



OUTSOURCING W POLSCE

JAK TO „UGRYŹĆ”?

Jak najefektywniej skorzystać z bogatego doświadczenia sektora outsourcingu biznesowego w Polsce? Jak tworzyć i rozwijać własne centra usług wspólnych?



Angus A. Kidd

Kluczem do postępu w obszarze rozwoju centrów usług wspólnych jest wiedza i innowacje, a także umiejętność pozyskiwania z lokalnego rynku i zatrzymania w firmie utalentowanych pracowników – zarówno tych rekrutowanych spośród świeżo upieczonych absolwentów, jak i do-

świadczonych specjalistów. Wysokie kwalifikacje zawodowe polskiej kadry, duch innowacji oraz wyjątkowe zorientowanie na klienta naszych pracowników w Polsce ma nieoceniony wpływ na budowanie pozytywnej reputacji sektora poza granicami kraju. Proste, powtarzalne prace transferuje się za granicę najłatwiej i zwykle stanowią one dobry załączek powstających centrów, ale w dłuższej perspektywie nie wystarczą, by odnieść prawdziwy sukces. Aby to osiągnąć potrzebny jest stały rozwój i wspinanie się po kolejnych stopniach dojrzałości biznesowej oraz coraz większa różnorodność i zaawansowanie świadczonych usług.

Czy i jak rozwiązania outsourcingowe mogą poprawić wydajność pracowników?

Efektywność i wydajność pracy, w szerokim tego słowa znaczeniu, wynika z nieustannego doskonalenia procesów i wykorzystywania wdrożonych innowacji do uspra-

niania kolejnych obszarów pracy. Często inne biura firmy polegają na sprawdzonych pomysłach i inicjatywie pracowników centrów usług wspólnych. Posiadamy specjalne zespoły, których zadaniem jest nieustanne wspieranie kierownictwa i pracowników w sugerowaniu zmian, ulepszeń, poprawy efektywności oraz we wdrażaniu tych zmian. Ogromną zaletą takiego modelu jest budowanie kultury ciągłego doskonalenia procesów. W momencie, gdy proces jest przenoszony do nowej lokalizacji, pojawia się możliwość przekazania pracownikom wpływu na sposób wykonywania zadań oraz na końcowy rezultat pracy, co zachęca do polepszania jakości i szukania usprawnień. Świadomość pracowników, także niższego szczebla, co do konieczności nieustannej zmiany i poprawiania efektywności pracy wzrasta z dnia na dzień. Obserwujemy to w ich poziomie zaan-

gażowania, zmotywowania, udziale w licznych dobrowolnych inicjatywach w tym obszarze. Co ważniejsze, widzimy, że te działania, przy jednoczesnym podnoszeniu efektywności swojej pracy i wypełnianiu podstawowych obowiązków, często sprawiają im także frajdę.

Bezpieczeństwo danych osobowych w ramach współpracy outsourcingowej. Jak skutecznie chronić dane osobowe przy współpracy outsourcingowej?

Tu mogę wypowiedzieć się w oparciu o bogate doświadczenie dotyczące centrów usług wspólnych instytucji finansowych. Pracownicy nie są upoważnieni do wglądu w dane osobowe naszych „zewnętrznych” klientów, czyli osób i firm posiadających konto bankowe w Credit Suisse. Takie rozwiązanie nie wynika jednak z braku zaufania do naszych wewnętrznych

procedur, lecz z prawa bankowego obowiązującego w Szwajcarii. Operujemy jednak – my, jak i inne instytucje finansowe – rozmaitymi danymi wrażliwymi, na przykład danymi osobowymi kilkudziesięciu tysięcy pracowników naszej firmy na całym świecie. Dane te zabezpieczane są nie tylko systemami IT, lecz także przez surowe procedury i mechanizmy kontrolne – od fizycznego dostępu do niektórych części biura, po system wielokrotnej weryfikacji poprawności obiegu danych. Wewnętrzne procedury w centrach usług wspólnych instytucji finansowych są zwykle bardziej restrykcyjne niż te, których wymaga od nas prawo. W razie wątpliwości pracownicy wiedzą, z jakich rozwiązań mogą skorzystać i z kim skonsultować wątpliwości.

RYNKOWE TRENDY

Polscy przedsiębiorcy coraz bardziej otwarci, rozwój branży w ośrodkach o średniej wielkości i rosnąca potrzeba specjalistów IT – czego możemy się spodziewać w branży outsourcingu?



Wiktor Doktor

Rok 2015 był kolejnym, w którym polski rynek outsourcingu zanotował znaczący wzrost. Według naszych obserwacji sektor powiększał się w tempie 18-20 proc., w zależności od różnych typów działalności. Wzrost ten to zarówno zwiększenie zatrudnienia w branży, jak również pojawianie się na rynku nowych podmiotów i inwestycji. Przewidujemy, że w kolejnych latach sektor outsourcingowy będzie stale rósł w siłę i po-

winien utrzymać tempo wzrostu na poziomie około 15-18 proc.

Większe zainteresowanie Polską

Wśród inwestycji zagranicznych z sektora BPO, podobnie jak do tej pory, będą dominowały zapytania ze strony USA i Wielkiej Brytanii. Zauważyć można jednak coraz większe zainteresowanie Polską także inwestorów z Niemiec, Ukrainy i krajów skandynawskich. Trend ten był widoczny już w minionym roku i z pewnością będzie się rozwijał. Część firm ukraińskich jest obecna w Polsce od dłuższego czasu, inne podjęły w minionym roku aktywne działania na rzecz budowy i rozwoju centrów operacyjnych. W Lublinie uruchomiona została siedziba Lwowskiego Klastra IT. Wśród znaczących graczy z kapitałem ukraińskim są Luxoft, Eleks, Ciklum, Softserve czy Epam. Inwestycje zza zachodniej granicy zwiększają z kolei zapotrzebowanie na pracowników płynnie posługujących się językiem niemieckim. Mimo wielu kierunków filologicznych na polskim rynku, wciąż odnotowujemy deficyt kadr operujących płynnie tym językiem. Jeśli chodzi o lokalizację, branża outsourcingu



i nowoczesnych usług dla biznesu będzie rozwijać się nie tylko w dużych miastach, które do niedawna dominowały rynek, ale coraz częściej w ośrodkach o średniej wielkości, jak na przykład Rzeszów, Lublin, Opole, Bydgoszcz.

Obawy

Przewidujemy, że wśród polskich przedsiębiorców nadal będą występować obawy przed „oddawaniem na zewnątrz” usług i procesów, szczególnie tych bardziej skomplikowanych, ale z pewnością wrośnie otwartość na edukację w zakresie tego, co i jak

można outsourcować. A wachlarz oferowanych przez firmy usług jest ogromny. Na rynku zaczną się pojawiać nowe dziedziny outsourcingu, takie jak np. Outsourcing Zakupów, Outsourcing Druku oraz LPO – Outsourcing Procesów Prawnych. W branży usług Call Contact Center będzie kontynuowana konsolidacja. Spółki będą się łączyć i z pewnością pojawią się nowi gracze.

Wzrost zapotrzebowania na specjalistów

Coraz dynamiczniej rozwija się również IT Contracting. Wszystko

wskazuje na to, że w roku 2016 wystąpi zauważalny wzrost zapotrzebowania na specjalistów z różnych dziedzin IT oraz sektora usług finansowo-księgowych. Nie tylko Polska, ale cały rynek europejski cierpi na niedobór pracowników w tym obszarze. Nie można wykluczać, że do projektów typu IT Contracting będzie się poszukiwać pracowników poza granicami Polski. Według szacunków firm rekrutacyjnych, w roku 2015 brakowało w Polsce około 30 000 specjalistów.

Autor jest prezesem Fundacji Pro Progressio

Reklama

INSPIRUJEMY!

KOMPLEKSOWE ROZWIĄZANIA DLA TWOJEGO BIZNESU

Zeskanuj kod i zapisz się do naszego newslettera

Rachunkowość i Sprawozdawczość

Konsolidacja

Controlling

Kadry i Płace

Finanse

Prawo i Podatki

BSS
BUSINESS SUPPORT SOLUTION
www.bssCE.com

WHO IS WHO - BRANŻA



MAREK GRODZIŃSKI

Dyrektor Europejskiej Sieci Centrów Business Services Capgemini, wiceprezes i współzałożyciel ABSL

Jest członkiem zarządu Capgemini Polska i dyrektorem odpowiedzialnym za europejską sieć centrów Business Services Capgemini. Marek Grodziński dołączył do Capgemini w 2005 r., od roku 2007 jest

dyrektorem centrum BPO w Polsce, a od 2013 r. odpowiada również za pozostałe europejskie jednostki BPO. Sieć zatrudnia obecnie 4000 pracowników i świadczy szeroki wachlarz usług dla ponad 40 mię-

dzynarodowych klientów. Jego obszary specjalizacji to m.in.: operacje outsourcingowe, międzynarodowe finanse i księgowość oraz zarządzanie projektami.

BARTOSZ KACZMARCZYK

Prezes zarządu Loyd S.A. oraz założyciel holdingu Polski HR

Przed założeniem własnego biznesu, swoje doświadczenie zawodowe zbierał w trakcie ponad piętnastoletniej pracy dla polskich i zagranicznych spółek działających w szeroko pojętej branży HR. Kierował największą polską firmą zajmującą się pośrednictwem i zatrudnieniem w pracy za granicą. Czerpiąc z bogatego do-

świadczenia zdobytego zarówno w Polsce jak i Europie, rozszerza portfel działalności biznesowej w oparciu o potencjał rozwoju sektora SSC/BPO. W swojej pracy korzysta ze światowych trendów, jednocześnie dostosowując je do polskich realiów. Bartosz Kaczmarczyk aktywnie i skutecznie działa na rzecz aktywizacji zawodo-

wej mniejszych społeczności oraz osób o utrudnionym dostępie do rynku pracy, w tym niepełnosprawnych. Spółka Polski HR S.A., przynależąca do Loyd S.A., działa w rzadko spotykanym w Polsce modelu Management Equity, co wpływa na jeszcze większą dynamikę i atrakcyjność całego holdingu.



ARTUR KAPACKI

Prezes zarządu Telmon

Artur Kapacki posiada ponad 15-letnie doświadczenie w pracy w telemarketingu, głównie w zakresie finansów i ubezpieczeń. Ukończył Politechnikę Warszawską, Wydział Inżynierii Produkcji na kierunku Zarządzanie i Marketing. W latach 2002-2010 pełnił wiele funkcji menedżerskich w branży ubezpiecze-

niowej i finansowej. W 2010 roku stworzył nowoczesną firmę telemarketingową Telmon, w której objął stanowisko prezesa zarządu. Telmon specjalizuje się w przeprowadzaniu efektywnych kampanii telesprzedawczo-marketingowych. W portfolio firmy znajdują się prestiżowi klienci, tacy jak mBank, AIG,

Alior Bank, Proama, Citi Bank czy Netia. Telmon intensywnie się rozwija, zatrudniając obecnie ponad 500 osób, które pracują w dwóch oddziałach – w Łodzi i w Toruniu. Dowodem na efektywne zarządzanie spółką jest przyznanie Telmon prestiżowej nagrody Gazeli Biznesu za rok 2014 i 2015.

HANNA LISTEK

Dyrektor zarządzający w holdingu Polski HR

Sprawny manager i psycholog z ponad 15-letnim doświadczeniem w branży HR. Odpowiada m.in. za projekty rekrutacji, outsourcingu, outplacementu, a także aktywizacji osób bezrobotnych. Z powodzeniem koordynuje także pracę blisko 20 spółek z branży HR i BPO, które działają

w ramach holdingu. Odpowiada również za współpracę z kontrahentami z Polski i zagranicy, budowę i wdrażanie strategii rozwoju firmy oraz planowanie i nadzór nad budżetem spółki. Jednocześnie prowadzi własną pracownię badań, gdzie rozwija zainteresowania z dziedziny psychologii. Wiedzę z za-

kresu HR łączy z wyjątkową wrażliwością na problemy drugiego człowieka. To połączenie sprawia, że wyjątkowo dobrze odnajduje się na rynku outsourcingu i HR, ponieważ bardzo trafnie rozumie oczekiwania zarówno pracowników jak i ich przyszłych pracodawców.



WOJCIECH MACH

Dyrektor zarządzający Luxoft Central Europe & Luxoft Poland

Od grudnia 2015 roku dyrektor zarządzający Luxoft Central Europe. Odpowiada za rozwój centrów biznesowych firmy m.in. w Polsce, Rumunii i Bułgarii. Równocześnie od 2012 roku pełni funkcję dyrektora zarządzającego Luxoft Poland. Luxoft to międzynarodowy dostawca usług inżynierii oprogramowania, zatrudniający 11 000 osób, w tym około 2000 w Polsce.

Pod przywództwem Wojciecha Macha polski oddział stał się najbardziej dynamicznie rozwijającą się jednostką Luxoft na świecie i najszybciej rosnącą dużą spółką IT w Polsce. Wojciech Mach zarządza także relacjami z kluczowymi klientami Luxoft w Polsce oraz odpowiada za strategiczne partnerstwo firmy z innymi podmiotami rynku ITO na terenie regionu. Po-

siada wieloletnie doświadczenie w zarządzaniu dużymi jednostkami biznesowymi, specjalizującymi się w dostarczaniu usług informatycznych. Do jego specjalności należy strategiczne zarządzanie szybko rozwijającymi się organizacjami zarówno na polskim, jak i globalnym rynku, zarządzanie zmianą oraz budowanie zaangażowania pracowników.

OUTSOURCING



TOMASZ MACIEJAK

Prezes zarządu Business Support Solution

Manager z wieloletnim doświadczeniem zawodowym jakie zdobywał w jednej z największych międzynarodowych firm audytorskich, a także pracując w Grupie Kapitałowej Pelion – początkowo na stanowisku Audytora Wewnętrznego w PGF SA, a następnie Wice-

prezesa Zarządu ds. finansowych UAB NFG (Litwa). W latach 2008-2013 był związany z Genpact – jednym z czołowych dostawców BPO, kierując biurami w Polsce i Czechach. W maju 2014 został powołany na stanowisko Prezesa Zarządu Business Support Solu-

tion SA. Biegły Rewident i Certyfikowany Audytor Wewnętrzny, uczestniczy w prestiżowym programie ACCA. Absolwent VIP Wydziału Ekonomiczno-Socjologicznego Uniwersytetu Łódzkiego – kierunek Informatyka i Ekonometria.

ANDŻELIKA MAJEWSKA

Wiceprezes zarządu LeasingTeam

Andżelika Majewska nadaje strategiczny kierunek spółkom z Grupy Kapitałowej LeasingTeam, która oferuje szeroki zakres usług z obszaru doradztwa HR, leasingu pracow-

niczego i outsourcingu procesów i funkcji. Odpowiada na najbardziej złożone problemy klientów Grupy, globalnych korporacji, średniej wielkości i małych przedsiębiorstw,

tworząc i wdrażając nowoczesne modele zatrudniania, które umożliwiają im zwiększenie wydajności i przyspieszenie rozwoju biznesu.



ARNOLD NOWAK

Członek zarządu itelligence, head of global hosting infrastructure

Absolwent Politechniki Wrocławskiej, Wydział Elektroniki, kierunek: informatyka i telekomunikacja. Od 1996 roku związany z itelligence. Początkowo jako konsultant, następnie jako dyrektor Centrum Systemów Informatycznych itelligence. W latach 2005

– 2015 pełnił funkcję prezesa zarządu kładąc szczególny nacisk na rozwój usług hostingowych i wsparcia. Posiada wieloletnie doświadczenie w planowaniu strategii informatycznych dla przedsiębiorstw. Specjalizuje się w umowach SLA i bezpieczeństwie kon-

traktów outsourcingowych. Od ponad 10 lat intensywnie pozyskuje klientów z zagranicy generujących blisko 60 proc. udziału w przychodach spółki. Od 2015 roku objął stanowisko w globalnych strukturach itelligence jako Head of Global Hosting Infrastructure.

KONRAD ROCHALSKI

Prezes zarządu Grupy ArchiDoc

Z branżą nowoczesnych usług biznesowych jest związany od 1999 r. Współtworzył, a od 2011 r. kieruje Grupą ArchiDoc (wcześniej OEX) – jedną z największych polskich firm na rynku BPO. Od 2009 r. zarządza spółką ArchiDoc, liderem w obszarze back-office i document management. Od 2014 roku zajmuje także stanowisko prezesa za-

rzędu w spółce Voice Contact Center. W latach wcześniejszych pełnił funkcję prezesa Inforsys, największego krajowego gracza na rynku obsługi korespondencji masowej oraz zajmował stanowisko dyrektora ds. sprzedaży i marketingu w firmie Arcus, integrującej procesy związane z obiegiem informacji. Budował także ofertę usług z zakresu de-

partamentowego zarządzania drukiem, kopiowaniem i skanowaniem dokumentów w Toshiba.

Konrad Rochalski jest autorem licznych publikacji z zakresu usług biznesowych oraz ekspertem Instytutu Outsourcingu. Ukończył Szkołę Główną Handlową w Warszawie oraz studia podyplomowe EMBA.



JANUSZ TOMICZEK

Prezes zarządu Alfavox

Posiada wieloletnie doświadczenie w zakresie tworzenia i realizowania projektów teleinformatycznych oraz zarządzania wielosobowymi zespołami. Był odpowiedzialny za kreowanie

rozwiązań, weryfikowanie potrzeb rynku, wspieranie procesów sprzedażowych i presales'owych, w tym także za udział w pracach R&D w zakresie wykorzystania nowoczesnych technologii.

Obecnie jest odpowiedzialny za wizję i rozwój firmy, strategię sprzedażową i marketingową, rozwój kanału sprzedażowego oraz komunikację z partnerami krajowymi i zagranicznymi.

Branża BPO w Polsce skrojona na miarę

Międzynarodowe giganty, a może lokalni outsourcingi – na dynamicznie rozwijającym się polskim rynku BPO każdy przedsiębiorca znajdzie dla niego usługi firmę zewnętrzną.



Joanna Rzeźniczak

Branża BPO (Business Process Outsourcing) w Polsce niezmiennie rozwija się i zajmuje coraz lepsze miejsca w corocznych rankingach Tholons. Wśród 100 wymienionych najlepszych miast dla outsourcingu – w najnowszym raporcie (2016 Tholons Top 100 Outsourcing Destinations), aż 3 z nich znajdują się w naszym kraju, w tym jedno w pierwszej dziesiątce. Niewątpliwie branża outsourcingowa wpłynęła na rozwój polskiej gospodarki, która po latach zastoju – tylko w ostatniej dekadzie podwoiła swój PKB. Polska jest niezaprzeczalnym liderem usług outsourcingowych w Europie.

Międzynarodowe giganty

Sektor BPO w Polsce reprezentowany przez międzynarodowe giganty, to centra outsourcingu procesów biznesowych zorientowane na klientów zewnętrznych. Dzięki zaawansowanym rozwiązaniom technologicznym oraz standaryzacji zadań, przetwarzają przy pełnej automatyzacji dużą ilość dokumentów w krótkim czasie. Przejmują od klienta poszczególne procesy i w ramach wewnętrznej organizacji usprawniają je tak, aby stały się bardziej efektywne. Firmy te oferują szeroki wachlarz usług i wsparcie w wielu zakresach. Są idealnym partnerem dla dużych międzynarodowych koncernów. Ale czy również dla mniejszych, rozwijających się firm, które wymagają ciągłego kontaktu przy projektowaniu transakcji i elastycznego reagowania na zmiany w biznesie? Te mogą skłonić się ku innemu rozwiązaniu.

Biura rachunkowe

Mali przedsiębiorcy korzystają z usług biur rachunkowych, które ograniczają się jednak do podstawowego prowadzenia ksiąg rachunkowych, sporządzania list płac czy rozliczeń z ZUS-em. Nie zawsze jednak mogą zapewnić wsparcie eksperckie dla rozwijającego się biznesu klienta w zakresie controllingu, prawa, konsolidacji, Międzynarodowych Standardów Rachunkowości czy zaawansowanych

narzędzi IT. Dla takich podmiotów dynamiczne zmiany w działalności obsługiwanych przedsiębiorstw mogą stanowić nie lada wyzwanie. Podążanie za potrzebami klientów wymaga dodatkowych zasobów ludzi, oferowania bardziej zaawansowanych usług, poszukiwania rozwiązań optymalizacyjnych, doradztwa, szerszego zakresu kompetencji. Takie zmiany dla małych outsourcingów są procesem długotrwałym. Klient zaś, przyzwyczajony do dużej elastyczności, oczekuje szybkiego dostosowania się do nowych wymagań, co często dla biur jest niezwykle trudne, a najczęściej niemożliwe do osiągnięcia w krótkim czasie.



Lokalni outsourcingi

Dla podmiotów rozwijających się, które muszą sprostać rosnącym wymaganiom – rynek oferuje inne rozwiązania. Są nimi duże lokalne firmy outsourcingowe łączące cechy charakterystyczne dla dużego koncernu i biura rachunkowego w odpowiednio dobranych proporcjach. Podmioty te dysponują wysokiej klasy specjalistami z wielu dziedzin, wyposażone są w najnowocześniejsze i ciągle aktualizowane technologie informatyczne. Dodatkowo, w obecnej fazie rozwoju outsourcingu finansowo-księgowego, budują usługę na kluczowych czynnikach, takich jak: bezpieczeństwo,

ograniczenie ryzyka, oszczędność czasu oraz na zaawansowanych, tzw. wrażliwych usługach (doradztwa biznesowego, projektów optymalizacyjnych). Firmy outsourcingowe nie tylko dbają o elektroniczny obieg dokumentów i informacji czy poprawne rozliczenie podatków, ale także np. doradzają jak pozyskać finansowanie inwestycji, centralizują księgowość grupy kapitałowej, przygotowują biznes plany, wspomagają we wdrożeniu modelu controllingu czy MSR/MSSF. Wybrani świadczą również usługi konsolidacji sprawozdań finansowych dla polskich grup kapitałowych notowanych na rynkach PGW i NewConnect.

W tegorocznym raporcie Tholons czytamy, że na atrakcyjność Polski, oprócz stabilności gospodarczej i politycznej, wpływa w dużej mierze wykwalifikowana kadra, doskonała infrastruktura oraz konkurencyjne warunki wynajmu, które przyciągają potentatów rynku BPO. Sektor ten stwarza w kraju duże możliwości wyboru outsourcingera – od światowych gigantów po lokalne firmy, często zarządzane przez menadżerów z międzynarodowych centrów BPO czy BIG4, których wysoka jakość usług przy konkurencyjnych cenach jest wartościową alternatywą.

Autorka jest wiceprezesem zarządu Business Support Solution SA

Dział kadr i płac – mieć czy nie mieć?

Chcąc mówić o korzyściach wynikających ze stosowania outsourcingu kadrowo-płacowego, musimy być w pełni świadomi kosztów, jakie generują te procesy w naszej wewnętrznej organizacji. Tylko na bazie takiej analizy będziemy w stanie realnie ocenić, czy i w jakim zakresie zastosowanie takiej usługi będzie przydatne w naszym przedsiębiorstwie.



Natalia Sonik

O tym, jak wysokie bywają koszty zatrudniania pracowników (wynagrodzenie, ZUS...), raczej nie trzeba nikogo przekonywać. Jednak o tym, że do całkowitego kosztu posiadania (TCO – Total Cost of Ownership) należy jeszcze skalkulować koszty ukryte, pamięta mała liczba menadżerów, a brak tej wiedzy może negatywnie wpływać na podnoszenie efektywności działu HR przedsiębiorstwa.

Koszt całkowity

TCO kojarzone jest głównie w kontekście zakupu narzędzi informatycznych i ich kosztów ukrytych, czyli implementacja, dostosowanie sprzętu itp. Oszacowanie tego kosztu nastę-

cza trudności ze względu na wpływ na niego działań różnych wydziałów firmy, od finansowego przez IT, a kończąc na dziale HR. Szacując całkowity koszt posiadania wewnętrznego działu kadr i płac należy wziąć pod uwagę m.in. koszt:

- systemu: zakup lub napisanie oprogramowania, implementacja, szkolenie pracowników z nowego oprogramowania, moduły razem albo osobno (razem mniejszy koszt), pomoc innych działów (IT, finansowego), aktualizowanie oprogramowania, konsolidacja danych;
- utrzymania sprzętu;
- jakości pracy specjalistów ds. kadr i płac: błędy i/lub opóźnienia w naliczeniach, kary, niezadowolenie pozostałych pracowników firmy; integracji procesów oraz ich audytów.

Znaczenie kosztów ukrytych

Te ukryte koszty wg badań PwC z 2012 roku stanowią nawet 63 proc. całkowitych kosztów posiadania działu HR. Do nich należy oczywiście jeszcze dodać koszty bezpośrednie

zatrudnienia w działach kadrowo-płacowych, czyli wynagrodzenia, urlopy, zwolnienia chorobowe, ZUS pracodawcy, szkolenia BHP, PFRON, badania lekarskie, szkolenia i rozwój pracowników.

W odniesieniu do działu kadr i płac TCO liczone jest w oparciu o 5 filarów: naliczanie płac, rozliczanie czasu pracy, administrowanie świadczeń pracowniczych, zarządzanie kadrami, zarządzanie kompetencjami. Filary te można potraktować jako osobne moduły (dedykowane poszczególnym pracownikom działu) lub jeden wspólny system. Przedsiębiorstwa decydujące się na własny jeden system oszczędzają do 18 proc. kosztów w porównaniu z organizacjami pracującymi na osobnych programach.

Po oszczędności do outsourcingu

Jeszcze więcej są w stanie zaoszczędzić przedsiębiorcy, którzy korzystają z outsourcingu kadrowo – płacowego. Przedsiębiorstwa te obserwują nawet o 32 proc. niższe koszty procesów kadrowo-płacowych. Warto również zwrócić uwagę na pozostałe, niemniej ważne aspekty korzystania z tej formy outsourcingu. Jednym z kluczowych jest stały dostęp do specjalistów bez przerw urlopowych i chorobowych, co daje komfort korzystania z aktualnej wiedzy z zakresu prawa pracy, ustawy o ubez-

pieczeniach społecznych i podatków, które zmieniają się okresowo i niejednokrotnie są trudne w interpretacji. Korzystanie z outsourcingu kadr i płac nie jest jednoznaczne z całkowitą rezygnacją z własnego działu HR. Firmy specjalizujące się w usługach z zakresu kadr i płac dostosowują model usługi do potrzeb swoich klientów. Przykładowo usługa może polegać na samym prowadzeniu płac lub doraźnej pomocy w tym zakresie. Wydzielenie choćby tylko kilku procesów na zewnątrz przedsiębiorstwa da większą swobodę działania całemu przedsiębiorstwu. Dział HR zostanie odciążony z pracochłonnych działań płacowych, dzięki czemu zyskają procesy planowania i realizacji rozwoju pracowników. Specjaliści z zakresu IT nie będą musieli martwić się już o dobór i aktualizowanie oprogramowania płacowego, a będą mogli skupić się na rozwoju systemu, który jest ściśle powiązany z działaniami strategicznymi przedsiębiorstwa. Dedykowane oprogramowania do zewnętrznej obsługi kadrowo-płacowej posiadają również rozbudowane moduły do komunikacji z pracownikami i są w pełni integralne z innymi systemami. Wydzielenie procesów kadrowo-płacowych daje przedsiębiorstwu możliwość budowy większej prze-

wagi konkurencyjnej poprzez np. zainwestowanie zaoszczędzonych środków w rozwój technologii i innowacyjności, związanych z ich podstawową działalnością.

Priorytetem bezpieczeństwo

Poufność i bezpieczeństwo danych kadrowo-płacowych to obszar szczególnej wrażliwości przedsiębiorstwa. Zabezpieczenie tych obszarów i prawidłowe zarządzanie nimi zapewniają higienę pracy, zwiększają zaufanie do przedsiębiorcy. Większość firm outsourcingowych daje swoim klientom gwarancję poufności i bezpieczeństwa danych pracowników poprzez stosowanie zabezpieczeń fizycznych i informatycznych. Jednak tylko najlepsi są w stanie pochwalic się certyfikatami z zakresu zarządzania bezpieczeństwem informacji, czyli ISO 27 001. Norma ta, obok normy jakościowej ISO 9001, jest świadectwem powtarzalnej jakości i bezpieczeństwa wszystkich procesów, które prowadzi firma. Jak widać kluczowe korzyści wynikające z zastosowania usługi outsourcingu kadr i płac mogą być inaczej postrzegane z punktu widzenia potrzeb każdego działu firmy, począwszy od zarządu, poprzez działy operacyjne, na pracownikach kończąc.

Autorka jest specjalistką ds. rekrutacji i administracji w Payroll360

Zasługa polskich specjalistów oraz ich umiejętności

Polska staje się jednym ze światowych centrów usług biznesowych, a sektor ten ma szansę być uznany za strategiczny dla rozwoju krajowej gospodarki.



Marek Grodziński

Sektor nowoczesnych usług biznesowych to najszybciej rozwijająca się gałąź polskiej gospodarki. Zagraniczne firmy tej branży potrzebowały zaledwie dekady, aby stworzyć ponad 160 tysięcy miejsc pracy. Co więcej, po raz pierwszy w swojej gospodarczej historii Polska ma globalnie rozpoznawalną specjalizację – staje się jednym ze światowych centrów usług biznesowych i eksportuje coraz bardziej zaawansowane usługi dla biznesu na większość światowych rynków.

Tak dynamiczny rozwój nowoczesnych usług biznesowych to zasługa polskich specjalistów oraz ich umiejętności. Nasi eksperci zarządzają

projektami biznesowymi, które odgrywają ważną rolę w funkcjonowaniu największych globalnych marek. Rozwój sektora w 2016 roku to dalszy dynamiczny wzrost liczby pracowników – mówimy nawet o dodatkowych 20 tysiącach miejsc pracy. Musimy też pamiętać, że do Polski dociera trend związany z automatyzacją i robotyzacją rewolucjonizującą działanie wielu firm. Oznacza to, że prostsze zadania i procesy przejmują maszyny, a jednocześnie firmom świadczącym usługi biznesowe z naszego kraju przypada w udziale coraz większy kawałek najbardziej strategicznych projektów biznesowych o globalnym zasięgu. Właśnie w kontekście umacniania się roli Polski, jako kluczowej lokalizacji dla takich projektów, mam nadzieję, że w bieżącym roku nowoczesne usługi biznesowe zostaną ostatecznie uznane – zarówno przez opinię publiczną, jak i przez partnerów publicznych – za sektor strategiczny dla rozwoju krajowej gospodarki.

Kolejne miesiące i lata to także intensywna praca nad dalszym zwiększaniem innowacyjności firm z branży w odniesieniu do nowoczesnych technologii. Chodzi tu o dokonanie pełnej cyfryzacji przedsiębiorstwa,

adaptowanie najnowszych zdobyczy technologicznych i traktowanie ich jako nieodłącznego elementu portfolio świadczonych usług. Jak pokazuje najnowszy raport Capgemini i MIT Center for Digital Business, w przypadku firm, które tego dokonały, istnieje dwukrotnie wyższe prawdopodobieństwo wykazania największego w branży poziomu wzrostu, dochodowości i zadowolenia klientów niż w przypadku ich konkurentów.

Autor jest dyrektorem Europejskiej Sieci Centrów BPO Capgemini, członkiem zarządu Capgemini Polska



Kolejne miesiące i lata to także intensywna praca nad dalszym zwiększaniem innowacyjności firm z branży w odniesieniu do nowoczesnych technologii.

Outsourcing rośnie w siłę



Bartosz Kaczmarczyk

Na polskim rynku działa już ponad pół tysiąca centrów usług biznesowych z kapitałem zagranicznym. Coraz śmieiej w tym segmencie poczynają sobie także polskie firmy. Ich zaletami są znajomość lokalnych uwarunkowań i rodzimego rynku pracy oraz umiejętność wykorzystania atutów, takich jak położenie geograficzne, zasoby ludzkie czy siatka logistyczna do rozwoju outsourcingu. Od 2012 roku zatrudnienie w outsourcingu zwiększyło się aż o 50 proc.!

Centra usług biznesowych najczęściej koncentrują się w Polsce na procesach związanych z obsługą klienta, księgowością, usługami finansowymi, a także HR. Coraz częściej spotykamy się także z sytuacjami, kiedy firmy potrzebują np. całego działu IT wraz z biurem i odpowiednim, nowoczesnym sprzętem. Są to działania, które szeroko wykraczają poza tradycyjne ramy outsourcingu usług czy procesów zatrudnienia, kojarzących się częściej z księgowością czy telemar-

ketingiem. Nowoczesne działania w branży BPO charakteryzuje przede wszystkim wysoka jakość świadczonych usług oraz elastyczne i innowacyjne podejście. Kraków jest pod tym względem jednym z najdynamiczniej rozwijających się ośrodków w Polsce. Zatrudnienie w stolicy Małopolski w sektorze IT/SSC/BPO rośnie w skali 20 proc. rocznie.

Wykorzystać potencjał

Utrzymanie wysokiego poziomu usług outsourcingowych, wymaga od Polski skoncentrowania się na podnoszeniu swojej inwestycyjnej atrakcyjności w trzech obszarach: wsparcia dla inwestorów zagranicznych, edukacji zorientowanej na praktykę biznesową oraz międzynarodowej promocji. Warto podkreślić, że Polska ma ogromny potencjał jako outsourcingowe wsparcie największych światowych koncernów. Dzięki współpracy z zagranicznymi inwestorami jesteśmy w stanie przyczynić się do promocji danego regionu, co może skłonić do nowych inwestycji kolejne firmy. Zyskują na tym zarówno przedsiębiorcy, jak i lokalne władze oraz mieszkańcy. Równocześnie, polskie podmioty z sektora BPO i HR mają tę przewagę nad zagranicznymi konkurentami, że doskonale znają miejscowe realia biznesowe oraz posiadają bogate zaplecze – za-

równy w zakresie zasobów ludzkich, jak i kontaktów biznesowych.

Dla efektywności przedsiębiorstw

Nie ulega wątpliwości, że outsourcing jest jedną z najistotniejszych koncepcji zarządzania we współczesnym biznesie. Jest zorientowany przede wszystkim na wsparcie kluczowych procesów w firmach i poprawę efektywności przedsiębiorstw. Służy także rozwiązywaniu istotnych problemów rynku pracy, również w Polsce. W ostatnich latach współpraca podmiotów zajmujących się outsourcingiem usług biznesowych z urzędami pracy pozwoliła na aktywizację zawodową osób trwale bezrobotnych, mieszkających w mniejszych miastach. Duży potencjał takich działań uważalny jest przede wszystkim na południu kraju, które ze względu na bogatą infrastrukturę oraz zasoby ludzkie – ma szansę stać się gigantycznym zapleczem usług biznesowych i IT dla polskich i zagranicznych firm. Lokalizacja centrów w mniejszych ośrodkach pozwala wykorzystywać potencjał lokalnego rynku pracy i wraz ze wsparciem administracji regionu aktywnie walczyć z bezrobociem.

Autor jest prezesem zarządu Loyd S.A.

Tysiące metrów kwadratowych dla usług biznesowych

Ponad połowa nowoczesnych powierzchni biurowych wynajętych w 2015 roku poza Warszawą należała do firm z sektora usług biznesowych. Ta branża, z której Polska zaczyna być znana na świecie, jest motorem powstawania nowych miejsc pracy, i to dosłownie.



Anna Młyniec

Sektor nowoczesnych usług dla biznesu to jedna z najdynamiczniej rozwijających się gałęzi polskiej gospodarki, jak również nasza rozpoznawalna na całym świecie specjalizacja. Z danych ABSL wynika, że w 2015 r. same firmy outsourcingowe z kapitałem zagranicznym zatrudniały ok. 150 000 osób w ponad 500 centrach BPO/SSC. Sektor rozwija się w tempie 15-20 proc. rocznie i według prognoz, do 2020 r. liczba pracowników może wzrosnąć do 250 000 osób. Pod względem zatrudnienia w zagranicznych centrach usług (dane z 2015 r.) góruje Kraków (35 700 osób), przed Warszawą (27 000 osób), Wrocławiem (23 700 osób), Trójmiastem (13 700 osób), Łodzią (13 100 osób) oraz Katowicami (11 200 osób) i Poznaniem (9000 osób).

Więcej pracowników, więcej przestrzeni

Dynamiczny wzrost sektora usług dla biznesu generuje nie tylko rozwój rynku pracy – tworząc ciekawe, perspektywiczne etaty zarówno dla studentów, absolwentów, jak i doświadczonych profesjonalistów, ale przekłada się na rozwój rynku biurowego. Firmy z tej branży utrzymują wysokie tempo rozwoju wraz z pozyskiwaniem nowych klientów i zleceń – rozszerzają zakres świadczonych usług o obsługę coraz bardziej zaawansowanych procesów i zatrudniają nowych pracowników. W efekcie, centra usług dla biznesu – przedłużając umowy najmu, zawierając nowe kontrakty i dobierając więcej powierzchni – generują rozwój rynków biurowych, szczególnie poza stolicą. Ten trend obserwujemy już od kilku lat. Kontrakty zawierane przez centra usług dla biznesu cechuje zwykle bardzo duży wolumen zajmowanej powierzchni, porównywalny do

tego, na jaki decyduje się np. firmy telekomunikacyjne.

Światowi giganci na polskim kwadracie

W 2015 r. firmy z sektora usług dla biznesu wynajęły 380 000 mkw. nowoczesnej powierzchni biurowej na głównych rynkach regionalnych. To aż 56 proc. całkowitego popytu zarejestrowanego w ubiegłym roku poza Warszawą. W 2015 r. duże umowy najmu podpisywali światowi giganci. Największe kontrakty zawarł Shell (22 000 mkw. w Dot Office) w Krakowie, IBM Global Services Delivery Centre Polska (20 000 mkw. w Wojdyła Business Park) we Wrocławiu oraz Capgemini (17 100 mkw. w Quatto Business Park) we Wrocławiu, jak również State Street, Sii, Fujitsu Technology Solutions, mCentrum Operacji, OSRAM, MAN, nie wspominając o poufnych najemcach. Największą aktywność sektora usług dla biznesu zarejestrowaliśmy w Krakowie, gdzie centra BPO/SSC wynajęły ok. 155 000 mkw., a następnie we Wrocławiu – 92 000 mkw. Co interesujące, udział umów zawartych przez branżę w całkowitym popycie na biura w ubiegłym roku w danym mieście prowadzi Wrocław – aż 72 proc., przed Krakowem – 68 proc. i Trójmiastem – 57 proc.

Nowe standardy

Firmy z sektora usług dla biznesu nie tylko stanowią motor napędowy rozwoju rynków biurowych poza Warszawą, ale wprowadzają nowe standardy powierzchni i miejsca pracy. Z raportu „BPO i Centra Usług Wspólnych: Pracownicy sektora zabierają głos w sprawie swojego miejsca pracy. Atrybuty budynków biurowych jako przewaga konkurencyjna w walce o najlepszych pracowników” – przygotowanego przez Skanska i JLL wynika, że nowoczesna powierzchnia biurowa, która wspiera efektywność, może wpłynąć na wybór pracodawcy. Aż 65 proc. ankietowanych wskazuje, że nowoczesnie zaprojektowane biuro sprzyjające produktywności pracy, może przekonać do wyboru danej firmy przez kandydata. Jest to szczególnie istotne w czasach coraz większej konkurencji o kadry w segmencie nowoczesnych usług dla biznesu. W odpowiedzi na zmieniające się potrzeby pracowników, a zarazem najemców, deweloperzy tworzą elastyczne i przyjazne projekty biurowe dostosowane do nowych oczekiwań.

Autorka jest dyrektorem działu wynajmu powierzchni biurowych i reprezentacji najemcy w JLL