

OUTSOURCING



Polska. Do usług.

Ponad 300 tys. osób ma do 2020 r. znaleźć pracę w sektorze usług dla biznesu. Europejskie firmy coraz częściej przenoszą do Polski nie tylko fabryki, ale także swoje centra operacyjne. Nie tylko ze względu na niskie koszty.



Robert Mikołajski

business development team manager
w Atman

Bangalore. Na przestrzeni zaledwie kilkunastu lat to hinduskie miasto przekształciło się w azjatyckie centrum IT zatrudniające ponad 150 tys. specjalistów. To tu wytwarza się rozwiązania takich firm, jak Microsoft, Oracle czy Adobe. Choć w ubiegłym roku indyjskie PKB rosło w tempie 7,5 proc., deklasując Chiny, to nad krajem powoli zbierają się chmury. Polska w tym zachmurzeniu odgrywa istotną rolę. O co chodzi? Coraz więcej firm dochodzi do wniosku, że nearshoring jest lepszym rozwiązaniem niż offshoring i woli lokować inwestycje w krajach atrakcyjnych cenowo, ale bliższych terytorialnie i kulturowo. Dobrą ilustracją tej tezy jest Infosys. Ten założony przez Ramarao Narayana Murthy hinduski gigant outsourcingu zatrudnia w Polsce już ponad 1400 pracowników.

Lepiej od Niemiec i Francji

W ostatnim czasie pojawia się coraz więcej sygnałów świadczących

o tym, że globalni inwestorzy porównują Polskę już nie tylko do państw regionu CEE, ale także największych gospodarek Europy Zachodniej. Respondenci najnowszego badania Ernst & Young Europe Attractiveness 2016 sklasyfikowali Polskę w pierwszej piątce państw europejskich najbardziej atrakcyjnych dla inwestorów. W rankingu znaleźliśmy się wysoko razem z Niemcami, Wielką Brytanią, Francją i Holandią. Podobnie jak w ubiegłorocznej edycji raportu EY, tak i w najnowszej jego odsłonie Polska przoduje w rankingu wzrostu liczby inwestycji w państwach CEE. Wyniósł on 34 proc., dla porównania – w krajach Europy Zachodniej jedynie 9 proc.

Jeśli chodzi o liczbę miejsc pracy powstałych jako bezpośredni efekt zagranicznych inwestycji również wypadliśmy bardzo dobrze. Z wynikiem ponad 19,5 tysiąca wakatów zajęliśmy drugie miejsce, ustępując miejsca jedynie Wielkiej Brytanii, a wyprzedzając Niemcy, Francję czy Rosję.

Polską atrakcyjność inwestycyjną potwierdzają konkretne przykłady – biuro prasowe Polskiej Agencji Informacji i Inwestycji Zagranicznych niemal co miesiąc informuje o nowych inwestycjach zagranicznych spółek na terenie Polski. Pośród nich warto wymienić te najbardziej

obiecujące, jak choćby fabryka LG Chem na terenie Tarnobrzeskiej SEE, zakład produkcyjny otwarty we Wrześni przez należącą do Volkswagena spółkę Sintech czy pierwszą w Polsce fabrykę silników Mercedesa, wybudowaną przez koncern Daimlera w Jaworze.

W regionie CEE – bez konkurencji

Ale w Polsce lokuje się coraz częściej nie tylko fabryki. Z danych pochodzących z najnowszej publikacji firmy Skanska „CEE Investment Report 2016” wynika, że spośród pięciu państw regionu CEE, uznanych przez autorów analizy jako najbardziej reprezentatywne, najwyższym poziomem wzrostu PKB pochwalić może się Polska, z wynikiem 3,5 proc. Na Węgrzech wynosi on 2,1 proc., w Czechach 2,2 proc., na Słowacji 3,2 proc., zaś najbardziej do polskiego poziomu zbliżyła się Rumunia ze wzrostem wynoszącym 3,3 proc. Co wpływa na tak szybki wzrost PKB? Zdaniem analityków Skanska, jednym z najważniejszych czynników decydujących o sile gospodarczej Polski jest dynamiczny rozwój sektora usług dla biznesu – BBO/SSC. Zatrudnia on obecnie 200 000 specjalistów, ale do 2020 roku ma już zatrudniać ich ponad 300 tys. Analitycy badania podzielili się dość odważnym stwierdzeniem, że Polska jest obecnie prawdopodobnie najlepszą lokalizacją dla specjalistycznego outsourcingu procesów biznesowych na świecie.

Powodów jest kilka. Po pierwsze, wciąż jesteśmy krajem atrakcyjnym pod względem kosztów. Są one nawet kilkakrotnie niższe przy porównywaniu jakości świadczonych usług. Po drugie, Polska jest krajem stabilnym ekonomicznie, w którym wprawdzie coraz trudniej znaleźć wysokiej klasy specjalistów ze względu na demograficzny niż jednak w naszym nie ustępują oni swoim kolegom zza zachodniej granicy. Po trzecie, naszym atutem są technologie. Choć pod względem poziomu cyfryzacji mamy jeszcze trochę do nadrobienia, to w dużych miastach infrastruktura światłowodowa jest bardzo nowoczesna, umożliwiającą niezakłóconą transmisję danych, a to dla korporacji bardzo ważny argument. W ostatnich latach stworzyliśmy też ośrodki data center, które pod względem technologicznego zaawansowania i bezpieczeństwa w naszym nie ustępują tym zachodnim, a często je nawet przewyższają. To powód, dla którego coraz więcej firm z Europy wynajmuje w Polsce nie tylko ludzi, ale również infrastrukturę IT.

Po raz kolejny warto zwrócić się do informacji udostępnianych przez PAIiZ. Poza wspomnianymi wcześniej zakładami produkcyjnymi w bieżącym roku nie brakowało inwestycji w lokalizowane na terenie Polski centra usług wspólnych. Przykłady? Nowoczesne centrum IT uruchomione przez irlandzkie linie lotnicze RyanAir we Wrocławiu, pierwsze europejskie centrum usług wspólnych firmy FujiFilm w Gdań-

sku czy kolejne już polskie CUW amerykańskiej korporacji 3M, które obsługuje 52 kraje z regionu EMEA. Dawno minęły czasy, gdy hasło „inwestycja” kojarzyło się automatycznie z nową fabryką – dzisiaj coraz częściej odnosi się ono do centrów świadczących usługi na zlecenie zagranicznych firm. Chodzi tutaj głównie o koszty i dostęp do wykwalifikowanych specjalistów. W przypadku usług teleinformatycznych, outsourcing pozwala w dłuższej perspektywie na uzyskanie nawet kilkudziesięcimilionowych oszczędności. Sektor BBO/SSC w całej Europie Środkowo-Wschodniej notuje 17 proc. wzrost zatrudnienia w centrach usług dla biznesu nieprzerwanie od 7 ostatnich lat. To wynik dwukrotnie lepszy od tego, jakim mogą pochwalić się Indie, wskazywane przez wielu obserwatorów światowych rynków jako lokalizacja numer jeden dla zagranicznych inwestycji.

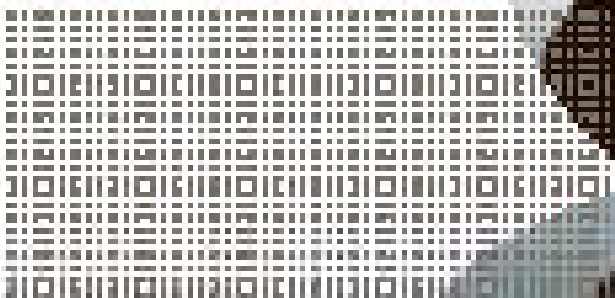
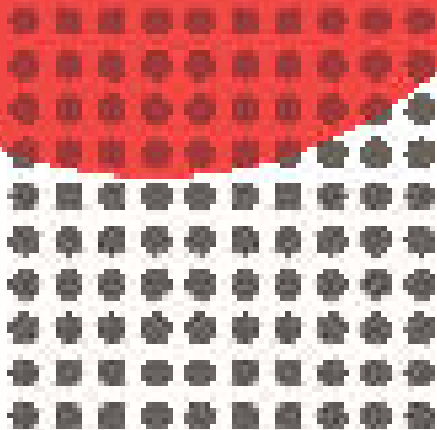
Najszybciej rozwijający się region Europy? Mazowsze

Zgodnie z udostępnionymi w ubiegłym tygodniu danymi Eurostatu, województwo mazowieckie było w latach 2008-2014 najszybciej rozwijającym się regionem całej Unii Europejskiej. O ile jeszcze w 2008 roku PKB per capita na Mazowszu wynosiło niespełna 83 proc. unijnej średniej, o tyle sześć lat później osiągnęło już ponad 108 proc., przez co utrzymało ono pozycję lidera pod względem tempa rozwoju gospodarczego spośród 276 regionów UE.

**FACILITY
MANAGEMENT**



**DUŻO
WIĘCEJ
NIŻ
USŁUGI**



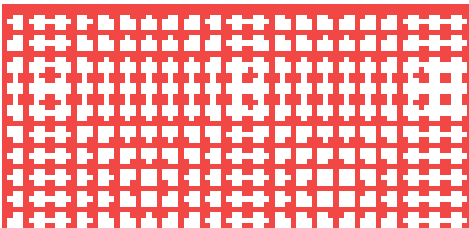
**INDUSTRIAL
SERVICES
& MAINTENANCE
SERVICES
MANAGEMENT**



**INDUSTRIAL
SERVICES**



impel.pl



**IMP
EL
GROUP**

Najlepszy przyjaciel firmy

Outsourcing, czyli połączenie angielskich słów outside-resource-using, to nowoczesna strategia zarządzania, która polega na powierzaniu zewnętrznej firmie zadań niezwiązanych bezpośrednio z podstawową działalnością przedsiębiorstwa. Zlecający ma możliwość wyboru firmy zewnętrznej wyspecjalizowanej w realizowaniu zadań z interesującej go dziedziny i tym samym maksymalnie dopasować jakość świadczonych usług do aktualnych potrzeb firmy. Jakie obszary obejmuje outsourcing? Są to między innymi: administracja funkcji kadrowych, szkolenia, zaopatrzenia, obsługa klienta.

Ewelina Stachowiak

ekspert HR Tools

Największą popularnością cieszy się outsourcing personalny, czyli optymalizacja procesów związanych z rekrutacją, administracją oraz zarządzaniem zasobami ludzkimi. Jest to idealne rozwiązanie, gdy realizujemy większy projekt, dodatkowo zlecenie czy akcję promocyjną. Polski rynek outsourcingu jest już wart prawie 4 mld złotych. Co zatem skłania firmy do korzystania z tego rodzaju usług?

Po pierwsze: myśl ekonomicznie

Przedsiębiorstwa zwracają się w stronę outsourcingu, gdy dostępne zasoby zewnętrzne są tańsze od wewnętrznych. Zgodnie z wynikami badań prowadzonych przez firmę Seendico

Doradcy outsourcing w przypadku 81,5 proc. przedsiębiorstw przyczynił się do znacznej redukcji kosztów. Oszczędności można znaleźć np. w ograniczeniu liczby etatów, ponieważ odpowiedzialność za tymczasowego pracownika w pełni ponosi firma zewnętrzna.

Zatrudnienie eksperta w ramach outsourcingu zagwarantuje, że będzie on pracował tylko wtedy, gdy jest potrzebny. Pozwoli to na ograniczenie wydatków i ryzyka związanego z poszukiwaniem i zatrudnianiem specjalistów.

Czasochłonny proces wyszukiwania nowych pracowników od rekrutacji, do zwolnienia, a także wszelkie formalności, takie jak rejestrowanie osób w ZUS, prowadzenie teczek pracowniczych, monitorowanie ważnych terminów oraz rozliczanie wynagrodzeń

pozostaje w zakresie obowiązków wewnętrznej firmy. Nie oznacza to jednak utraty kontroli w tej dziedzinie – przedsiębiorstwo zachowuje swoje wpływy i otrzymuje pełen dostęp do raportów.

Po drugie: skup się na biznesie

64 proc. firm podejmuje outsourcing w celu skoncentrowania się na podstawowej działalności. Dzięki temu przedsiębiorstwo może skupić się na swoich silnych stronach i najistotniejszych celach. Outsourcing w tym

czasie zajmie się funkcjami pomocniczymi, które wspomagają główną strategię. O ile zlecenie kierowania strategicznymi funkcjami mogłoby przynieść firmie straty, powierzenie funkcji pobocznych, takich jak administracja, rekrutacja do pracy tymczasowej, sprzątanie czy catering znacznie odciąża poszczególnych pracowników, jak i całą spółkę.

Po trzecie: zwiększ prestiż firmy

Dzięki outsourcingowi pracodawcy zyskują nie tylko przestrzeń oraz do-

datkowe środki na realizację innych celów, ale również zadowolonych pracowników. Zespół osiąga lepsze efekty, co przynosi im samym sporo satysfakcji. Szczęśliwi pracownicy przyczyniają się do rozwoju firmy i zwiększają jej prestiż na rynku pracy. Dzielą się pozytywnymi doświadczeniami ze znajomymi, którzy mogą być potencjalnymi kandydatami na to samo lub podobne stanowisko, przyczyniając się do wzmocnienia dobrego wizerunku firmy.

Korzyści jest więcej!

Ponieważ usługi outsourcingowe polegają na przekazaniu części zadań doświadczonym specjalistom, zapewnia to najwyższą jakość usług i dostęp do specjalistycznej wiedzy. Dodatkowo, zdejmując odpowiedzialność prawną związaną z zatrudnianiem pracowników z przedsiębiorstwa i przenosi ją na firmę zewnętrzną. Outsourcing pozwala zwiększyć elastyczność działań firmy, a dzięki ekonomicznemu dysponowaniu czasem i zasobami ludzkimi – również jej wydajność. Outsourcing obejmuje działania długoterminowe, tworząc trwałą więź pomiędzy firmami. Klasyczna relacja dostawca-odbiorca przeradza się dzięki temu w układ partnerski, w którym każdy odnosi korzyści!



Outsourcing funkcji HR w przedsiębiorstwach produkcyjnych



Paweł Wika, Grupa Impel

Jak producenci próbują radzić sobie z tym kryzysem?

Są trzy sposoby, by rozwiązać tę trudną sytuację. Po pierwsze, można podnieść pensje, by zachęcić do pozostania w branży i skłonić ludzi do rezygnacji z emigracji zarobkowej. Można też przeanalizować mapę Europy i sprawdzić, w którym z krajów oferowane przez nas stawki są atrakcyjne dla

Kryzys demograficzny sprawił, że w sektorze produkcyjnym liczba rąk do pracy znacząco zmalała. Jednak to nie jedyny powód problemów z zatrudnieniem. By zoptymalizować koszty produkcji, pracodawcy oferują jak najniższe płace, przez co nawet osoby, które są na rynku pracy, nie decydują się na nią. O trudnej sytuacji kadrowej w branży produkcyjnej rozmawiamy z Pawłem Wiką, członkiem zarządu ds. handlowych firmy Sanpro Consulting BPO, należącej do Grupy Impel.

pracowników. W sektorze produkcyjnym jest tak w przypadku Ukrainy – to dlatego wielu zatrudnionych w Polsce pochodzi właśnie stamtąd. Trzecie rozwiązanie to zwiększenie efektywności własnych pracowników. Poprzez odpowiednie systemy premiowe będą pracować bardziej wydajnie za większe pieniądze.

Czy sektor produkcyjny potrzebuje obecnie wsparcia agencji zatrudnienia?

Każda firma, której działalność jest oparta na pracy człowieka – czy to będą usługi, czy produkcja – w pewnym momencie rozwoju potrzebuje wsparcia macierzystego działu HR. Firma outsourcingowa może pomóc na różne sposoby, w zależności od potrzeb klienta. Współpraca z przedsiębiorcą zwykle rozpoczyna się

od podziału na twarde i miękkie aspekty zarządzania. Ścisłą rekrutację, czyli twarde HR, przejmuje wtedy firma zewnętrzna, natomiast wewnętrzny dział kadr zajmuje się miękkimi zagadnieniami: szkoleniami, on-boardingiem, planowaniem pracy. Te proporcje mogą się oczywiście zmieniać. Możliwe jest też oczywiście przejęcie całej odpowiedzialności w kwestii działań z obszaru HR przez firmę outsourcingową.

Dlaczego akurat w firmach produkcyjnych outsourcing procesów wiąże się z korzyścią dla przedsiębiorstwa?

Główną korzyścią dla firm decydujących się na outsourcing, jest oczywiście możliwość skupienia się na głównej działalności. W branży produkcyjnej jest to o tyle ważne, że bez inwestowania czasu, ener-

gii i pieniędzy w nowe technologie i linie produktów, bezpieczeństwo czy ekologiczne rozwiązania, firmy nie mogłyby się rozwijać. Koncentracja na poszukiwaniu pracowników blokuje więc postęp. Duże, rozwinięte przedsiębiorstwa wyprzedzają na zewnątrz obsługę wielu obszarów: zewnętrzne firmy sprzątają, dbają o bezpieczeństwo, zajmują się księgowością. Wszystko po to, by kluczowa działalność firmy mogła być doszlifowana do perfekcji.

Czy w branży HR jest podobnie? Czy firmy outsourcingowe również opracowują rozwiązania technologiczne, by skuteczniej pozyskiwać pracowników?

Oczywiście. To przede wszystkim rozwiązania online, np. portale narzędziowe takie jak www.StacjaRekrutacja.pl. To autorskie rozwiązanie pozwala na połączenie pracownika z pracodawcą i podobnie jak portale randkowe dba o to, by oczekiwania jednego pokrywały się z potrzebami drugiego. Pojawiają się także inne innowacje. Jedną z nich jest np. inteligentna odzież robocza, która monitoruje działania

pracownika dzięki bezprzewodowemu systemowi czujników. Dzięki temu pracodawca może wdrożyć system motywacyjny i płacić więcej wówczas, gdy zatrudniony pracuje wydajniej, na przykład więcej czasu spędza jeżdżąc wózkami widłowym, podczas gdy jego kolega woli palić kolejnego papierosa.

Jak wybrać firmę outsourcingową, która dostarczy nam najwyższej jakości usługę? Jakie kryteria powinniśmy brać pod uwagę?

Przed wszystkim należy sprawdzić, czy dana agencja mówi o tym, co chce sprzedać, czy też słucha tego, co przedsiębiorca chce kupić. To kolosalna różnica. Nie ma dwóch takich samych fabryk, identycznych planów rozwoju, takiej samej kadry. Jeśli firma outsourcingowa to rozumie, wsłuchuje się w potrzeby klienta i próbuje je zrozumieć, będzie znacznie lepszym i skuteczniejszym partnerem niż agencja, która oferuje „uniwersalne” rozwiązania. Później, spośród tych firm, należy wybrać tę, która jest stabilna finansowo i potrafi to udowodnić.

PREZENTACJA

Bezpieczeństwo danych w świecie rosnącej skali zewnętrznych usług biznesowych

Rynek usług biznesowych rozwija się intensywnie i stanowi stosunkowo nowy obszar działalności gospodarczej. Dlatego należy szczególnie analizować nie tylko efekty (koszty i przychody), ale także zagrożenia z nim związane.



prof. dr hab. inż.
Zbigniew Luty

przewodniczący Rady Naukowej Stowarzyszenia Księgowych w Polsce, kierownik Katedry Rachunkowości Finansowej i Kontroli Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu

Najczęściej przytaczane argumenty za korzystaniem z usług outsourcingowych to m.in.:

- niższe koszty pracy,
- dostępność pracowników o wysokich kwalifikacjach,
- dostępna i konkurencyjna cenowo infrastruktura telekomunikacyjna i biurowa,
- sprzyjające oferty inwestycyjne,
- kulturowe podobieństwo kraju i atrakcyjna lokalizacja centrum usług finansowych,
- uwarunkowania prawne działalności gospodarczej.

Ekonomiczne uzasadnienie

Niewiele jednak mówi się o zagrożeniach, a jeszcze rzadziej określa to w zawieranych umowach. Myślę o zagrożeniach utraty danych na skutek działań zewnętrznych, przestępczych będących elementem gospodarczej wojny w płaszczyźnie informacji biznesowych.

Podjęcie decyzji o wydzieleniu procesów i funkcji oraz przekazaniu ich w ramach umowy outsourcingowej do wyspecjalizowanego podmiotu, musi

mieć ekonomiczne uzasadnienie. Z jednej strony należy analizować jakość usług outsourcingu, zmniejszenie ryzyka popełnienia błędów, ale także bezpieczeństwo danych finansowych, a z drugiej strony rentowność podpisywanych umów o obsługę tych usług.

Raport przygotowany przez Związek Liderów Sektora Usług Biznesowych (ABSL) podaje następujące informacje:

- w 2015 roku w tym sektorze przybyło 22 000 miejsc pracy, łącznie zatrudnionych w nim jest 150 000 osób,
- w Polsce zarejestrowane są 532 centra usług biznesowych,
- szacuje się, że do 2020 roku zatrudnienie w tym sektorze wzrośnie do 250 000 osób,
- centra z siedzibą w Polsce obsługują firmy na wszystkich kontynentach, a pracownicy obsługują kontrahentów w ponad 40 językach obcych.

Sprostac zapewnieniu bezpieczeństwa informacji finansowej

Polska jest postrzegana jako państwo stabilne, z dobrze przygotowaną kadrą pracowniczą oraz z odpowiednimi gwarancjami jakości i bezpieczeństwa danych. Jednocześnie należy zaznaczyć, że centra usług finansowych są szczególnie wystawione na „cyberzagrożenia” i muszą sprostać zapewnieniu bezpieczeństwa informacji finansowej.

Najbardziej istotne, moim zdaniem, są zagrożenia utraty danych biznesowych.

- Skala prowadzonej działalności. Uderzenie w jedną ogromną firmę



powoduje dużo większe straty aniżeli w kilka małych podmiotów.

- Światowa tendencja wyprowadzania usług przetwarzania informacji do centrów outsourcingowych. Postęp w oprogramowaniu, szybkości i pojemności komputerów prowadzi do powstawania multinarodowych centrów informacyjnej obsługi biznesu. Wpisuje się w to także rozwój oprogramowania, pozwalającego na selekcję globalnej informacji w koncepcji „lean”, oczyszczonej z manipulacji i przydatnej decyzyjnie.
- Podatność zachowań pracowników na manipulacje cyberprzestępców. Pracownik to najsłabsze ogniwo w zabezpieczeniu danych.
- Nieformalny, ukryty rynek usług hakerskich. Walka z cyberprzestępczością jest jak walka z partyzantką lub terroryzmem – nie wiadomo, gdzie jest, czym dysponuje i w jaki sposób uderzy.
- Cyberprzestępczość jest nieformalna, nielegalna, ale jednak gałęzią biznesu. Duże pieniądze zarabiane na cyberatakach i okupy płacone za odkodowanie informacji przyciągają wielu do tego biznesu.
- Zmagania militarne i transformacje społeczne powodują powstawanie nielegalnych transferów pieniężnych w skali międzynarodowej. Aby to

było możliwe, muszą istnieć metody obejścia zabezpieczeń i wprowadzenia „brudnych” pieniędzy do legalnego obrotu. Czy firmy outsourcingowe posiadają odpowiednie procedury kontrolne w tym zakresie?

- Walka konkurencyjna firm, a nawet krajów w wymiarze cyberprzestępczości wymaga określenia tzw. krytycznych punktów informacyjnych, których zniszczenie wywoła chaos nawet w skali globalnej. Takim punktem krytycznym jest centrum usług biznesowych, w którym ulokowane są informacje wielu firm ze świata.
- Opór społeczny przed nadmierną inwigilacją życia obywateli przez władzę. Zapewnienie bezpieczeństwa danych wymaga szczegółowych informacji o możliwych zagrożeniach, płynących od obywateli określonego kraju. Jaka jest granica informacji zbieranych o obywatelach?

Nowa formuła wojenna

Przykładów zagrożeń można podać więcej. Moim zdaniem, żyjemy w nowej formule wojennej, walka między partiami politycznymi, blokami gospodarczymi, firmami itp. przenosi się na płaszczyznę informacji. Można wskazać cyberataki mające na celu, m.in.:

- zniszczenie danych

- ujawnienie danych
- zniekształcenie informacji – wprowadzenie w błąd użytkownika informacji.

Jakie są sugestie przeciwdziałania tej formie zagrożenia?

- Ogólnosiątkowe porozumienie w zwalczaniu cyberprzestępczości.
- Rozwój aparatu diagnostycznego oraz przygotowanie kadr analitycznych.
- Lokowanie centrów usług outsourcingowych w krajach o długoletniej perspektywie stabilności i wysokiej kulturze gospodarczej.
- Wprowadzenie nowych form zabezpieczenia informacji. Wymaga to dużych nakładów, ale jest to nisza biznesowa, np. szyfrowanie kwantowe lub genowy bank do przechowania informacji – informacja zaszyfrowana w genach.
- Ograniczanie globalizacji informacji biznesowej.
- Ubezpieczanie strat spowodowanych cyberatakami.
- Tworzenie stref zamkniętych dla informacji biznesowych na wzór systemów informacyjnych lub informatycznych wojsk. Sami stworzyliśmy nowy wymiar cywilizacji, w której musimy się odnaleźć.

Reklama



TWÓJ PARTNER

Mellon Poland oferuje specjalistyczne rozwiązania technologiczne i usługi outsourcingowe, których odbiorcami są firmy i instytucje obsługujące klientów indywidualnych na masową skalę, takich jak banki detaliczne, firmy ubezpieczeniowe, przedsiębiorstwa użyteczności publicznej, operatorzy telekomunikacyjni i duże firmy zajmujące się handlem detalicznym.


SERWER


DOSTĘPNOŚĆ 24H


OBSEŁUGA KLIENTA


KOMUNIKACJA

ŚWIADCZYMY USŁUGI W ZAKRESIE DORADZTWA, WDRAŻANIA, WSPARCIA TECHNICZNEGO ORAZ OUTSOURCINGU, W SKŁAD KTÓRYCH WCHODZĄ:

- ✓ Dostawa, wdrażanie i utrzymanie ✓ Systemy kolejkowe
- ✓ Serwery wysokiej dostępności NEC ✓ Aplikacje mobilne
- ✓ Publikowanie treści na ekranach informacyjnych
- ✓ Bezpieczeństwo bankowości cyfrowej ✓ Outsourcing Pracowniczy ✓ Obsługa procesów biznesowych
- ✓ Call Center ✓ Back Office ✓ Usługi IT

www.mellon.com.pl



ZESTAWIENIE LIDERZY OUTSOURCINGU

Obawy związane z outsourcingiem usług odchodzą do lamusa. Coraz więcej firm odważnie sięga po wsparcie zewnętrznych ekspertów. Firmy outsourcingowe przyczyniają się do przełamania lodów oferując coraz wyższej jakości usługi z coraz szerszego wachlarza. Kto i co ma w swojej ofercie? Tego

dołączcie się Państwo z naszego zestawienia liderów outsourcingu. A o tym, jakie trendy panują na rynku, czego możemy się po nim spodziewać w najbliższym czasie, i czy warto sięgać po pomoc outsourcingu opowiedzą eksperci zaproszeni przez nas na łamy raportu. Ciekawej lektury.

ADECCO

KATEGORIA: OUTSOURCING PERSONALNY

Światowy lider wśród firm świadczących kompleksowe usługi z zakresu zarządzania kapitałem ludzkim oraz doradztwa personalnego. W Polsce firma jest obecna od 1994 r. Utworzyła ponad 50 biur pracy tymczasowej, stałej oraz placówek on-site – lokal-

nych przedstawicielstw utworzonych przy dużych klientach, w blisko 30 miastach w całym kraju. Dzięki takiej ekspansji pracodawcy i potencjalni pracownicy mają ułatwiony dostęp do jej usług. Adecco Poland jest członkiem i jednym z założycieli Pol-

skiego Forum HR zrzeszającego największe firmy świadczące usługi doradztwa personalnego w Polsce. Polskie Forum HR (wcześniej Związek Agencji Pracy Tymczasowej) powstało w 2002 roku z inicjatywy wiodących firm z branży agencji zatrudnienia funk-

cjonujących według najwyższych standardów etycznych. Eksperti Polskiego Forum HR współtworzą i opiniują projekty ustaw, uczestniczą w pracach komisji trójstronnej, spotykają się z przedstawicielami instytucji publicznych broniąc interesów branży.

BUSINESS SUPPORT SOLUTION

KATEGORIA: OUTSOURCING KSIĘGOWO-PŁACOWY

Firma powstała w 2008 r., jako odpowiedź na rosnące zainteresowanie rynku usługami outsourcingowymi. Jest polską firmą, zatrudniającą ponad 300 pracowników, w tym wysokiej klasy specjalistów z zakresu: finansów, podat-

ków, kadr i płac oraz obsługi procesów biznesowych, posiadających uprawnienia: ACCA, biegłego rewidenta, doradcy podatkowego czy Green Belt. Usługi finansowe świadczone przez Business Support Solution podlegają również

nadzorowi merytorycznemu pracowników posiadających certyfikaty Ministerstwa Finansów na usługowe prowadzenie ksiąg rachunkowych. Obecnie firma obsługuje ponad 240 podmiotów z Polski i zagranicy. Wśród klien-

tów BSS znajdują się m.in. emitenci notowani na rynkach GPW i NewConnect. Położenie BSS w centralnej Polsce – w Łodzi, zapewnia łatwy dostęp do klientów tak w kraju, jak i w Europie.

CBRE

KATEGORIA: OUTSOURCING NIERUCHOMOŚCI KOMERCYJNYCH

W Polsce firma CBRE działa od wiosny 2000 roku i obecnie zatrudnia prawie 1000 specjalistów w 9 biurach zlokalizowanych w Warszawie, Gdańsku, Krakowie, Wrocławiu, Poznaniu. Niezależnie od miejsca, w jakim prowadzisz działalność, CBRE dostarczy najwyższej jakości usługi związane z Twoją nieruchomością. Eksperti

firm dysponują niezrównaną lokalną wiedzą i doświadczeniem wspartym światową siecią kontaktów. Współpracując z CBRE, otrzymasz informacje o najlepszych poten-

cjalnych najemcach, inwestorach i właścicielach nieruchomości w Polsce i poza jej granicami.

COMARCH

KATEGORIA: OUTSOURCING IT

Producent rozwiązań informatycznych oraz integrator. Od 1993 r. Comarch pomaga klientom w osiąganiu większej rentowności i w czerpaniu zysków z nowoczesnych

produktów i rozwiązań, z wykorzystaniem szerokiego spektrum narzędzi uzupełniających najwyższej jakości usługami. Comarch zdobył doświadczenie w najważniejszych

branżach (w telekomunikacji, finansach, bankowości i ubezpieczeniach, handlu i usługach, infrastrukturze IT, administracji publicznej, przemyśle, służbie zdrowia,

a także w sektorze małych i średnich przedsiębiorstw) dzięki projektom zrealizowanym dla największych polskich i światowych marek

CONTACT CENTER

KATEGORIA: OUTSOURCING CALL CENTER

Od 1999 r. firma świadczy usługi dla wciąż rosnącego grona klientów, zachowując najwyższe standardy jakości i obsługi. Poprzez innowacyjne działania i rozwój oferty produktowej, nieustannie dostosowuje się do dynamicznie zmieniających się trendów, a przede wszyst-

kim rynkowych oczekiwań i potrzeb. Obszary outsourcingu, w których firma się specjalizuje, to: sprzedaż, telesprzedaż, wsparcie sprzedaży, bazy danych; obsługa klienta: serwisy informacyjne i infolinia, serviceDesk i helpDesk; badania marketingowe; studio nagrań; doradz-

two biznesowe; wirtualne contact center. Contact Center realizuje projekty niestandardowe, elastycznie dopasowane do indywidualnych potrzeb najbardziej wymagających klientów. Dodatkowo, zapewnia doradztwo w zakresie projektowania, budowy i zarządzania wewnętr-

nyimi call/contact center. Współpracuje zarówno z dużymi i średnimi przedsiębiorstwami z kapitałem polskim, jak i międzynarodowymi koncernami, m.in. z branży finansowej, paliwowej, transportowej i turystycznej, FMCG, handlu, mediów, rozrywki IT i komunikacji.

GI GROUP

KATEGORIA: OUTSOURCING PERSONALNY

Jedna z wiodących na świecie firm świadczących usługi na rzecz rozwoju rynku pracy. Prowadzi działalność w zakresie czasowego i stałego zatrudnienia, wyszukiwania i selekcji, doradztwa i szkoleń HR, a także w zakresie usług komplementarnych. Dzięki

bezpośredniej obecności i partnerstw strategicznych, działa w ponad 40 krajach w Europie, Afryce, Azji i Ameryce.

GI Group została uznana za jedną z największych firm HR na świecie przez Staffing Industry Analysts, jest również członkiem

WEC Europe – World Employment Confederation Europe. Aby być w stanie obsłużyć każdego klienta, firma wprowadziła rozwiązania globalne dla dużych i międzynarodowych organizacji (np. service management solutions; assessment center), które spraw-

nie funkcjonują dzięki wyspecjalizowanym dywizjom oraz dedykowanym zespołom lokalnym i międzynarodowym. W 2015 roku Gi Group była usługodawcą dla ponad 12 tys. firm, realizując sprzedaż na poziomie 1 600 mln euro.

GRUPA IMPEL

KATEGORIA: OUTSOURCING FACILITY MANAGEMENT, DIGITAL SERVICES & BUSINESS PROCESS OUTSOURCING, INDUSTRIAL SERVICES

Największa w Polsce grupa firm specjalizujących się w outsourcingu wysokiej jakości usług dla biznesu. Wiodąca spółka Impel SA jako jedyna w branży jest notowana na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie. Grupa

zatrudnia bezpośrednio i pośrednio (w systemie podwykonawstwa) ok. 60 tys. osób. Posiada sieć oddziałów na terenie całej Polski. Działa również na terenie Łotwy, Ukrainy i Kazachstanu. Klientami Grupy Impel są przedsiębiorstwa, in-

stytucje finansowe, służby zdrowia i opieki społecznej oraz administracji publicznej. W ciągu ponad 26 lat działalności Grupa zdobyła doświadczenie oraz kompetencje niezbędne, by oferować rozwiązania, które przekładają się na

wymierne korzyści dla klientów. Znajomość nowoczesnych technologii i obowiązujących trendów pozwala Grupie Impel na stałą optymalizację oferowanych usług outsourcingowych. Obecnie jest to najszersza oferta na polskim rynku.

JLL

KATEGORIA: OUTSOURCING NIERUCHOMOŚCI KOMERCYJNYCH

Międzynarodowa firma doradcza świadcząca kompleksowe usługi na rynku nieruchomości, sklasyfikowana na liście Fortune 500. JLL zatrudnia ponad 60 tys. osób i obsłu-

guje klientów w 80 krajach w ramach 280 oddziałów na całym świecie. Roczny przychód firmy sięga 6 mld USD. Na rzecz klientów JLL zarządza i świad-

czy usługi dla portfolio obiektów o łącznej powierzchni ok. 372 mln mkw. W 2015 r. firma zrealizowała na całym świecie transakcje o wartości 138 mld USD. LaSalle In-

vestment Management (spółka w ramach grupy), zarządza aktywami o łącznej wartości ok. 59,1 mld USD.

MELLON POLAND

KATEGORIA: OUTSOURCING PERSONALNY

Firma została założona w 2006 r. w Warszawie. Przedsiębiorstwo oferuje specjalistyczne rozwiązania technologiczne i usługi outsourcingowe dla firm i instytucji, które obsługują klientów indywidualnych na masową skalę, takich jak banki

detaliczne, firmy ubezpieczeniowe, przedsiębiorstwa użyteczności publicznej, operatorzy telekomunikacji i duże firmy zajmujące się handlem detalicznym. Mellon Poland to podmiot zależny przedsiębiorstwa Mellon Technologies i członek

Grupy Mellon. Połączenie wiedzy zaczerpniętej z Mellon Group ze znajomością rynku lokalnego, sprawiło że w krótkim czasie Mellon Poland zwiększył swój udział w rynku i rentowności oraz wprowadził konkurencyjne produkty

i usługi na rynek lokalny. W chwili obecnej Mellon Poland posiada ugruntowaną pozycję na rynku polskim jako dostawca rozwiązań zaspokajających potrzeby nawet najbardziej wymagających klientów.

GRUPA OEX

KATEGORIA: OUTSOURCING SPRZEDAŻY

Jeden z wiodących na polskim rynku podmiotów specjalizujących się w nowoczesnych usługach dla biznesu. W skład Grupy kapitałowej wchodzi spółka dominująca OEX S.A. oraz spółki zależne, między innymi: Divante sp. z o.o., ArchiDoc, Cursor S.A. i Tell sp. z o.o. Grupa OEX

działa w czterech segmentach operacyjnych: e-biznes, zarządzanie dokumentami i obsługa klienta, wsparcie sprzedaży oraz zarządzanie sieciami punktów sprzedaży detalicznej. OEX chce być partnerem pierwszego wyboru dla firm. Tworzy innowacyjne rozwiązania i wdraża no-

woczesne technologie. Powstają one dzięki najcenniejszym zasobom firmy, którymi są ludzie i wiedza. Segment e-biznes to usługi świadczone przez spółki Cursor SA i Divante sp. z o.o. Segment zarządzania dokumentami i obsługi klienta – to usługi realizowane przez spółkę ArchiDoc

S.A. i Voice Contact Center sp. z o.o. Segment wsparcia sprzedaży to działalność wykonywana przez spółkę Cursor SA i Mer Service sp. z o.o. Segment zarządzania sieciami punktów sprzedaży detalicznej to usługi realizowane przez spółki Tell Sp. z o.o., Europhone sp. z o.o. oraz PTI sp. z o.o.

Jak zabezpieczyć siebie i kontrahentów?

Bez względu na to, czy informacje przechowywane są w wewnętrznych strukturach firmy, czy delegowane na zewnątrz, ich bezpieczeństwo powinno być priorytetem każdego podmiotu. Dane – chociaż nie mają materialnego wymiaru – są bowiem najcenniejszym zasobem każdej firmy. O tym, że ochrona informacji to ważny i bieżący temat, świadczą prace Parlamentu Europejskiego.



Krzysztof Machelski

dyrektor bezpieczeństwa i automatyzacji w Intive

tym trudniejsze, im więcej osób, w tym dostawców czy kontrahentów, przewija się przez nasze przedsiębiorstwo.

Decydując się na współpracę z zewnętrzną organizacją, należy pamiętać, że bezpieczeństwo danych będzie w dalszym ciągu zależało od nas samych. Warto zadbać o kilka

elementów, które pomogą uchronić nas przed bolesnym wyciekiem zaburzającym płynność działania organizacji.

Certyfikacja jakości

Wybierając partnera przechowującego, czy dostosowującego nasze dane do GDPR, powinniśmy dokładnie przyjrzeć się jego kompetencjom. Potwierdzają je restrykcyjne certyfikacje. Na rynku jest kilka ich rodzajów, np. SAS70 czy SSAE16, ale jednym z najbardziej cenionych i znanych jest certyfikat zdobyty również przez Intive – ISO27001. Daje on pewność, że firma ma szczelne systemy zarządzenia bezpieczeństwem. Warto

też pamiętać, że posiadanie certyfikacji bezpieczeństwa

to duże zobowiązanie dla firmy. Nie może ona pozwolić sobie na potencjalne problemy.

Ufaj, ale kontroluj

Nawet jeśli jesteś w rękach najlepszego specjalisty od przechowywania i ochrony danych, nie obawiaj się weryfikacji jego kompetencji. Nie zaszkodzi przeprowadzenie kontroli – w IT to tak zwany background check, rutynowo przeprowadzany dla każdego nowego dostawcy. Weryfikacja ta powinna zawierać analizę procedur bezpieczeństwa – może polegać na prostej liście pytań, ale może być też rozwinięta do poziomu zewnętrznego audytu, wykonywanego przez niezależną firmę. My stajemy zarówno po jednej, jak i po drugiej stronie barykady – robimy weryfikacje dla naszych klientów, ale również sami jesteśmy poddawani kontroli przy współpracy z nowymi klientami.

Okresowe audyty bezpieczeństwa

Istotnym elementem, zarówno dla własnej organizacji, jak i dla poddostawców, są okresowe audyty bez-

pieczeństwa. Mogą przybierać różną postać – od weryfikacji procedur, aż do tak zwanych „testów penetracyjnych”. Te ostatnie, to próby uzyskania nieautoryzowanego dostępu przez specjalnie do tego zatrudnionych specjalistów od bezpieczeństwa.

W realnym świecie sprowadza się to do prób pokonania fizycznych zabezpieczeń, np. poprzez wejście w niedozwolone miejsce za inną osobą, wykorzystanie nieuwagi recepcjonistki i zabranie dokumentów z biurka. Przy zabezpieczaniu danych często zawodzi czynnik ludzki, dlatego ważne są też testy socjotechniczne. Weryfikują one się odporność pracowników na próby manipulacji i prowokowania do – celowego lub nieświadomego – ujawnienia sekretów firmy.

Bezpieczeństwo cyfrowe

Obecnie większość wycieków informacji odbywa się cyfrowo, dlatego zabezpieczenie tego kanału wymaga zaangażowania ekspertów z dużym doświadczeniem. W każdej firmie warto zastanowić się nad wdrożeniem jednostki dedykowanej tylko ochronie danych. Bazując na naszym doświadczeniu, widzimy jednak, że największy efekt przynosi oddanie pełnej odpowiedzialności w ręce partnera technologicznego. Jego doświadczenie w radzeniu sobie z krytycznymi sytuacjami jest nieporównywalnie większe niż możliwości jednostki pracującej w macierzystej firmie. Dobrze jest jednak połączyć ze sobą obu reprezentantów – poddostawcę i wewnątrzfirmową jednostkę organizacyjną, która w sposób ciągły będzie synchronizować działania organizacji z wszystkimi dostawcami w tym zakresie.



W kwietniu 2016 r. uchwalono Rozporządzenie o Ochronie Danych Osobowych (ang. GDPR – General Data Protection Regulation), które ujednolica i zaostrza obecne standardy. Regulacje wchodzi w życie w maju 2018 roku, nakładając nowe obowiązki na podmioty działające w zakresie ochrony i przetwarzania informacji. Od tego czasu wszystkie dane będą musiały zostać poddane dokładnej inwentaryzacji i analizie. Takie prace wymagają dużej wiedzy oraz zasobów wykwalifikowanych inżynierów IT, specjalizujących się w dziedzinie data protection.

Przechowywanie danych w firmie czy outsourcing?

Z raportu firmy Intel Grand Theft Data Exfiltration Study wynika, że aż 43 proc. wycieków informacji spowodowanych jest przez wewnętrzne błędy w organizacji, m.in. przez niedopatrzenia pracowników. Zachowanie bezpieczeństwa informacji jest

Stały gość w instytucjach publicznych

Do niedawna największym klientem usług outsourcingowych były przede wszystkim międzynarodowe korporacje. Jednak od paru lat korzyści, wynikające ze zlecenia części procesów biznesowych na zewnątrz, coraz mocniej kuszą instytucje publiczne. W ciągu zaledwie 24 miesięcy 30 proc. urzędów skarbowych wyoutsoursowała swoje okienka kasowe. Kontrakty są odnawiane na kolejne okresy.



Piotr Zięba

członek zarządu Moneta

urcingu transakcyjnego przebiega jeszcze szybciej. Za outsourcingowym boorem stoją reformy, jakie co chwila serwuje administracja centralna swoim podległym urządcom. Ich celem jest ograniczenie kosztów przy jednoczesnej poprawie funkcjonowania sektora.

Przestrzeń dla outsourcingu

W praktyce sprowadza się to do zamrożenia liczby etatów i dokładania kolejnych zadań, np. obsługi Pro-

gramu 500+. Ograniczone budżety i zasoby kadrowe zmuszają instytucje publiczne do skoncentrowania się na tym, co korporacje określają mianem „core business”. Do tego dochodzą rosnące oczekiwania interesantów, choćby co do czasu pracy okienek w urzędach, poziomu jakości obsługi i kompetencji pracowników. Wszystkie zadania, które nie wynikają wprost ze statutowych działań urzędów, stworzyły więc przestrzeń dla outsourcingu i jednocześnie rynek obejmujący ponad 3 tys. instytucji.

Oszczędność

Obecnie outsourcing transakcyjny, zlecany przez sektor publiczny, obejmuje prowadzenie okienek kasowych, systemy zarządzania ruchem interesariuszy w lokalizacji urzędu, czy szeroko rozumianą obsługę

i konwojowanie gotówki, codziennie wpłacanej do kas urzędu. Trwają zaawansowane prace nad wprowadzeniem do urzędów akceptacji płatności kartami płatniczymi. Instytucje, które skorzystały z outsourcingu transakcyjnego, wykazują nawet do 60 proc. oszczędności kosztów w porównaniu z prowadzeniem obsługi kasowej samodzielnie. Jest to możliwe, ponieważ dostawca outsourcingu korzysta z efektu skali przy negocjowaniu finansowych warunków współpracy. Dodatkowo gwarantuje stałe świadczenie usługi, dzięki czemu urząd nie ma problemu z kasami zamkniętymi z powodu choroby czy urlopów pracowników. Jednocześnie dostarcza i opłaca profesjonalistów o wymaganych kompetencjach, co z jednej strony gwarantuje interesantom jakość obsługi wg stan-

dardów stosowanych w bankach, z drugiej strony uwalnia urzędowi cenne etaty, które można przesunąć do bardziej merytorycznych zajęć.

Wymagający klient

Sektor publiczny jest bardzo wymagającym i wrażliwym klientem, dla którego wiarygodność partnera biznesowego jest tak samo istotna jak cena usługi. Firmy chcące z nim współpracować musiały przełamać barierę nieufności i pewnej wstrętności urzędniczej. 2 lata temu dostawcy outsourcingu transakcyjnego dopiero badali rynek i popyt na swoje usługi. Obecnie ich oferta jest bardzo elastyczna, pozwalająca zaprojektować świadczenie outsourcingu transakcyjnego zgodnie z potrzebami, możliwościami i oczekiwaniami konkretnego urzędu.

Śladem skarbówki poszły urzędy miast i gmin oraz sądy, ale tu proces pozyskiwania dostawców outso-