokalne wsparcie i szybka reakcja na zapytania.

Prognozuje się, że już za niecałe trzy lata większość usług i produktów cyfrowych będzie dostarczana w modelu chmurowym. Zgodnie z danymi Deloitte, aż 93 proc. deklaruje, że już korzysta lub niebawem skorzysta z chmury obliczeniowej. Gartner z kolei szacuje, że w ciągu 3 lat rynek chmury publicznej będzie wart już ponad 300 mld dolarów. To wystarczające argumenty za tym, by zamiast zatrudniać, outsourcować.



Patrząc historycznie, przez wiele lat jednym z najistotniejszych argumentów przemawiających za outsourcingiem, była redukcja kosztów. Dziś ten aspekt znajduje się na końcu listy priorytetów. Najlepiej widać to na przykładzie chmury obliczeniowej.

Sposób na bezpieczeństwo polskich banków

W ciągu ostatniego roku ilość wykradzionych i wystawionych na sprzedaż w darknecie danych bankowych wzrosła o ponad 135 proc. – podaje firma analityczna IntSights. Cyberprzestępcom daje to zyski rzędu 5 tys. dolarów za 1000 bankowych loginów, dla banków oznacza ogromne straty finansowe i wizerunkowe. I choć polski sektor finansowy uchodzi za innowacyjny i bezpieczny, rodzime instytucje dostrzegając te niepokojące trendy, coraz odważniej inwestują w usługi IT podnoszące ich bezpieczeństwo.



Łukasz Zaśko

administrator systemów w departamencie technologii informatycznych Pekao Financial Services

raportu F-Secure, w ostatnim roku na same polskie firmy przeprowadzono ok. 6 mln cyberataków. Łakomym kąskiem dla cyberprzestępców nadal pozostają zarówno dane klientów, jak i pracowników banków. Dobrze ilustruje to rosnąca liczba ataków ransomware, DDoS lub phishingu. W tym ostatnim przypadku, najstarszym ogniwem firmowego bezpieczeństwa jest właśnie sam pracownik, który otwierając podejrzany mail może narazić firmę na straty.

Bezpieczny pracownik, bezpieczna firma

Ataki typu phishing nadal czynią z pracownika nieświadomą ofiarą i jednocześnie przyczynę wycieku danych. Według analiz firmy Trend

Micro, w tym roku straty z tytułu naruszenia firmowych systemów poczty elektronicznej mogą przekroczyć nawet 9 mld dol. w globalnej skali. Nic więc dziwnego, że instytucje finansowe testują i inwestują w rozwiązania, których celem jest zminimalizowanie ryzyka ataków. Przykładem może być outsourcing usług IT i wirtualizacja firmowych systemów oraz stanowisk pracy.

Scentralizowane zarządzanie wirtualnymi stanowiskami pracy, dzięki narzędziom i usługom takich firm jak np. VMware daje instytucjom możliwość kontrolowania tego, co się dzieje ze środowiskiem danego pracownika. Gdyby nieświadomie otworzył on jakiś niebezpieczny mail czy plik, w ciągu kilku sekund specjaliści IT są w stanie odciąć stację od sieci blokując niepożądany ruch. Można jednocześnie niemal natychmiast uruchomić nową stację, która zapewni ciągłość pracy użytkownika. Wycieki danych stają się zatem wręcz prawie niemożliwe, a sama wydajność pracownika rośnie, ponieważ w razie problemu natychmiast można odtworzyć projekt, nad którym pracował.

Cyfrowy prymus

Na polskim rynku krok w tę stronę zrobiło m.in. Pekao Financial Services. Firma ta jest jedną z pierwszych polskich instytucji finansowych, która zainwestowała w innowacyjne rozwiązania wirtualizacyjne, bazujące na outsourcingu IT. Swoje pierwsze kroki w stronę cyfrowego biznesu postawiła już bowiem w 2004 roku, wdrażając wtedy pierwsze rozwiązania technologiczne VMware, amerykańskiej firmy z Palo Alto. Dziś w Pekao Financial Services już 60 proc. środowisk pracowniczych zostało zwirtualizowanych w oparciu o technologie VMware. Takie wirtualne stacje robocze pozwalają nie tylko usprawnić zarządzanie stanowiskami pracy, ale dzięki mechanizmom podnoszącym bezpieczeństwo, zwiększają wydajność i komfort pracy pracowników, a tym samym całej firmy.

Biznesowy gaz do dechy

W kontekście gruntownej przebudowy firmowego IT, w sektorze finansowym zapewnienie bezpieczeństwa to jednak tylko jedna strona medalu. W dzisiejszych czasach instytucje finansowe muszą

rywalizować także szybkością działania i niezawodnością dostarczanych usług. Ta ostanía cecha jest na tyle istotna, że według amerykańskiej firmy consultingowej ITIC, godzina przestoju spowodowanego awariami może kosztować przedsiębiorstwo nawet 260 tys. dolarów.

Dziś instytucja finansowa musi być dostępna dla klientów 24 godziny na dobę, szczególnie wtedy, gdy w rachubę wchodzi zarządzanie kwotami opiewającymi na wiele milionów euro. Z perspektywy każdego banku czy agenta transferowego zapewnienie ciągłości działania to zadanie, które każda firma z branży finansowej powinna wykonać na najwyższym poziomie, jeśli nie chce stracić zaufania swoich klientów. Samodzielnie jest to zadanie trudne. Przy wsparciu fachowców wyjątkowo proste i opłacalne.

W efekcie, wirtualizacja przyspiesza procesy nie tylko w dziale IT, ale i w całej firmie, ponieważ pracownicy są w stanie dostarczać klientom finalnym gotowe produkty znacznie szybciej. Dzięki wirtualizacji stanowisk pracy mogą ponadto robić to z dowolnego miejsca.

Eksperci z IntSights obliczyli, że statystyczny amerykański bank w 2017 r. był obiektem ponad 207 ataków. W ostatnim półroczu było ich już ponad 520. W Europie i Polsce statystyki te również nie maleją. Według