

**SEKTOR NOWOCZESNYCH
USŁUG BIZNESOWYCH
W POLSCE 2023**





Patronem honorowym publikacji „Sektor Nowoczesnych Usług Biznesowych w Polsce 2023” jest Polska Agencja Inwestycji i Handlu

Raport przygotowany przez Związek Liderów Sektora Usług Biznesowych (ABS L)
we współpracy z Colliers, Mercer, Randstad oraz Randstad Sourceright



Mercer



randstad



randstad sourceright



Partnerem merytorycznym publikacji „Sektor Nowoczesnych Usług Biznesowych w Polsce 2023” w zakresie opracowania danych o sektorze nauki i szkolnictwa wyższego jest Ośrodek Przetwarzania Informacji – Państwowy Instytut Badawczy.

ABS L Business Intelligence Unit:

research@absl.pl

Dariusz Kubacki,
Vice President ABS L
(Project Sponsor)

Bartosz Szary,
Member of the
Management Board, ABS L

Tomasz Brodzicki (PhD),
Chief Economist, ABS L

Stanisław Umiński (PhD),
ABS L Senior Analyst

Paweł Szudra (PhD),
Business Intelligence
Coordinator, ABS L

Industry insights:

Agnieszka Belowska-
Gosławska,
Head of Compliance Office,
Nordea & Vice President ABS L

Dominika Kaczorowska-
Spychalska (PhD),
Director of the Centre
for Intelligent Technologies
Faculty of Management,
University of Lodz

Andrzej Sobczak (PhD),
Associate Professor,
Chief of IT Management
Centre Institute of Information
Technology and Digital,
Economy Warsaw School
of Economics

Sebastian Kondracki,
Chief Innovation Officer
Deviniti

Artur Kuliński,
Customer Engineer Security
Specialist, Google Cloud

Współpraca z ABS L:

Paweł Panczyj,
Strategy & Business Development Director ABS L
pawel.panczyj@absl.pl

Projekt graficzny i skład DTP:

www.ponad.pl **PONAD**

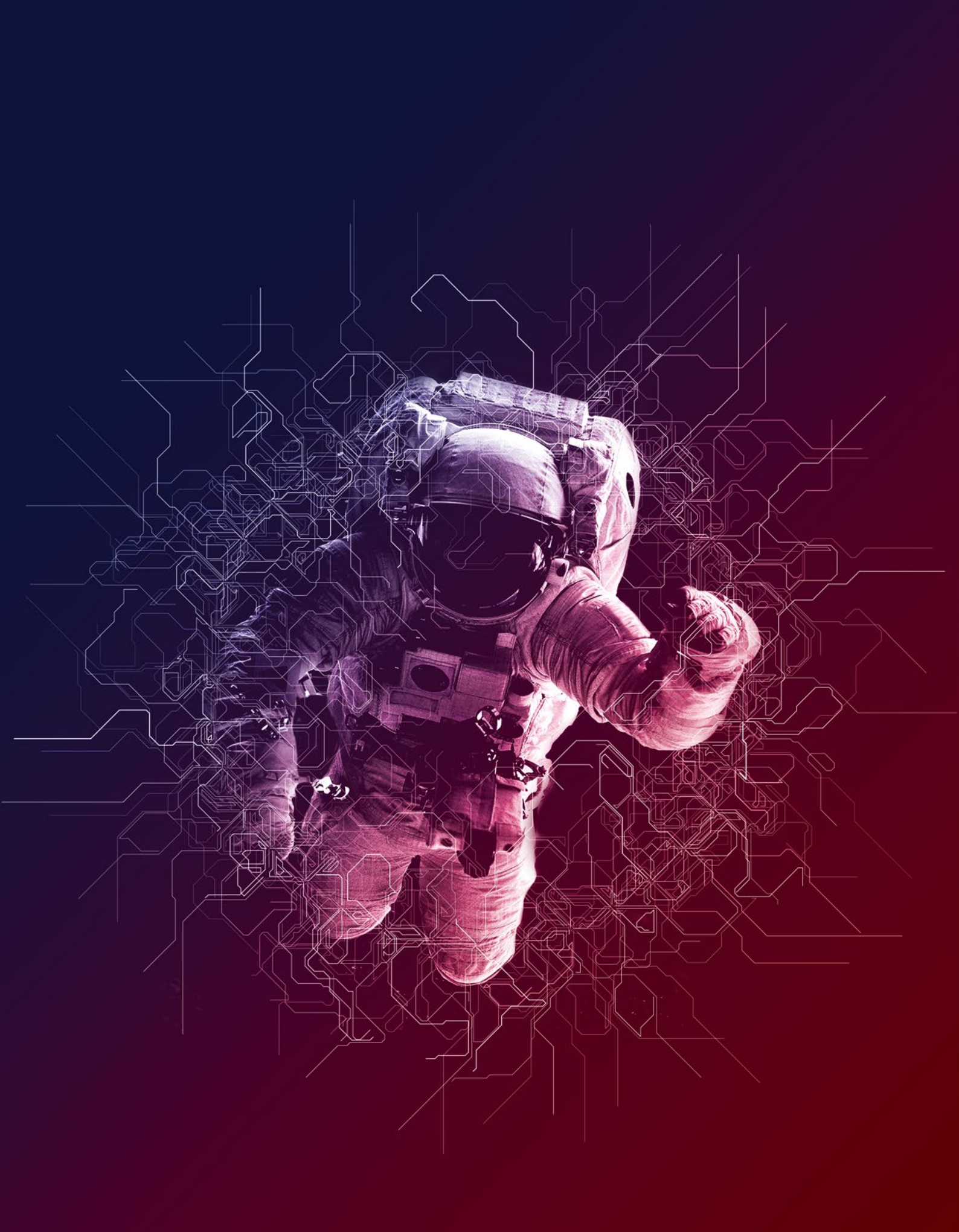
© ABS L 2023

Majątkowe prawa autorskie do niniejszego utworu należą do Związku Liderów Sektora Usług Biznesowych z siedzibą w Warszawie (ABS L) i podlegają ochronie na podstawie właściwych przepisów prawa autorskiego. Zabronione jest jakiekolwiek rozpowszechnianie lub kopiowanie utworu, w części lub w całości, w jakiegokolwiek formie lub sposób i na jakiegokolwiek polach eksploatacji, bez uprzedniej zgody ABS L wyrażonej na piśmie. Wykorzystanie materiałów zawartych w utworze do celów cytowania jest dozwolone na warunkach określonych przepisami prawa autorskiego, w tym z obowiązkowym podaniem źródła cytatu. W razie jakiegokolwiek wątpliwości lub potrzeby szerszego wykorzystania utworu niż na potrzeby użytku osobistego, zapytania prosimy kierować drogą mailową na adres absl@absl.pl

Cytowanie odpowiedniej wielkości fragmentów treści raportu dozwolone jest pod warunkiem, że: (I) cytat taki udostępniany jest bezpłatnie i dla celów niekomercyjnych, (II) Związek Liderów Sektora Usług Biznesowych (ABS L) jest podany jako źródło cytatu, (III) cytowany fragment utworu nie jest zmieniony lub cytowany w sposób, który zmienia jego treść oraz tezy utworu oraz (IV) podano zastrzeżenia zawarte w utworze. Niniejsza zgoda na cytowanie utworu nie pozwala na inkorporowanie jakiegokolwiek istotnej części utworu do jakiegokolwiek innego utworu lub publikacji, czy to w wersji papierowej, elektronicznej czy jakiegokolwiek innej formie lub do celów komercyjnych, jeżeli nie są zachowane ustawowe wymogi dla dozwolonego użytku w zakresie prawa cytatu.

SPIS TREŚCI

WPROWADZENIE	5	CUDZOZIEMCY W CENTRACH USŁUG BIZNESOWYCH	65
STRESZCZENIE	6	ROTACJA PRACOWNIKÓW	67
STRESZCZENIE ABSL STRATEGIC FORESIGHT REPORT	14	KOBIETY W SEKTORZE	67
TRENDY I PERSPEKTYWY MAKROEKONOMICZNE	18	ŚWIADCZENIA POZAPŁACOWE	68
KONCEPCJA I METODOLOGIA RAPORTU	22	RÓŻNORODNOŚĆ, INTEGRACJA I PRZYNALEŻNOŚĆ	70
POLSKA – KLUCZOWE FAKTY	25	LOKALIZACJA CENTRÓW USŁUG BIZNESOWYCH	71
1 STAN SEKTORA USŁUG BIZNESOWYCH W POLSCE NA KONIEC PIERWSZEGO KWARTAŁU 2023 ROKU	26	USŁUGI BIZNESOWE OPARTE NA WIEDZY JAKO SPECJALIZACJA LOKALNA	80
OGÓLNA CHARAKTERYSTYKA SEKTORA	26	OCENA LOKALIZACJI JAKO MIEJSCA PROWADZENIA DZIAŁALNOŚCI GOSPODARCZEJ	82
LICZBA CENTRÓW I STRUKTURA NOWYCH INWESTYCJI	30	PROFILE MIAST	85
HANDEL ZAGRANICZNY USŁUGAMI BIZNESOWYMI OPARTYMI NA WIEDZY	33	2 TECHNOLOGIA JAKO MOTOR ZMIAN W SEKTORZE	96
INWESTYCJE Z UDZIAŁEM KAPITAŁU ZAGRANICZNEGO, KRAJE POCHODZENIA	37	WYKORZYSTANIE JĘZYKÓW PROGRAMOWANIA, TECHNOLOGII INFORMATYCZNYCH, METOD I MODELI	97
ŚWIADCZONE USŁUGI I MODELE OPERACYJNE	42	JĘZYKI PROGRAMOWANIA	97
STRUKTURA KLIENTÓW OBSŁUGIWANYCH PRZEZ BRANŻĘ	43	TECHNOLOGIE CHMUROWE	99
ZASIĘG GEOGRAFICZNY ŚWIADCZONYCH USŁUG	44	DANE I BIG DATA	100
KATEGORIE OBSŁUGIWANYCH PROCESÓW	47	IPA, RPA I EKSPLOACJA PROCESÓW	102
ZAAWANSOWANIE PROCESÓW BIZNESOWYCH	49	ANALITYKA, ZAAWANSOWANA ANALITYKA I WIZUALIZACJA	103
BACK-OFFICE / MID-OFFICE / FRONT-OFFICE	49	WYSPECJALIZOWANE MODELE, METODY I TECHNIKI	105
JĘZYKI UŻYWANE W CENTRACH USŁUG BIZNESOWYCH	50	INTELLIGENTNA AUTOMATYZACJA PROCESÓW	106
ZATRUDNIENIE W SEKTORZE	54	WYKORZYSTANIE TECHNOLOGII CHMURY	117
PRACA Z DOMU	55	OBawy ZWIĄZANE Z CYBERBEZPIECZEŃSTWEM	120
WKŁAD W RYNEK PRACY W POLSCE I REGIONIE	56	WPŁYW SZTUCZNEJ INTELIGENCJI NA SEKTOR USŁUG BIZNESOWYCH W POLSCE W OKRESIE NAJBLIŻSZYCH 5 LAT	124
PROGNOZA ZATRUDNIENIA	57	3 RYNEK BIUROWY	130
ZATRUDNIENIE W NAJWIĘKSZYCH CENTRACH	60	4 RYNEK PRACY I WYNAGRODZENIA	158
PRZECIĘTNA WIELKOŚĆ ZATRUDNIENIA	61	5 INNOWACJE, PARADYGMAT TRANSFORMACJI BIZNESOWEJ, PLANY INWESTYCYJNE I OBSZAR ESG	188
ZATRUDNIENIE WEDŁUG GRUP WIEKOWYCH, STANOWISK I PROCESÓW BIZNESOWYCH	63		
PRACA ZMIANOWA	64		



WPROWADZENIE



Dariusz Kubacki

Wiceprezes ABSL

– Business Intelligence and Thought Leadership

Drodzy Czytelnicy,

Przedstawiamy Państwu raport roczny ABSL za rok 2023. W niniejszym raporcie analizujemy kluczowe zmiany i trendy, które ukształtowały dynamiczny krajobraz sektora usług biznesowych w Polsce w ciągu ostatniego roku. Roku, który przyniósł globalną niestabilność gospodarczą, wojnę w Ukrainie, kryzys energetyczny i wyzwania popandemiczne.

Sektor usług biznesowych nadal w istotny sposób przyczynia się do wzrostu i transformacji przedsiębiorstw. Analizując rozwój wydarzeń w 2023 roku, wyłania się kilka kluczowych kwestii, które wymagają naszej uwagi i zrozumienia. Raport stanowi ich bliskie przedstawienie, rzucając światło na działające siły transformacyjne.

Technologia pozostaje motorem kształtowania przyszłości usług biznesowych. Szybkie wdrażanie automatyzacji i sztucznej inteligencji nadal rewolucjonizuje praktyki branżowe, zwiększając wydajność operacyjną i tworząc nowe możliwości rozwoju. Nasz raport podkreśla sposoby, w jakie organizacje wykorzystują te technologie do optymalizacji procesów, usprawnienia procesu podejmowania decyzji i zapewnienia wyjątkowej obsługi klienta. Kolejnym istotnym elementem jest konieczność głębszej analizy kwestii talentów, która pozostaje najważniejszym czynnikiem napędzającym i umożliwiającym zmiany.

Innymi istotnymi kwestiami w sektorze usług biznesowych stał się także zrównoważony rozwój i odpowiedzialność społeczna. Organizacje dostrzegają znaczenie uwzględniania zasad środowiskowych, społecznych i ładu korporacyjnego (ESG) w swoich działaniach. Nasz raport analizuje przyjęcie reguł ESG przez firmy w celu promowania praktyk zrównoważonego rozwoju, wspierania wpływu społecznego i przyczyniania się do pozytywnego wkładu w społeczność, w których firmy prowadzą swą działalność.

Podsumowując, raport roczny ABSL 2023 zawiera skondensowany, lecz pouczający przegląd kluczowych wydarzeń i trendów w sektorze. Oferując niniejsze spostrzeżenia, zapraszamy do zapoznania się z pełnym raportem, którego uzupełnieniem w tym roku jest raport ABSL Strategic Foresight zawierający analizę możliwych przyszłych scenariuszy rozwoju sektora.

Zachęcam do zapoznania się z treścią raportu i wykorzystania jego wyników do głębszego zrozumienia rozwijającej się branży usług biznesowych w Polsce. Niezależnie od tego, czy są Państwo liderem biznesowym, inwestorem, czy profesjonalistą w określonej dziedzinie, niniejszy raport oferuje cenne informacje, które mogą pomóc w podejmowaniu decyzji i w konsekwencji przyczynić się do osiągnięcia kolejnych sukcesów.

Pozdrawiam serdecznie,
Dariusz Kubacki

STRESZCZENIE

Niniejszy Raport ABSL 2023 powstał w oparciu o unikalną, kompleksową i systematycznie aktualizowaną bazę centrów usług biznesowych w Polsce, prowadzoną przez Związek Liderów Sektora Usług Biznesowych (ABSL), a także w oparciu o wyniki badania CAVI przeprowadzonego wśród liderów sektora w styczniu i lutym 2023 roku.

Otrzymaliśmy 205 odpowiedzi od menedżerów, reprezentujących 49,0% całkowitego zatrudnienia w sektorze w Polsce na koniec pierwszego kwartału 2023 roku.

Raport uzupełniają materiały partnerów strategicznych ABSL, koncentrujące się na rynku biurowym w Polsce (Colliers) oraz rynku pracy i puli talentów (Randstad, Mercer i OPI).

Tegoroczna edycja raportu skupia się na tym, jaki wpływ na branżę miały i mają obecnie zmiany technologiczne. Celem przedstawienia długoterminowej perspektywy rozwoju sektora w ujęciu ilościowym i jakościowym, ABSL przeprowadził prognozę branżową przy zaangażowaniu panelu ekspertów. Dodatkową długoterminową perspektywę i przewidywany kierunek zmian zapewnia **podsumowanie raportu ABSL Strategic Foresight 2023.**

SEKTOR GLOBALNIE

Grand View Research (kwiecień 2023 r.) szacuje, że wielkość globalnego rynku outsourcingu procesów biznesowych (BPO) wyniosła 261,9 mld USD w 2022 r. i przewiduje, że będzie rosła w złożonym rocznym tempie wzrostu (CAGR) wynoszącym 9,4%, osiągając około 525,2 mld USD do 2030 r.

Perspektywy dla sektora globalnie w 2023 r. są ogólnie korzystne, lecz istnieją niepewności ze względu na zależność od globalnego cyklu makroekonomicznego.

Sektor globalnie udowodnił swoją odporność podczas kryzysu pandemicznego, która jest większa niż w przypadku większości sektorów produkcyjnych i usługowych; jest ona jednym z kluczowych czynnikówżywienia i wzrostu w erze popandemicznej zarówno w Polsce, jak i na całym świecie. Funkcjonowała

ona sprawnie w trybie pracy w domu/zdalnej. Co więcej, może ona efektywnie pracować w trybie hybrydowym (z częściowym powrotem do biur), czerpiąc korzyści z przyspieszonej transformacji cyfrowej.

Konkurencja ze strony wschodzących rynków outsourcingu (np. Rumunii, Malezji, RPA, Egiptu) oraz nacisk na optymalizację kosztów będą stanowiły siłę napędową przyspieszającą jej wzrost. Sektor rozwija się i przekształca. Tempo przekształceń przyspieszyło z powodu pandemii, a złożoność oferowanych procesów rośnie. Trend przechodzenia w kierunku operacji o wyższej wartości dodanej i modernizacji procesów wymaga przyspieszonego podnoszenia i zmiany kwalifikacji. Konkurencja o talenty (czyli pracowników wykwalifikowanych) rośnie zarówno w kraju, jak i na arenie międzynarodowej. Inteligentna automatyzacja procesów (IPA) / sztuczna inteligencja

(AI) mogą przy tym stanowić częściowe rozwiązanie problemu rosnących kosztów pracy i potencjalnych niedoborów na rynku pracy w zakresie wymagających niskich kwalifikacji, a także pracochłonnych, rutynowych procesów o dużej skali. Wprowadzenie IPA jeszcze bardziej zwiększy zapotrzebowanie na wykwalifikowaną siłę roboczą, wzmacniając konkurencję w zakresie danych i analityki, a także kompetencji informatycznych. Przy bardziej złożonych zadaniach i procesach, generatywny interfejs AI/człowiek staje się coraz bardziej istotny. Trend ten doprowadził do powstania hybrydowej siły roboczej – częściowo w trybie pracy w domu, a częściowo pracy biurowej. Wymaga to dostosowania biur do nowego środowiska pracy. Kolejny krok – wirtualizacja pracy (np. przejście do Metaverse) będzie jeszcze bardziej wymagający.

Przez lata sektor dostarczał firmom efektywnych kosztowo rozwiązań. Jako że efektywność kosztowa jest bardzo ceniona przez klientów, pozostanie ona istotnym czynnikiem rozwoju sektora. Jednakże, klienci oczekują, że sektor będzie w stanie ich wesprzeć również w bardziej złożonych procesach. Rosnące koszty pracy i rosnący niedobór talentów spowodują wykorzystanie na szeroką skalę nowych technologii, takich jak przetwarzanie w chmurze, wykraczające poza rozwiązania zrobotyzowanej automatyzacji procesów (RPA) w kierunku IPA i AI w celu utrzymania lub dalszego obniżenia kosztów i zwiększenia wzrostu.

Czynniki napędzające wzrost i transformację w sektorze obejmują:

- » globalizację działalności gospodarczej i rosnącą internacjonalizację firm,
- » rosnącą popularność outsourcingu ze względu na związane z nim korzyści zapewniane przez branżę,
- » odejście od offshoringu na rzecz back-shoringu, nearshoringu i w większym stopniu friend-shoringu (regionalizacja łańcuchów wartości),
- » przyspieszoną transformację cyfrową,
- » bardzo istotne zmiany we wzorcach pracy po pandemii COVID (praca hybrydowa, praca w domu, praca zdalna),
- » rosnące zapotrzebowanie na różne rodzaje wiedzy technologicznej, zwłaszcza związanej z nowymi technologiami (IPA/RPA/ML/DL/AI),
- » rosnące zapotrzebowanie na specjalistyczną wiedzę z zakresu kwestii społecznych, administracyjnych i regulacyjnych,
- » rosnący nacisk na usługi i niematerialne elementy produkcji a także produkty wygenerowane w gospodarce opartej na wiedzy.

SEKTOR W POLSCE – OGÓLNE WYNIKI

Pomimo globalnych wyzwań, niepewności i przeciwności gospodarczych, rok 2022 okazał się kolejnym dobrym rokiem dla sektora usług biznesowych w Polsce. Zatrudnienie na koniec pierwszego kwartału 2023 r. przekroczyło 435 300 osób, ponad 32 000 nowych miejsc pracy zostało utworzonych rok do roku (stopa wzrostu na poziomie

8,0%). Pod względem zatrudnienia sektor rósł wolniej niż w poprzednim roku (12,4%). Niemniej jednak jego udział w ogólnym zatrudnieniu w sektorze przedsiębiorstw w Polsce wzrósł do 6,7%. Istnieje ponad 1 800 centrów usług biznesowych prowadzonych przez 1 106 firm. Stopa wzrostu zatrudnienia rok do roku przekroczyła oczekiwania ABSL.

Rok 2022 okazał się rekordowy pod względem eksportu, a jego wartość szacuje się na 30 mld USD. Eksport w przeliczeniu na jednego pracownika, pośrednia miara produktywności sektora, przekroczył 53 000 USD rocznie i wzrósł o ponad 21% od 2016 roku. W ujęciu rok do roku eksport wzrósł o 13,7% (import o 16,3%). Nadwyżka w sektorze KIBS (usług biznesowych opartych na wiedzy) przekroczyła 12,5 mld USD (11,3 mld USD w 2021 r.). Nadwyżka generowana jest regularnie od 2008 r. i stale rośnie w ciągu ostatnich 14 lat.

Kondycja sektora w Polsce jest związana bardziej ze stanem gospodarki globalnej niż lokalnej. Polska jest jednym z wiodących rynków KIBS zarówno w regionie EMEA, jak i na całym świecie, szybko zbliżając się do światowych liderów technologicznych dzięki modernizacji i podnoszeniu kwalifikacji.

Perspektywy dalszego wzrostu są pozytywne. Uważamy, że w nadchodzących latach zatrudnienie osiągnie szczyt, podczas gdy w dłuższej perspektywie bezprecedensowy rozwój technologii i sztucznej inteligencji prawdopodobnie spowolni dynamiczny wzrost zatrudnienia, ponieważ technologia zastąpi rolę ludzi w niektórych procesach. Przewidywanie przyszłości sektora KIBS jest jednak szczególnie trudne. Istnieje wiele pytań związanych z tym, jak sztuczna inteligencja zmieni modele biznesowe, a także zapotrzebowanie na umiejętności pracowników. Możliwych jest kilka scenariuszy, które zostały przedstawione w ABSL Strategic Foresight Report 2023.

Szacunkowa liczba obcokrajowców zatrudnionych przez centra w Polsce wynosi obecnie 76 700 osób, co stanowi 17,6% całkowitego zatrudnienia w sektorze. Odzwierciedla to wzrost rok do roku zarówno w wartościach bezwzględnych, jak i względnych.

Zatrudnienie w centrach prowadzonych przez inwestorów zagranicznych w Polsce przekroczyło 363 900 osób (83,6% ogółu zatrudnionych w sektorze). Inwestorzy pochodzą z czterdziestu siedmiu krajów, a amerykańskie firmy zatrudniają więcej niż jakikolwiek inny kraj (ponad 120 900 utworzonych miejsc pracy).

Większość centrów posiada globalny zasięg lub obsługuje określone kraje lub regiony; tylko 2,2% respondentów zadeklarowało, że skupia się wyłącznie na Polsce. Zakres procesów obsługiwanych z Polski stopniowo się zwiększa, a procesy mid-office powoli wypierają operacje back-office. Jest to zgodne z paradygmatem modernizacji i podnoszenia kwalifikacji, którego istnienie podkreślamy od kilku lat. Praca oparta na wiedzy stanowi 56,9% procesów obsługiwanych przez centra zlokalizowane w Polsce (50,8% w 2022 r. dla celów porównawczych, a więc wzrost o 6,1 p.p.), przy czym procesy transakcyjne są stopniowo ograniczane. **Na te jakościowe aspekty zmian należy zwrócić większą uwagę w dyskusji na temat wyników sektora i jego przyszłości, skupiając się nie tylko na samej dynamice zatrudnienia.**

Motorem rozwoju sektora w Polsce jest dostęp do puli talentów o znacznych umiejętnościach językowych. Najpopularniejszym językiem obcym jest angielski (używany w 93,6% centrów). Jednak potrzeby sektora stopniowo zmieniały się w kierunku połączenia umiejętności językowych i programistycznych/technologii informatycznych.

Kobiety odgrywają jeszcze większą rolę w sektorze. Ich udział w całkowitym zatrudnieniu w centrach usług biznesowych w Polsce wynosi obecnie, podobnie jak przed rokiem, 53,0%. Kobiety są jednak niedostatecznie reprezentowane na stanowiskach kierowniczych, przy czym sytuacja ta jest jeszcze bardziej dotkliwa w przypadku kadry kierowniczej wyższego szczebla. Sektor bardzo poważnie traktuje kwestię różnorodności i inkluzywności, a w efekcie pandemii COVID-19 kwestię przynależności traktuje jako nowy i ważny wymiar.

Najważniejszym zasobem są wysoko wykwalifikowani pracownicy. Sektor oferuje konkurencyjne wynagrodzenia wraz z szeregiem świadczeń pozapłacowych, które wykraczają poza standardy polskiego prawa pracy i są postrzegane jako wyznacznik trendów w tym zakresie.

TRENDY TECHNOLOGICZNE W POLSCE

Technologia jest głównym motorem zmian w sektorze. Najpopularniejsze języki programowania w centrach w Polsce to SQL, Python, VBA, Java & Javascript, a następnie rodzina języków C#/.net/C/C++. Pomimo złożonego charakteru inicjatyw na rzecz wielkoskalowej transformacji chmurowej, nabiera ona tempa. Jeśli chodzi o technologie chmurowe, centra w Polsce wykorzystują całe spektrum dostępnych technologii, na czele z Microsoft Azure (używanym przez 70,8% firm), a następnie Google Cloud i AWS. Rośnie znaczenie danych w różnych formach i typach, ustrukturyzowanych i nieustrukturyzowanych, a także ilość gromadzonych danych. Najpopularniejsze technologie, platformy i narzędzia związane z danymi obejmują obecnie Microsoft SQL Server, a następnie SAP/Hana i MySQL. Wizualizacja danych staje się coraz bardziej popularna; umożliwia ona menedżerom

i klientom podejmowanie strategicznych decyzji i pozwala danym „opowiadać historię”, w tym tworzyć pulpity menedżerskie. Podobnie jak w zeszłym roku, rozwiązanie PowerBI utrzymuje dominującą pozycję nad Tableau i innymi dostępnymi produktami. Wzrasta również tendencja do wdrażania inteligentnej automatyzacji procesów (IPA), która obejmuje zarówno rozwiązania zrobotyzowanej automatyzacji procesów (RPA), jak i sztucznej inteligencji (AI) (przy czym generatywna AI prawdopodobnie doprowadzi do przełomowych zmian). Najpopularniejsze rozwiązania w tej dziedzinie to Service Now, SAP i Microsoft Power Platform, a pierwszą piątkę zamykają UI Path i Chatbots. Co więcej, zagrożenia związane z cyberbezpieczeństwem dalej rosną i zmuszają firmy do inwestycji tym obszarze.

PROGNOZA ZATRUDNIENIA

Jak już wspomniano, dynamika wzrostu sektora zależy bardziej od sytuacji gospodarczej na świecie niż w Polsce. Biorąc pod uwagę globalne spowolnienie, przewidujemy, że zatrudnienie w sektorze nowoczesnych usług biznesowych w Polsce do 1. kwartału 2024 r. wzrośnie do 465 000 osób (6,9%). Wzrost zatrudnienia przewiduje 74,0% respondentów, o 10 p.p. mniej niż w roku poprzednim. Musimy jednak wziąć pod uwagę bardziej skomplikowane, zmienne, niepewne, złożone i niejednoznaczne¹ środowisko gospodarcze, w którym sektor działa w wymiarze globalnym.

Zdolność do adaptacji jest naturalną częścią prowadzenia biznesu. Sektor KIBS w Polsce osiąga w tym względzie dobre wyniki. Sektor pomyślnie przeszedł pandemiczny test warunków skrajnych, a plany ciągłości działania działały skutecznie. Sektor

udowodnił swoją odporność; wzrost zatrudnienia znacznie przewyższył dynamikę zatrudnienia w całym sektorze przedsiębiorstw w Polsce.

Jednak charakter i skala wyzwań stojących przed sektorem są znaczące. Na nową rzeczywistość nadal wpływają konsekwencje pandemii COVID-19, wyzwanie związane z pracą w domu, inwazja Rosji na Ukrainę, niestabilność makroekonomiczna, a także globalne napięcia. Do najbardziej znaczących efektów dominą, z jakimi boryka się sektor, należą pogarszający się dostęp do puli talentów (patrz pogarszająca się pozycja Polski w globalnym rankingu puli talentów – World Talent Ranking), a także niepewność i ryzyko inwestycyjne spowodowane inwazją Rosji na Ukrainę. W związku z tym uważamy, że miejsca pracy będą nadal tworzone głównie w centrach już działających w Polsce.

¹ ang. VUCA (volatile, uncertain, complex, ambiguous).

Zgodnie z deklaracjami respondentów, destabilizacja podstaw makroekonomicznych (presja inflacyjna i globalna stagflacja) była postrzegana jako czynnik, który może mieć najbardziej negatywny wpływ na działalność centrów w nadchodzącym roku. W pierwszej trójce obaw znalazły się także: eskalacja konfliktu zbrojnego poza Ukrainę i globalny niedobór talentów.

Przedstawiliśmy również dwa alternatywne scenariusze wzrostu zatrudnienia. W scenariuszu optymistycznym wzrost zatrudnienia ma wynieść 9,5%, a w pesymistycznym nie powinien być niższy niż 4,2%.

RYNEK PRACY I PULA TALENTÓW

Po kilku ostatnich latach, kiedy rzeczywistość rynku pracy została przekształcona przez pandemię COVID-19, firmy stają przed nowymi wyzwaniami w budowaniu efektywnych zespołów. Jednocześnie pojawiają się nowe możliwości ewolucji ich strategii w zakresie talentów, dostosowania się do obecnego krajobrazu i lepszego przygotowania się na to, co nas czeka.

Pomimo ostatnich zakłóceń, firmy świadczące usługi biznesowe są przygotowane na silny i ciągły wzrost, ponieważ sektor udowodnił swoją odporność i zdolność do transformacji. Według badania ABSL, pracodawcy optymistycznie patrzą w przyszłość, a prawie trzy czwarte z nich planuje zwiększyć zatrudnienie. Należy jednak pamiętać o dostępności puli talentów, których niedobór wciąż stanowi poważne wyzwanie dla sektora usług biznesowych i wszystkich branż na całym świecie. Według raportu **IMD World Competitiveness Center's World Talent Report**, Polska zajęła 50. miejsce na 63 kraje w Światowym Rankingu Talentów 2022 – stanowiącym miarę tego, jak różne rynki rozwijają, przyciągają i zatrzymują talenty. Stanowi to spadek z 45. miejsca w 2021 r. i 35. w 2020 r., co podkreśla wyzwania związane z długoterminową zdolnością Polski do zapewnienia wysokiej jakości talentów dla sektora usług biznesowych. Tegoroczni respondenci badania ABSL postrzegali jednak niedobór talentów jako mniej istotną barierę dla działalności i rozwoju niż uczestnicy ubiegłorocznego badania. W pewnym stopniu potwierdzili oni fakt niedoboru talentów, zatrudniając więcej obcokrajowców

poszerzając grono pracowników w wieku 35+. Ponadto w dłuższej perspektywie oczekuje się, że praca w domu i praca zdalna, wraz z rozwojem technologii i sztucznej inteligencji, zmniejszą dotkliwość niedoboru talentów. Mimo to, 40,0% ankietowanych postrzega dostępność talentów w Polsce jako zasadnicze wyzwanie dla rozwoju ich centrum i perspektyw na przyszłość. Większość (55,7%) spodziewa się, że niedobór talentów będzie znaczący w ciągu najbliższych pięciu lat, co spowoduje konieczność dostosowania sposobu ich wyszukiwania i rozwijania.

Pandemia zmieniła wzorce rekrutacji; wzrosło zatrudnienie z dowolnego miejsca. Tylko 28,5% respondentów stwierdziło, że nadal ważne jest, aby pracownicy mieszkali w mieście, w którym znajduje się ich centrum, lub w jego pobliżu. Z jednej strony, określone lokalizacje są nadal postrzegane przez wielu inwestorów jako oferujące idiosynkratyczne kompetencje puli talentów, które wynikają z lokalnej kultury biznesowej i wiedzy o organizacjach (i ich oddziaływaniach). Z drugiej strony, rozwój sektora, zapotrzebowanie na talenty i ich niedobór zmuszają organizacje do pozyskiwania pracowników z dowolnego miejsca.

Według Randstad, rosnącym wyzwaniem jest zatrzymanie pracowników z odpowiednimi umiejętnościami. Z tego powodu coraz więcej firm oferuje rozszerzone świadczenia i koncentruje się na dobrym samopoczuciu pracowników, aby lepiej przyciągać, zatrzymywać i angażować

talenty, na przykład oferując tytułem zachęty pracę zdalną. Randstad wskazuje na szczególny niedobór wyspecjalizowanych talentów, a umiejętności informatyczne i cyfrowe stają się bardzo kosztowne do zdobycia. Biorąc pod uwagę niepewność gospodarczą w Polsce, a także utrzymujące się niedobory umiejętności, ważniejsze niż kiedykolwiek jest, aby firmy wykorzystywały wiedzę o talentach i uwalniały potencjał pracowników dzięki mobilności wewnętrznej.

Jak wynika z danych firmy Mercer, wynagrodzenia w Polsce pozostają konkurencyjne w porównaniu z krajami Europy Zachodniej. Różnica w wynagrodzeniach jest znaczna, zwłaszcza

na niższych stanowiskach. Sektor informatyczny jest najlepiej wynagradzany, podczas gdy najniżej wynagradzane są stanowiska w finansach i księgowości, contact centers i rozwoju treści. Regionalne różnice w wynagrodzeniach w sektorze w Polsce utrzymują się, a poziomy wynagrodzeń są zróżnicowane, z najwyższymi w Warszawie (8,6% powyżej średniej dla Polski)

Obecny klimat gospodarczy charakteryzuje się wysokim indeksem cen towarów i usług konsumpcyjnych (CPI), co stanowi wyzwanie zarówno dla pracodawców, jak i pracowników. Według firmy Mercer, nieco ponad połowa firm zdecydowała się na wdrożenie dodatkowych środków i częściowe wyrównanie płacowe ze względu na rosnącą inflację.

POTENCJAŁ EDUKACYJNY

Największe miasta w Polsce, w tym aglomeracje, stanowią najważniejsze ośrodki akademickie, w których znajduje się większość najlepszych uczelni publicznych i prywatnych. Lokalizacje Kategorii 1 odpowiadają za 42,0% wszystkich studentów i 39,0% dostępnych absolwentów.

Dostępność uczelni i jakość kształcenia to najważniejsze determinanty rozwoju sektora oferującego nowoczesne usługi dla biznesu. Liczba uniwersytetów jest stała (225 w 2022 r.), a liczba studentów i absolwentów ustabilizowała się,

po spadku w poprzednich latach (dane dostarczone przez Państwowy Instytut Przetwarzania Informacji w Państwowym Instytucie Badawczym). Wiąże się to głównie z niżem demograficznym, ale także z większą dostępnością edukacji za granicą, którą wybiera coraz większa liczba polskich maturzystów.

9,0% ogólnej puli studentów to obcokrajowcy, podczas gdy udział obcokrajowców w puli absolwentów wynosi 6,0%. Ukraińcy stanowią 47,0% ogólnej liczby studentów zagranicznych, a 12,0% pochodzi z Białorusi.

ATRAKCYJNOŚĆ LOKALIZACJI

Częścią corocznego badania ABSL jest ocena czynników wpływających na prowadzenie działalności gospodarczej w poszczególnych lokalizacjach w Polsce. W tegorocznej edycji nie korygowaliśmy listy czynników. Na liście znalazły się jednak czynniki,

które zostały dodane w ubiegłym roku: dostępność powierzchni biurowej typu flex/coworking, jakość lokalnego środowiska naturalnego oraz lokalizacja przestrzeni biurowych względem centrum miasta (atrakcyjne miejsce w centrum miasta).

Ogólna pozycja miasta w rankingu odzwierciedla opinie menedżerów. W pierwszej trójce tegorocznej oceny znalazły się Wrocław (1. miejsce), Warszawa (2. miejsce) i Trójmiasto (3. miejsce).

Wynik oparty wyłącznie na ocenie obiektywnych czynników, z wyłączeniem ogólnej oceny menedżerów, był zbliżony do trzech najwyższych pozycji na koniec 1. kwartału 2022 r.: Warszawa (1), Wrocław (2) i Trójmiasto (3).

RYNEK BIUROWY

Polski rynek nieruchomości biurowych jest jednym z najbardziej dynamicznych i innowacyjnych w regionie Europy Środkowo-Wschodniej. Pomimo szeregu wyzwań (np. rzeczywistość popandemiczna, pojawienie się „nowej normalności” i pośrednie konsekwencje rosyjskiej inwazji na Ukrainę dla gospodarki regionu), rynek w Polsce pozostaje w dobrej kondycji.

Dziewięć dojrzałych rynków regionalnych w aglomeracjach Polski (Warszawa, Kraków, Wrocław, Łódź, Poznań, Trójmiasto i Katowice) nadal przyciąga uwagę deweloperów, inwestorów i najemców.

Na koniec pierwszego kwartału 2023 r. łączne zasoby nowoczesnej powierzchni biurowej na tych dziewięciu głównych rynkach wzrosły do 12,7 mln m². W 2022 roku oddano do użytku ponad 480 000 m² nowej powierzchni biurowej, w porównaniu do 550 000 m² w roku poprzednim. Wraz z powrotem do biur, powierzchnia w budowie w 2023 r. wyniesie 712 000 m². Jest to jednak mniej niż ponad 1,2 mln m² nowoczesnej powierzchni biurowej w budowie na koniec 2021 roku.

Wraz ze wzrostem znaczenia hybrydowych modeli pracy (i częściowym powrotem do biura), a także pracy z dowolnego miejsca, standaryzacją usług procesowych i „nieskrępowaną” sztuczną inteligencją wykonującą coraz bardziej zaawansowane procesy, oczekuje się, że rola lokalizacji i ich specyficznych zalet będzie maleć.

Warszawa, jako największy ośrodek biznesowy, przyciąga zarówno firmy krajowe, jak i międzynarodowe. Udział popytu generowanego przez centra outsourcingu procesów biznesowych (BPO) i centra usług wspólnych (SSC) w Warszawie wynosi 11,0%, a w Warszawie i innych regionach metropolitalnych – 19,0%.

W ostatnich latach inne obszary metropolitalne i wschodzące rynki w mniejszych miastach również odnotowały rozwój, stając się atrakcyjnymi lokalizacjami dla firm poszukujących powierzchni biurowej, co w pewnym stopniu odzwierciedla rosnącą rolę pracy z dowolnego miejsca (zdalnej).

Rok 2022 przyniósł znaczny wzrost W ostatnim popytu na powierzchnie biurowe. Całkowity wolumen transakcji najmu podpisanych w 2021 r. wyniósł 1,24 mln m². Liczba ta wzrosła do 1,483 mln m² w 2022 r., a po uwzględnieniu pierwszego kwartału 2023 r. do 1,810 mln m².

Wskaźnik pustostanów na dziewięciu kluczowych rynkach w Polsce wzrósł do 13,8% z 13,4% w ubiegłym roku. Dla porównania, na koniec 2020 r. liczba ta wyniosła 11,3%.

NAJWAŻNIEJSI BEZPOŚREDNI KONKURENCI POLSKI

Respondenci zostali poproszeni o wskazanie lokalizacji, które mogą stać się bezpośrednią konkurencją dla lokowania stanowisk, które mogą być zlokalizowane w Polsce, biorąc pod uwagę dążenie Polski do rozwoju usług biznesowych opartych na wiedzy i o wysokiej

wartości dodanej, w kontekście wysokiej inflacji i problemów z dostępnością talentów. Jako głównych konkurentów wskazano Indie (27,0%), następnie Rumunię (15,0%) oraz Czechy, Bułgarię, Filipiny i Hiszpanię (po około 6,0%).

IMPERATYW ESG

Tegoroczna ankieta po raz pierwszy zawierała pytania związane z ESG, ponieważ sfera ta staje się coraz ważniejszym aspektem prowadzenia działalności gospodarczej. 71,0% respondentów zadeklarowało, że realizuje globalną strategię ESG, podczas gdy 15,0% nie wprowadziło takiej strategii, lecz ją przygotowuje.

Rozwój sektora w Polsce jest determinowany głównie przez centra należące do zagranicznych firm i będące częścią globalnych / ponadnarodowych organizacji. 48,0% respondentów zadeklarowało, że wdrożyło lokalny plan działania związany z ESG w ramach globalnej strategii swoich organizacji, co potwierdza globalny charakter działalności sektora w Polsce. 34,0% respondentów stwierdziło, że nie posiada lokalnego planu działania związanego z ESG.

Główne zagrożenia, wyzwania i koszty związane z wprowadzeniem strategii ESG obejmowały brak narzędzi, metod i odpowiedniej wiedzy na temat ustalania celów i środków ESG (50%), postrzegany negatywny wpływ na wyniki finansowe (35,0%) oraz brak odpowiednich wymogów regulacyjnych / standardów w sektorze (33,0%).

Wskazywaną przez respondentów, główną szansą związaną z ESG jest poprawa pozycji firmy jako atrakcyjnego pracodawcy (83,0%), co może pomóc w poprawie pozycji firmy w konkurencji o talenty. Niektórzy uczestnicy ankiety postrzegali również lepsze osadzenie w lokalnej społeczności i ograniczenie negatywnego wpływu na środowisko jako pozytywne konsekwencje przyjęcia strategii ESG.

STRESZCZENIE ABSL STRATEGIC FORESIGHT REPORT

ABSL 2023 Strategic Foresight Report zawiera badania o charakterze jakościowym i nakreśla trendy, główne czynniki zmian oraz potencjalne czarne łabędzie sektora usług biznesowych w Polsce i regionie Europy Środkowo-Wschodniej

na tle trendów globalnych. Perspektywa strategiczna raportu prognostycznego obejmuje rok 2033+ (10 lat +) i wykracza poza perspektywę badania ABSL, a także raportu rocznego ABSL (1 kw. 2024 r.).

TRENDY GLOBALNE I BRANŻOWE

Według nowego badania przeprowadzonego przez Grand View Research, wielkość globalnego rynku outsourcingu procesów biznesowych osiągnie 525,2 mld USD do 2030 r. i wzrośnie w tempie 9,4% CAGR w latach 2023-2030.

Perspektywy dla sektora globalnie w 2023 r. są ogólnie korzystne, jednakże rozwój zależny będzie od globalnego cyklu ze względu na zależność od globalnego cyklu makroekonomicznego.

Rok 2020 był jednym z najtrudniejszych dla globalnej gospodarki. COVID-19 okazał się największym czarnym łabędziem od stulecia, zatrzymując część globalnej gospodarki z powodu regionalnych lub ogólnokrajowych blokad, wymuszonych przestojów w produkcji i ograniczeń w podróżowaniu – co doprowadziło z kolei do zakłóceń w globalnym łańcuchu dostaw.

COVID-19 stanowił globalny kryzys zdrowotny oraz szok podaży i popytowy. Jego wpływ na globalne łańcuchy produkcyjne i zaufanie konsumentów doprowadził do jednego z najgorszych spowolnień w historii gospodarczej. Kryzys był jednak również katalizatorem zmian – w tym przyspieszonej cyfryzacji i nowych wzorców pracy. Chociaż w 2021 r. odnotowano ożywienie w I kwartale z umiarkowanym wzrostem na całym świecie, to w 2022 r. nastąpił znaczny wzrost globalnej inflacji. Ta presja inflacyjna doprowadziła banki centralne do podniesienia stóp procentowych, a przejście do zacieśnienia ilościowego jeszcze bardziej stłumiło wzrost gospodarczy, przy czym gospodarki niektórych krajów znalazły się w stanie faktycznej lub grożącej stagflacji. Rosyjska inwazja na Ukrainę i trwająca wojna oraz napięcia geostrategiczne między Stanami Zjednoczonymi a Chinami doprowadziły do znaczących

zmian w relacjach handlowych o długoterminowych konsekwencjach (fragmentacja geostrategiczna i przejście w kierunku zregionalizowanych łańcuchów wartości charakteryzujących się back-shoringiem, near-shoringiem i coraz częściej friend-shoringiem). **Okres ten został przez niektórych nazwany erą polikryzysu.**

Sektor KIBS okazał się bardziej odporny i mniej podatny na kryzysy niż większość sektorów produkcyjnych i usługowych. Sektor znajduje się obecnie w awangardzie cyfryzacji i wydaje się, że nadchodzą przełomowe zmiany ze względu na postępy poczynione w wielu wymiarach – cyfryzacji, automatyzacji, wirtualizacji, a także personalizacji oferowanych usług. Sektor w Polsce jest integralną i ważną częścią globalnego sektora KIBS.

Sektor usług biznesowych rośnie i rozwija się. Jednocześnie rośnie złożoność oferowanych procesów, a trend w kierunku wyższej wartości dodanej dla klienta i doświadczenia klienta okazuje się również ważny – z bardziej spersonalizowanymi, dostosowanymi do potrzeb usługami. Widoczne jest zarówno podnoszenie kwalifikacji, jak i doskonalenie umiejętności. Efektywność kosztowa nadal będzie istotną cechą, cenioną przez jej klientów. Wraz z rosnącymi kosztami pracy będzie to wymagało wykorzystania na szeroką skalę nowych technologii: chmury, przetwarzania w chmurze, inteligentnej automatyzacji procesów oraz generatywnej i adaptacyjnej sztucznej inteligencji. **Generatywna sztuczna inteligencja może być najważniejszym źródłem zakłóceń. Sektor staje się skoncentrowany na danych, a zdolność do ich pozyskiwania, przesyłania i wykorzystywania (zaawansowana analityka, analityka predykcyjna) rośnie. Jednocześnie**

klienci domagają się dostępu do usług na wielu platformach i za pośrednictwem różnych kanałów.

Infrastruktura informatyczna staje się krytyczna. Trend w kierunku większej ilości danych i większej liczby typów danych z różnych źródeł, w tym mediów społecznościowych, staje się coraz bardziej wyraźny.

Analityka predykcyjna, w tym prognozowanie, nowcasting i near casting, zyskuje na popularności. Przychodzące dane są bardziej zróżnicowane, docierają w coraz większych ilościach i z większą prędkością (różnorodność, objętość i prędkość – 3Vs). Dane stają się coraz ważniejszym towarem, a dostęp do nich będzie kluczem do uzyskania przewagi konkurencyjnej. Zmieniający się charakter i ilość danych wymagają nowych strategii obsługi i rozwiązań informatycznych. Ponieważ szybkie przetwarzanie danych jest koniecznością, postępy w technologii komputerów kwantowych mogą ułatwić kolejny wielki skok w przyszłość. **Jednocześnie wykorzystanie sztucznej inteligencji będzie kluczem do utrzymania przewagi kosztowej. Usługi oparte na chmurze staną się niezbędne i rzeczywiście zdemokratyzują dostęp do rynków globalnych. Ze względu na obawy związane z bezpieczeństwem, branżowe platformy chmurowe prawdopodobnie pojawią się wraz ze wzrostem znaczenia przetwarzania brzegowego. Obawy związane z cyberbezpieczeństwem rosną wraz z rosnącą liczbą ataków obserwowanych każdego dnia. Niezbędna może okazać się kryptografia kwantowa. Jednocześnie postępują procesy wirtualizacji. Technologia infrastruktury pulpitu wirtualnego – VDI – staje się standardem i prawdopodobne jest częściowe przejście na platformy wirtualne lub Metaverse.**

SEKTOR W POLSCE

Sektor w Polsce jest integralną i ważną częścią globalnego sektora KIBS. Udowodnił on swoją odporność na liczne kryzysy i rośnie zarówno pod względem ilościowym (zatrudnienie, liczba centrów, eksport, obroty), jak i bardziej jakościowym (wzrost udziału procesów wiedzochłonnych, podnoszenie kwalifikacji w kierunku ról średniego szczebla, rosnący poziom automatyzacji i potencjał innowacyjny).

Polska nie jest już krajem taniej siły roboczej, lecz nadal oferuje dobry stosunek jakości do ceny. Obecna przewaga konkurencyjna kraju opiera się na względach strefy czasowej, lokalizacji, wielkości puli talentów w stosunku do regionu CEE / EMEA, policentryczności – kilku kluczowych aglomeracjach, zdolności do kreatywnego myślenia i wykonywania bardziej złożonych zadań i ról.

Na rynku globalnym i regionalnym wciąż pojawiają się nowi konkurenci, czego przykładem w sektorze informatycznym jest Rumunia. Dlatego nadal podkreślamy, że aspekt wartości dodanej Polski jako kluczowego miejsca docelowego dla wiedzochłonnych usług biznesowych powinien być lepiej udokumentowany i komunikowany. **Z perspektywy 2033 r. rosnąca skala działalności sektora w Polsce (a tym samym pula talentów) stanie się jego główną przewagą konkurencyjną.** Istnieją jednak poważne wyzwania, które stoją przed branżą w Polsce: demografia, jakość systemu edukacji, wymiar przywództwa i potencjał innowacyjny – zdolność do przestawienia się na i napędzania globalnych technologii w kluczowych domenach technologicznych: hiper-automatyzacja, hiper-personalizacja, generatywna i adaptacyjna sztuczna inteligencja, wirtualizacja.

Koniecznością jest większa innowacyjność. W sektorze istnieją ogromne oczekiwania dotyczące innowacji; w przeciwnym razie Polska może stracić swoją pozycję

jednej z najlepszych lokalizacji szybciej, niż mogłoby się wydawać. **Prawdopodobnie pojawią się nowe modele biznesowe, które wyprą obecną dominującą formę – przełomowe zmiany mogą czekać tuż za rogiem.** Polska nie powinna budować przewagi konkurencyjnej na już dostępnych kadrach i aktywach. **Wykwalifikowane kadry potrzebują świeżego, strategicznego i innowacyjnego przywództwa. Polska nie jest dobrze przygotowana do czerpania korzyści z zielonych inwestycji. Zrównoważone technologie będą się rozwijać w przyszłości ze względu na rosnącą rolę ESG z powodu nasilających się obaw związanych z klimatem.**

Bezczynność w tym obszarze niektórych centrów w Polsce będzie miała negatywny wpływ na przyszłość sektora. Polacy w sektorze muszą starać się czynnie uczestniczyć w podejmowaniu globalnych decyzji – liczba Polaków jako szefów i globalnych decydentów jest na tym etapie marginalna. **Niedostateczna pula talentów może być znaczącym wąskim gardłem,** a wyzwanie utrzymania długoterminowej pozycji konkurencyjnej Polski podczas modernizacji i podnoszenia kwalifikacji stanie się koniecznością, nawet jeśli niektóre stanowiska zostaną zastąpione przez roboty lub sztuczną inteligencję. Rozwój sztucznej inteligencji zagrazi niektórym miejscom pracy i zadaniom w sektorze, skutecznie zastępując ludzi, lecz jednocześnie trzeba będzie stworzyć wiele nowych miejsc pracy związanych ze sztuczną inteligencją. Po raz kolejny spodziewać można się kreatywnych zakłóceń. Sektor w Polsce będzie się nadal zmieniać i kontynuować swój rozwój w kierunku roli middle office, a w przypadku niektórych wiodących centrów, w kierunku roli front office. Stanowi to doskonały prognostyk podnoszenia kwalifikacji na wyższe pozycje w łańcuchach wartości globalnych struktur. Niemniej jednak, niektóre zagrożenia lub wyzwania mogą wystąpić wraz z rozwojem technologii (przełomowe zmiany), które w dużej mierze są niezależne od scenariusza.

Przedstawiamy trzy alternatywne wizje sektora z perspektywy strategicznej 2033+.

W pierwszej z nich **Polska znajdzie się na globalnym froncie technologicznym do 2033 r.** z przewagą konkurencyjną opartą na wielkości puli talentów, skali działalności, zdolności adaptacyjnych i kreatywności. Polska stała się jedną z wiodących pod względem innowacji lokalizacji zarówno z perspektywy regionalnej, jak i globalnej, z wysoką intensywnością innowacji i obsługą dużych laboratoriów badawczo-rozwojowych / centrów infrastruktury informatycznej wiodących na rynku graczy. Holistyczna cyfryzacja i automatyzacja stały się standardem. Znaczna liczba firm wykorzystuje najbardziej zaawansowane modele biznesowe ze zbioru ABSL Industry Transformation Cube (patrz raport Strategic Foresight). Centra są w stanie świadczyć usługi bardziej złożone, o wyższej wartości dodanej i dostosowane do potrzeb nawet najbardziej wymagających klientów z naciskiem na doświadczenie klienta dzięki hiperpersonalizacji oraz wykorzystaniu sztucznej inteligencji w analizie predykcyjnej. Udział centrów trwale innowacyjnych jest znacznie wyższy, przy czym centra te są w stanie wprowadzać innowacje przyrostowe i radykalne zarówno na poziomie firmy, jak i rynku globalnego. W 2033 r. sektor w Polsce zatrudnia 600 000 pracowników, choć istnieje względny efekt tłumienia wzrostu liczby etatów przez sztuczną inteligencję.

W drugiej wizji **Polska znajduje się bliżej globalnej granicy technologicznej, lecz dalej pozostaje za czołówką.** Podnoszenie kwalifikacji częściowo przekształciło sektor, a miejsca pracy niskiego szczebla zostały przeniesione do krajów o niskich kosztach i w pełni zautomatyzowane. W centrum uwagi znajdują się bardziej złożone procesy średniego

szczebla. Polska stara się jednak utrzymać swoją przewagę opartą na arbitrażu pracowniczym, tracąc kilka pozycji w globalnych rankingach atrakcyjności. Centra są bardziej skoncentrowane na innowacjach i wprowadzają je raczej sporadycznie i reaktywnie. Większość innowacji ma charakter stosunkowo przyrostowy na poziomie firm i rynków regionalnych. Niektóre firmy wykorzystują najbardziej zaawansowane modele biznesowe ze zbioru ABSL Industry Transformation Cube. Większość z nich znajduje się gdzieś pomiędzy obecnymi (podstawowymi) modelami a zaawansowanymi modelami przyszłości – częściową automatyzacją, częściową wirtualizacją i częściową personalizacją oferowanych usług. Niedostateczna reforma systemu edukacji jest głównym czynnikiem ograniczającym możliwości wzrostu. Sektor w Polsce wzrośnie do 550 000 do 2033 roku.

W trzeciej wizji **Polska pozostaje w tyle za globalną czołówką technologiczną,** co prowadzi do częściowego załamania sektora, w którym liczba zatrudnionych spada do 340 000 miejsc pracy w 2033 roku. Zagrożeń jest więcej niż możliwości. Tylko kilka firm wykorzystuje najbardziej zaawansowane modele biznesowe ze zbioru ABSL Industry Transformation Cube. Większość z nich znajduje się gdzieś pomiędzy obecnymi (podstawowymi) modelami a zaawansowanymi modelami przyszłości – częściową automatyzacją, częściową wirtualizacją, częściową personalizacją oferowanych usług lub wykorzystaniem starszych modeli biznesowych (podstawowych). Niedostateczna reforma systemu edukacji oraz kryzys demograficzny to główne czynniki, które ograniczają możliwości wzrostu. Niektórzy kluczowi globalni gracze opuścili Polskę i przenieśli się do swoich siedzib lub innych rozwijających się globalnych lokalizacji.

TRENDY I PERSPEKTYWY MAKROEKONOMICZNE

PERSPEKTYWA GLOBALNA

Rok 2022 okazał się trudny dla światowej gospodarki, ze spowolnieniem wzrostu po szczytowym okresie ożywienia po pandemii COVID-19 w II kwartale 2021 r., a także presją inflacyjną prowadzącą do „kryzysu kosztów utrzymania”.

Gwałtowny wzrost inflacji spowodował poważną zmianę przejawiającą się w restrykcyjnej polityce pieniężnej, zdecydowanych podwyżkach stóp procentowych i zacieśnieniu ilościowym.

Niepewność pozostaje wysoka, ponieważ dominuje ryzyko systemowe. Pierwszy kwartał 2023 r. okazał się wyboistym okresem dla globalnej gospodarki ze zwiększoną zmiennością i jeszcze większą niepewnością. Ryzyko systemowe rośnie od pewnego czasu i doprowadziło do zawirowań finansowych najpierw w amerykańskim sektorze banków regionalnych (upadek Silicon Valley Bank SVB, Signature, a następnie First Republic), a następnie po drugiej stronie Atlantyku, z negatywnymi skutkami odczuwanymi w szwajcarskim sektorze bankowym. Nastąpiło nagłe przejście Credit Suisse przez UBS, przy wsparciu FINMA, SNB i szwajcarskiego rządu (sfinalizowane 12 czerwca 2023 r.).

Systemowych kryzysów sektora finansowego i potencjalnego rozprzestrzeniania się ich na rynki wschodzące udało się na razie uniknąć, głównie dzięki bardzo zdecydowanym działaniom organów regulacyjnych, banków centralnych i rządów. Wciąż

jednak istnieje ryzyko. W miarę jak zmienność w sektorze bankowym stopniowo maleje, walka z podwyższonym poziomem inflacji trwa.

Wskaźniki inflacji zasadniczej zaczęły spadać w I kwartale 2023 r., lecz rynki pracy pozostają napięte, a bazowa presja inflacyjna okazała się bardziej trwała, natomiast inflacja powszechna i zakorzeniona w oczekiwaniach. Wtórne skutki wcześniejszych szoków podaźowych nadal wywierają presję na wzrost inflacji. Polityka pieniężna pozostaje restrykcyjna, a niektóre banki centralne nadal podnoszą stopy procentowe pod koniec 2. kwartału 2023 r. (np. EBC, BoE, SNB), a FED „pomija” jedną podwyżkę, czekając na nadchodzące dane i zastrzegając możliwość podwyżki w III kwartale. Jest mało prawdopodobne, abyśmy ujrzeli poważną zmianę polityki (obniżkę stóp procentowych) przed późną jesienią, chyba że sytuacja finansowa się pogorszy lub dane wskażą na recesję. Rady polityki pieniężnej w swoich oświadczeniach dowodzą swego zaangażowania w dążenie do osiągnięcia celów inflacyjnych.

Warunki kredytowe, w szczególności na rynkach wschodzących, prawdopodobnie pozostaną pod presją do 2023 r., osłabiając zdolność płatniczą zarówno gospodarstw domowych, jak i klientów korporacyjnych. Może to jeszcze bardziej osłabić zagregowany popyt.

MFW przewiduje, że globalna inflacja zasadnicza w scenariuszu bazowym spadnie z 8,7% w 2022 r.

do 7,0% w 2023 r. ze względu na niższe ceny surowców. Inflacja bazowa będzie prawdopodobnie bardziej trwała, a powrót do celów polityki pieniężnej w większości przypadków jest mało prawdopodobny przed 2025 rokiem. W Stanach Zjednoczonych inflacja CPI spadła w maju do 4,0%, a PPI do 1,1%, podczas gdy w strefie euro CPI wyniósł 6,1%.

Według niektórych analityków, po erze niskiej inflacji i niskich stóp procentowych, wkroczyliśmy teraz w erę globalnie podwyższonej inflacji (a tym samym wysokich stóp procentowych).

Decyzje OPEC miały tymczasowy wpływ na globalny rynek ropy i scenariusze dezinflacyjne z ropą naftową (Brent) notowaną obecnie na poziomach zbliżonych do 80 USD za baryłkę. Kryzys energetyczny wywołany przez Rosję nie zmaterializował się, Europa skutecznie uniezależniła się od dostaw rosyjskiego gazu ziemnego. Pod koniec drugiego kwartału 2023 r. notowania gazu ziemnego znajdowały się na poziomach obserwowanych przed pandemią COVID-19 w połowie 2019 r.

Zakłócenia w globalnych łańcuchach wartości (GVC) ustąpiły wraz ze znacznym obniżeniem kosztów transportu

– chiński Shanghai Containerized Freight Index (SCFI) w czerwcu 2023 r. wyniósł 930 USD za kontener, o 70,0% mniej r/r, co stanowiło ogromne obniżenie względem wartości szczytowej wynoszącej powyżej 5000,00 w styczniu 2022 r. Jednocześnie niektóre badania (MFW) wskazują na już trwającą geostrategiczną fragmentację przepływów bezpośrednich inwestycji zagranicznych, która może prowadzić do rozwoju regionalnych łańcuchów wartości w perspektywie długoterminowej. Będzie to miało znaczący wpływ na sektor oraz Polskę, które są częścią europejskiego łańcucha wartości i rynku wewnętrznego UE. Proces ten będzie charakteryzował się pewnym back-shoringiem, większym near-shoringiem i friend-shoringiem (w ten sposób postrzegać można niedawne ogłoszenie Intela o inwestycji w fabrykę chipów, która zlokalizowana będzie pod Wrocławiem).

Prognozy gospodarcze MFW i Banku Światowego na rok 2023 i 2024 wskazują na spowolnienie.

Według Global Economic Outlook MFW (kwiecień 2023), ogólne perspektywy dla światowej gospodarki są niepewne ze względu na zawirowania w sektorze finansowym, wysoką inflację, trwający wpływ inwazji Rosji na Ukrainę oraz średnioterminowe skutki pandemii. Bazowa prognoza wzrostu spadnie z 3,4% w 2022 r. do 2,8% w 2023 r., a następnie ustabilizuje się na poziomie 3,0% w 2024 r. Oczekuje się, że gospodarki rozwinięte odnotują szczególnie wyraźne spowolnienie wzrostu, z 2,7% w 2022 r. do 1,3% w 2023 r.

W alternatywnym scenariuszu MFW zakładającym dalsze trudności finansowe, globalny wzrost spadnie do około 2,5% w 2023 r., a wzrost gospodarek rozwiniętych spadnie jeszcze bardziej – poniżej jednego procenta.

Prognozuje się, że globalna inflacja spadnie z 8,7% w 2022 r. do 7,0% w 2023 r. ze względu na niższe ceny surowców, lecz inflacja bazowa prawdopodobnie będzie spadać wolniej. Powrót inflacji do odpowiednich poziomów docelowych jest w większości przypadków mało prawdopodobny przed 2025 rokiem.

Z kolei według najnowszych prognoz ekonomicznych Banku Światowego (z czerwca 2023 r.) globalny wzrost ma znacznie spowolnić w obliczu wysokiej inflacji, restrykcyjnej polityki pieniężnej i restrykcyjnych warunków kredytowych. Prawdopodobieństwo bardziej powszechnych zawirowań bankowych i zaostrzenia polityki pieniężnej może skutkować jeszcze słabszym globalnym wzrostem i prowadzić do zaburzeń finansowych na najbardziej wrażliwych rynkach wschodzących i w gospodarkach rozwijających się (EMDE). Najnowszy scenariusz bazowy Banku Światowego sugeruje, że globalny wzrost spowolni z 3,1% w 2022 r. do 2,1% w 2023 r., a następnie powróci do 2,4% w 2024 r. Opiera się to na założeniu, że napięcia w sektorze bankowym krajów rozwiniętych nie przenoszą się na kraje rozwijające się i wschodzące.

SYTUACJA GOSPODARCZA W POLSCE

Według wstępnego szacunku podanego przez Główny Urząd Statystyczny, PKB niewyrównany sezonowo w czwartym kwartale 2022 r. wzrósł realnie o 2,0% rok do roku, w porównaniu ze wzrostem o 8,5% w analogicznym okresie 2021 r. PKB wyrównany sezonowo (w cenach stałych w porównaniu z cenami z 2015 r.) spadł realnie o 2,4% w porównaniu z poprzednim kwartałem i był o 0,3% wyższy niż rok wcześniej. Polska gospodarka zwalnia, a prawdopodobieństwo recesji w co najmniej jednym kwartale 2023 r. rośnie.

Inflacja w Polsce osiągnęła najwyższy poziom 18,4% w lutym 2023 r., a następnie spadła do 13,2% w maju 2023 r. Inflacja bazowa (z wyłączeniem najbardziej zmiennych cen żywności i energii) wynosi 12,2%. Warto podkreślić, że PPI od marca utrzymuje się na niższym poziomie niż odczyty CPI.

Sytuacja na rynku pracy pozostaje napięta, z niską stopą bezrobocia (5,0% w maju), stabilnym poziomem zatrudnienia i rosnącymi średnimi płacami nominalnymi (ze zmianami r/r poniżej CPI od maja 2022 r. i spadkiem płac w ujęciu realnym). Przy bezrobociu bliskim naturalnemu poziomowi i wysokiej inflacji, wydaje się, że wciąż znajdujemy się na pionowym odcinku krzywej Phillipsa.

NBP utrzymuje stopę referencyjną (minimalną stopę interwencji na rynku pieniężnym) na poziomie 675 punktów, a kanał stóp procentowych kształtowany jest przez stopę depozytową w wysokości 625 pb (dolny limit) i stopę lombardową w wysokości 725 pb. WIBOR 3M wynosi obecnie 6,90 (WIBOR 6M 6,95) – znacznie poniżej szczytu z listopada 2022 roku. Polityka ta jest dość restrykcyjna i prawdopodobnie pozostanie taka w 2023 r., biorąc pod uwagę okoliczności wewnętrzne i zewnętrzne. W tych warunkach kryzys kredytowy nadal trwa.

Wiodące wskaźniki ufności konsumenckiej (GUS) są nadal ujemne, lecz stopniowo się poprawiają. Niemniej jednak, ryzyko stagflacji dla Polski niestety rośnie.

Ogólne perspektywy wzrostu dla Polski pogarszają się. MFW w swoich najnowszych prognozach przewiduje, że wzrost w Polsce w ujęciu realnym wyniesie zaledwie 0,3%, zwiększając tym samym prawdopodobieństwo recesji. Zgodnie z najnowszą prognozą Banku Światowego, wzrost gospodarczy w Polsce ma spowolnić do 0,7% w 2023 r. w wyniku wysokiej inflacji, zacieśnienia polityki pieniężnej, negatywnych nastrojów związanych z wojną w Ukrainie, mniejszej liczby pracowników zagranicznych w porównaniu z rokiem poprzednim oraz zmniejszenia popytu ze strony kluczowych partnerów handlowych.

Najnowszy Raport o inflacji Narodowego Banku Polskiego (marzec 2023 r.) jest bardziej optymistyczny niż prognozy MFW i Banku Światowego. NBP przewiduje stały wzrost wzrostu gospodarczego począwszy od pierwszego kwartału 2023 r., a poziomy CPI w scenariuszu bazowym spadną poniżej 10,0% do końca 2023 r. Niemniej jednak, według NBP, ryzyka dotyczące prognoz są znaczące, a niepewność pozostaje podwyższona.

Podsumowując, ryzyko dominuje nad trendami pozytywnymi. Potencjalne zagrożenia to:

- » Przedłużający się konflikt lub potencjalna eskalacja wojny w Ukrainie,
- » Eskalacja napięć geopolitycznych, prowadząca do dalszej fragmentacji handlu/globalnego łańcucha wartości i rozprzestrzeniania się wstrząsów, np. potencjalnego kryzysu w Cieśninie Tajwańskiej,

- » Ponowna eskalacja napięć systemowych w globalnym sektorze finansowym, z możliwym regionalnym (globalnym) efektem domina,
- » Wyższa niż oczekiwano trajektoria inflacji, która może doprowadzić do kolejnej serii zacieśniania polityki pieniężnej, jeszcze bardziej pogarszając perspektywy wzrostu,
- » Potencjalna stagflacja w niektórych kluczowych gospodarkach światowego systemu gospodarczego w latach 2023/2024,
- » Ograniczony napływ funduszy strukturalnych do Polski ze względu na napięcia z Unią Europejską – pogorszenie sytuacji fiskalnej Polski,
- » Niepewność co do wyników wyborów parlamentarnych jesienią 2023 r.,
- » Ponowne pojawienie się pandemii (która stała się bardziej endemiczna w ostatnich miesiącach),
- » Transformacyjny wpływ rewolucji AI na rynki pracy na całym świecie (perspektywa pięcioletnia).



KONCEPCJA I METODOLOGIA RAPORTU



205

Liczba firm, które wzięły udział w ogólnokrajowym badaniu ABSL w 1. kwartale 2023 r.



49,0%

Udział firm w całkowitym zatrudnieniu centrów KIBS – wiodących usług biznesowych działających w Polsce, które wzięły udział w tegorocznym badaniu ABSL.



212 574

Liczba osób zatrudnionych przez firmy w Polsce, które wzięły udział w badaniu ABSL 2023.

Raport „Sektor Usług Biznesowych w Polsce w 2023 roku” ma na celu dostarczenie kompleksowego wglądu w działalność centrów usług outsourcingu procesów biznesowych (BPO) / usług wspólnych (SSC), globalnych usług biznesowych (GBS), IT/ ITO (informatyka, outsourcing informatyczny) i centrów badawczo-rozwojowych (R&D).

Raport przyjmuje szeroką definicję sektora i obejmuje działalność outsourcingu procesów biznesowych (BPO), usług wspólnych (SSC), globalnych usług biznesowych (GBS), informatycznych (IT) i centrów badawczo-rozwojowych (R&D).

Do jego przygotowania wykorzystano wewnętrzną bazę danych centrów usług biznesowych ABSL w Polsce (obecnie baza zawiera informacje o ponad 1800 centrach zlokalizowanych w Polsce i jest regularnie aktualizowana przez zespół ABSL BI) oraz wyniki corocznego badania ABSL 2023 wśród menedżerów.

Badanie zostało przeprowadzone przez zespół ABSL BI przy użyciu metody CAWI (wspomagany komputerowo wywiad internetowy) w okresie styczeń-marzec 2023 r. (zakładamy, że wyniki odzwierciedlają stan sektora na koniec 1. kwartału 2023 r.).

Tegoroczna ankieta została wypełniona przez menedżerów 205 firm zatrudniających 212 574 osób w centrach usług biznesowych zlokalizowanych w Polsce i obejmuje 49,0% zatrudnienia w sektorze.

Wyniki raportu ABSL 2023 dotyczą centrów usług biznesowych, których spółki-matki mają siedzibę w Polsce lub za granicą.

Każdy podmiot został przypisany do jednego z podstawowych typów (BPO, SSC, GBS, IT, R&D), z uwzględnieniem dominującego profilu jego działalności.

Centra kontaktowe świadczące usługi dla klientów zewnętrznych zostały sklasyfikowane jako BPO. Centra informatyczne (IT) zostały zdefiniowane jako podmioty, które podzlecają rozwiązania informatyczne (np. utrzymanie systemu, aplikacji lub infrastruktury, wsparcie techniczne) oraz opracowują i sprzedają (wdrażają) oprogramowanie dla klientów zewnętrznych (rozwój oprogramowania).

Zamiast prowadzenia wielu centrów usług wspólnych i niezależnego zarządzania dostawcami, centra GBS zapewniają pełną realizację globalnego zarządzania i świadczą usługi dla podmiotów korzystających ze wszystkich usług wspólnych i outsourcingu w całym przedsiębiorstwie.

Nawet jeśli znajdowały się one w tym samym mieście, poszczególne centra usług biznesowych były traktowane jako oddzielne jednostki do celów analizy. Przyjmując kryterium geograficzne, wymóg znajdowania się w dwóch różnych miejscach wyeliminowałby informacje o centrach różnego typu, np. IT i BPO, które znajdowały się w tej samej lokalizacji.

Podobnie jak w ubiegłorocznej edycji, tegoroczny raport również uwzględnia wszystkie centra BPO i SSC/GBS, w których zatrudnienie nie przekracza 25 osób.

Chociaż dotyczy to 167 podmiotów, zatrudniających łącznie 2318 pracowników, firmy te stanowią część ekosystemu sektora.

Zaznaczamy, że należy unikać bezpośrednich porównań z wcześniej opublikowanymi raportami ABSL; zaleca się poleganie na informacjach przedstawionych wyłącznie w niniejszym raporcie. Baza danych ABSL jest na bieżąco aktualizowana i zawiera korekty danych z lat ubiegłych.

Ze względu na zaokrąglenia, dane prezentowane na wykresach czy w tabelach nie zawsze sumują się do 100,0%.

Jednostką analizy w raporcie jest metropolia/konurbacja. GZM oznacza Katowice wraz z innymi miastami Górnośląsko-Zagłębiowskiej Metropolii (Katowice i GZM), o ile nie wskazano inaczej. Trójmiasto oznacza Gdańsk, Gdynię i Sopot.

Raport można pobrać bezpłatnie w formacie PDF ze strony ABSL Shop (shop-absl.pl), zarówno w języku polskim, jak i angielskim.

Przygotowanie niniejszego raportu nie byłoby możliwe bez informacji uzyskanych od respondentów ogólnokrajowej ankiety ABSL. Składamy serdeczne podziękowania wszystkim przedstawicielom firm, którzy poświęcili czas ze swoich napiętych harmonogramów, aby ją wypełnić.

Jesteśmy również wdzięczni przedstawicielom lokalnych samorządów i instytucji wspierających inwestorów, którzy pomagali w realizacji tego projektu.

Chcielibyśmy podziękować współautorom niniejszego raportu, w szczególności naszemu partnerom strategicznym, którzy podzielili się swą wiedzą ekspercką, a także danymi i znacząco wzbogacili treść raportu. Ekspert z Colliers opracowali część raportu analizującą rynek nieruchomości, natomiast przedstawiciele Mercer i Randstad przyczynili się do powstania części poświęconej rynkowi pracy.

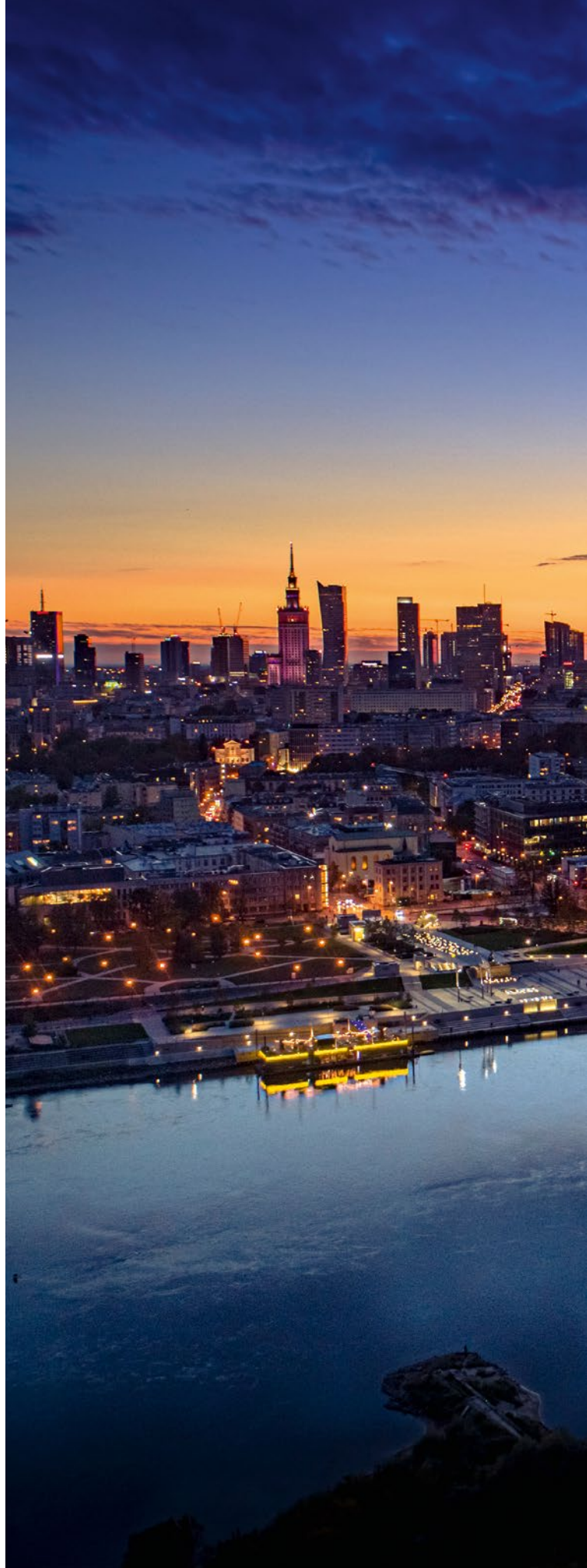
Dziękujemy również Ośrodkowi Przetwarzania Informacji – Państwowemu Instytutowi Badawczemu, ważnemu partnerowi ABSL – za dostarczenie danych dotyczących sektora akademickiego i szkolnictwa wyższego.

Wreszcie, będziemy wdzięczni za wszelkie opinie i komentarze dotyczące treści tegorocznego raportu, które mogą pomóc w podniesieniu jakości przyszłych wydań i dostosowaniu ich do potrzeb i oczekiwań menedżerów centrum, a także nowych inwestorów.

Zespół ABSL BI

SKRÓTY

AI	Sztuczna inteligencja
AMER	Ameryka Północna, Środkowa i Południowa
APAC	Azja i Pacyfik
BI	Analityka biznesowa
BCP	Plan ciągłości działania
BPO	Outsourcing procesów biznesowych
CAGR	Skumulowany roczny wskaźnik wzrostu
CEE	Europa Środkowa i Wschodnia
CoE	Centrum Doskonałości
DEI	Różnorodność, równość i integracja
DIB	Różnorodność, integracja i przynależność
EMEA	Europa, Bliski Wschód i Afryka
EMDEs	Gospodarki wschodzące i rozwijające się
ESG	Środowisko, społeczeństwo i ład korporacyjny
F&A	Finanse i księgowość
FTE	Ekwiwalent pełnego etatu
GBS	Globalne usługi biznesowe
GVCs	Globalne łańcuchy wartości
IPA	Inteligentna automatyzacja procesów
KIBS	Nowoczesne usługi oparte na wiedzy
LAC	Ameryka Łacińska i Karaiby
NLP	Programowanie neurolingwistyczne
R&D	Badania i rozwój
RPA	Zrobotyzowana automatyzacja procesów
SSC	Centrum usług wspólnych
VDI	Infrastruktura pulpitów wirtualnych
WFA	Praca z dowolnego miejsca – zdalna
WFH	Praca w domu
YoY	Rok do roku
QoQ	Kwartał do kwartału



POLSKA – KLUCZOWE FAKTY



Polska jest szóstą co do wielkości gospodarką w Unii Europejskiej i jednym z europejskich liderów wzrostu gospodarczego w ciągu ostatniej dekady. Ma największą gospodarkę w Europie Środkowej i jest liderem wzrostu i rozwoju od początku transformacji gospodarczej w 1989 roku. Jedną z istotnych gałęzi współczesnej polskiej gospodarki jest sektor wiodących usług biznesowych, którego rosnące znaczenie odzwierciedla szybko rosnący udział w zatrudnieniu i PKB kraju.

W ostatnich latach imponujący rozwój branży umożliwił Polsce umocnienie swojej pozycji jako jednego z głównych miejsc docelowych w sektorze usług biznesowych nie tylko w regionie EMEA, lecz na całym świecie. Polska jest jedną z najlepszych lokalizacji dla nowych inwestycji w centra BPO/SSC, GBS, IT i R&D.

Język: **Polski**

Waluta: **Złoty (PLN)**

Liczba miast z ponad 100 000 mieszkańców: **37**

Polska w organizacjach międzynarodowych:
**UE (2004), NATO (1999), OECD (1996), WTO (1995),
ONZ (1945).**

656,9 mld EUR

PKB w cenach nominalnych w 2022 r. (6. największa gospodarka UE, EUROSTAT)

+2,0%

Realny wzrost PKB w IV kw. 2022 r. r/r, niewyrównany sezonowo (+8,5% r/r w IV kw. 2021 r., GUS)

37,766 mln

Ludność Polski w 2022 r. (GUS), – 141 000 r/r

+16,1%

Wskaźnik cen towarów i usług konsumpcyjnych (CPI) – marzec 2023 r. (r/r, GUS)

17 370 EUR

Nominalny PKB na mieszkańca w 2022 r. (EUROSTAT)

79,0%

PKB na mieszkańca w standardzie siły nabywczej w 2022 r. w odniesieniu do średniej UE-27

5,4%

Stopa bezrobocia (marzec 2023, GUS)

50 miejsce

w Światowym Rankingu Talentów 2022 (IMD World Competitiveness Center), 45. miejsce w 2021 r.

39 miejsce

w Globalnym Indeksie Konkurencyjności Talentów 2022 (INSEAD)

47 miejsce

w Światowym Rankingu Konkurencyjności, 47. miejsce w 2021 r.

269,2 mld USD

Wartość zasobu napływających bezpośrednich inwestycji zagranicznych w Polsce na koniec 2021 r. (UNCTAD, World Investment Report 2022)

24,8 mld USD

Napływ bezpośrednich inwestycji zagranicznych w 2021 r. (UNCTAD, World Investment Report 2022)

4,6899 PLN

Kurs EUR na koniec 2022 r. (NBP)

4,4018 PLN

Kurs USD na koniec 2022 r. (NBP)

1 STAN SEKTORA USŁUG BIZNESOWYCH W POLSCE NA KONIEC PIERWSZEGO KWARTAŁU 2023 ROKU

OGÓLNA CHARAKTERYSTYKA SEKTORA

Na koniec pierwszego kwartału 2023 r. w sektorze KIBS w Polsce działało ponad 1 800 centrów reprezentujących 1 106 firm, w tym podmioty z sektora BPO, SSC/GBS, IT i R&D. Zatrudniały one 435 300 osób (o 8,0% więcej niż w poprzednim roku). Trzydzieści jeden centrów powstało w 2022 roku, a jedno w pierwszym kwartale 2023 roku.

Podobnie jak w poprzednich latach, w 2022 i 2023 r. dominowały centra z kapitałem zagranicznym (90,1%). Nowe centra, utworzone w 2022 r. i pierwszym kwartale 2023 r., stworzyły 2 866 miejsc pracy. Centra będące własnością zagraniczną stworzyły 96,9% całkowitego zatrudnienia w tych nowych centrach, przy czym 41,6% nowych miejsc pracy powstało w miastach Kategorii 1, 52,0% w miastach

Kategorii 2 i 6,4% w miejscowościach Kategorii 3.

Na poziomie jednostkowym w pierwszej trójce znalazły się Trójmiasto (33,1% udziału w pracy wygenerowanej przez nowe centra), Kraków (21,1%) i Wrocław (13,2%).

Najwięcej nowych centrów powstało we Wrocławiu, Trójmieście i Poznaniu, a następnie w Krakowie, natomiast najwięcej miejsc pracy utworzono w Warszawie.

W porównaniu z poprzednimi raportami odnotowaliśmy spadek udziału miast Kategorii 1 pod względem liczby nowych inwestycji. W rzeczywistości miasta Kategorii 1 zostały wyprzedzone przez miasta Kategorii 2, które utworzyły większość miejsc pracy w nowych centrach.

RYCINA 1.1

SEKTOR USŁUG BIZNESOWYCH W POLSCE – LICZBY

**435 300**

Całkowita liczba miejsc pracy w centrach usług biznesowych; 363 900 (83,6%) powstała w podmiotach własności zagranicznej.

**6,7%**

Udział sektora w całkowitym zatrudnieniu w sektorze przedsiębiorstw w Polsce (6,2% w 2022 r.).

**32**

Liczba centrów usług biznesowych, które rozpoczęły działalność w Polsce od początku 2022 r. do końca pierwszego kwartału 2023 r. (46 w poprzednim roku). Nowe inwestycje (w 2022 r. i pierwszym kwartale 2023 r.) wygenerowały już 2 866 nowych miejsc pracy.

**86**

Liczba centrów usług biznesowych zatrudniających co najmniej 1 000 pracowników (79 w poprzednim roku).

**53 000 USD**

Szacowany średni eksport na pracownika.

**24**

Największa liczba centrów usług biznesowych należących do jednego inwestora w Polsce.

**465 000**

Liczba miejsc pracy w sektorze na koniec pierwszego kwartału 2024 r. (prognoza ABSL – scenariusz bazowy). Prognozowany wzrost o 6,9% r/r.

**30,0 mld USD**

Szacowana całkowita wartość eksportu wiodących usług biznesowych w 2022 r.

**1 803**

Liczba centrów usług biznesowych BPO, SSC/GBS, IT i R&D w Polsce (72,0% to inwestorzy zagraniczni).

**1 106**

Liczba firm-inwestorów posiadających centra usług biznesowych w Polsce (69,4% to inwestorzy zagraniczni) (1 068 w poprzednim roku).

**103**

Liczba inwestorów z listy „Fortune 500” działających w sektorze usług biznesowych w Polsce (102 w poprzednim roku).

**8,0%**

Wzrost liczby miejsc pracy w centrach usług biznesowych w Polsce w ostatnim roku (1 kw. 2022 – 1 kw. 2023). Od 2018 r. ogólna liczba miejsc pracy wzrosła o 56,0%.

**8**

Liczba lokalizacji, w których centra usług biznesowych zatrudniają ponad 10 000 osób.

**4,5%**

Szacowany udział sektora w PKB Polski w 2023 r. (4,2% w ubiegłym roku).

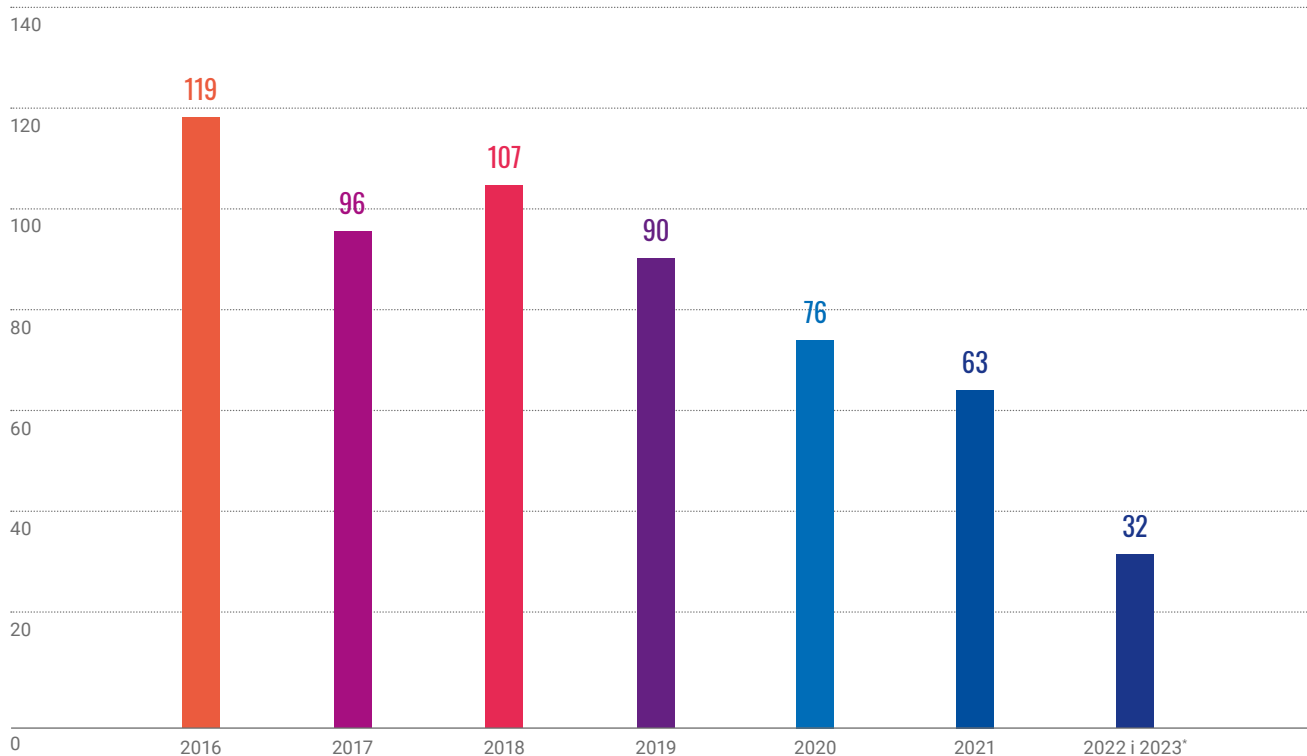
Stan sektora usług biznesowych w Polsce
na koniec pierwszego kwartału 2023 roku

KLASYFIKACJA MIAST I OBSZARÓW METROPOLITALNYCH WEDŁUG ABSL

Kategoria 1	Kraków, Warszawa i Wrocław
Kategoria 2	Trójmiasto, Katowice i GZM, Łódź, Poznań
Kategoria 3	Bydgoszcz, Lublin, Rzeszów, Szczecin
Kategoria 4	Białystok, Opole, Olsztyn, Radom, Kielce, Tarnów, Elbląg, Płock i inne

RYCINA 1.2

LICZBA AKTYWNYCH CENTRÓW OTWARTYCH WEDŁUG DATY ZAŁOŻENIA – NA KONIEC PIERWSZEGO KWARTAŁU 2023 R



* Dane za 2023 r. odzwierciedlają jedynie informacje z pierwszego kwartału 2023 r., które były dostępne w momencie sporządzania raportu.

Źródło: Opracowanie ABSL oparte na bazie danych centrów usług biznesowych ABSL

Chociaż liczba centrów w Polsce wciąż rośnie, tempo wzrostu systematycznie spada od 2018 r. (Rycina 1.2.). Należy jednak pamiętać, że pomimo spowolnienia liczby nowych inwestycji, całkowite zatrudnienie w sektorze utrzymało długoterminowy trend wzrostowy.

Ekspansja liczby centrów nastąpiła w dwóch falach – pierwsza po przystąpieniu Polski do Unii Europejskiej, a druga po globalnym kryzysie finansowym z 2008 roku – kiedy międzynarodowe korporacje zapragnęły zoptymalizować swoje koszty poprzez outsourcing niektórych aspektów swej działalności na większą skalę. Szczegółowym rokiem wzrostu okazał się rok 2015.

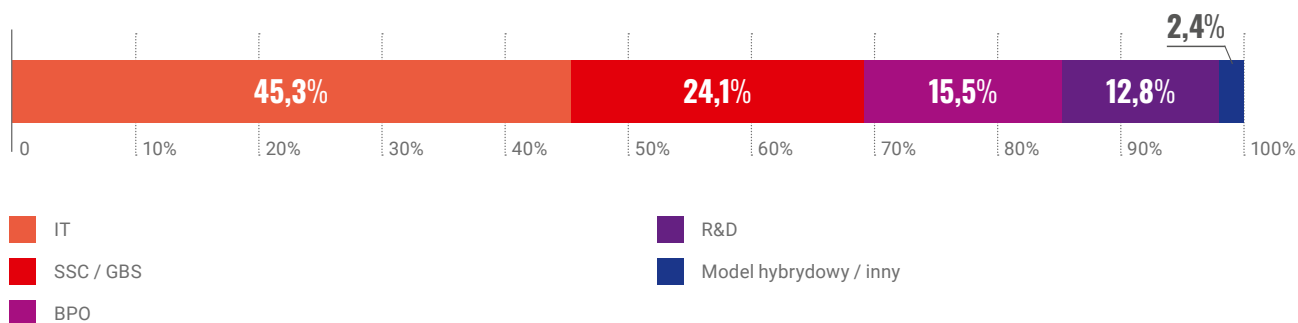
W tym samym czasie, zgodnie z bazą danych ABSL, 60 centrów zaprzestało działalności w Polsce lub zostało przejętych przez inne firmy w wyniku regionalnych lub globalnych fuzji i przejęć.

Większość firm na koniec pierwszego kwartału 2023 r. posiadała wyłącznie jedno centrum w Polsce (73,2%). 13,9% miało dwa centra, a 9,9% firm posiadało od trzech do pięciu centrów w kraju. Tylko 0,5% respondentów prowadziło więcej niż dziesięć centrów, często różnych typów. Lider tych statystyk prowadzi w Polsce 24 centra.

Centrum informatyczne (IT) jest najczęstszym typem centrum w bazie danych ABSL (45,3%); kolejne typy to centra SSC/GBS (24,1%) i centra BPO (15,5%). Za kolejne 12,8% odpowiadają centra R&D. Najmniejszy udział, podobnie jak w latach ubiegłych, mają centra hybrydowe/inne modele (2,4%).

RYCINA 1.3

ROZKŁAD LICZBY CENTRÓW WEDŁUG TYPU (%)



Źródło: Opracowanie ABSL oparte na bazie danych centrów usług biznesowych ABSL

Stan sektora usług biznesowych w Polsce
na koniec pierwszego kwartału 2023 roku

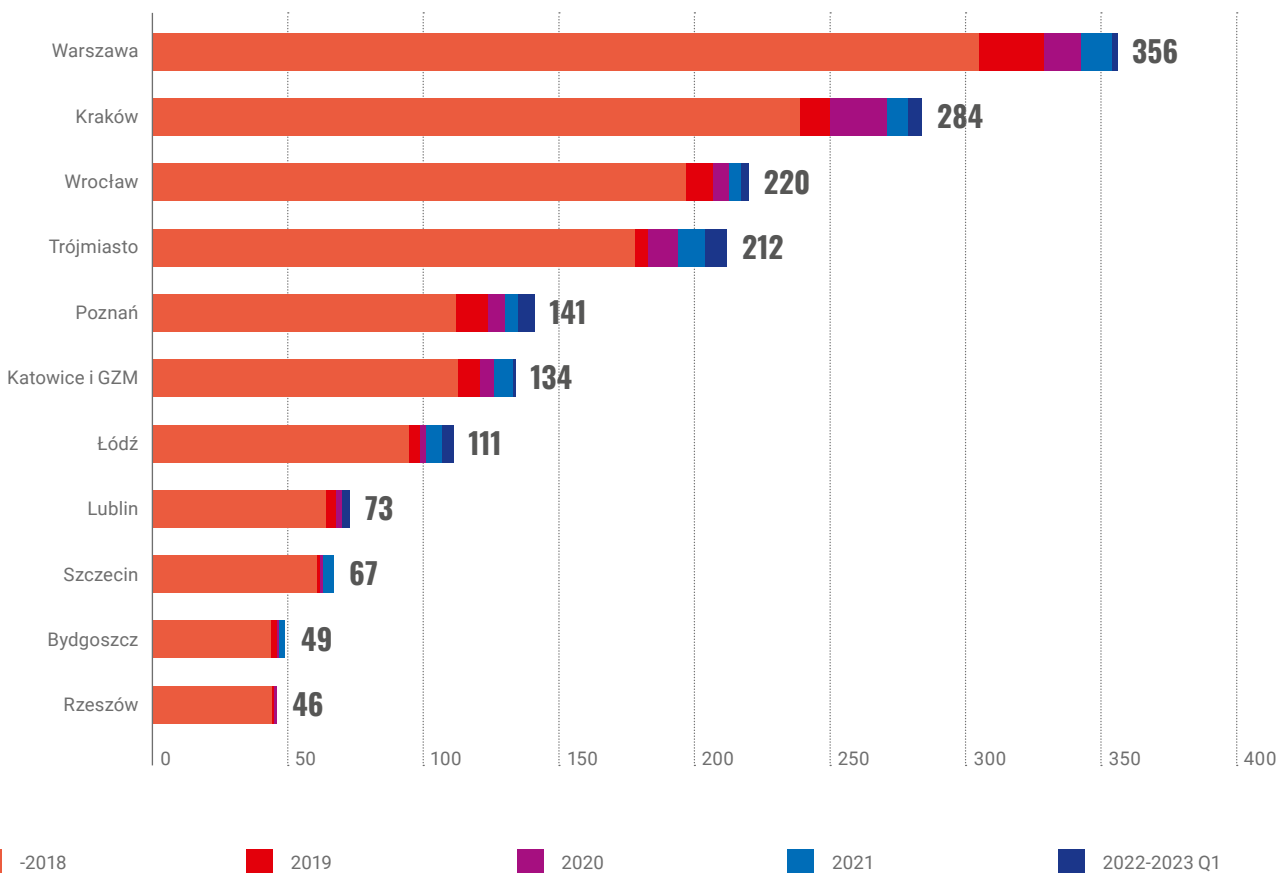
LICZBA CENTRÓW I STRUKTURA NOWYCH INWESTYCJI

Warszawa pozostaje liderem pod względem liczby aktywnych centrów usług biznesowych na koniec 1 kw. 2023 r. (356 centrów). Lokalizacje z co najmniej 100 centrami obejmują Kraków (284), Wrocław (220),

Trójmiasto (212), Poznań (141), Katowice i GZM (134) oraz Łódź (111). Liczba aktywnych centrów jest znacznie niższa w miastach Kategorii 3 (z Lublinem – 73 i Szczecinem – 67) oraz Kategorii 4.

RYCINA 1.4

LICZBA CENTRÓW W NAJWAŻNIEJSZYCH LOKALIZACJACH W POLSCE NA KONIEC 1 KWARTAŁU 2023 R. (WEDŁUG LAT POWSTANIA)



Źródło: Opracowanie ABSL oparte na bazie danych centrów usług biznesowych ABSL

Od początku 2022 r. do końca pierwszego kwartału 2023 r. najwięcej nowych centrów zostało otwartych w Poznaniu, Trójmieście i Krakowie, a następnie w Łodzi, Warszawie, Wrocławiu i Lublinie. Jedno nowe centrum zostało otwarte w Katowicach i GZM. Liczba lokalizacji, w których otwarto nowe centra zmniejszyła się rok do roku, a wszystkie nowe inwestycje koncentrowały się w miastach Kategorii 1 i Kategorii 2. Lublin był jedynym miastem Kategorii 3 w rankingu. Inwestorzy nadal preferują istniejące lokalizacje Kategorii 1 (Warszawa, Kraków, Wrocław) i Kategorii 2 (Trójmiasto, Katowice i GZM, Łódź i Poznań) jako miejsca dla nowych inwestycji, a w szczególności dla pierwszych inwestycji w Polsce.

Zmiany w liczbie centrów nie odzwierciedlają w pełni zmian w całkowitym zatrudnieniu ze względu na różnice w wielkości centrów i strategiach firm.

W porównaniu z poprzednią edycją raportu, liczba nowych centrów spadła. W przeciwieństwie do roku ubiegłego, rola Warszawy znacznie zmalała, a liczba nowych inwestycji w miastach Kategorii 2 przewyższyła liczbę inwestycji w miastach Kategorii 1.

W 2018 r. nowe inwestycje poczyniono w 21 lokalizacjach, a w 2019 r. nowe centra powstały w 20 lokalizacjach. W 2020 r. otwarto nowe centra w 17 lokalizacjach, 13 w 2021 r. i osiem w 2022 r.

Nowi inwestorzy stworzyli 3 440 nowych miejsc pracy (w poprzednim roku było to 6 381), co oznacza spadek o prawie połowę rok do roku. Nowe centra odpowiadały za ok. 10,5% wzrostu całkowitego zatrudnienia w sektorze.

W latach 2020-2022 najwięcej nowych inwestycji poczyniono w dziedzinie IT (50,0%), SSC/GBS (28,1%), R&D (20,4%) i BPO (15,2%), a następnie w centra R&D (6,25%). Pod względem zatrudnienia najwięcej miejsc pracy powstało w centrach IT (45,5%), a następnie w BPO (32,8%) i SSC/GBS (19,5%).

Średnia liczba pracowników zadeklarowana przez nowo utworzone centra wyniosła 201 (mediana = 100,0).

Nowi inwestorzy w sektorze w Polsce pochodzili z 13 różnych krajów (przy 18 krajach w poprzedniej edycji raportu).

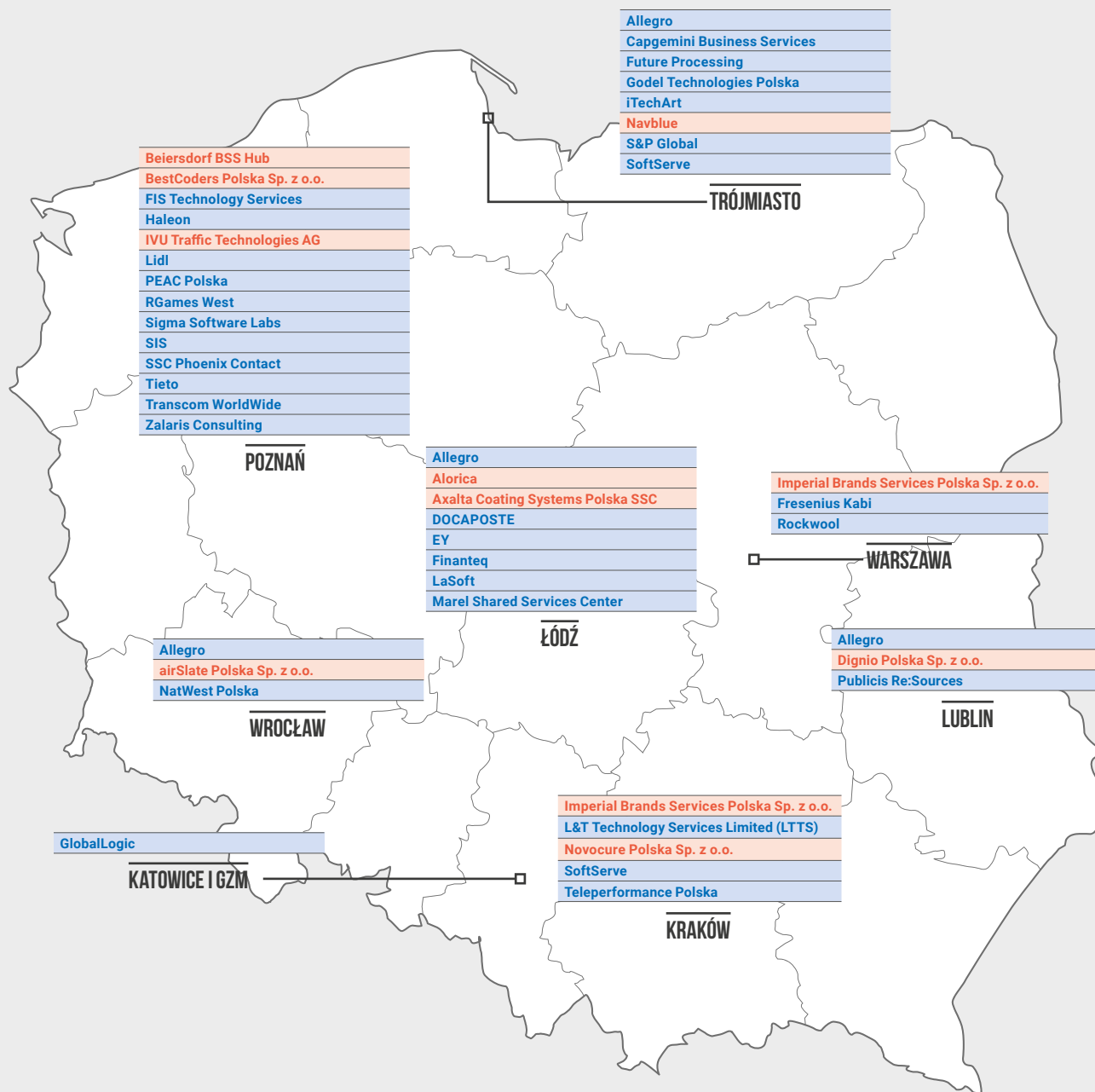
Nowe centra utworzone od początku 2022 r. do końca pierwszego kwartału 2023 r. zostały założone głównie przez inwestorów brytyjskich (25,0%) przed francuskimi i amerykańskimi (po 16,0%). Polscy inwestorzy uplasowali się na czwartym miejscu z udziałem na poziomie 9,0%.

Jeśli chodzi o liczbę miejsc pracy, nowi francuscy inwestorzy stworzyli 1 189 miejsc pracy – ponad jedną trzecią wszystkich miejsc pracy w sektorze (34,6%); na kolejnych miejscach uplasowały się firmy brytyjskie (20,4%) i amerykańskie (8,9%). Nowi polscy inwestorzy stworzyli zaledwie 130 miejsc pracy (3,8%).

Stan sektora usług biznesowych w Polsce
na koniec pierwszego kwartału 2023 roku

RYCINA 1.5

PRZYKŁADY NOWYCH INWESTYCJI W POSZCZEGÓLNYCH LOKALIZACJACH W POLSCE
(2022 – 1 KW. 2023)



Nowi inwestorzy = pierwsze centrum usług biznesowych w Polsce

Ostatnie inwestycje dotychczasowych inwestorów = kolejne centrum usług biznesowych otwarte w Polsce

Źródło: Baza danych centrów usług biznesowych ABSL

HANDEL ZAGRANICZNY USŁUGAMI BIZNESOWYMI OPARTYMI NA WIEDZY



30,0 mld USD

Szacowana całkowita wartość eksportu
wiedzychłonnych usług biznesowych w 2022 r.
(26,4 mld USD w 2021 r.).



19,8%

CAGR dla całkowitego eksportu usług biznesowych
w latach 2005-2022 (CAGR dla importu 13,8%).



13,7%

Szacowany wzrost wartości eksportu usług
biznesowych w 2022 r. r/r (15,1% w 2021 r.).



53 000 USD

Szacowany średni eksport na pracownika w sektorze.



12,5 mld USD

Szacowana nadwyżka w handlu wiedzychłonnymi
usługami biznesowymi w Polsce w 2022 r. (11,3 mld
w 2021 r.).



Niemcy, Wielka Brytania, Szwajcaria i USA

Kierunki eksportu o wartości przekraczającej
2 mld USD.

Sektor jest jednym z głównych motorów współczesnego potencjału eksportowego Polski. Sektor jest wysoce umiędzynarodowioną, wyraźnie zorientowaną na eksport integralną częścią globalnej gospodarki. Kluczowym czynnikiem napędzającym eksport firm jest ich wyższa produktywność. Znaczenie ma również własność zagraniczna, ponieważ zapewnia ona doświadczenie w obsłudze klientów z rynków zagranicznych. Ogólnie rzecz biorąc, większość firm (centrów) to tak zwane „supergwiazdy”.

Zdolność do eksportu, a tym samym do konkurowania na rynkach międzynarodowych, stanowi głównie funkcję produktywności firm (Melitz, 2003)¹. Liczne badania empiryczne pokazują, że eksporterzy są bardziej produktywni niż nieeksporterzy, a firmy bardziej

produktywne same wybierają rynki eksportowe. Eksport sam w sobie niekoniecznie poprawia produktywność (eksport nie prowadzi do uczenia się).

Mayer & Ottaviano (2008) analizując panel europejskich firm wykazali, że umiędzynarodowione firmy są supergwiazdami (są rzadkie – „szczęśliwa garstka”, a ich rozkład jest silnie prawoskośny – kilka firm odpowiada za większość potencjału eksportowego – eksport jest skoncentrowany), eksporterzy różnią się od nieeksporterów – średnio są oni więksi, generują wyższą wartość dodaną, oferują wyższe płace, cechuje je wyższa wartość kapitału w przeliczeniu na pracownika, zatrudniają bardziej wykwalifikowanych pracowników i charakteryzują się wyższą produktywnością².

¹ Melitz, M. J. (2003). The impact of trade on intra-industry reallocations and aggregate industry productivity. *Econometrica*, 71(6), 1695-1725.

² Mayer, T., & Ottaviano, G. I. (2008). The happy few: the internationalization of European firms: new facts based on firm-level evidence. *Intereconomics*, 43(3), 135-148.

Stan sektora usług biznesowych w Polsce
na koniec pierwszego kwartału 2023 roku

Korzystając z bazy danych TiSMoS (Trade in Services data by Mode of Supply) WTO, danych WTO dotyczących wartości handlu usługami komercyjnymi, a także kwartalnych informacji z bilansu płatniczego Narodowego Banku Polskiego, oszacowaliśmy wartość eksportu i importu usług biznesowych w Polsce.

Wymagało to przypisania klasyfikacji działalności sektorowej z nomenklatury NACE w wersji 2 do klasyfikacji EBOPS używanej w bazie danych TiSMoS. Definicja usług biznesowych opartych na wiedzy (KIBS) jest niejednoznaczna.

Zastosowaliśmy podejście zaproponowane przez Schabel i Zenker (2013), aby zachować spójność metodologiczną z innymi badaniami wykorzystującymi klasyfikację z nomenklatury NACE w wersji 2. Przypisaliśmy obszary działań wskazane przez autorów do odpowiednich grup w klasyfikacji EBOPS.

Dane za lata 2018-2022 uzyskaliśmy na podstawie Bilansu Płatniczego z danych Narodowego Banku Polskiego. Przejście na dane NBP z danych WTO doprowadziło do wzrostu szacunków w latach 2018-2019 zarówno dla importu, jak i eksportu wiedzochłonnych usług biznesowych.

Szacunki na koniec 2022 r. pokazują, że całkowita wartość importu KIBS wyniosła 17,5 mld USD, a wartość eksportu 30,3 mld USD. W ujęciu rok do roku eksport wzrósł o 13,7%, a import o 16,3% (odpowiednio 15,1% & 13,7% w 2021 r.). Nadwyżka w handlu KIBS przekroczyła 12,5 mld USD (11,3 mld USD w 2021 r.). Wyraźna nadwyżka jest regularnie generowana przez sektor od 2008 roku i stale rośnie w tym okresie.

Pomimo ogromnego czarnego łabędzia w postaci pandemii i poważnego spowolnienia w globalnej gospodarce, które nastąpiło w jej następstwie, zwłaszcza w zakresie produkcji towarów i usług w pierwszej połowie 2020 r., sektor usług biznesowych okazał się odporny. Kontynuowała ekspansję zagraniczną i pozytywny wkład w nadwyżkę w handlu zagranicznym. Rok 2021 okazał się szczególnie dobry zarówno dla globalnej gospodarki, jak i sektora, a szczyt ożywienia przypadł na II kwartał 2021 r., po czym wzrost ustabilizował się i powrócił do niższych poziomów. Pomimo spowolnienia światowej gospodarki w 2022 r., rosyjskiej inwazji na Ukrainę i zawirowań finansowych w I kwartale 2023 r., potencjał eksportowy sektora wciąż rośnie i nadal udowadnia swoją przewagę konkurencyjną, produktywność i odporność.

Szacujemy, że udział centrów usług biznesowych analizowanych w raporcie stanowi nie mniej niż 70,0% całkowitej wartości eksportu sektorze KIBS w Polsce.

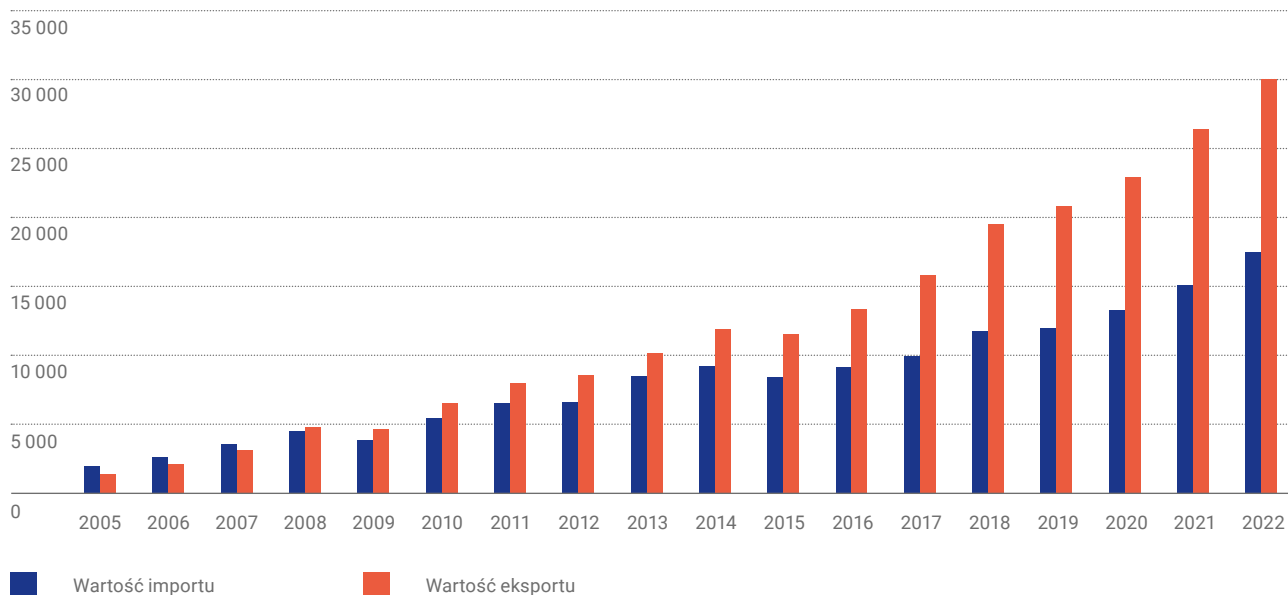
W 2005 r., rok po przystąpieniu Polski do UE, sektor KIBS dostarczał 7,7% wartości eksportu usług komercyjnych z Polski (26,9% w 2017 r., 27,5% w 2019 r.). W 2022 r., według szacunków ABSL, udział tego sektora wzrósł do 31,3%.

CAGR dla całkowitego eksportu usług komercyjnych z Polski w latach 2005-2022 wyniósł 10,3%. CAGR dla eksportu KIBS w tym samym okresie wyniósł 19,8% – prawie dwukrotnie więcej niż dla usług komercyjnych.

Pod względem znaczenia polskiego eksportu KIBS, cztery kraje odgrywają kluczową rolę – Niemcy, Wielka Brytania, Szwajcaria i USA, zgodnie z danymi WTO-OECD Balanced Trade in Services (BaTIS).

RYCINA 1.6

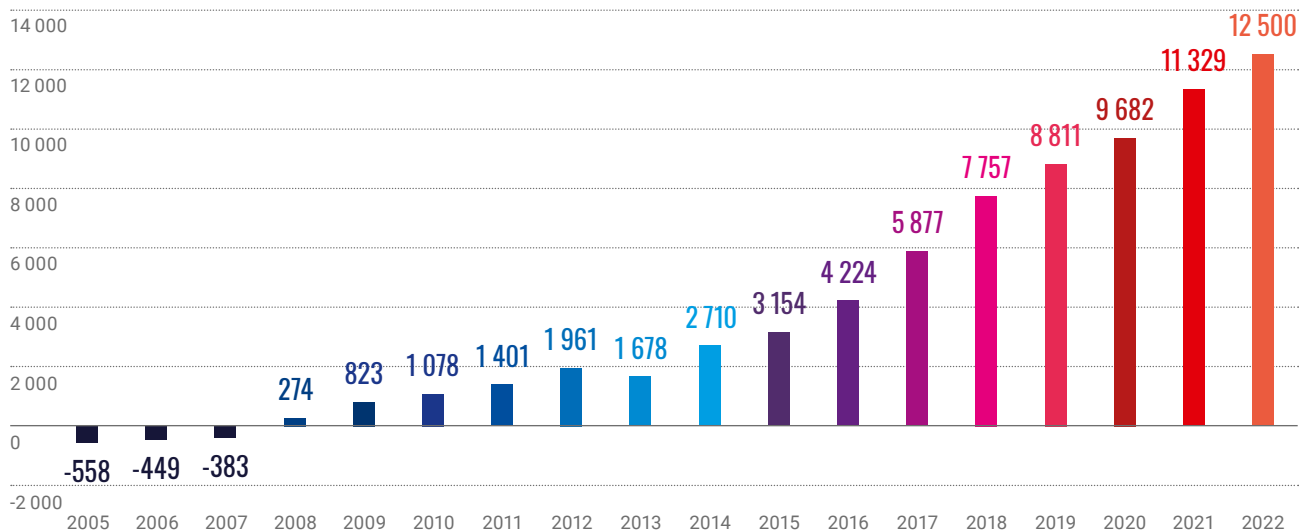
WARTOŚĆ EKSPORTU I IMPORTU W POLSCE WIEDZOCŁONNYCH USŁUG BIZNESOWYCH (MLN USD)



Źródło: Szacunki ABSL na podstawie bazy danych WTO TiSMoS i dane NBP dotyczące bilansu płatniczego

RYCINA 1.7

BILANS HANDLU ZAGRANICZNEGO POLSKI W ZAKRESIE WIEDZOCŁONNYCH USŁUG BIZNESOWYCH (MLN USD)



Źródło: Szacunki ABSL na podstawie bazy danych WTO TiSMoS i dane NBP dotyczące bilansu płatniczego

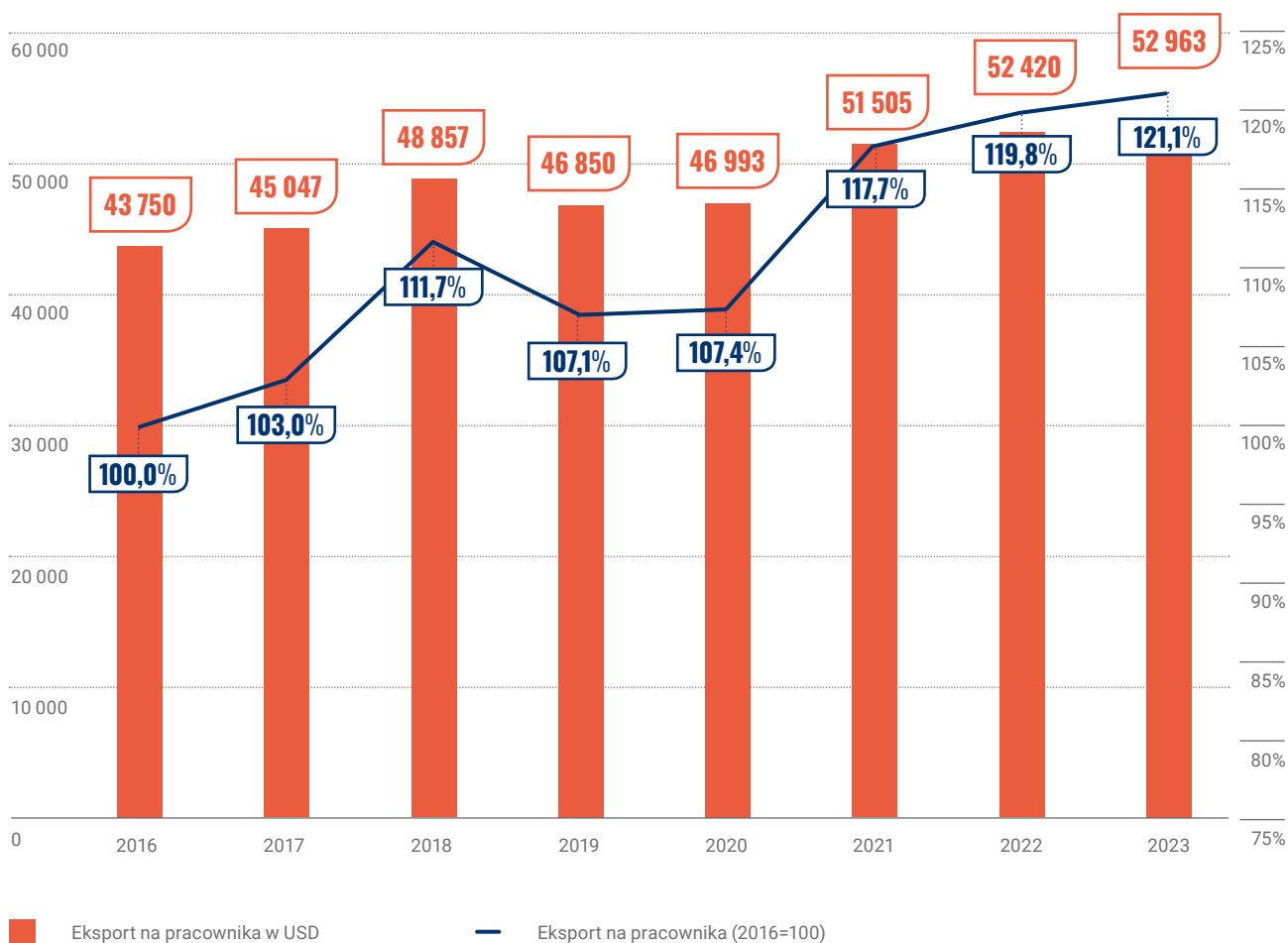
Stan sektora usług biznesowych w Polsce
na koniec pierwszego kwartału 2023 roku

Biorąc pod uwagę rolę produktywności jako
czynnika napędzającego potencjał eksportowy,
raport po raz pierwszy przedstawia szacunki
produktywności w sektorze – szacowany średni

eksport w przeliczeniu na pracownika w centrach.
Szacunki ABSL na pierwszy kwartał 2023 r. pokazują,
że średni eksport na pracownika przekroczył
53 000 USD i wzrósł o imponujące 21,1% od 2016 r.

RYCINA 1.8

EKSPORT NA PRACOWNIKA W SEKTORZE (2016-2023)



Źródło: Szacunki ABSL na podstawie danych bilansu płatniczego NBP oraz zbiór danych ABSL o centrach

INWESTYCJE Z UDZIAŁEM KAPITAŁU ZAGRANICZNEGO, KRAJE POCHODZENIA

**9,1%**

Wzrost zatrudnienia w centrach z kapitałem zagranicznym zlokalizowanych w Polsce (1 kw. 2022/1 kw. 2023).

**363 900**

Zatrudnienie w centrach z kapitałem zagranicznym w Polsce na koniec 1. kwartału 2023 r.

**83,6%**

Udział zagranicznych centrów w całkowitym zatrudnieniu w sektorze.

**120 000+**

Zatrudnienie w centrach należących do inwestorów amerykańskich (udział firm amerykańskich w nowych inwestycjach wygenerowanych w 2022 r. i 1 kw. 2023 r. wynosi 26,6%).

**47**

Liczba krajów, z których pochodzą centra działające w Polsce.

1 251 zagranicznych centrów w Polsce zatrudnia 363 900 osób (1 kw. 2023). Centra będące własnością zagraniczną definiuje się jako podmioty kontrolowane przez inwestora zagranicznego. Na koniec 1 kw. 2023 r. inwestorzy zagraniczni odpowiadali za 83,6% miejsc pracy w sektorze (wzrost o 1 p.p. r/r) i zarządzali 69,4% łącznej liczby centrów usług biznesowych w Polsce. Od 1. kwartału 2022 r. do 1. kwartału 2023 r. spółki z kapitałem zagranicznym utworzyły 30 471 nowych miejsc pracy (w porównaniu do 37 089 w poprzednim roku). Wzrost zatrudnienia wyniósł 9,1% w centrach z kapitałem zagranicznym między 1 kw. 2022 r. a 1 kw. 2023 r. (w porównaniu do 2,4% w centrach z kapitałem polskim). Od początku 2014 r. do końca pierwszego kwartału 2023 r. CAGR dla zatrudnienia w centrach należących do inwestorów zagranicznych i zlokalizowanych w Polsce wyniósł 13,2%.

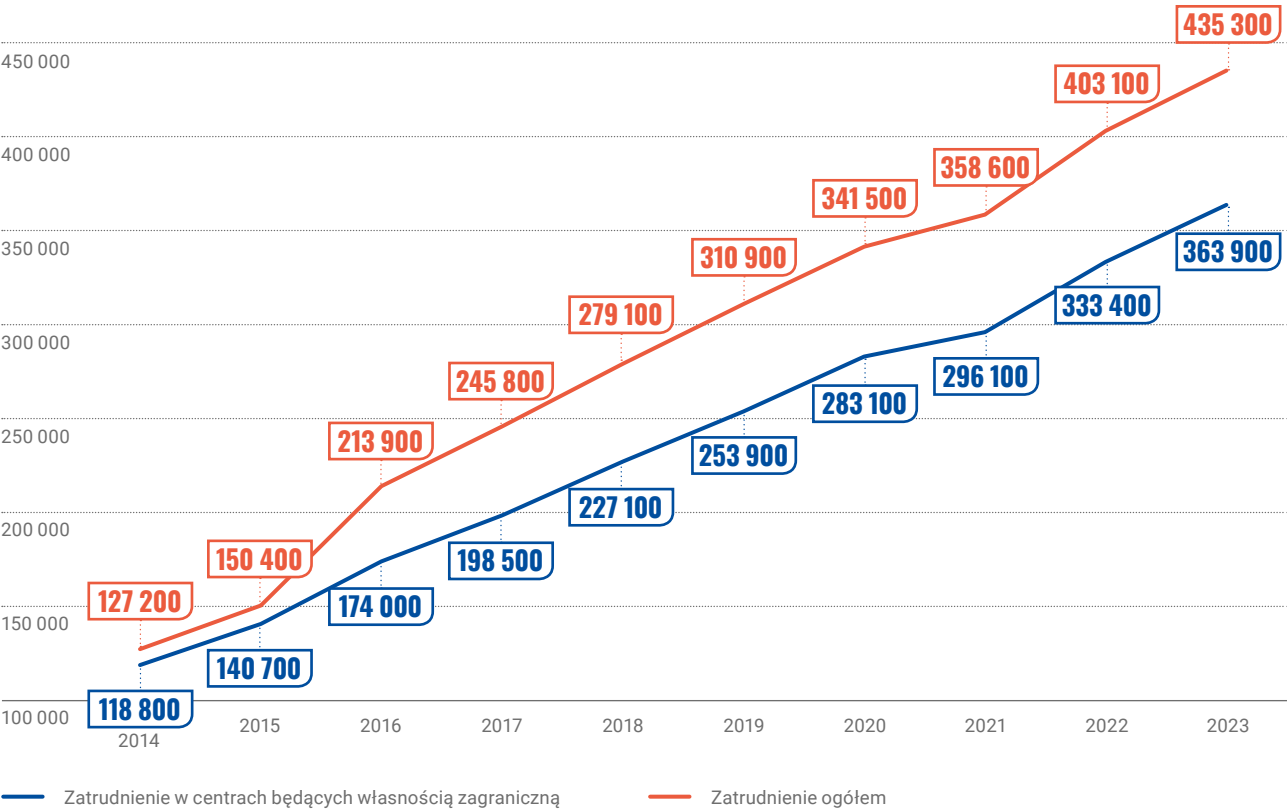
W łącznej liczbie 32 141 nowych miejsc pracy największy udział miały centra z siedzibą w USA (26,6%), Wielkiej Brytanii (21,0%), Francji (12,1%), Szwajcarii (7,4%) i Polsce (5,2%). Warto podkreślić, że zatrudnienie spadło r/r w austriackich i irlandzkich firmach, które są obecne na polskim rynku.

Uwaga: dane z poprzednich lat dotyczące liczby pracowników i liczby centrów zostały zweryfikowane zgodnie z aktualną najlepszą wiedzą ABSL. W ramach aktualizacji danych uwzględniliśmy również różnice wynikające ze zmian właścicielskich oraz zakończenia działalności w Polsce przez kilku inwestorów.

Stan sektora usług biznesowych w Polsce
na koniec pierwszego kwartału 2023 roku

RYCINA 1.9

ZATRUDNIENIE W CENTRACH BĘDĄCYCH WŁASNOŚCIĄ ZAGRANICZNĄ W POLSCE (2014-2023)



Źródło: Badanie ABSL oparte jest na bazie danych centrów usług biznesowych. Liczba pracowników została zaokrąglona do najbliższej setki.

TABELA 1.1

ZATRUDNIENIE I LICZBA CENTRÓW UTWORZONYCH W 2022 I 2023 R.
(WEDŁUG KRAJU POCHODZENIA INWESTORA)

Kraj pochodzenia	Zatrudnienie	Liczba centrów
Francja	775	5
Wielka Brytania	702	8
Stany Zjednoczone	655	5
Ukraina	240	2
Niemcy	140	2
Inne	354	10
Ogółem	2 866	32

Źródło: Badanie ABSL oparte jest na bazie danych centrów usług biznesowych

TABELA 1.2

ZATRUDNIENIE W SEKTORZE I LICZBA CENTRÓW WEDŁUG KRAJU POCHODZENIA (2023)

Kraj lub region pochodzenia	Zatrudnienie	Udział w ogólnym zatrudnieniu (%)	Liczba centrów	Udział w liczbie centrów (%)
Stany Zjednoczone	120 904	27,8	356	19,7
Polska	71 370	16,4	552	30,6
Wielka Brytania	45 464	10,4	148	8,2
Francja	42 269	9,7	111	6,2
Kraje skandynawskie*	38 034	8,7	169	9,4
Niemcy	32 783	7,5	153	8,5
Kraje azjatyckie**	21 582	5,0	91	5,0
Szwajcaria	20 972	4,8	52	2,9
Holandia	18 765	4,3	52	2,9
Irlandia	10 101	2,3	27	1,5
Inne kraje europejskie***	5 743	1,3	41	2,3
Belgia	1 719	0,4	14	0,8
Kanada	1 402	0,3	9	0,5
Luksemburg	1 220	0,3	7	0,4
Austria	1 062	0,2	5	0,3
Włochy	1 050	0,2	6	0,3
Inne kraje pozaeuropejskie****	839	0,2	10	0,6
Łącznie	435 279	100,0	1803	100,0

* Kraje skandynawskie: Dania, Finlandia, Norwegia, Szwecja

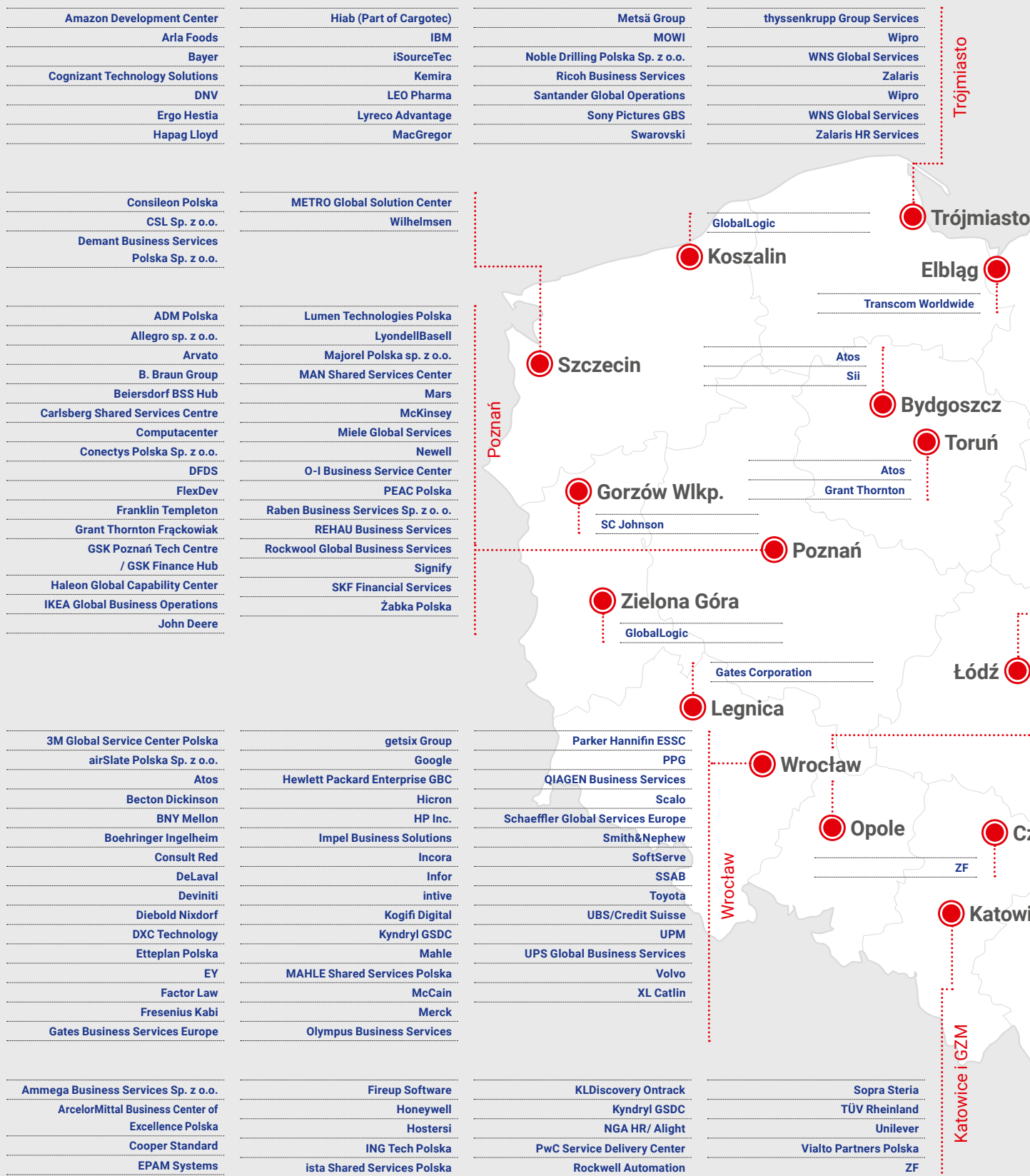
** Kraje azjatyckie: Chiny, Hongkong, Indie, Izrael, Japonia, Katar, Singapur, Korea Południowa, Tajlandia, Turcja, Zjednoczone Emiraty Arabskie

*** Inne kraje europejskie: Białoruś, Bułgaria, Czechy, Estonia, Grecja, Węgry, Islandia, Malta, Portugalia, Rumunia, Rosja, Słowacja, Słowenia, Hiszpania, Ukraina

**** Inne kraje pozaeuropejskie: Australia, Brazylia, Meksyk, Republika Południowej Afryki

Źródło: Badanie ABSL oparte na bazie danych centrów usług biznesowych ABSL

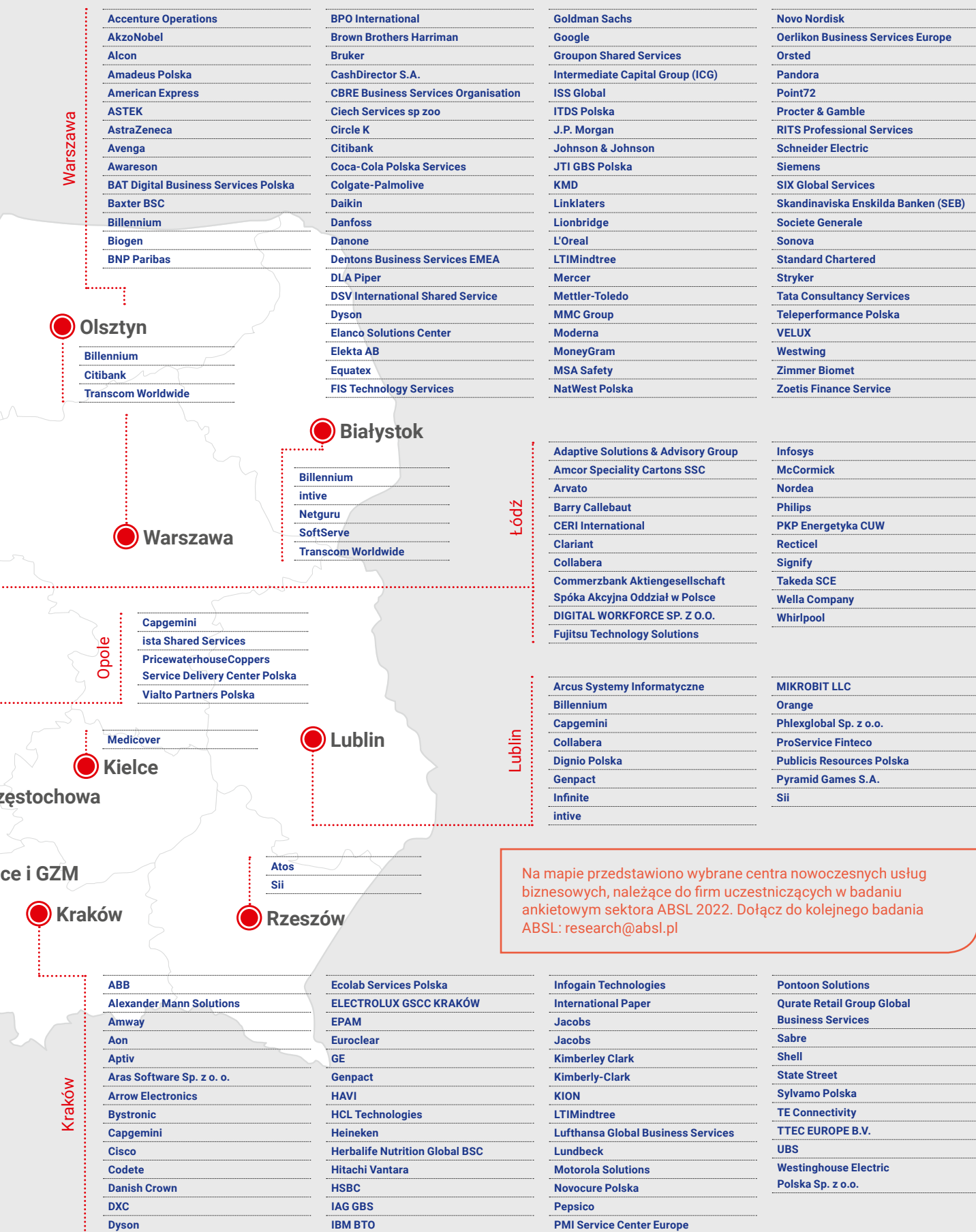
Stan sektora usług biznesowych w Polsce
na koniec pierwszego kwartału 2023 roku



RYCINA 1.10

WYBRANE CENTRA USŁUG BIZNESOWYCH: BPO, SSC / GBS, IT I R&D W POLSCE

Stan sektora usług biznesowych w Polsce
na koniec pierwszego kwartału 2023 roku

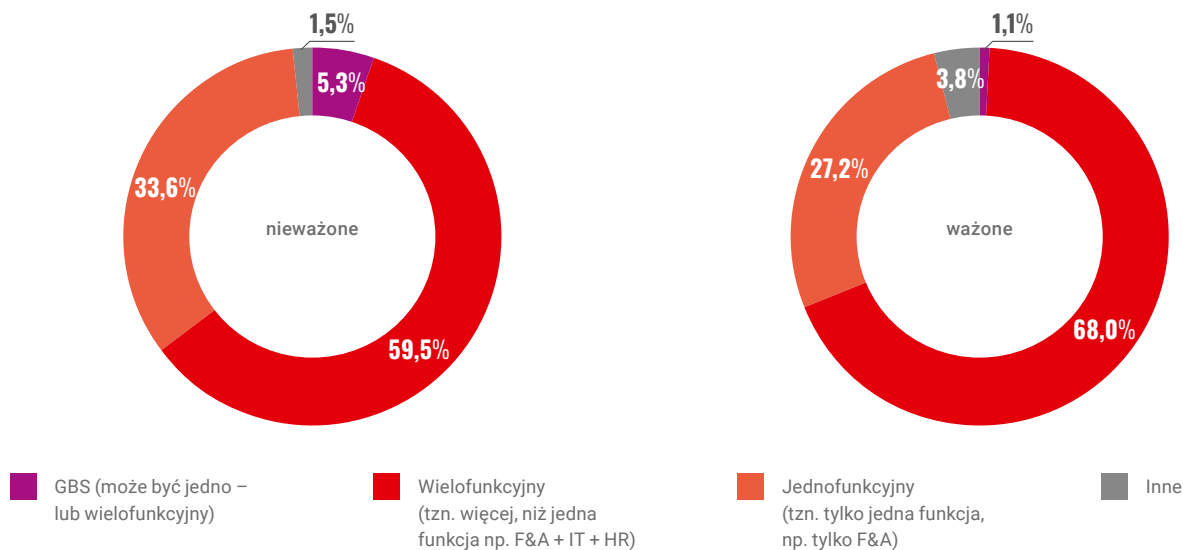


Stan sektora usług biznesowych w Polsce
na koniec pierwszego kwartału 2023 roku

ŚWIADCZONE USŁUGI I MODELE OPERACYJNE

RYCINA 1.11

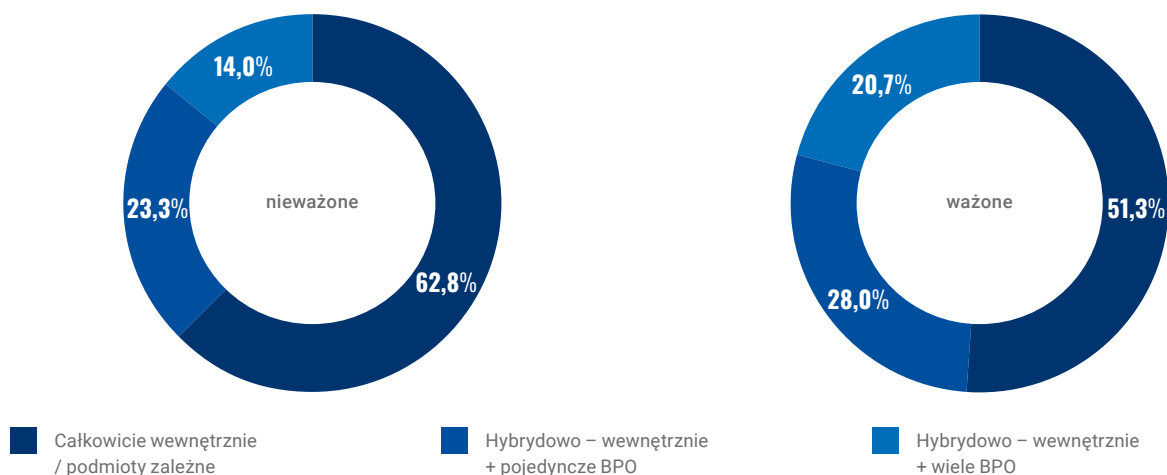
MODELE OPERACYJNE CENTRÓW SSC / GBS (% RESPONDENTÓW I ODPOWIEDZI,
WAŻONE LICZBĄ PRACOWNIKÓW)



Źródło: Badanie ABSL oparte jest na wynikach ankiety (N=131 firm)

RYCINA 1.12

MODEL OPERACYJNY SSC/GBS (ODPOWIEDZI WAŻONE LICZBĄ PRACOWNIKÓW, W %)

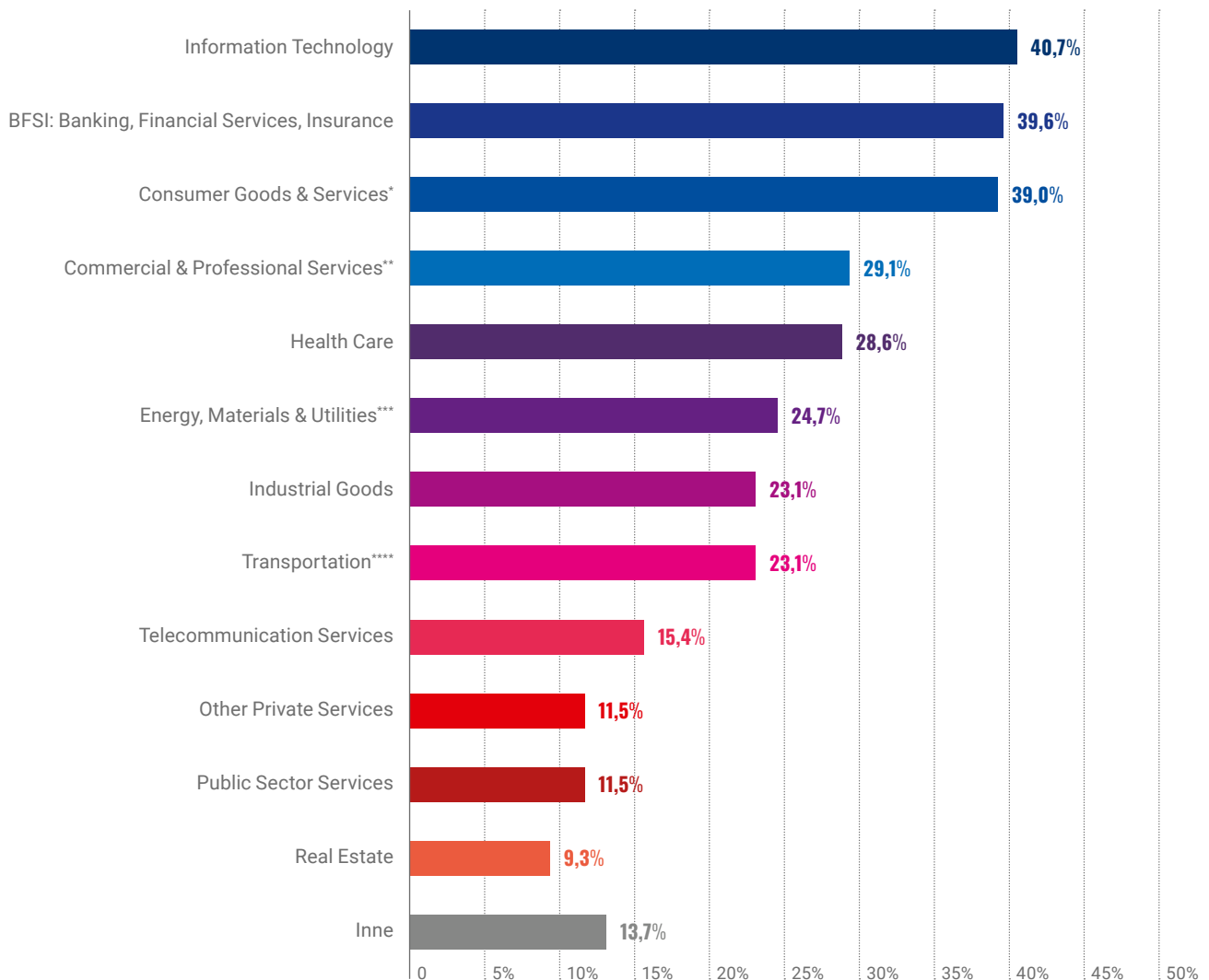


Źródło: Badanie ABSL oparte jest na wynikach ankiety (N=129 firm)

STRUKTURA KLIENTÓW OBSŁUGIWANYCH PRZEZ BRANŻĘ

RYCINA 1.13

JAKIE SEKTORY OBSŁUGUJĄ PAŃSTWA CENTRA W POLSCE (KLIENCI WEWNĘTRZNI I ZEWNĘTRZNI)?
(% ODPOWIEDZI)



* i.e., Automobiles & Auto Parts, Food & Beverages, Media, Retailing, Leisure

** i.e., Business Support Services, HR Services, Legal Services, Research & Consulting Service

*** i.e., Oil & Gas, Chemicals, Paper & Forest Products, Metals & Mining

**** i.e., Airlines, Logistics

Źródło: Badanie ABSL oparte jest na wynikach ankiety (N=182 firm)

Stan sektora usług biznesowych w Polsce
na koniec pierwszego kwartału 2023 roku

ZASIĘG GEOGRAFICZNY ŚWIADCZONYCH USŁUG

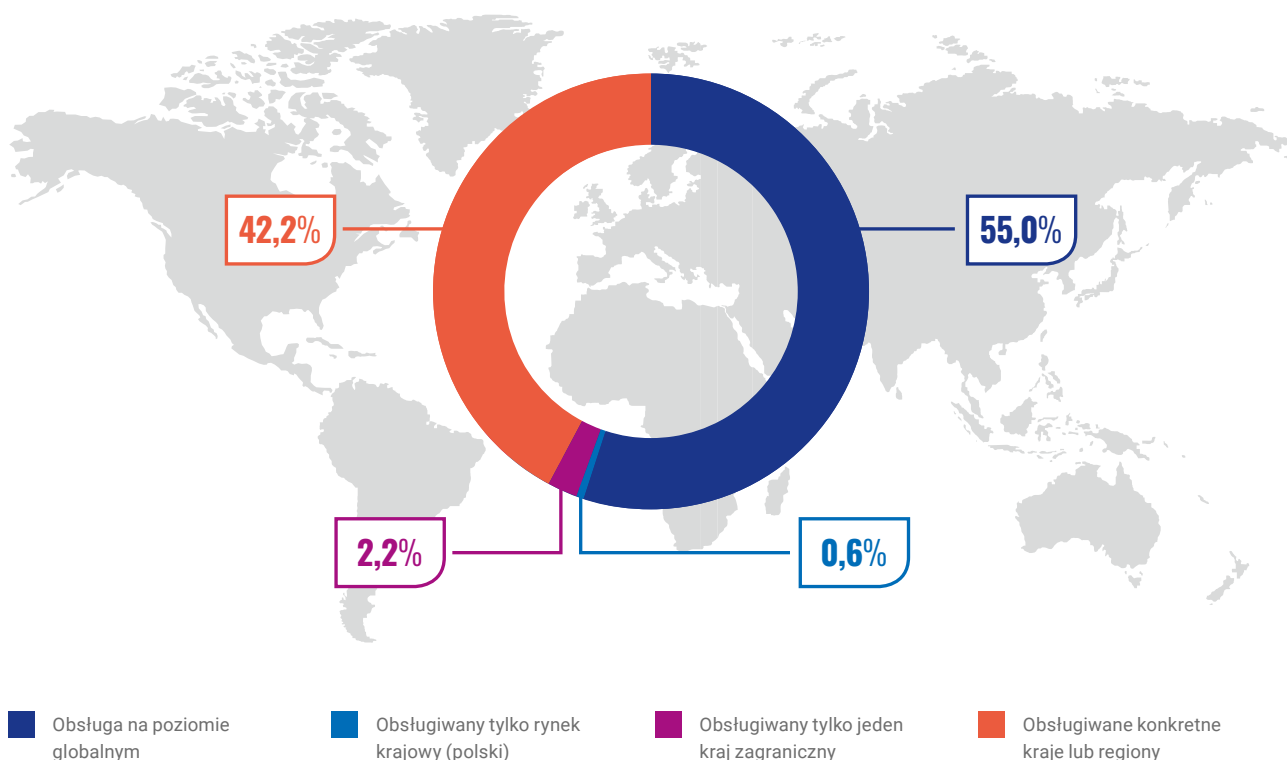
Ponad połowa analizowanych centrów, 55,0%, działa globalnie dla klientów wewnętrznych i zewnętrznych, podczas gdy 42,2% świadczy usługi dla klientów z określonych krajów i regionów. Liczba centrów obsługujących wyłącznie klientów z Polski jest niska – na poziomie 2,2%, podczas gdy tylko 0,6% skupia się wyłącznie na klientach z jednego kraju zagranicznego. Struktura ta jest stabilna w porównaniu do poprzednich edycji badania.

Podobnie, w ostatnich latach największa liczba centrów koncentrowała się na obsłudze klientów w Europie Zachodniej (91,1%), Polsce (83,3%), Europie

Środkowo-Wschodniej (79,7%), krajach skandynawskich (76,7%) i Europie Południowej (72,2%). Większość obsługiwanych klientów pochodzi zatem z Europy i znajduje się w tej samej lub zbliżonej strefie czasowej. Z drugiej strony, udział centrów obsługujących Stany Zjednoczone & Kanadę wzrósł do 64,4%, a Bliski Wschód i Afrykę do 48,9%. Obecnie udział centrów obsługujących klientów z APAC (32,2%) i LAC (27,8%) jest niższy. Niemniej jednak, globalny profil usług świadczonych w Polsce jest jasny. Polska i Europa Środkowo-Wschodnia mają wyraźną przewagę strefy czasowej, dzięki czemu zlokalizowane tu centra mogą świadczyć usługi na całym świecie.

RYCINA 1.14

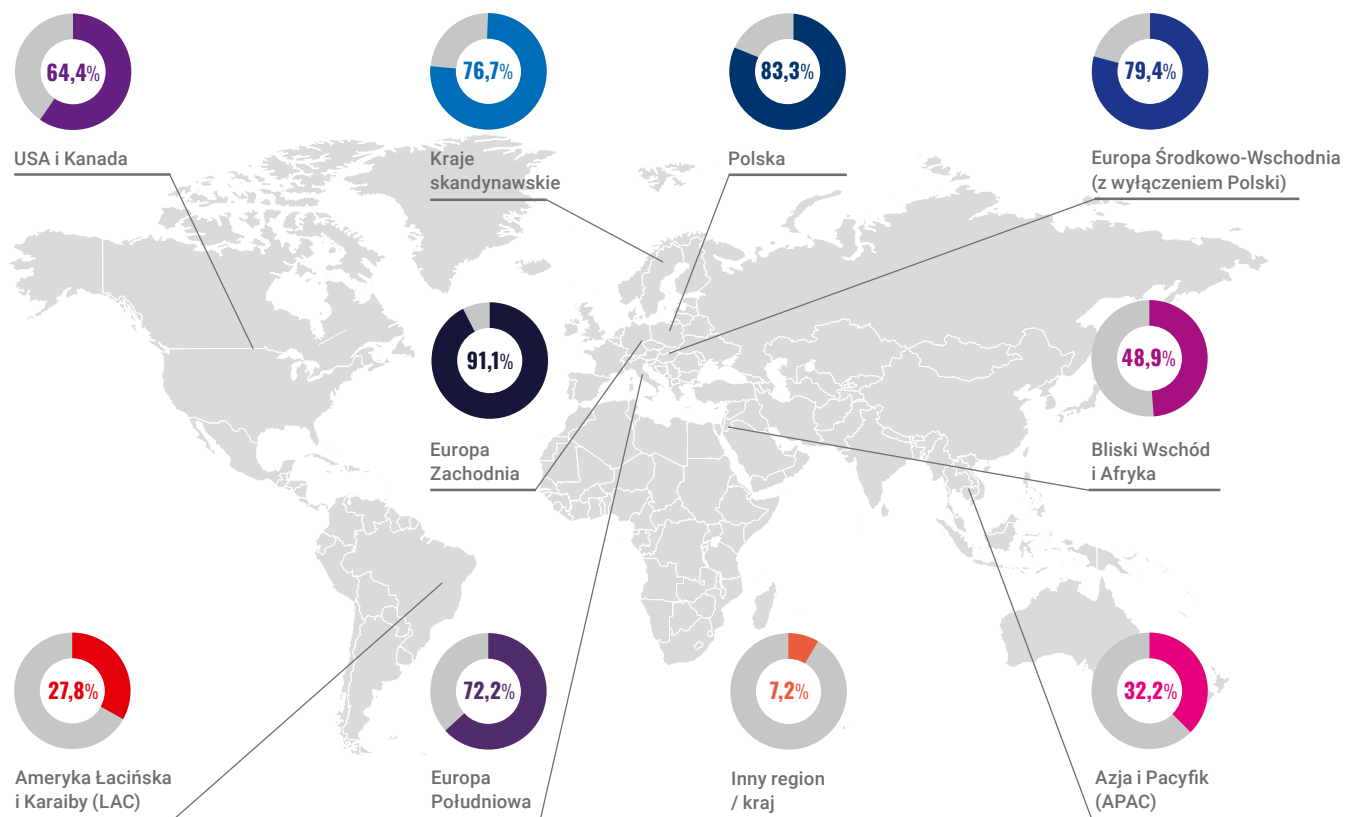
PROFIL GEOGRAFICZNY ŚWIADCZONYCH USŁUG (% ODPOWIEDZI)



Źródło: Badanie ABSL oparte jest na wynikach ankiety (N=180 firm)

RYCINA 1.15

ZASIĘG GEOGRAFICZNY ŚWIADCZONYCH USŁUG WEDŁUG REGIONÓW ŚWIATA (% RESPONDENTÓW)



Źródło: Badanie ABSL oparte jest na wynikach ankiety (N=180 firm)

Na podstawie wskazanych lokalizacji pięciu najważniejszych klientów ustaliliśmy ranking lokalizacji, z których klienci są najczęściej obsługiwani. Najczęściej wskazywanym krajem były Niemcy (73,8% odpowiedzi), następnie Wielka Brytania (57,0%) i Francja (44,2%), która wyprzedziła USA (40,7%) na trzecim miejscu. Polska (37,2%) zamknęła pierwszą piątkę, która pozostała bez zmian. Jak podkreślaliśmy w poprzedniej edycji raportu, odpowiedzi te wskazują na znaczenie nearshoringu.

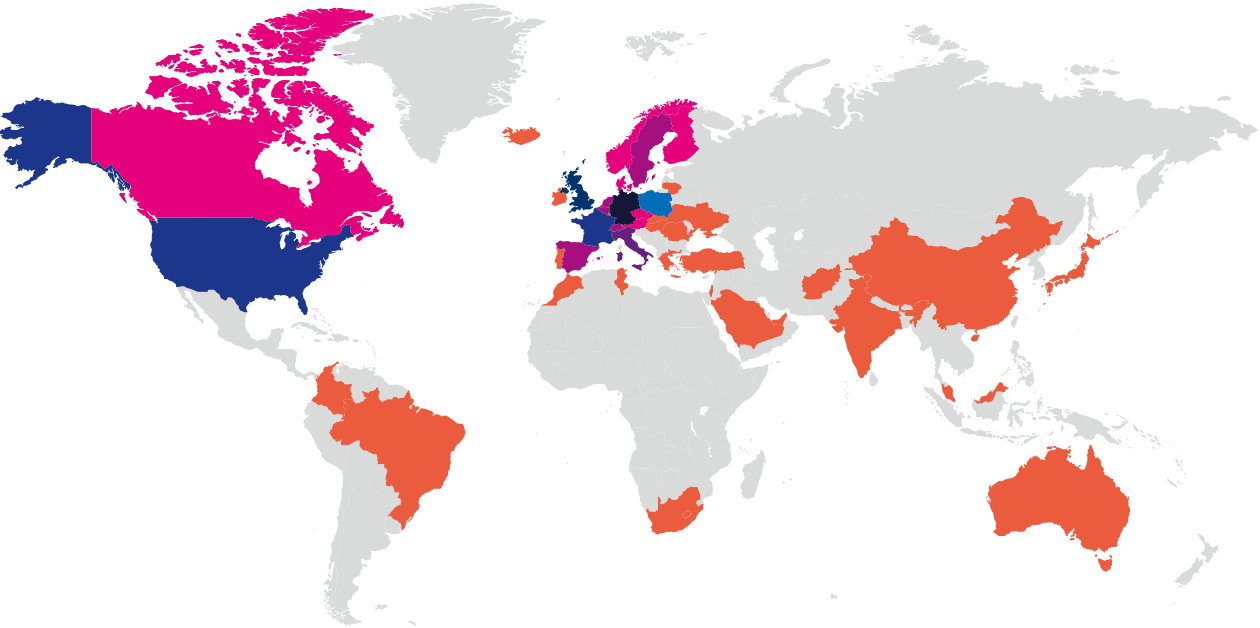
Lista krajów z udziałami przekraczającymi 5,0% obejmuje 11 krajów z Europy Północnej i Zachodniej oraz Kanady. Jak spodziewaliśmy się w najnowszej edycji, Rosja i Białoruś zniknęły z rankingu w bezpośrednim wyniku rosyjskiej inwazji na Ukrainę, która rozpoczęła się w pierwszym kwartale 2022 roku. Jednocześnie zmniejszyła się rola rynku ukraińskiego.

Lista obejmuje obecnie 44 kraje, które są obsługiwane przez centra zlokalizowane w Polsce w pierwszym kwartale 2023 roku.

Stan sektora usług biznesowych w Polsce
na koniec pierwszego kwartału 2023 roku

RYCINA 1.16

LOKALIZACJA GŁÓWNYCH KLIENTÓW OBSŁUGIWANYCH PRZEZ CENTRA (% ODPOWIEDZI)



73,8% Niemcy	57,0% Wielka Brytania	44,2% Francja	40,7% Stany Zjednoczone	37,2% Polska	20,9% Włochy
18,6% Holandia	18,0% Szwajcaria	16,9% Hiszpania	13,4% Szwecja	11,6% Belgia	9,3% Dania
8,7% Austria	5,8% Czechy	5,8% Norwegia	5,2% Kanada	5,2% Finlandia	

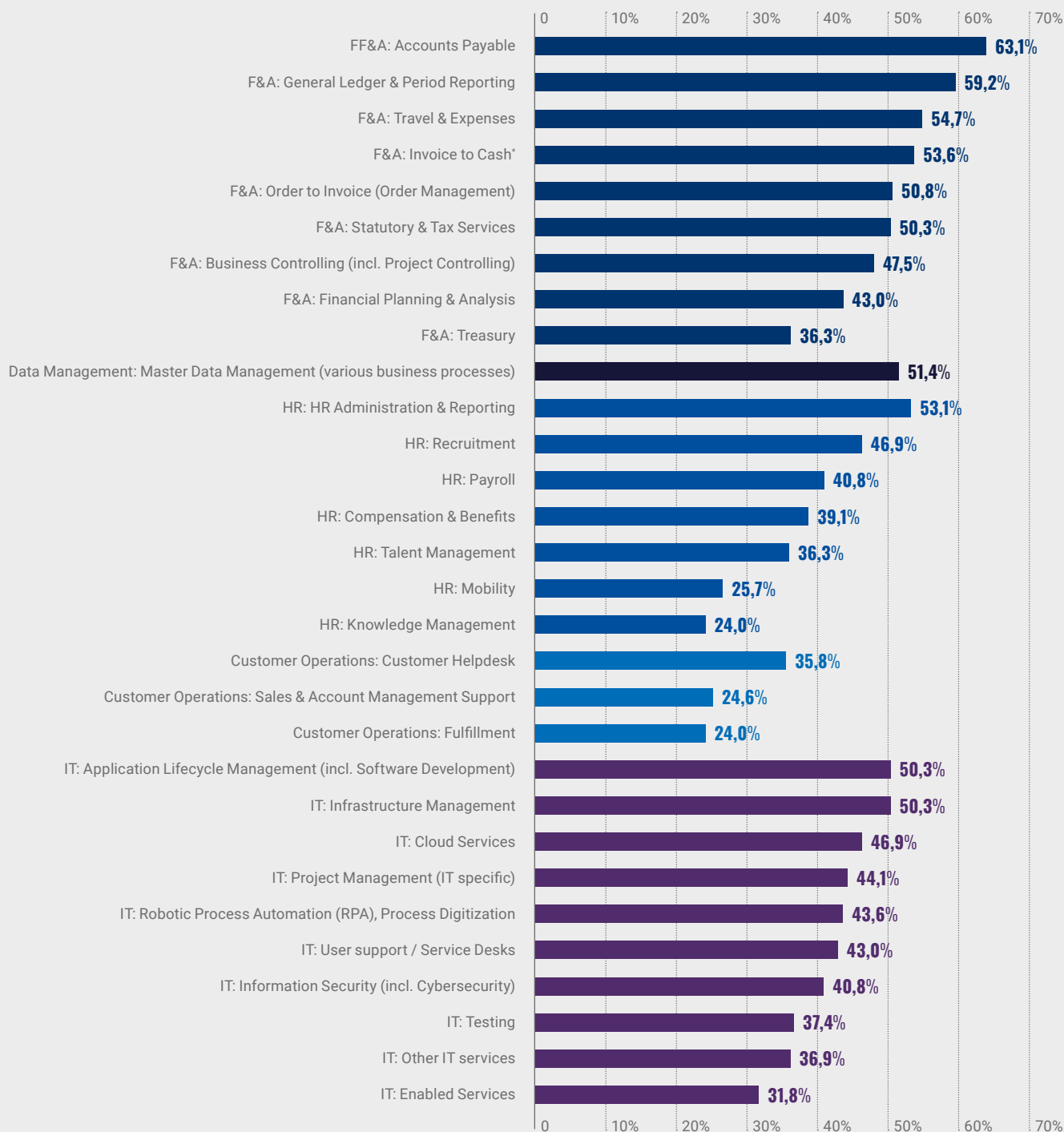
Pozostałe kraje wskazane przez mniej niż 5,0% respondentów, w kolejności malejącego znaczenia: Brazylia, Irlandia, Luksemburg, Turcja, Węgry, Rumunia, Eswatini, Zjednoczone Emiraty Arabskie, Chiny, Japonia, Portugalia, Singapur, RPA, Ukraina, Grecja, Indie, Afganistan, Andora, Australia, Kolumbia, Islandia, Izrael, Litwa, Malezja, Maroko, Arabia Saudyjska i Słowacja.

Źródło: Badanie ABSL oparte na wynikach ankiety (N=179 firm)

KATEGORIE OBSŁUGIWANYCH PROCESÓW

RYCINA 1.17

KATEGORIE PROCESÓW OBSŁUGIWANE PRZEZ CENTRA USŁUG BIZNESOWYCH W POLSCE (CZĘŚĆ 1)
(% RESPONDENTÓW)



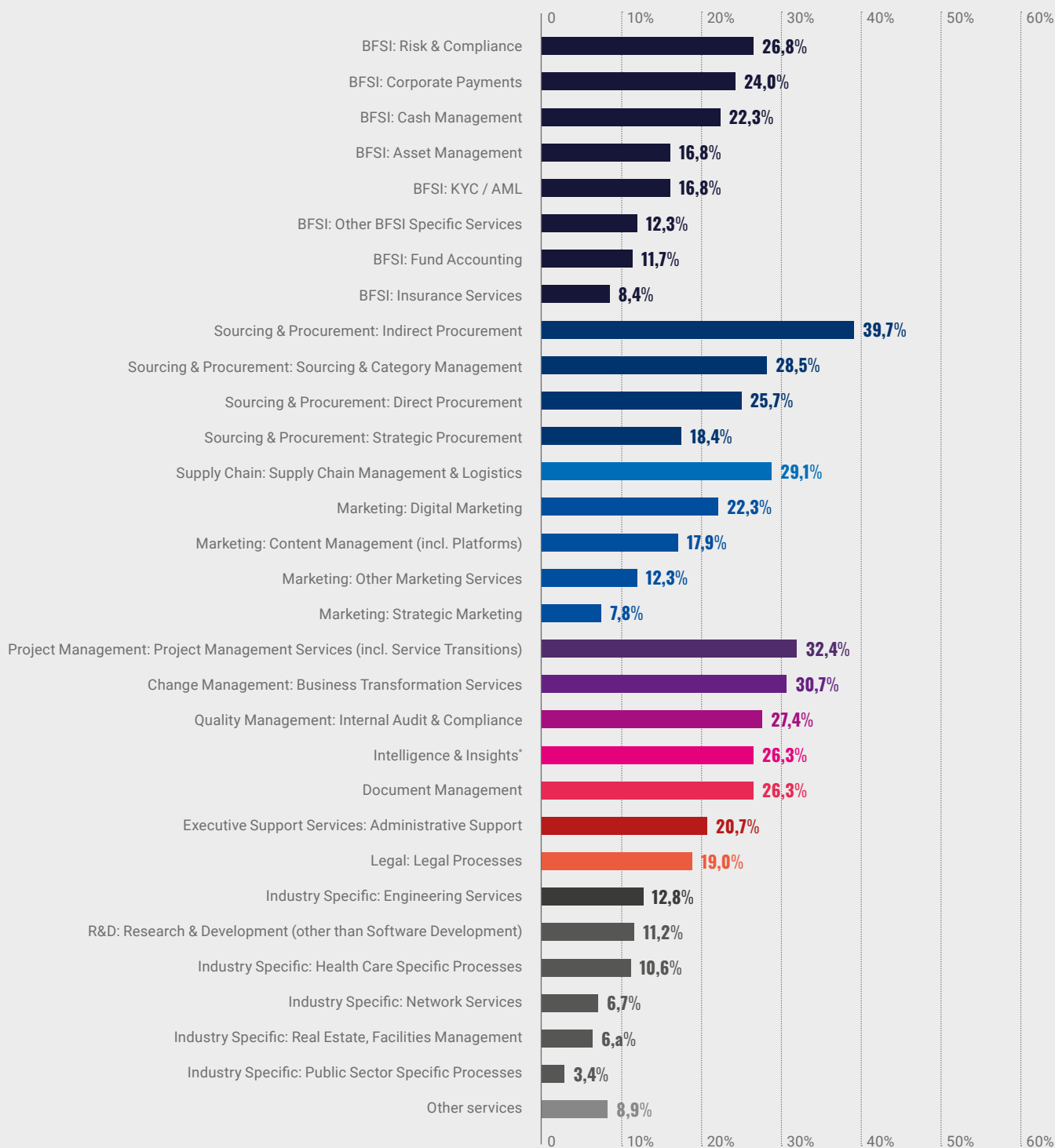
* incl. Cash Allocation, Cash Collection, Disputes Management

Źródło: Badanie ABSL oparte na wynikach ankiety (N=159 firm)

Stan sektora usług biznesowych w Polsce
na koniec pierwszego kwartału 2023 roku

RYCINA 1.18

KATEGORIE PROCESÓW OBSŁUGIWANE PRZEZ CENTRA USŁUG BIZNESOWYCH W POLSCE (CZĘŚĆ 2)
(% RESPONDENTÓW)



* Business Intelligence, Data Analytics, Complex Performance Reporting

Źródło: Badanie ABSL oparte na wynikach ankiety (N=179 firm)

ZAAWANSOWANIE PROCESÓW BIZNESOWYCH

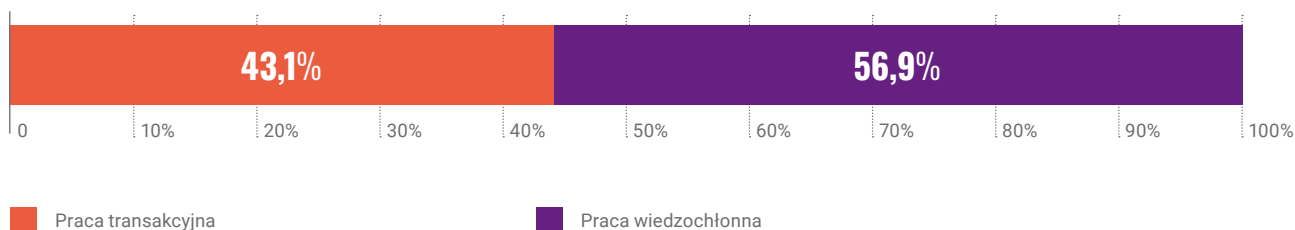
Sektor usług biznesowych w Polsce zmienia się. Następuje stopniowy wzrost zaawansowania usług świadczonych przez centra. Respondenci zostali poproszeni o oszacowanie stosunku pracy transakcyjnej do pracy wiedzochłonnej. Pracę transakcyjną definiujemy jako zadania, które wymagają mniej niż sześciu miesięcy na przeszkolenie pracownika w celu osiągnięcia wymaganego poziomu wydajności; okres ten wynosi sześć miesięcy lub więcej w przypadku pracy opartej na wiedzy.

Po raz pierwszy odsetek procesów wiedzochłonnych przekroczył 50,0% w 2022 roku. Na koniec pierwszego kwartału 2022 r. 50,8% wszystkich procesów (ważonych zatrudnieniem) realizowanych w centrach uznano za wiedzochłonne.

Na koniec pierwszego kwartału 2023 r. wyniósł on 56,9% (wzrost o 6,4 p.p. rok do roku i imponujące 12,9 p.p. od 2019 r.). Trend podnoszenia kwalifikacji i modernizacji jest wyraźny. Wnioski te zostały wyciągnięte przy użyciu ujednoliconej metodologii stosowanej w latach ubiegłych. Oznacza to, że większość nowych stanowisk w sektorze została wygenerowana w zadaniach wiedzochłonnych.

RYCINA 1.19

ODSETEK PROCESÓW TRANSAKCYJNYCH ORAZ PROCESÓW OPARTYCH NA WIEDZY W PIERWSZYM KWARTALE 2023 R. (ODPOWIEDZI WAŻONE ZATRUDNIENIEM)



Źródło: Badanie ABSL oparte jest na wynikach ankiety (N=167). Wyniki są ważone całkowitym zatrudnieniem firmy w Polsce.

BACK-OFFICE / MID-OFFICE / FRONT-OFFICE

Aby móc porównać odpowiedzi z poprzednimi badaniami ABSL, kategorie procesów obsługiwane w centrach zostały przypisane zgodnie z ich lokalizacją w strukturze funkcjonalnej organizacji (back-office, middle-office i front-office). Stanowiska front-office są najbardziej zorientowane na klienta i związane z funkcjami centrali. Pracownicy front-office'u stale współpracują bezpośrednio z klientami.

Funkcje middle office wspierają funkcje front office w radzeniu sobie z bardziej złożonymi zadaniami, takimi jak zaawansowana analityka. Funkcje back office zapewniają wsparcie administracyjne i ogólne.

Podobnie jak w zeszłorocznym raporcie, stwierdziliśmy tendencję spadkową w znaczeniu procesów back-office i wzrost znaczenia funkcji

Stan sektora usług biznesowych w Polsce
na koniec pierwszego kwartału 2023 roku

mid-office przy braku zmian w roli funkcji front-office. W ciągu ostatniego roku sektor w Polsce stopniowo przesuwają się w kierunku funkcji o wyższej wartości dodanej i większej złożoności. Średnio 51,4% procesów obsługiwanych przez

nasze centra w pierwszym kwartale 2023 r. to procesy back-office (spadek o – 0,3% r/r), podczas gdy udział procesów mid-office wynosi 47,6% (wzrost o 0,4% r/r). Odsetek procesów mid-office znacznie wzrósł w czasie (2016-2021).

TABELA 1.3

KATEGORIE PROCESÓW OBSŁUGIWANE PRZEZ CENTRA USŁUG BIZNESOWYCH W POLSCE
(ŚREDNIA DLA SEKTORA)

	2023	2022	2021	2023-2021
Back-office	51,4	51,7	52,9	-1,5 ↘
Mid-office	47,6	47,2	46,1	1,5 ↗
Front-office	1,0	1,1	1,0	0,0 ⇔

Źródło: Badanie ABSL oparte jest na wynikach ankiet przeprowadzonych w latach 2021, 2022 i 2023

JĘZYKI UŻYWANE W CENTRACH USŁUG BIZNESOWYCH



32

Największa liczba języków używanych w jednym centrum usług biznesowych.



7

Średnia liczba języków używanych w centrach usług biznesowych. Mediana=6.



26,2%

Odsetek centrów usług biznesowych używających co najmniej dziesięciu języków.



3,5%

Odsetek centrów usług biznesowych używających co najmniej 20 języków.



41,5%

Odsetek centrów, w których procesy przeprowadzane są wyłącznie w języku angielskim.



angielski

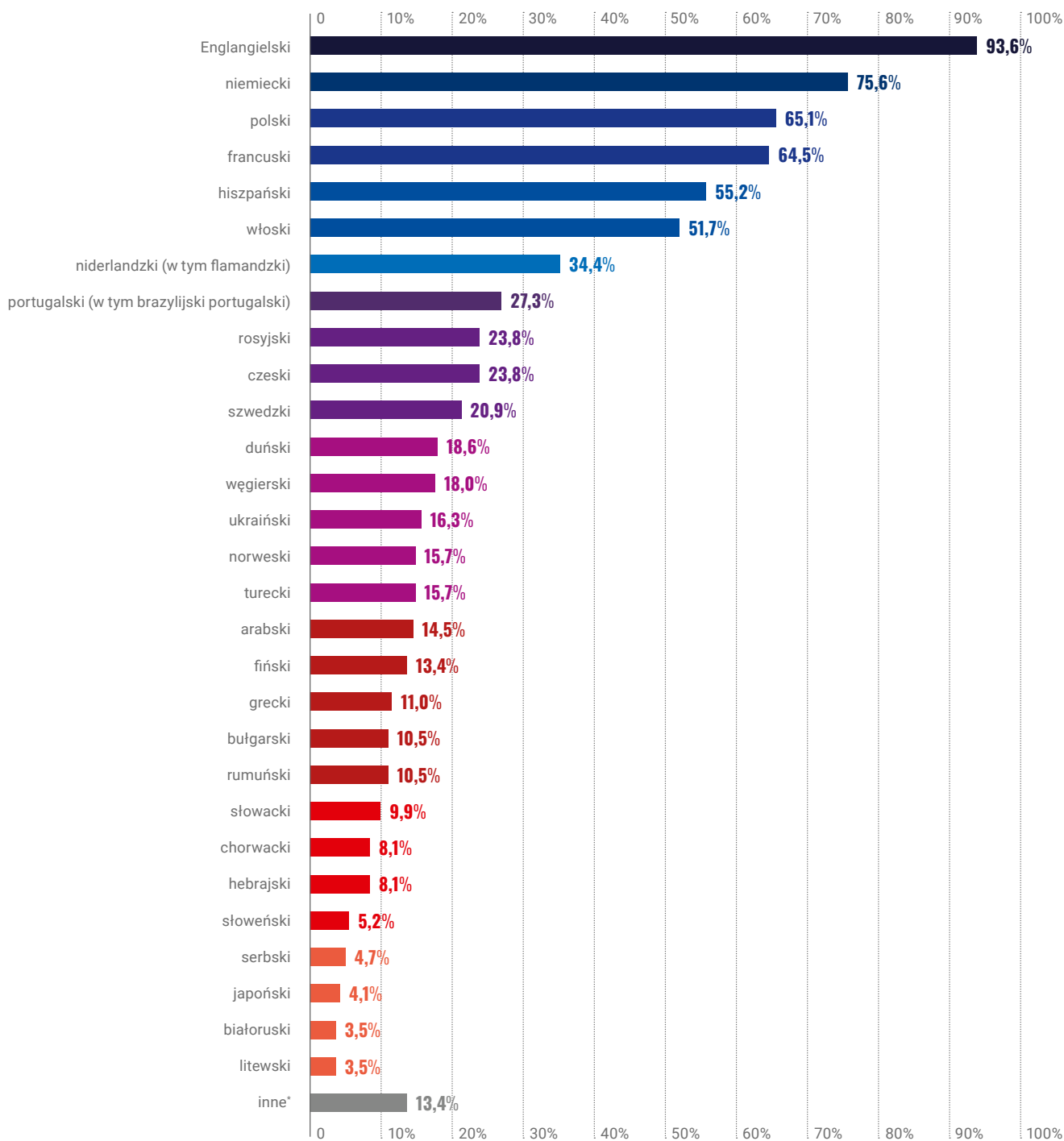
Najpopularniejszy język, w którym świadczone są usługi w Polsce (w 93,6% centrów).



Pięć innych języków używanych jest do świadczenia usług w ponad połowie centrów.

RYCINA 1.20

JĘZYKI UŻYWANE W CENTRACH W OBSŁUDZE KLIENTÓW WEDŁUG POPULARNOŚCI (% ODPOWIEDZI)



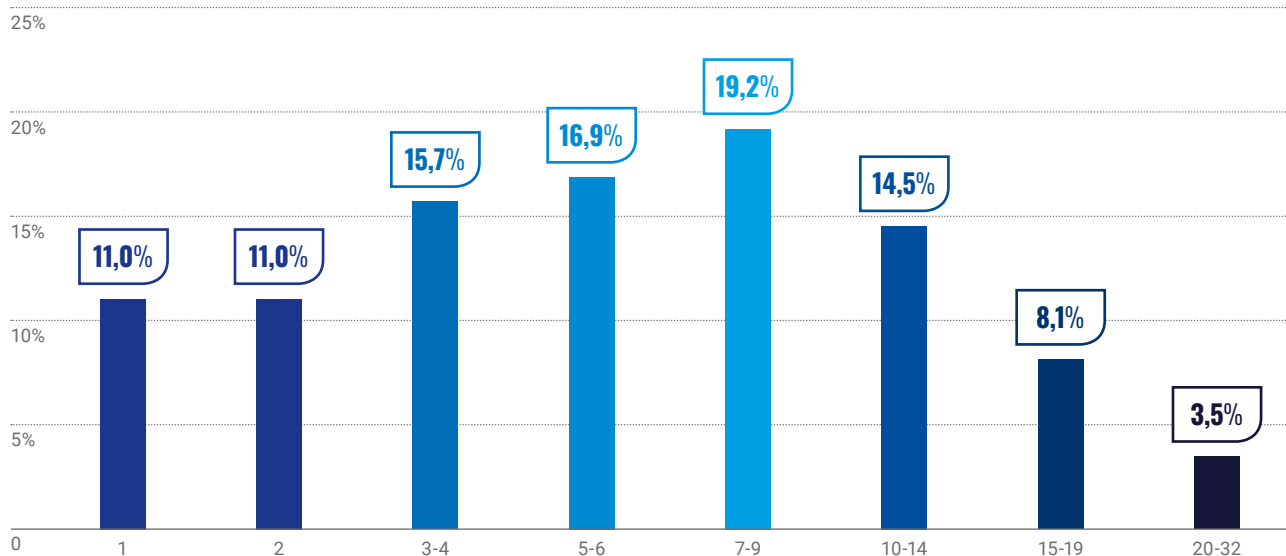
* W kategorii „inne” wskazano język flamandzki, chiński (mandaryński), estoński, hindi, łotewski, koreański, chiński (inne dialekty), wietnamski.

Źródło: Ankieta ABSL oparte jest na ankiecie skierowanej do centrów usług biznesowych (N=172 firm). Wyniki nie sumują się do 100.

Stan sektora usług biznesowych w Polsce
na koniec pierwszego kwartału 2023 roku

RYCINA 1.21

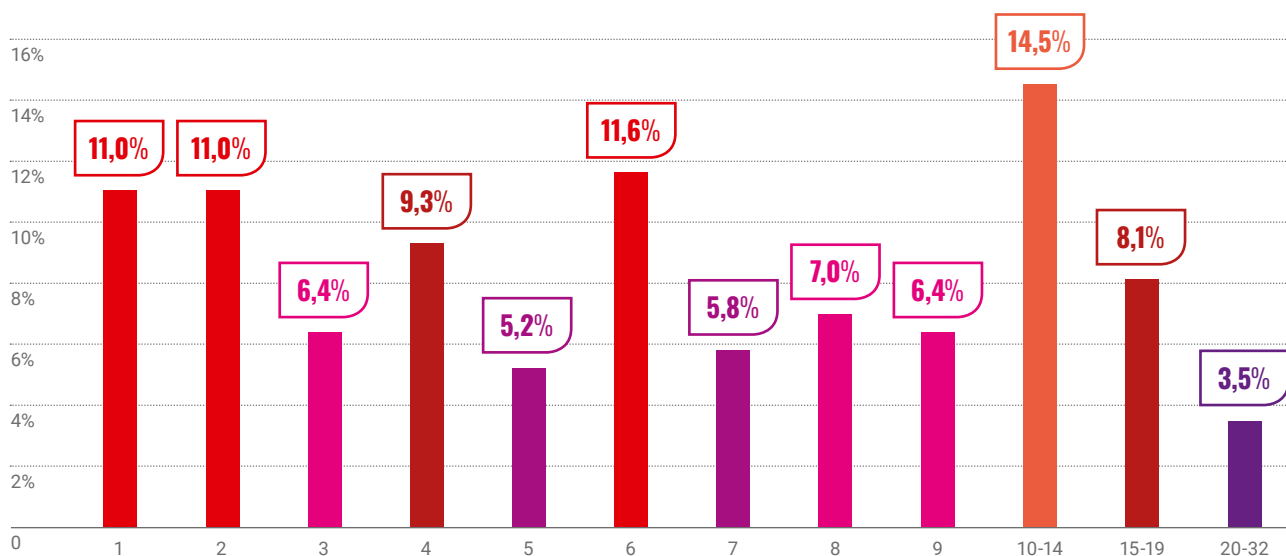
LICZBA JĘZYKÓW UŻYWANYCH W CENTRUM (%)



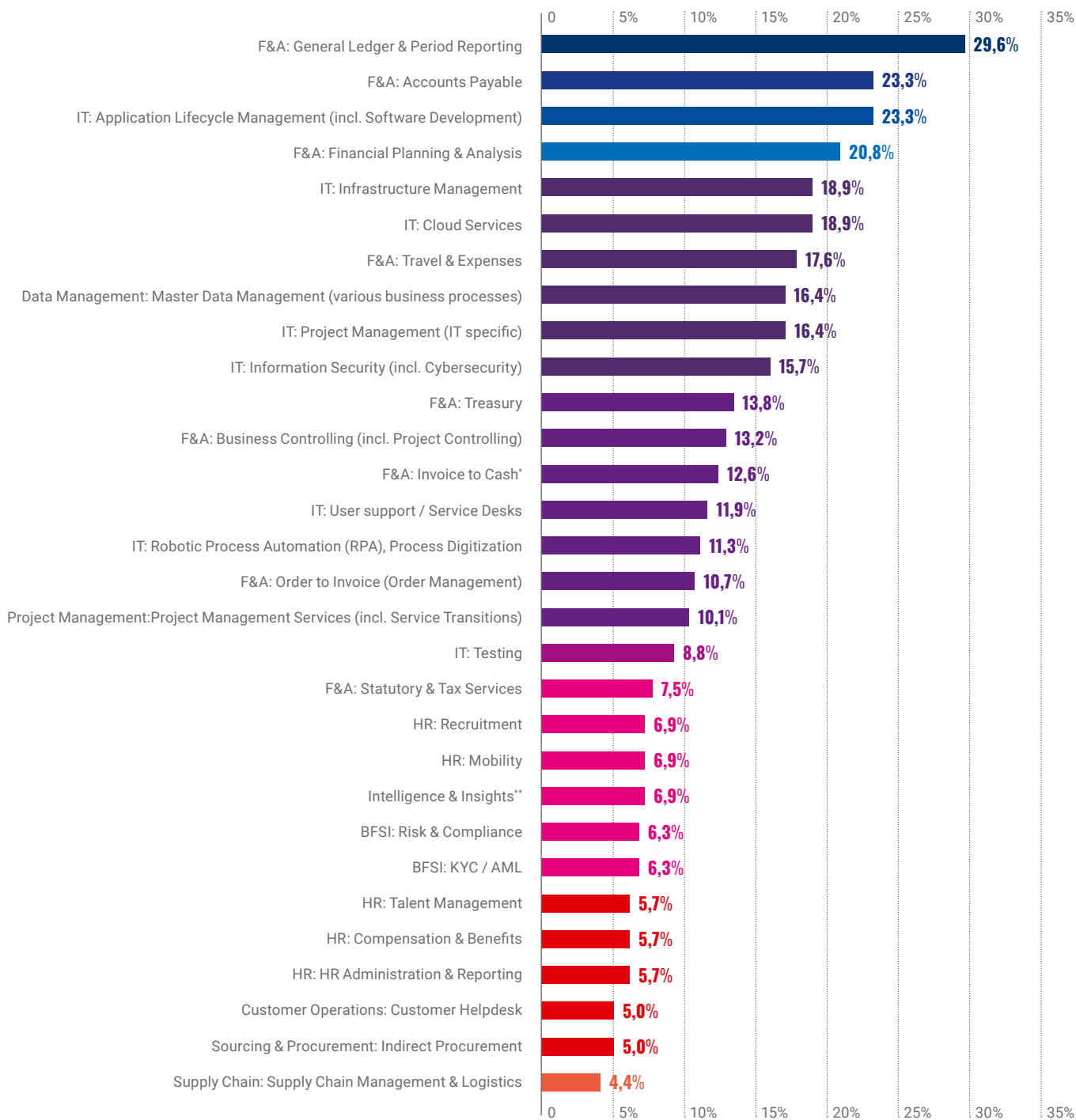
Źródło: Badanie ABSL oparte jest na ankiecie skierowanej do centrów usług biznesowych (N=162 firm). Wyniki nie sumują się do 100.

RYCINA 1.22

UDZIAŁ PROCESÓW WYKONYWANYCH W CENTRUM WYMAGAJĄCYCH WYŁĄCZNIE JĘZYKA ANGIELSKIEGO
(% ODPOWIEDZI)



Źródło: Badanie ABSL oparte jest na ankiecie skierowanej do centrów usług biznesowych (N=159 firm)

RYCINA 1.2325 NAJWAŻNIEJSZYCH PROCESÓW REALIZOWANYCH WYŁĄCZNIE W JĘZYKU ANGIELSKIM
(% ODPOWIEDZI)

* Cash Allocation, Cash Collection, Disputes Management

** Business Intelligence, Data Analytics, Complex Performance Reporting

Źródło: Badanie ABSL oparte jest na ankiecie skierowanej do centrów usług biznesowych (N=159 firm). Wyniki nie sumują się do 100.

Stan sektora usług biznesowych w Polsce
na koniec pierwszego kwartału 2023 roku

ZATRUDNIENIE W SEKTORZE



435 300

Liczba pracowników w sektorze na koniec
1. kwartału 2023 r.



83

Liczba miejsc pracy tworzonych dziennie w sektorze
w 2022 r.



32 140

Liczba miejsc pracy utworzonych w sektorze
od 1. kwartału 2022 r.



83,6%

Udział podmiotów z kapitałem zagranicznym
w ogólnym zatrudnieniu w sektorze.



8,0%

Wzrost zatrudnienia r/r.

Liczba pracowników w centrach w Polsce wyniosła 435 300 w pierwszym kwartale 2023 roku. Jest to wzrost rok do roku o 32 140 (wzrost o 8,0%), z czego 63,4% w trzech głównych lokalizacjach (Kraków, Warszawa, Wrocław). CAGR dla okresu 2018-2023 wyniósł 9,3%. Stopa wzrostu zatrudnienia rok do roku wyniosła 13,5% w 2018 r., 11,4% w 2019 r., 9,8% w 2020 r., 5,0% w 2021 r. i 12,4% w 2022 r. W okresie od 1. kwartału 2022 r. do 1. kwartału 2023 r. liczba nowych miejsc pracy tworzonych dziennie w sektorze usług biznesowych wynosiła około 83, czyli mniej niż w poprzednich latach.

CAGR zatrudnienia w latach 2018-2023 był najwyższy w Warszawie (13,6%), Poznaniu (12,0%) i Trójmieście (10,6%).

W ubiegłorocznym raporcie ABSL, prognoza zatrudnienia w scenariuszu optymistycznym na I kwartał 2023 r. wynosiła 432 000 miejsc pracy. Sektor rósł zatem szybciej niż oczekiwano.

Całkowite zatrudnienie w polskiej gospodarce w 2022 r. wzrosło o 1,1%, podczas gdy w sektorze KIBS o 8,0%. W rezultacie udział KIBS w całkowitym zatrudnieniu wzrósł w sektorze przedsiębiorstw do 6,7% (w porównaniu do 6,2% w 2022 r.).

Spośród 32 140 utworzonych miejsc pracy, 2 866 przypadło na 32 nowe centra utworzone w 2022 r. i pierwszym kwartale 2023 r. Pozostałą część stanowi organiczny wzrost sektora w centrach, które rozpoczęły działalność w poprzednich latach.

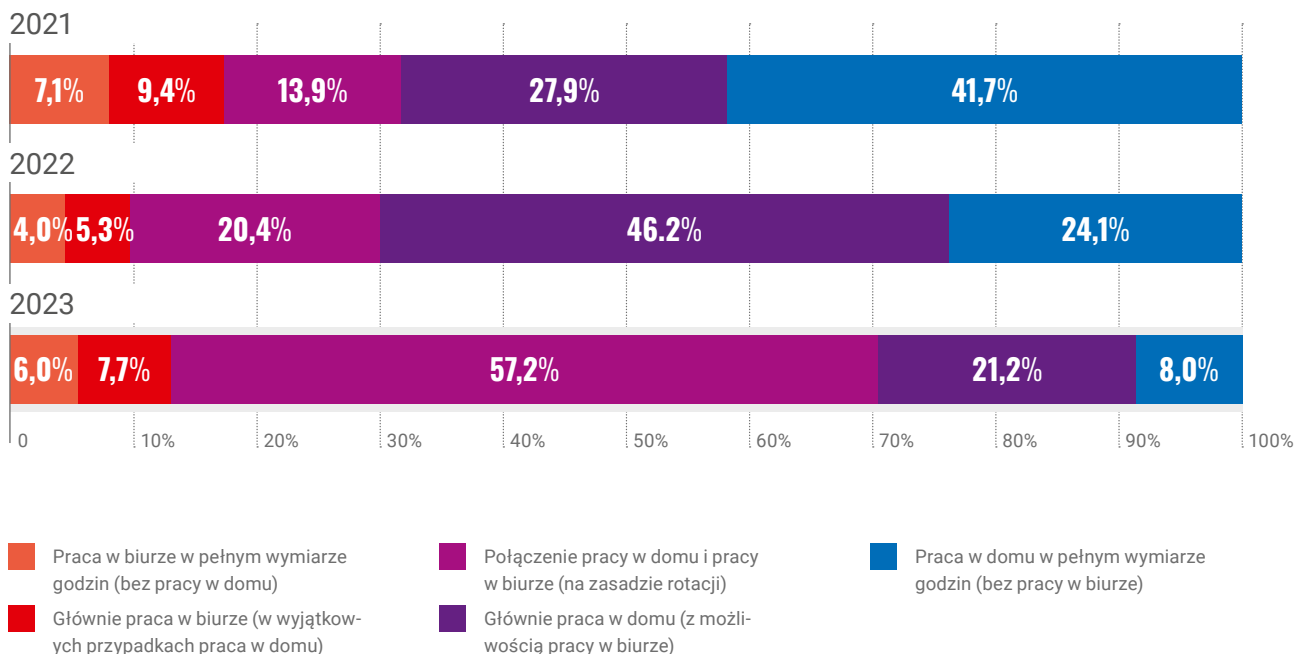
PRACA Z DOMU

Pandemia COVID-19 przesunęła rynek pracy w kierunku modelu pracy w domu. Porównanie wyników ankiety dla lat 2021-2023 ujawnia zmiany w sposobach pracy. Odzwierciedlają one rozwój w sposobach zarządzania ryzykiem związanym z pandemią, konsekwencje programu szczepień, koniec pandemii i skuteczne przystosowanie pracy centrów do nowej rzeczywistości po COVID-19. W 2021 r. zdecydowanie dominującym trybem była praca w domu w pełnym wymiarze godzin (bez pracy w biurze). W 2022 roku stosowano pracę w domu w przeważającej mierze (z możliwością pracy w biurze). W 2023 roku stosowane jest

rotacyjne łączenie pracy w domu z pracą biurową. Szczegółowe informacje na temat znaczenia pracy w domu w zależności od typu centrum przedstawiono na Rycinie 1.24. Próbując dostosować się do nowej rzeczywistości, wiele firm zastanawia się, jaki model pracy zastosować; czy powinna być to średnia miesięczna praca w biurze w porównaniu do całej populacji, czy też populacja pracująca średnio X dni w tygodniu (1, 2 lub 3 dni). Decyzje podejmowane są w zależności do kosztów biurowych, nakładów w sprzęt do pracy w domu oraz chęci pracowników do powrotu do biura.

RYCINA 1.24

PRACA W DOMU (%) W 2023



Wyniki są ważone według całkowitego zatrudnienia.

Źródło: Badanie ABSL oparte na bazie danych centrów usług biznesowych (N na 2023 r. = 196)

Stan sektora usług biznesowych w Polsce
na koniec pierwszego kwartału 2023 roku

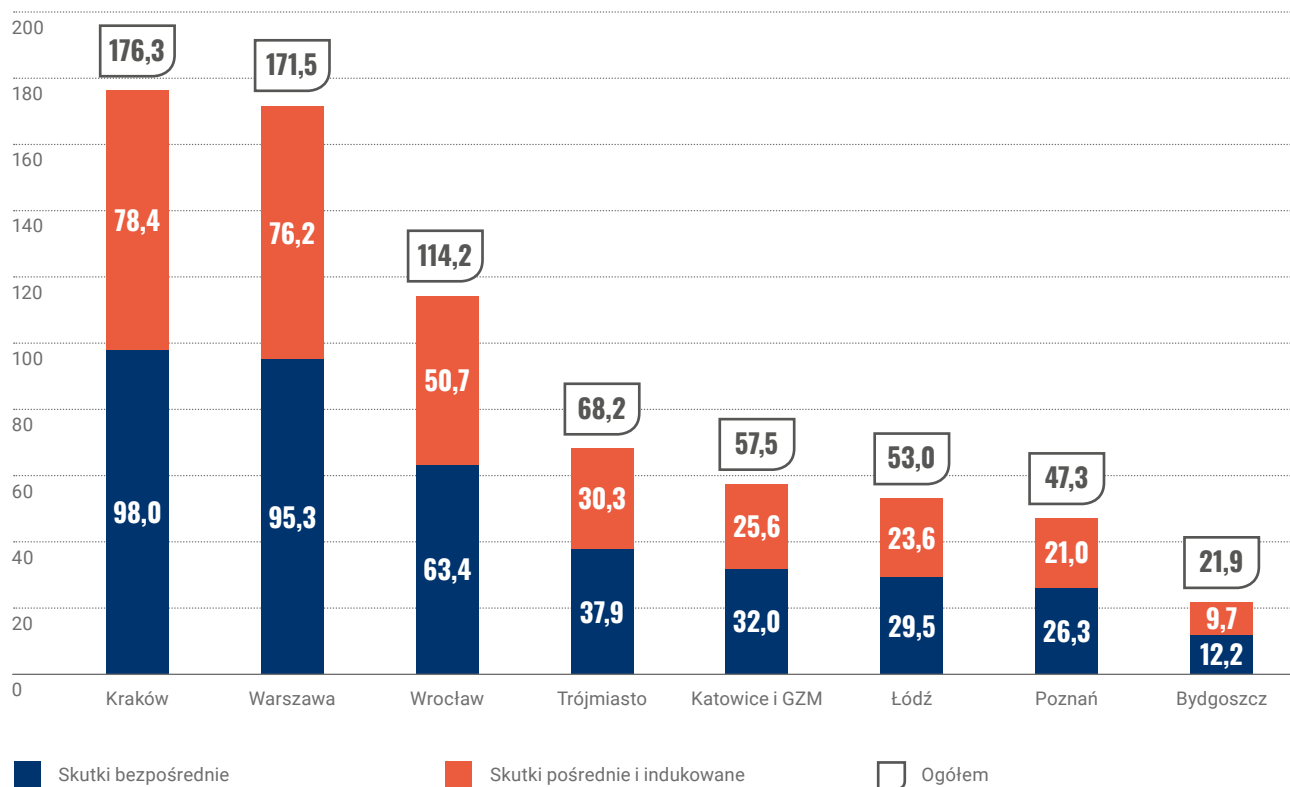
WKŁAD W RYNEK PRACY W POLSCE I REGIONACH

Wkład sektora usług biznesowych w rynek pracy w Polsce jest bardziej znaczący niż wynikałoby to z prostej analizy zatrudnienia w tych centrach. Należy również wziąć pod uwagę pośrednie i indukowane efekty mnożnikowe. Stosując mnożnik opracowany przez EY³ (równy 1,8), liczbę miejsc pracy wygenerowanych przez centra

w Polsce należy szacować na 783 500. Rycina przedstawia wpływ centrów usług biznesowych na rynek pracy w centralnych lokalizacjach w Polsce w 2023 roku i jest podzielony na efekty bezpośrednie, pośrednie i indukowane⁴. Główne lokalizacje zostały zdefiniowane jako te, w których zatrudnienie wynosi powyżej 10 000 osób.

RYCINA 1.25

WPŁYW FUNKCJONOWANIA CENTRÓW USŁUG BIZNESOWYCH NA RYNEK PRACY W GŁÓWNYCH LOKALIZACJACH W 2023 R. (1 000 PRACOWNIKÓW)



Źródło: Badanie ABSL oparte jest na bazie danych centrów usług biznesowych i informacjach z modelu Spectrum firmy EY

³ Opracowanie EY (2019) „Global Business Services last decade and outlook for the next years”, na podstawie modelu EY SPECTRUM, w oparciu o dane GUS, ABSL, Randstad Sourceright i JLL.

⁴ Efekty pośrednie reprezentują wydatki pomiędzy przedsiębiorstwami w mieście/regionie wynikające z początkowych zakupów przemysłowych. Efekty indukowane wynikają ze zwiększonego dochodu osobistego spowodowanego efektami bezpośrednimi i pośrednimi.

PROGNOZA ZATRUDNIENIA

Podobnie jak w poprzednich edycjach raportu, w części dotyczącej prognozy zatrudnienia zakładamy, że dynamika wzrostu sektora zależy bardziej od globalnej koniunktury gospodarczej niż samej sytuacji gospodarczej w Polsce. Powyższa przesłanka odzwierciedla specyfikę świadczonych procesów biznesowych oraz bazę klientów centrów działających w Polsce.

Według Międzynarodowego Funduszu Walutowego, w 2023 r. nastąpi spowolnienie dynamiki PKB z 3,4% w 2022 r. r/r do 2,8%. Jeszcze większe spowolnienie PKB przewidywane jest dla Polski, z 4,9% do 1,5%, a dla strefy euro z 3,5% do 0,8%. Biorąc pod uwagę powyższe wartości, przewidujemy, że zatrudnienie w polskim sektorze KIBS do 1. kwartału 2024 r. wzrośnie do 465 000 osób, co oznacza tempo wzrostu na poziomie 6,9%.

Sektor w Polsce w latach 2022/2023 odnotował wzrost zatrudnienia o 8,0%, co stanowiło obniżenie dynamiki w stosunku do szczytowego poziomu z lat 2021/2022 wynoszącej 12,4%. Sama gospodarka światowa weszła obecnie w okres umiarkowanego globalnego wzrostu. Odbicie spodziewane jest w 2024 roku. Co więcej, rozwój sytuacji w I kwartale 2023 r. wskazuje na znaczne spowolnienie lub nawet bliską zeru dynamikę PKB w 2023 r. dla niektórych kluczowych dla sektora krajów.

Plany zatrudnienia zadeklarowane na I kwartał 2024 r. są optymistyczne. 74.0% respondentów przewiduje wzrost zatrudnienia. Jest to o 10 p.p. mniej niż w poprzednim roku, jednak musimy wziąć pod uwagę bardziej skomplikowane, VUCA (zmiennie, niepewne, złożone i niejednoznaczne) środowisko gospodarcze, w którym sektor działa na całym

świecie. Zdolność do adaptacji jest naturalną częścią prowadzenia biznesu. Charakter i skala wyzwań stojących przed sektorem są nadal znaczące. Na nową rzeczywistość nadal wpływają konsekwencje pandemii COVID-19, wyzwanie związane z pracą w domu, inwazja Rosji na Ukrainę, niestabilność makroekonomiczna, a także globalne napięcia. Sektor KIBS w Polsce, który zaliczył pandemiczny test warunków skrajnych i którego plany ciągłości działania działały skutecznie, nadal osiąga dobre wyniki. Sektor udowodnił swoją odporność; wzrost zatrudnienia znacznie przewyższył dynamikę zatrudnienia w całym sektorze przedsiębiorstw w Polsce.

Innymi ważnymi czynnikami, z którymi sektor musi się zmierzyć, są pogarszający się dostęp do puli talentów (patrz pogarszająca się pozycja Polski w globalnym rankingu puli talentów – World Talent Ranking), a także niepewność i ryzyko inwestycyjne spowodowane inwazją Rosji na Ukrainę. W związku z tym uważamy, że miejsca pracy będą nadal tworzone przede wszystkim w centrach już działających w Polsce; możliwe jest także ograniczenie napływu nowych inwestycji. Wiąże się to z tendencjami obserwowanymi w napływie bezpośrednich inwestycji zagranicznych do Polski, napędzanych głównie przez reinwestowane zyski. Z drugiej strony, w porównaniu z wynikami badania z poprzedniego roku, respondenci postrzegają niedobór talentów jako mniej istotną barierę dla działalności i rozwoju. Stwierdzili oni fakt występowania niedoboru talentów, zatrudnili i będą zatrudniać więcej obcokrajowców, a udział pracowników w wieku 35+ wzrósł. Ponadto w dłuższej perspektywie oczekuje się, że praca w domu i praca zdalna, wraz z rozwojem technologii i sztucznej inteligencji, prawdopodobnie zmniejszy dotkliwość niedoboru talentów.

Stan sektora usług biznesowych w Polsce
na koniec pierwszego kwartału 2023 roku

Czynnikiem, który może negatywnie wpłynąć na plany zatrudnienia w Polsce są wybory parlamentarne. Kampania wyborcza może zawierać obietnice partii politycznych, które mogą mieć negatywny wpływ na klimat inwestycyjny, zarówno pod względem politycznym, jak i gospodarczym.

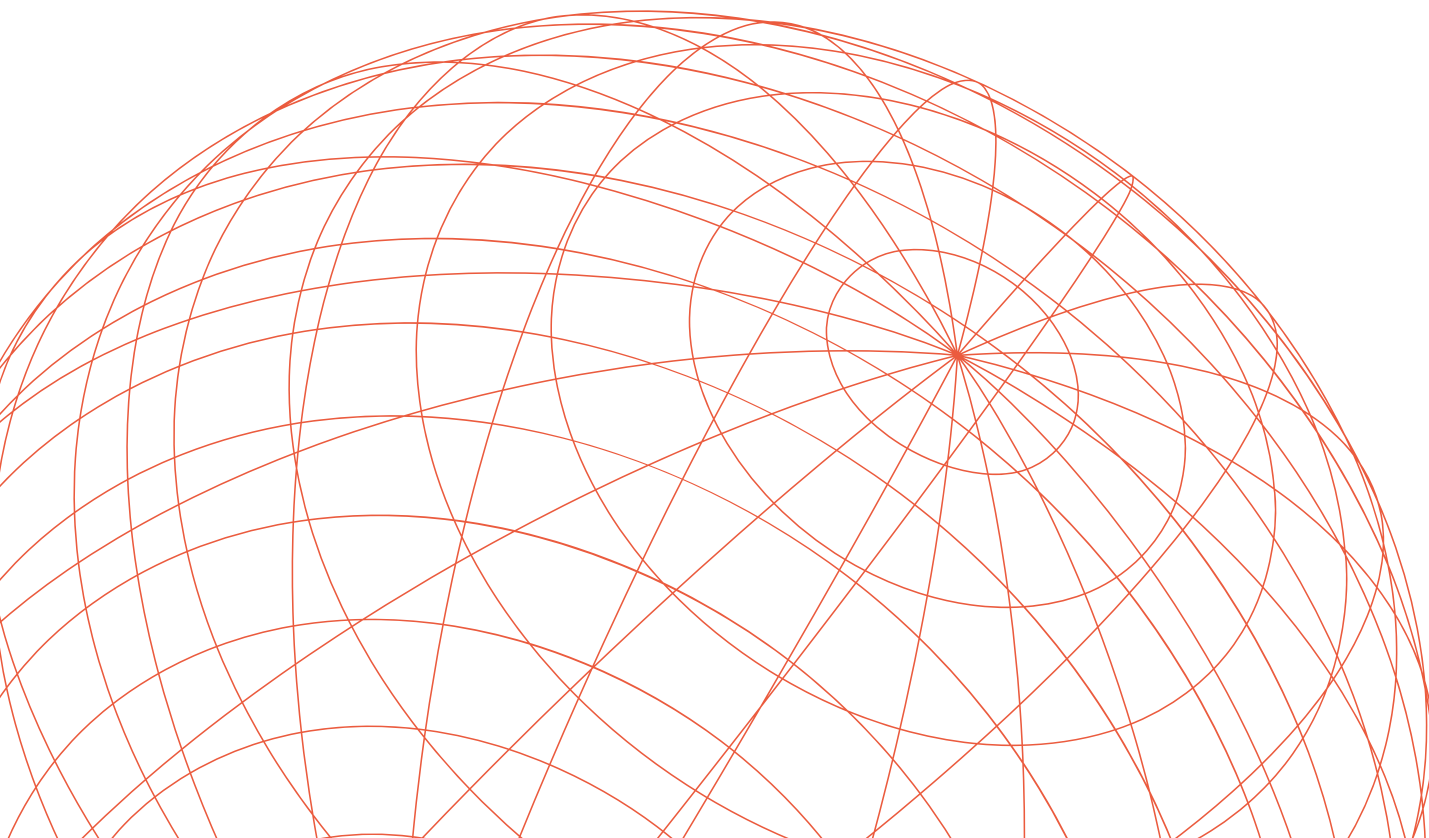
Biorąc pod uwagę różnorodność czynników konsultowanych i szczegółowo omówionych z uczestnikami raportu ABSL Strategic Foresight, proponujemy również dwie alternatywne wersje scenariuszy rozwoju zatrudnienia w sektorze w stosunku do scenariusza bazowego (scenariusz kontynuacji).

W optymistycznym scenariuszu przewiduje się wzrost zatrudnienia o 9,5%. Ten pozytywny wzrost może wynikać z regionalizacji globalnej gospodarki, która faworyzuje lokalizację taką jak Polska, oferującą zróżnicowaną, doświadczoną pulę talentów, a także geograficzną i kulturową bliskość głównych klientów. Scenariusz ten obejmuje wejście znaczącego, wpływowego gracza, który

przenosi działalność do Polski. Jego reputacja dodatkowo, poprzez skumulowany związek przyczynowy, przyciąga innych i powoduje wzrost zatrudnienia w już istniejących centrach.

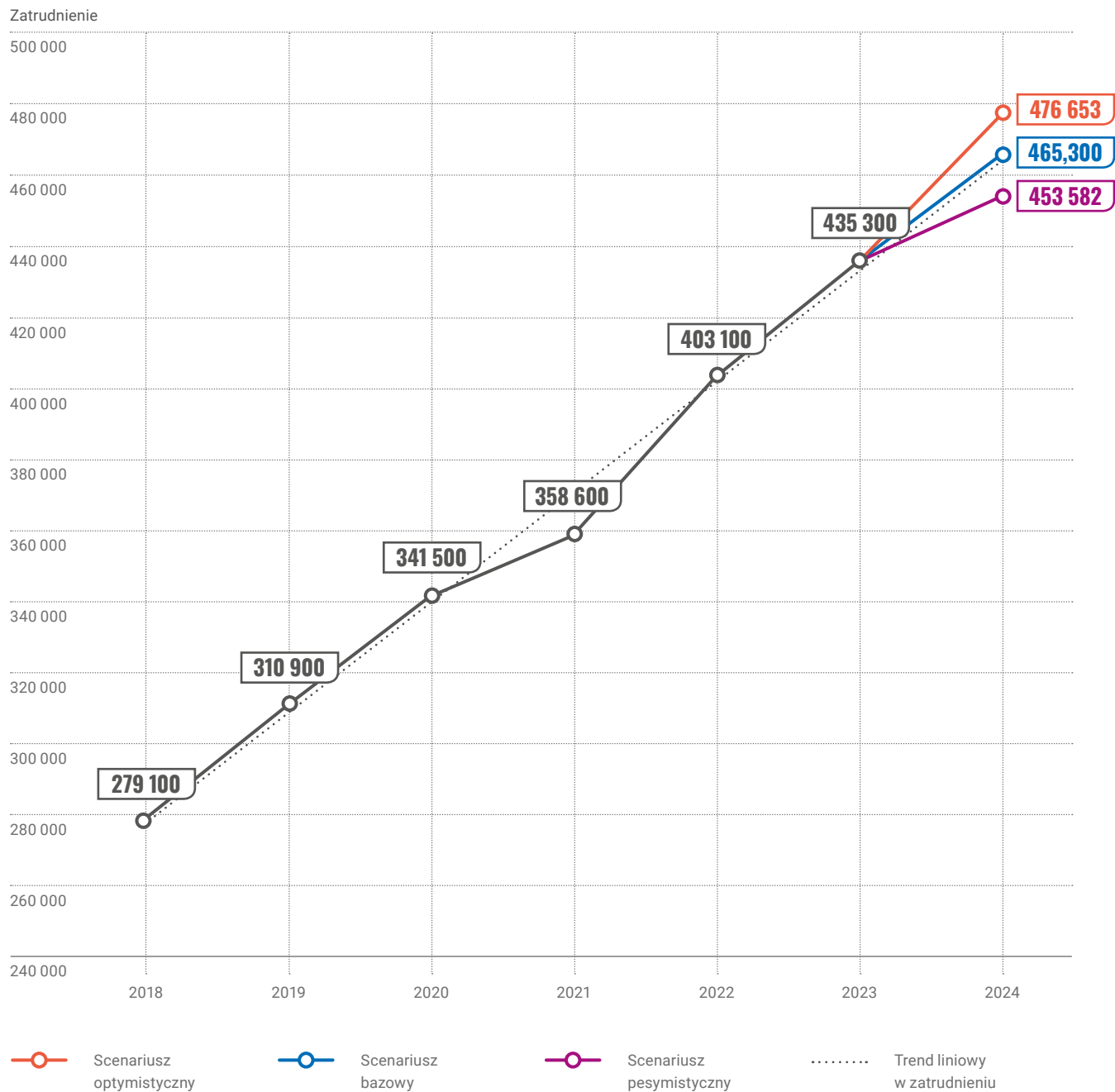
W pesymistycznym scenariuszu dynamika zatrudnienia wynosi 4,2%. Wśród czynników negatywnie wpływających na poziom zatrudnienia wymienia się zmianę otoczenia regulacyjnego w Polsce/UE, pogarszającą się pozycję Polski w strukturach UE, mniej przychylne postrzeganie Polski, globalny niedobór talentów, destabilizację podwalin makroekonomicznych oraz eskalację konfliktu zbrojnego poza Ukrainą.

Prognoza zatrudnienia koncentruje się na aspektach ilościowych. Zmiany jakościowe zachodzą i będą zachodzić wraz ze zmieniającym się popytem na umiejętności i talenty, współistnieniem różnych form zatrudnienia i potrzebą większej elastyczności – prowadząc sektor w Polsce w kierunku wyższych funkcji w globalnych operacjach o wartości dodanej i świadczenia bardziej wiodących usług.



RYCINA 1.26

ZMIANY W ZATRUDNIENIU W CENTRACH USŁUG BIZNESOWYCH OD 2018 R.



Źródło: Badanie ABSL oparte na bazie danych centrów usług biznesowych

Stan sektora usług biznesowych w Polsce
na koniec pierwszego kwartału 2023 roku

ZATRUDNIENIE W NAJWIĘKSZYCH CENTRACH

Na przestrzeni lat obserwujemy rosnącą liczbę centrów zatrudniających co najmniej 1000 osób w Polsce; w 2023 roku jest ich 86. W porównaniu z poprzednim raportem liczba takich centrów wzrosła o siedem. W centrach tych pracuje 166 100 osób (wzrost o 11 140 rok do roku), a ich udział w ogólnym zatrudnieniu w sektorze wynosi 38,2%. Wśród największych centrów działających w Polsce dominują podmioty z kapitałem zagranicznym. Cztery z centrów zatrudniających co najmniej 1000 osób to podmioty krajowe. W centrach zatrudniających co najmniej 1000 osób, 72,4% (120 360 osób) to centra lokalizacji Kategorii 1, 21,2% (35 300 osób) to centra lokalizacji Kategorii 2; 39,8% (66 100 osób) pracuje w centrach SSC/GBS, a 26,7% (44 400 osób)

w centrach IT. W porównaniu z poprzednim raportem zaobserwowaliśmy wzrost udziału centrów lokalizacji Kategorii 1 (o 1,7 p.p.) i centrów IT (o 4,1 p.p.).

Każdy z czternastu największych inwestorów zatrudnia w Polsce co najmniej 5 000 osób. Łącznie zatrudniają one 93 200 osób, czyli 21,4% ogólnej liczby miejsc pracy. Wśród najbardziej znaczących inwestorów jest jedna polska firma, Comarch. Wśród krajowych inwestorów zatrudniających ponad 1 500 osób znajdują się CC Inter Galactica, Asseco, Arteria, KRUK, PZU oraz Avenga IT Professionals. Firmy zatrudniające od 900 do 1500 osób to EUVIC, Tauron, OEX, CD PROJEKT RED, Billennium, Transition Technologies, Future Processing i Telmon.

TABELA 1.4
10 NAJWIĘKSZYCH INWESTORÓW W POLSCE POD WZGLĘDEM ZATRUDNIENIA
W CENTRACH USŁUG BIZNESOWYCH

Inwestor	Lokalizacja siedziby firmy macierzystej	Liczba pracowników w centrach
Capgemini		11000-13000
Sii		6000-8000
UBS		6000-8000
EPAM Systems		6000-8000
Atos		6000-8000
Nokia		6000-8000
Comarch		6000-8000
State Street		6000-8000
Citigroup		6000-8000
Credit Suisse		5000 – 6000

Źródło: Badanie ABSL oparte na bazie danych centrów usług biznesowych ABSL

ŚREDNIA LICZBA PRACOWNIKÓW

W Polsce istnieje jedenaście znaczących lokalizacji usług biznesowych, a zatrudnienie w każdej z nich przekracza 5 000 osób.

Lokalizacją o najwyższym średnim zatrudnieniu jest Kraków (359). Dwadzieścia pięć centrów w Krakowie zatrudnia 1000 lub więcej osób (36,0% wszystkich takich centrów w Polsce). Na drugim miejscu plasuje się Wrocław (średnie zatrudnienie 295 pracowników, dwanaście centrów zatrudniających 1000 lub więcej osób), a na trzecim Łódź (średnie zatrudnienie 275 pracowników i pięć takich centrów).

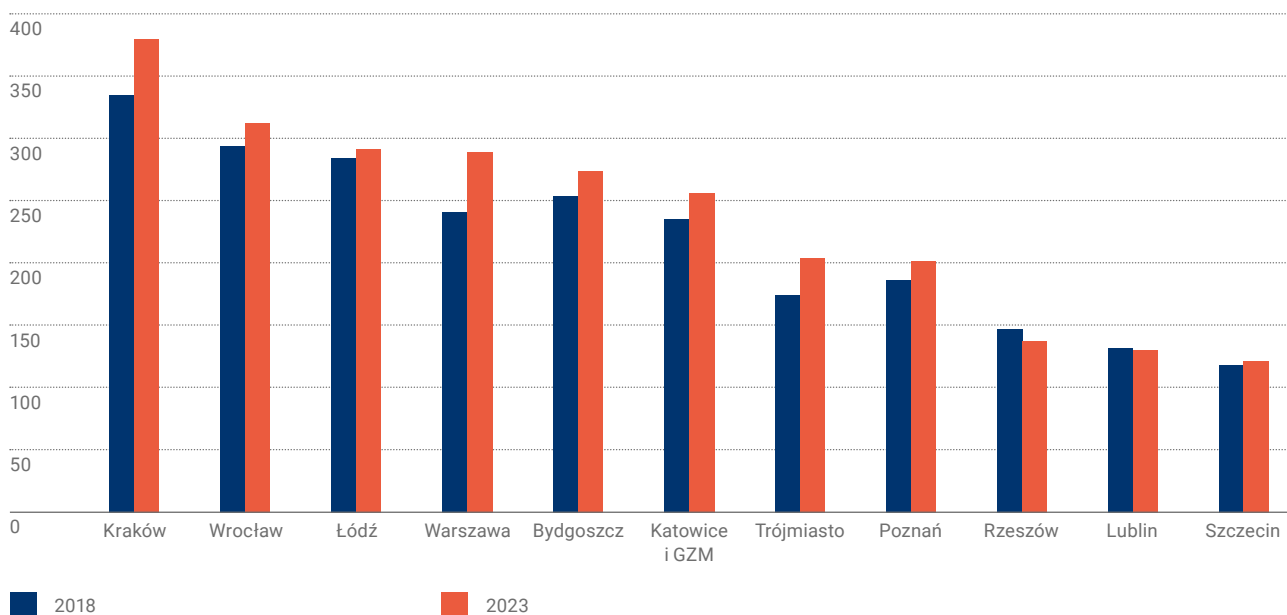
Średnie zatrudnienie w centrach usług biznesowych w Polsce wzrosło w ubiegłym roku i wynosi obecnie 241 osób. Od 2018 r. najbardziej znaczący średni wzrost zatrudnienia spośród

jedenastu najważniejszych lokalizacji odnotowano w Warszawie (+46), Krakowie (+42), Poznaniu (+28), Bydgoszczy i Katowicach i GZM (po +19).

Istnieje różnica w średnim zatrudnieniu pomiędzy podmiotami z kapitałem zagranicznym i krajowym (w których głównym udziałowcem jest podmiot polski). W centrach zagranicznych liczba ta wynosi 291, podczas gdy w krajowych 129. Takie różnice obserwuje się również w wymiarze globalnym. Podmioty z kapitałem zagranicznym są z reguły większe, bardziej produktywne i bardziej zorientowane na działalność międzynarodową. Najwyższą średnią liczbę pracowników odnotowano w centrach, których siedziby znajdują się w Szwajcarii (403), Francji (381) i Irlandii (374).

RYCINA 1.27

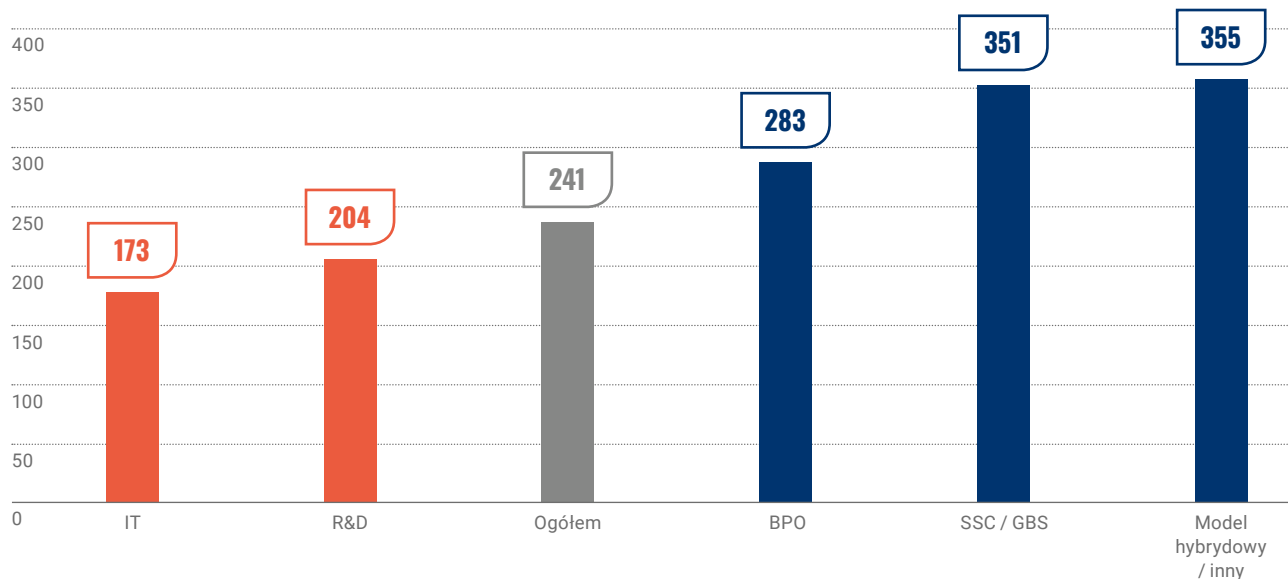
ŚREDNIE ZATRUDNIENIE W CENTRACH USŁUG BIZNESOWYCH W GŁÓWNYCH LOKALIZACJACH W POLSCE (LICZBA OSÓB, 2018 I 2023 R.)



Stan sektora usług biznesowych w Polsce
na koniec pierwszego kwartału 2023 roku

RYCINA 1.28

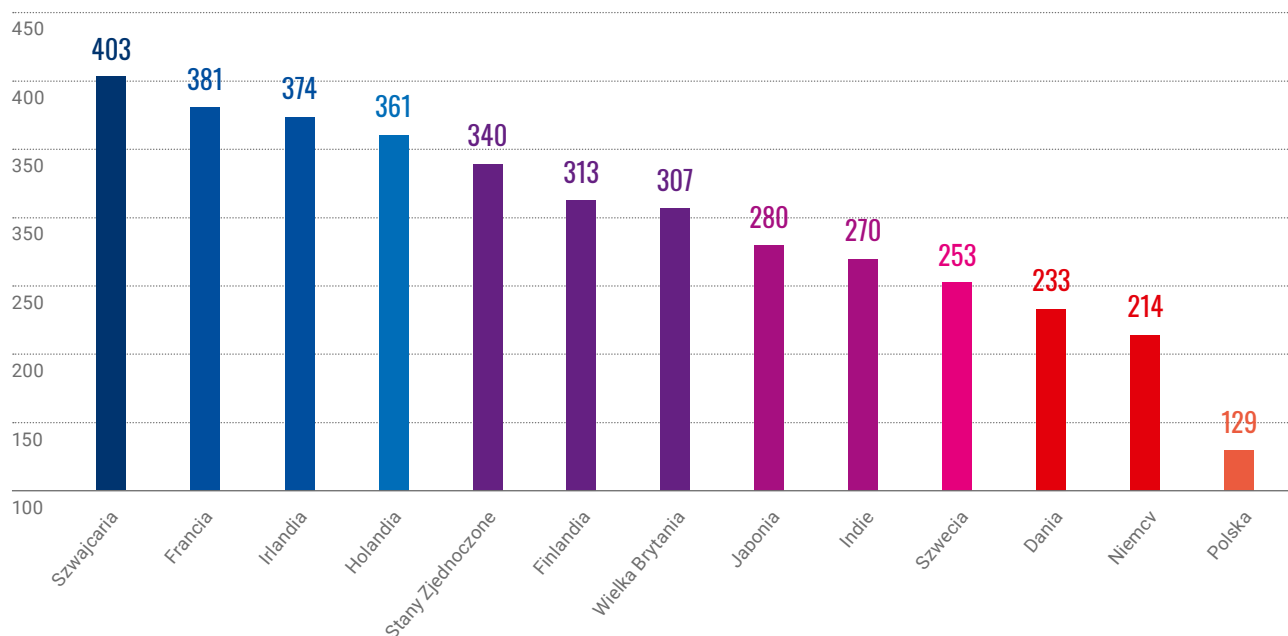
ŚREDNIE ZATRUDNIENIE WEDŁUG TYPU CENTRUM (LICZBA OSÓB, 2023 R.)



Źródło: Badanie ABSL oparte na bazie danych centrów usług biznesowych ABSL

RYCINA 1.29

ŚREDNIE ZATRUDNIENIE WEDŁUG KRAJU SIEDZIBY INWESTORA (LICZBA OSÓB, 2023 R.)



Źródło: Badanie ABSL oparte na bazie danych centrów usług biznesowych ABSL

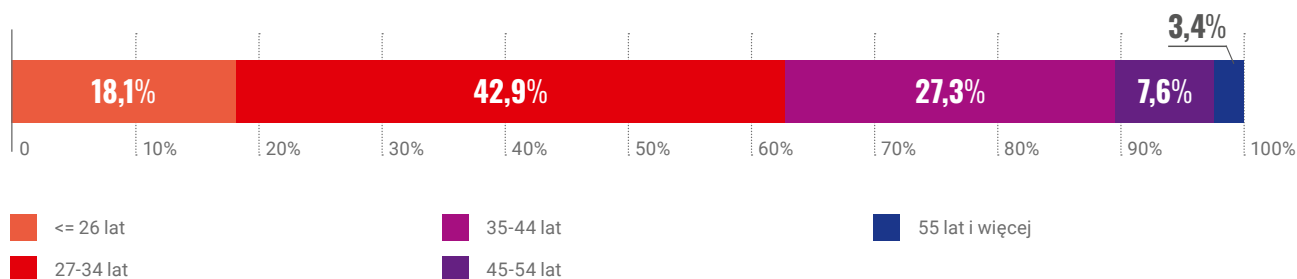
ZATRUDNIENIE WEDŁUG GRUP WIEKOWYCH, STANOWISK I PROCESÓW BIZNESOWYCH

Na przestrzeni lat nastąpił wzrost udziału grupy wiekowej 35+ w ogólnym zatrudnieniu (+9,3 p.p. od 2019 r.). Zmianom tym towarzyszył wzrost udziału stanowisk specjalistycznych w strukturze

zatrudnienia centrów, a także liderów zespołów i menedżerów. Jednak odsetek młodszych wiekowo kadr spada. Trend ten wskazuje, że sektor wchodzi w fazę dojrzałości.

RYCINA 1.30

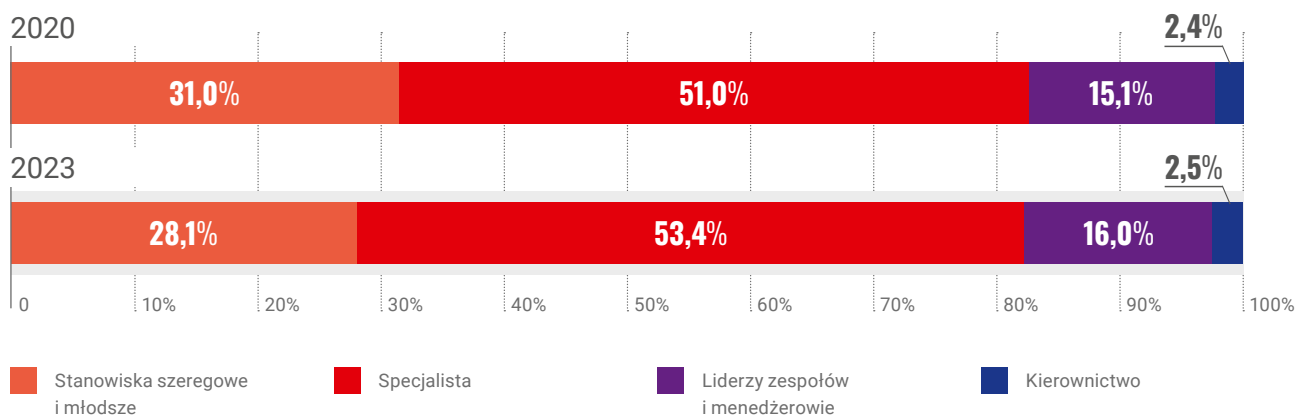
STRUKTURA ZATRUDNIENIA W CENTRACH USŁUG BIZNESOWYCH WEDŁUG WIEKU PRACOWNIKÓW (%)



Źródło: Badanie ABSL oparte jest na ankiecie skierowanej do centrów usług biznesowych (N=175).
Wyniki są ważone według całkowitego zatrudnienia.

RYCINA 1.31

STRUKTURA ZATRUDNIENIA W CENTRACH USŁUG BIZNESOWYCH WEDŁUG KATEGORII STANOWISK (2020, 2023%)

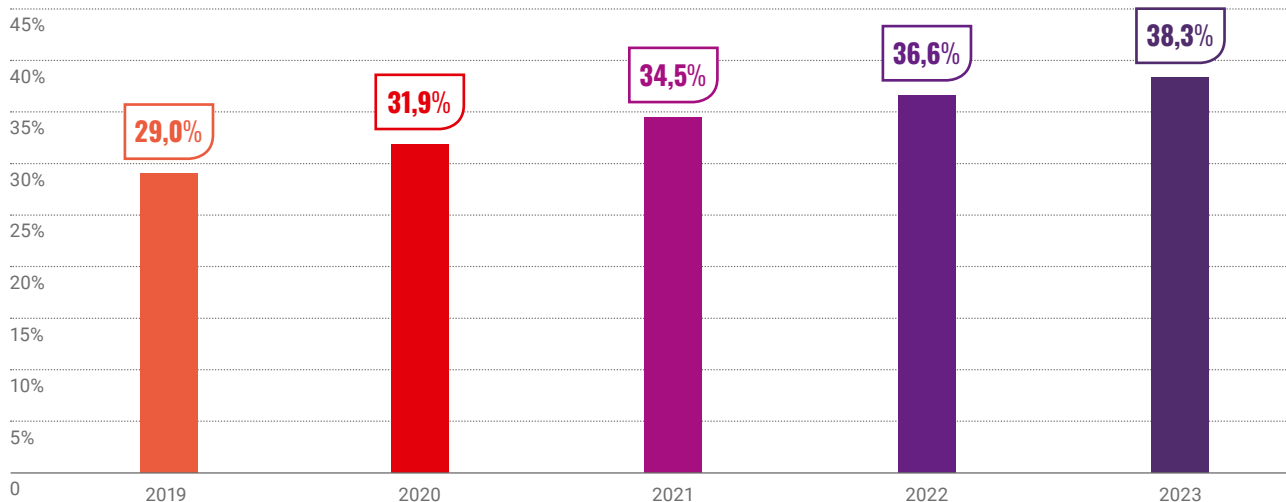


Źródło: Badanie ABSL oparte jest na ankiecie skierowanej do centrów usług biznesowych (dla 2023, N=181).
Wyniki są ważone według całkowitego zatrudnienia.

Stan sektora usług biznesowych w Polsce
na koniec pierwszego kwartału 2023 roku

RYCINA 1.32

UDZIAŁ OSÓB W WIEKU 35+ W ZATRUDNIENIU W SEKTORZE (2019-2023)



Źródło: Badanie ABSL oparte jest na ankiecie skierowanej do centrów usług biznesowych. Wyniki są ważone według całkowitego zatrudnienia.

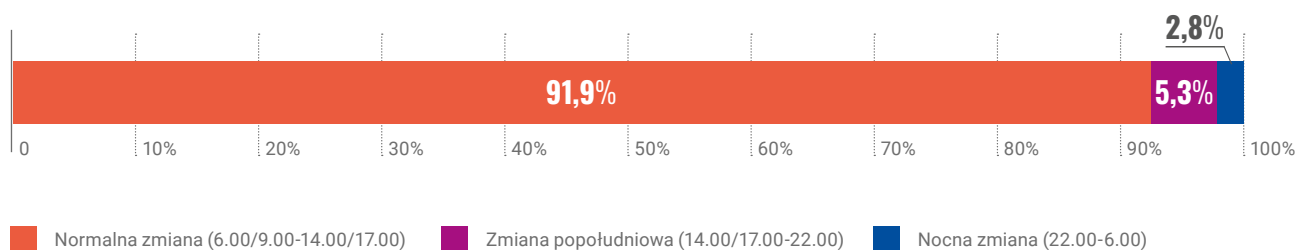
PRACA ZMIANOWA

Większość (55,7%) analizowanych firm nie pracuje w systemie zmianowym. Wśród centrów, które zadeklarowały pracę w systemie zmianowym, 91,9% (84,6% w ubiegłym roku) pracowników pracuje w systemie zmianowym (6.00/9.00-14.00/17.00), 5,3% (w ubiegłym roku 11,4%) pracuje na zmianie

popołudniowej (14.00/17.00-22.00), a 2,8% (4,1% w ubiegłym roku) na zmianie nocnej (22.00-6.00). Rosnący rok do roku udział pracowników pracujących w systemie zmianowym może wskazywać na rosnącą rolę nearshoringu.

RYCINA 1.33

STRUKTURA PRACOWNIKÓW PRACUJĄCYCH W SYSTEMIE ZMIANOWYM (%)



Źródło: Badanie ABSL oparte jest na wynikach ankiety. Wyniki są ważone według całkowitego zatrudnienia (N=156 firm)

CUDZOZIEMCY W CENTRACH USŁUG BIZNESOWYCH

**92,7%**

Odsetek centrów usług biznesowych zatrudniających obcokrajowców.

**17,6%**

Odsetek obcokrajowców w ogólnym zatrudnieniu w centrach usług biznesowych analizowanych przez ABSL (13,8% w ubiegłym roku).

**60,0%**

Wskaźnik centrów, w których co najmniej 10,0% pracowników to obcokrajowcy (o 13 p.p. więcej niż w roku poprzednim).

**34**

Szacunkowa liczba obcokrajowców (w tysiącach) pracujących w centrach usług biznesowych objętych badaniem ABSL (9 000 osób więcej niż w 2022 r.).

**76 700**

Szacunkowa liczba obcokrajowców zatrudnionych w centrach usług w całym kraju.

Respondenci zostali poproszeni o wskazanie pięciu głównych krajów pochodzenia obcokrajowców pracujących w reprezentowanym przez nich centrum biznesowym. Trzy pierwsze miejsca zajęły Ukraina, Włochy i Indie (tak samo jak w poprzednim roku).

Ukraina po raz kolejny była najczęściej wskazywanym krajem pochodzenia obcokrajowców zatrudnionych w centrach usług biznesowych w Polsce. Ukraińcy stanowili największą grupę obcokrajowców w 60,0% firm zatrudniających obcokrajowców (o 4 p.p. więcej niż w poprzednim raporcie). Wielokulturowość jest charakterystyczną cechą sektora usług biznesowych w Polsce. Dlatego właśnie różnorodność i integracja odgrywa szczególnie istotną rolę w sektorze i jego

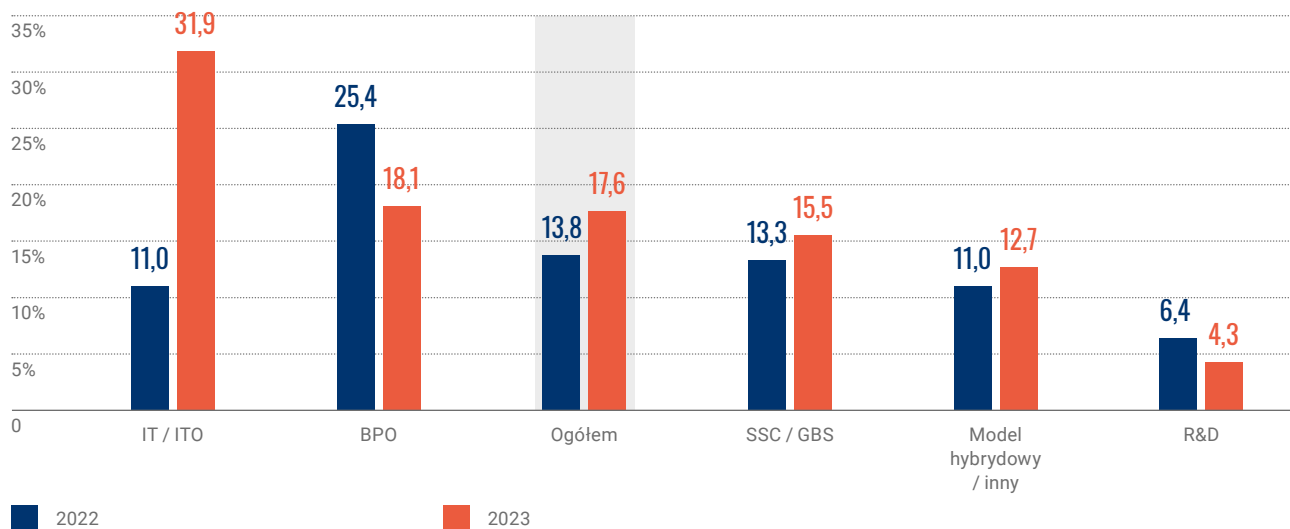
przyszłym rozwoju. Sektor już teraz opiera się na zróżnicowanej sile roboczej, lecz sytuacja ta jeszcze się zwiększy, ponieważ talenty są poszukiwane na całym świecie, aby sprostać rosnącemu popytowi.

Szczególnie dotyczy to najbardziej znanych lokalizacji dla centrów usług biznesowych. Liczba krajów, z których pochodzą pracownicy zagraniczni, wynosi 57 (o osiem mniej niż w 2020 r.). Udział obcokrajowców w ogólnym zatrudnieniu w centrach usług biznesowych analizowanych przez ABSL wyniósł 17,6% (o 3,8 p.p. więcej niż rok wcześniej). Poszukiwani są również pracownicy spoza Polski, ponieważ firmy stwierdziły, że mają trudności ze znalezieniem ich w Polsce.

Stan sektora usług biznesowych w Polsce
na koniec pierwszego kwartału 2023 roku

RYCINA 1.34

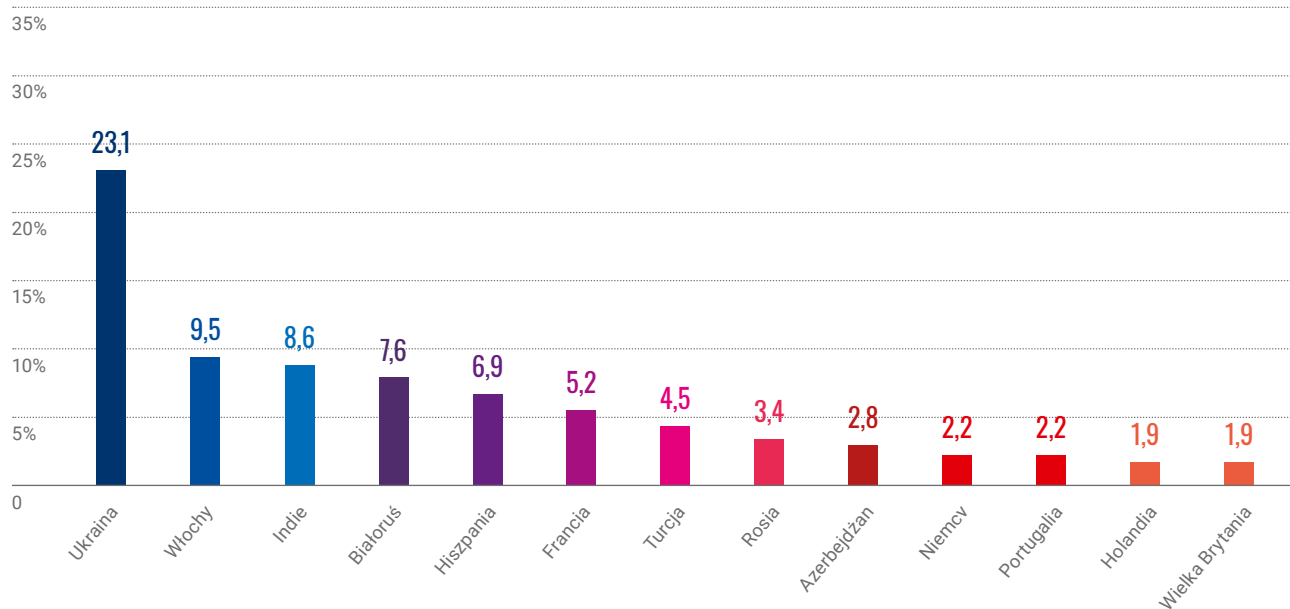
UDZIAŁ CUDZOZIEMCÓW W ZATRUDNIENIU WEDŁUG TYPU CENTRUM (2022, 2023, %)



Źródło: Badanie ABSL oparte na wynikach ankiety (N=179, zatrudnienie ważone)

RYCINA 1.35

KRAJE NAJCZĘŚCIEJ DEKLAROWANE JAKO KRAJ POCHODZENIA CUDZOZIEMCÓW ZATRUDNIANYCH
W CENTRACH USŁUG BIZNESOWYCH (% WSKAZAŃ)



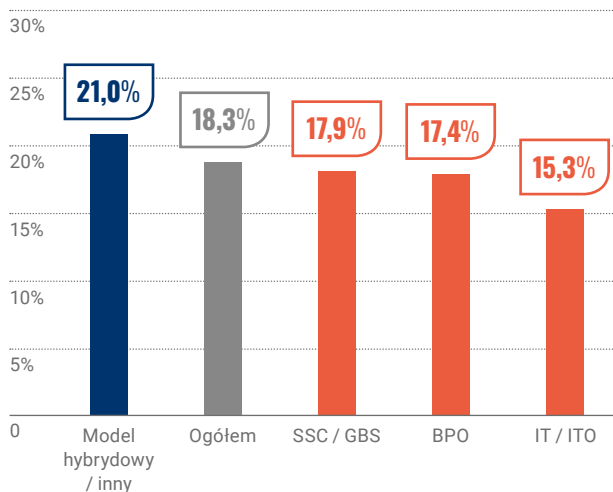
Źródło: Badanie ABSL oparte na wynikach ankiety (N=179, liczba wskazań 580)

ROTACJA PRACOWNIKÓW

Wskaźnik dobrowolnej rotacji w centrach usług biznesowych, analizowany przez ABSL na 2022 r., wyniósł 18,3%. Rośnie on od 2020 r., kiedy to wyniósł 13,0%. Najwyższy wskaźnik dobrowolnej rotacji odnotowano w centrach hybrydowych (21,0%).

RYCINA 1.36

WSKAŹNIK DOBROWOLNEJ ROTACJI WEDŁUG
TYPU CENTRUM (%)

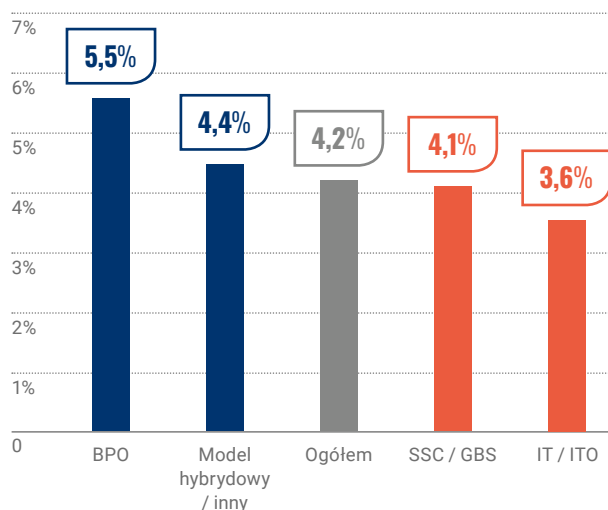


Źródło: Badanie ABSL oparte jest na wynikach ankiety (N=155 firm).
Wyniki są ważone według całkowitego zatrudnienia.

Wskaźnik mimowolnej rotacji (niezależnej od pracownika) w 2022 r. wyniósł 4,2% (o 0,5 p.p. więcej niż w roku poprzednim). Podobnie jak w poprzednim roku, centra BPO odnotowały najwyższy wskaźnik przymusowej rotacji.

RYCINA 1.37

WSKAŹNIK PRZYMUSOWEJ ROTACJI WEDŁUG
TYPU CENTRUM (%)



Źródło: Badanie ABSL oparte jest na wynikach ankiety (N=155 firm).
Wyniki są ważone według całkowitego zatrudnienia.

KOBIETY W SEKTORZE



53,0%

Udział kobiet w ogólnym zatrudnieniu w centrach usług biznesowych w Polsce.



43,0%

Udział kobiet na niższych stanowiskach kierowniczych.



32,0%

Udział kobiet na wyższych stanowiskach kierowniczych.



232 400

Szacunkowa liczba kobiet w sektorze w Polsce.

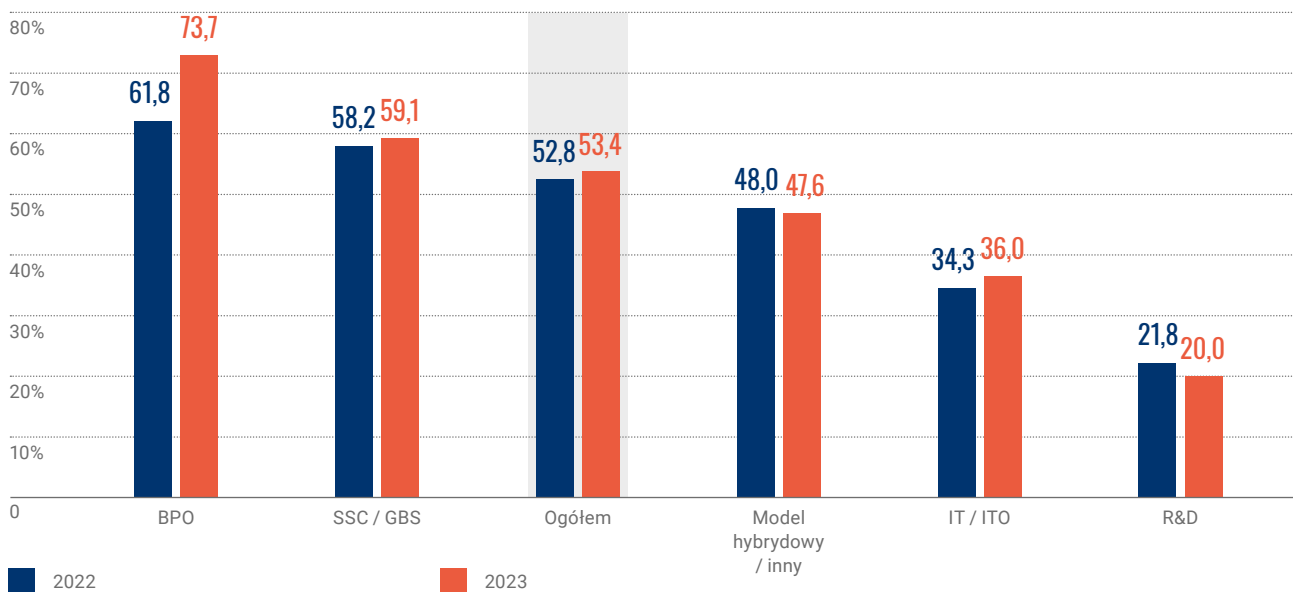
Stan sektora usług biznesowych w Polsce
na koniec pierwszego kwartału 2023 roku

Udział kobiet w ogólnym zatrudnieniu wyniósł 53,0%⁵. W przypadku stanowisk niższego szczebla (poziom lidera zespołu) było to 43,0%, natomiast w przypadku kierownictwa wyższego szczebla – 32,0%. Poziomy te są znacznie wyższe niż w innych obszarach polskiej gospodarki. Najwyższy odsetek występuje w centrach

BPO i SSC/GBS. Jednak utrzymujące się różnice w wynagrodzeniach kobiet i mężczyzn oraz nierówne warunki rodzicielstwa są czynnikami ograniczającymi wzrost udziału kobiet na wyższych stanowiskach kierowniczych. W kontekście strategii D&I udział ten będzie prawdopodobnie stopniowo wzrastał.

RYCINA 1.38

UDZIAŁ KOBIECI W OGÓLNYM ZATRUDNIENIU WEDŁUG RODZAJU CENTRUM (%)



Źródło: Badanie ABSL oparte jest na wynikach ankiety. Wyniki są ważone według całkowitego zatrudnienia (N=180 firm).

⁵ Prezentowane wyniki są ważone zatrudnieniem w poszczególnych firmach.

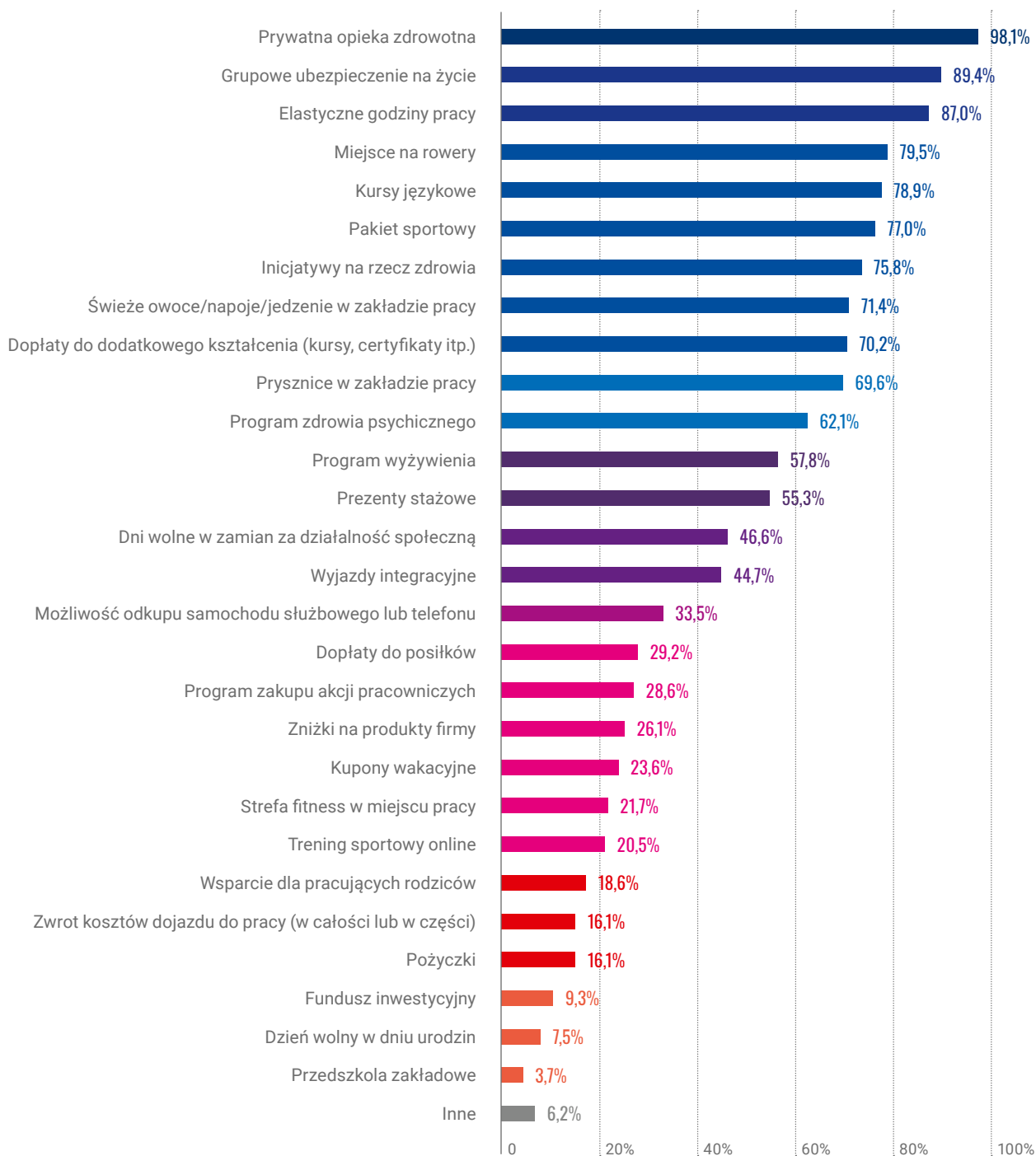
ŚWIADCZENIA POZAPŁACOWE

Pracownicy wysoko wykwalifikowani są najważniejszym zasobem w sektorze. Sektor nowoczesnych usług biznesowych w Polsce oferuje bardzo konkurencyjne wynagrodzenia. Zapewnia on swoim pracownikom całą gamę

świadczeń pozapłacowych, które znacznie wykraczają poza zwyczajowy wymiar na polskim rynku pracy. Pod tym względem sektor ten wyznacza trendy dla innych branż.

RYCINA 1.39

ŚWIADCZENIA POZAPŁACOWE I DODATKI OFEROWANE PRACOWNIKOM NA KONIEC PIERWSZEGO KWARTAŁU 2023 R. (% RESPONDENTÓW)

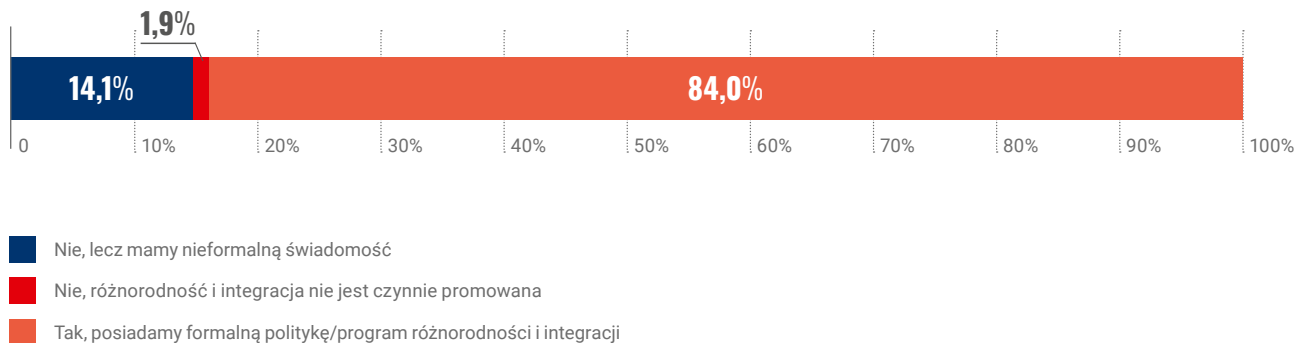


Stan sektora usług biznesowych w Polsce
na koniec pierwszego kwartału 2023 roku

RÓŻNORODNOŚĆ, INTEGRACJA I PRZYNALEŻNOŚĆ

RYCINA 1.40

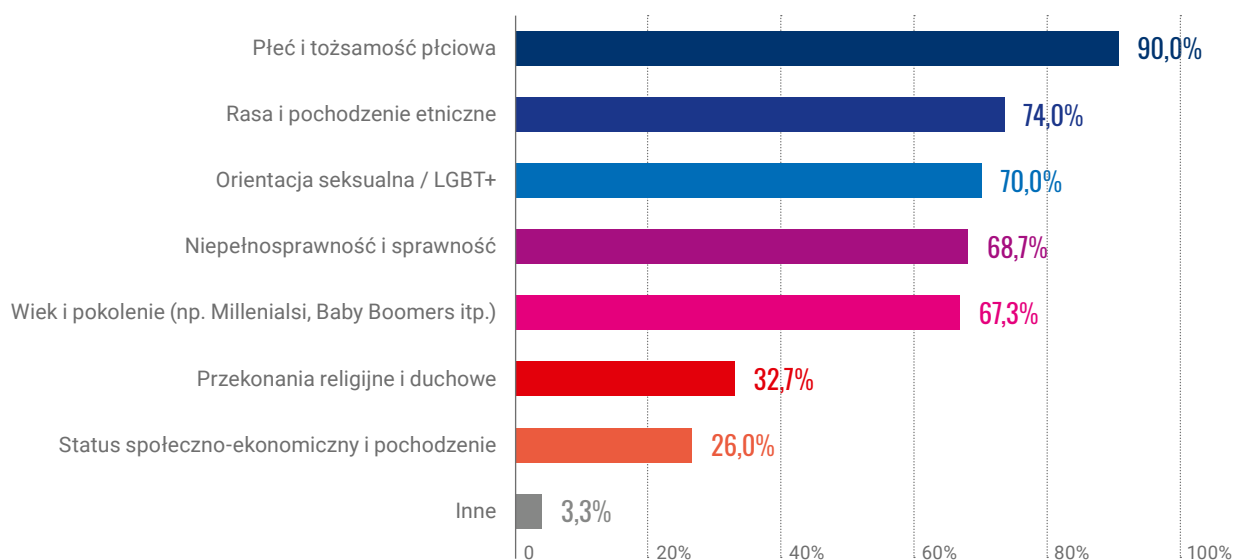
CZY RÓŻNORODNOŚĆ STANOWI CZĘŚĆ PRZYJĘTEJ STRATEGII BIZNESOWEJ? (% RESPONDENTÓW)



Źródło: Badanie ABSL oparte na wynikach ankiety (N=156 firm)

RYCINA 1.41

NA CZYM SKUPIA SIĘ PRZYJĘTA PRZEZ PAŃSTWA POLITYKA/PROGRAM RÓŻNORODNOŚCI I INTEGRACJI? (% RESPONDENTÓW)



Źródło: Badanie ABSL oparte na wynikach ankiety (N=150 firm)

LOKALIZACJA CENTRÓW USŁUG BIZNESOWYCH

**87**

Liczba lokalizacji w Polsce, w których powstały centra usług biznesowych.

**97 950**

Liczba osób w największej lokalizacji sektora – Krakowie.

**18**

Liczba lokalizacji, w których centra zatrudniają ponad 1000 osób.

Centra usług biznesowych utworzyły miejsca pracy w 87 lokalizacjach (wzrost o trzy lokalizacje w porównaniu z poprzednim raportem ABSL), w tym w 18, które zatrudniają 1000 lub więcej osób. W sektorze zachodzą ciągle zmiany, natomiast zatrudnienie w centrach rośnie lub maleje z powodu różnych procesów, w tym konsolidacji, trudności ze znalezieniem pracowników lub zmian w modelach biznesowych poszczególnych firm. Jedenaście najbardziej znaczących lokalizacji⁶ zatrudnia 95,6% (416 300 osób) pracowników sektora. W ośmiu głównych obszarach zatrudnienie przekracza 10 000 osób, podczas gdy w kolejnych dziesięciu najbardziej znaczących lokalizacjach zatrudnionych jest od 1 000 do 10 000 osób.

Kraków pozostaje liderem pod względem zatrudnienia z 97 950 osobami (22,5% całkowitego zatrudnienia w sektorze). Na kolejnym miejscu plasuje się Warszawa z 95 300 miejscami pracy, a następnie Wrocław z 63 400 miejscami pracy.

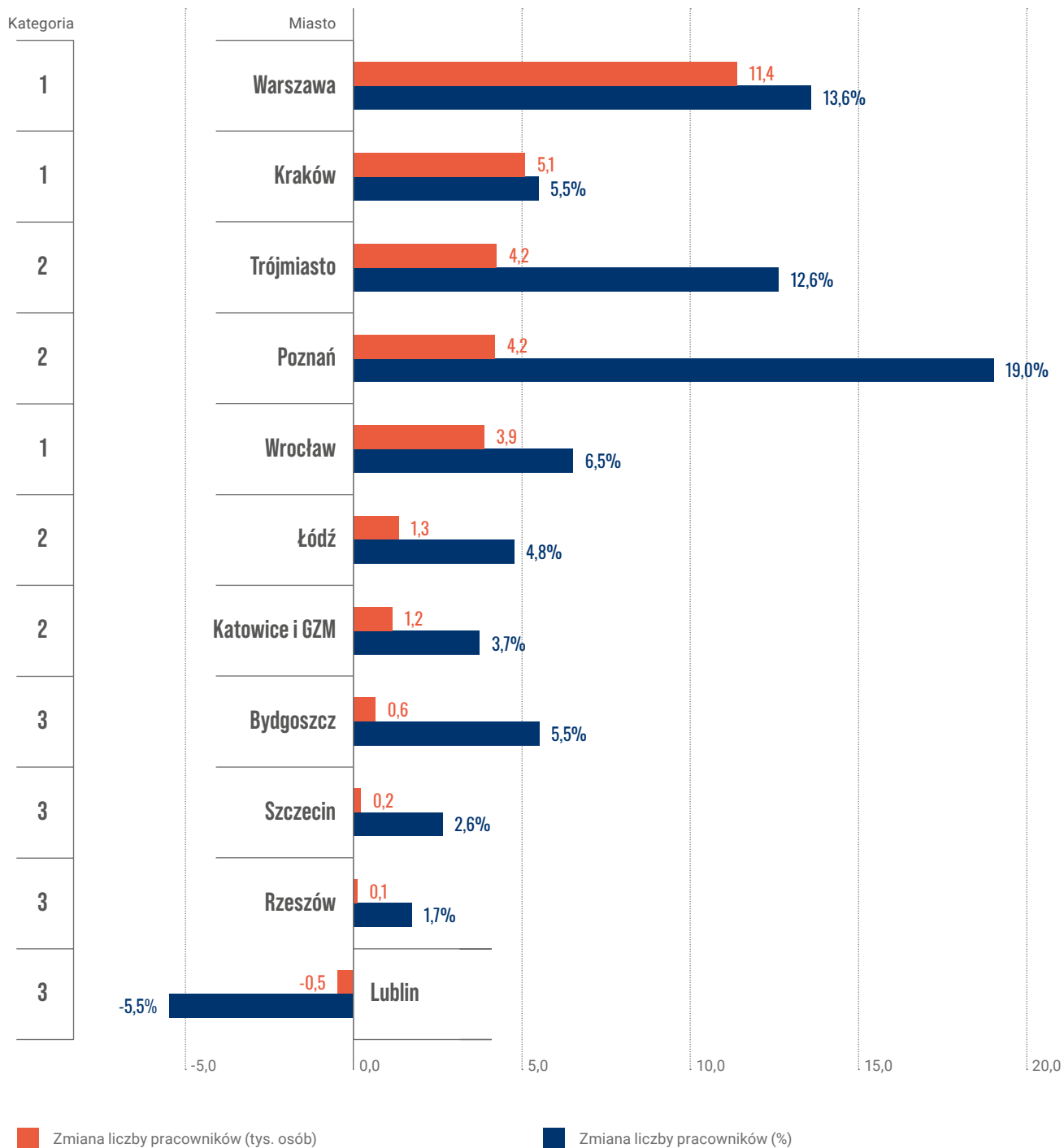
Ogólnie zatrudnienie w sektorze wzrosło o 8,0%, największe wzrosty odnotowano w Poznaniu [Kategoria 2] (19,0%), Warszawie [Kategoria 1] (13,6%) i Trójmieście [Kategoria 2] (12,6%).

⁶ W każdej z tych lokalizacji zatrudnienie w sektorze przekracza 5 000 osób.

Stan sektora usług biznesowych w Polsce
na koniec pierwszego kwartału 2023 roku

RYCINA 1.42

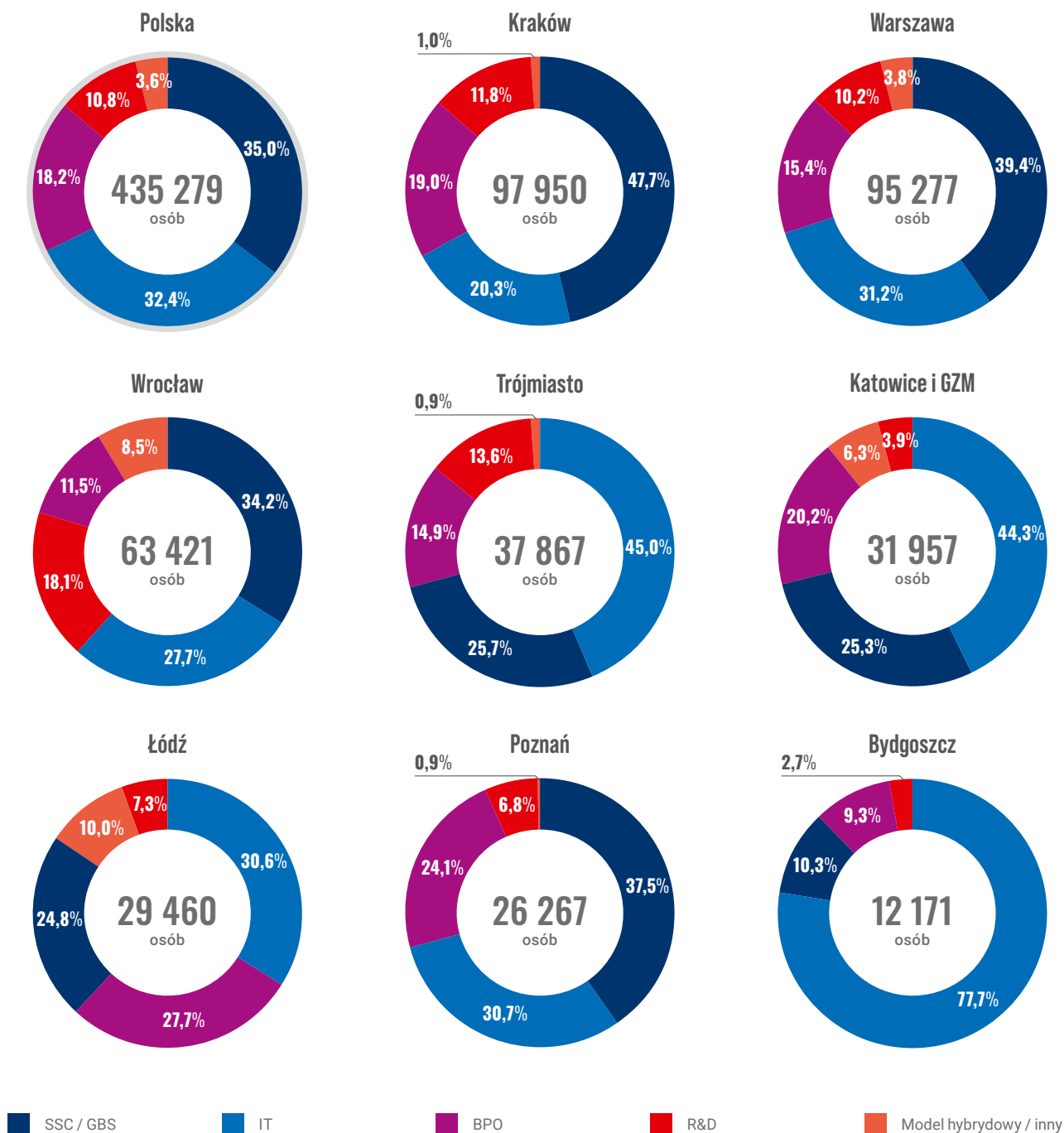
ZMIANY W ZATRUDNIENIU (W LOKALIZACJACH KATEGORII 1, 2 I 3) MIĘDZY 1 KWARTAŁEM 2022 R.
A 1 KWARTAŁEM 2023 R. (ZMIANA ODSETKA I LICZBY PRACOWNIKÓW)



Źródło: Badanie ABSL oparte na bazie danych centrów usług biznesowych ABSL

RYCINA 1.43

STRUKTURA ZATRUDNIENIA W WYBRANYCH LOKALIZACJACH USŁUG BIZNESOWYCH (O ZATRUDNIENIU POWYŻEJ 10 000) WEDŁUG TYPU CENTRUM (ZGODNIE Z PODSTAWOWYM PROFIEM ICH DZIAŁALNOŚCI)



Stan sektora usług biznesowych w Polsce
na koniec pierwszego kwartału 2023 roku

W latach 2018-2023 nastąpiła wyraźna zmiana w zatrudnieniu w sektorze według kategorii lokalizacji. Rosnący udział w ogólnym zatrudnieniu w sektorze (+2,2 p.p.) zaobserwowano zarówno w lokalizacjach Kategorii 1, jak i Kategorii 2

(+0,2 p.p.). W lokalizacjach Kategorii 3 i Kategorii 4 odnotowano jednak spadek liczby pracowników. Rok 2022 przyspieszył trend rosnącej koncentracji zatrudnienia w lokalizacjach Kategorii 1 i 2.

TABELA 1.5

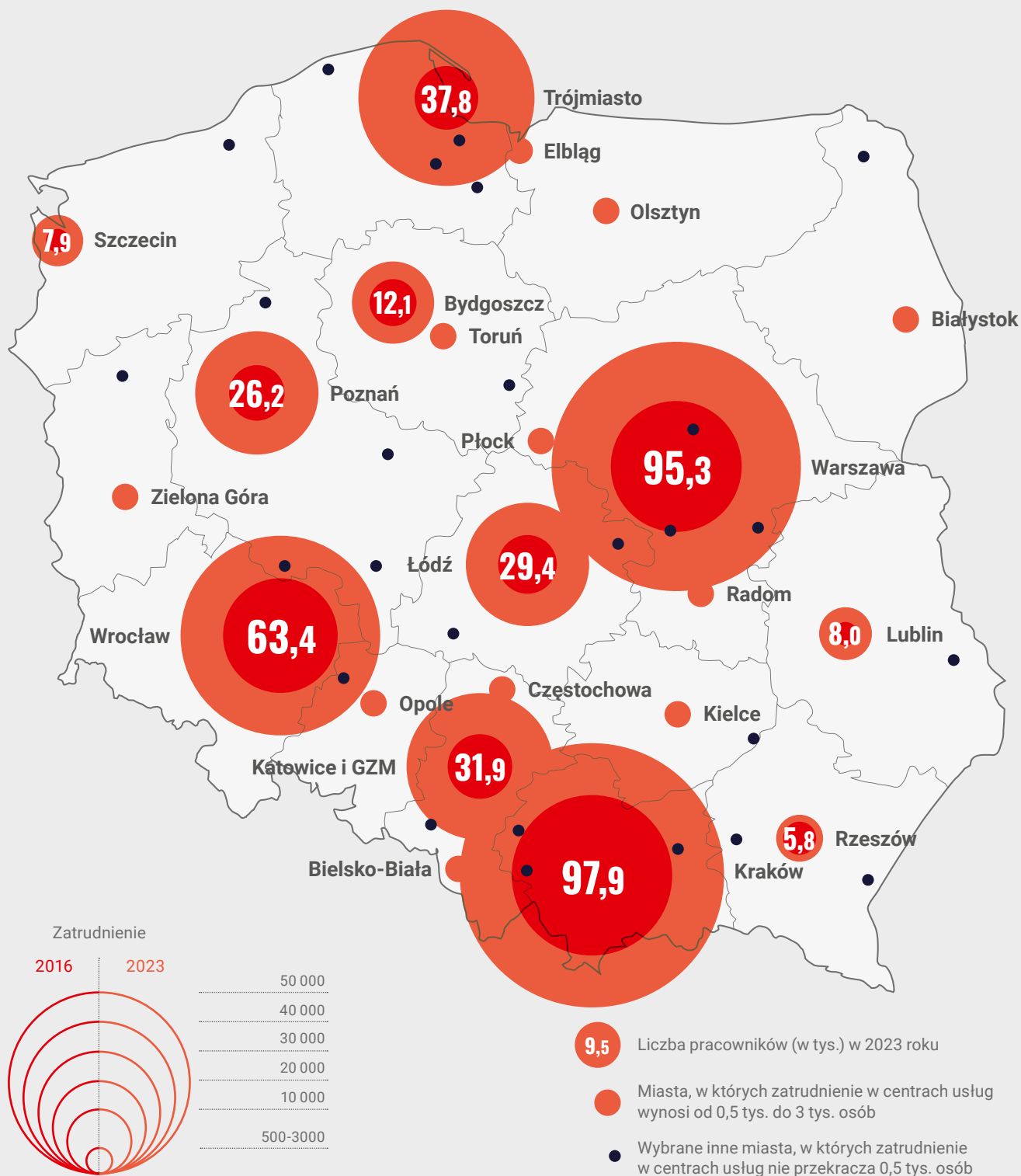
ZATRUDNIENIE W SEKTORZE WEDŁUG KATEGORII LOKALIZACJI; ZMIANY W LATACH 2018-2023

Kategoria	Lokalizacje	2018		2023		Zmiana 2023-2018	
		Liczba osób	%	Liczba osób (zmiana % w stosunku do 2022 r.)	%	Liczba osób	Punkty procentowe
1	Kraków, Warszawa, Wrocław	158 355	56,7	256 648 (0,3)	59,0	98 293	2,2
2	Trójmiasto, Katowice i GZM, Łódź, Poznań	79 903	28,6	125 511 (0,4)	28,8	45 608	0,2
3	Bydgoszcz, Lublin, Rzeszów, Szczecin	25 951	9,3	34 086 (-0,5)	7,8	8 135	-1,5
4	Inne (w tym Kielce, Bielsko-Biała, Białystok, Opole, Olsztyn i Częstochowa)	14 854	5,3	19 034 (-0,3)	4,4	4 180	-0,9

Źródło: Badanie ABSL oparte na bazie danych centrów usług biznesowych ABSL

RYCINA 1,44

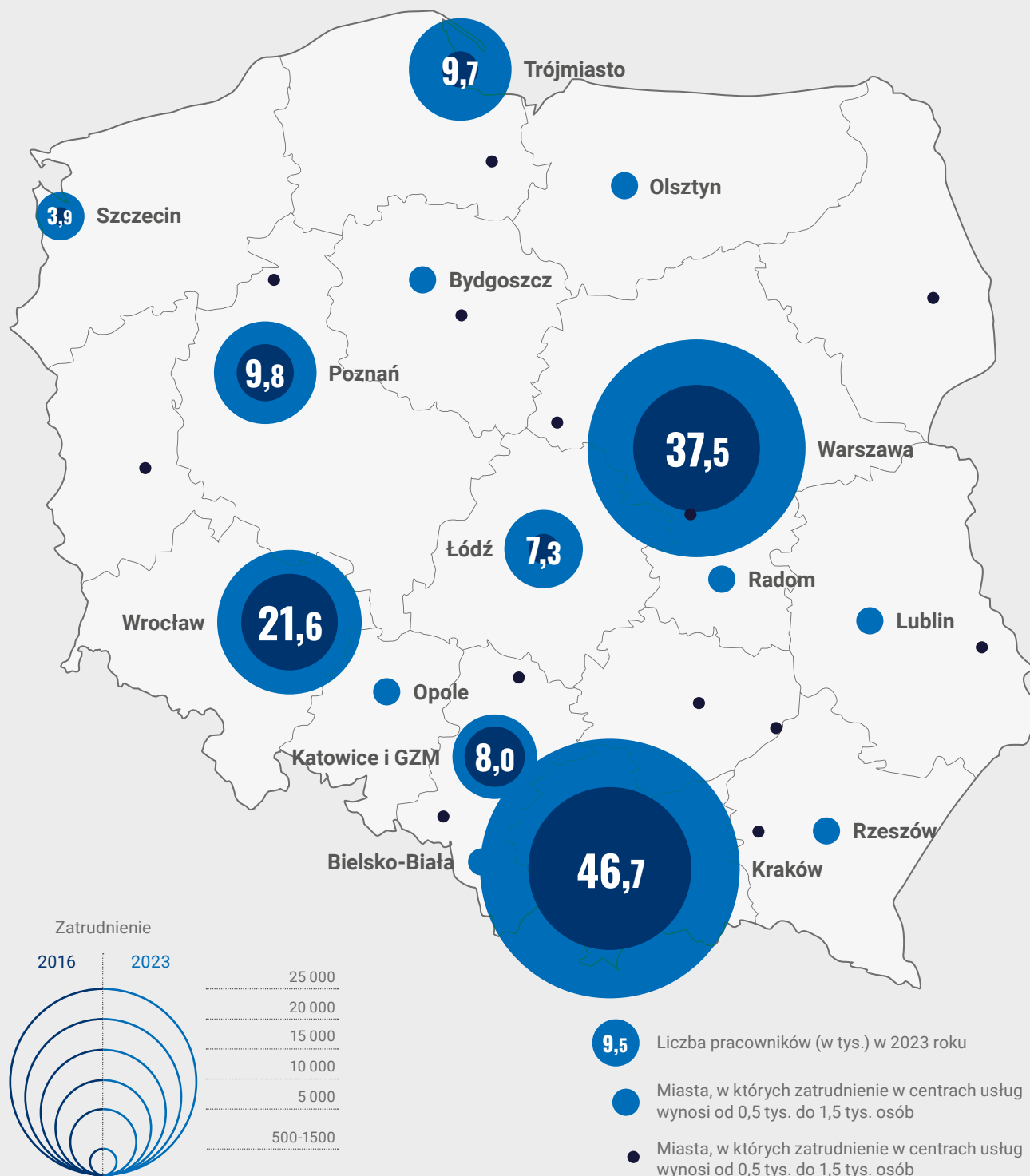
ZATRUDNIENIE W CENTRACH USŁUG BIZNESOWYCH WEDŁUG LOKALIZACJI



Stan sektora usług biznesowych w Polsce
na koniec pierwszego kwartału 2023 roku

RYCINA 1.45

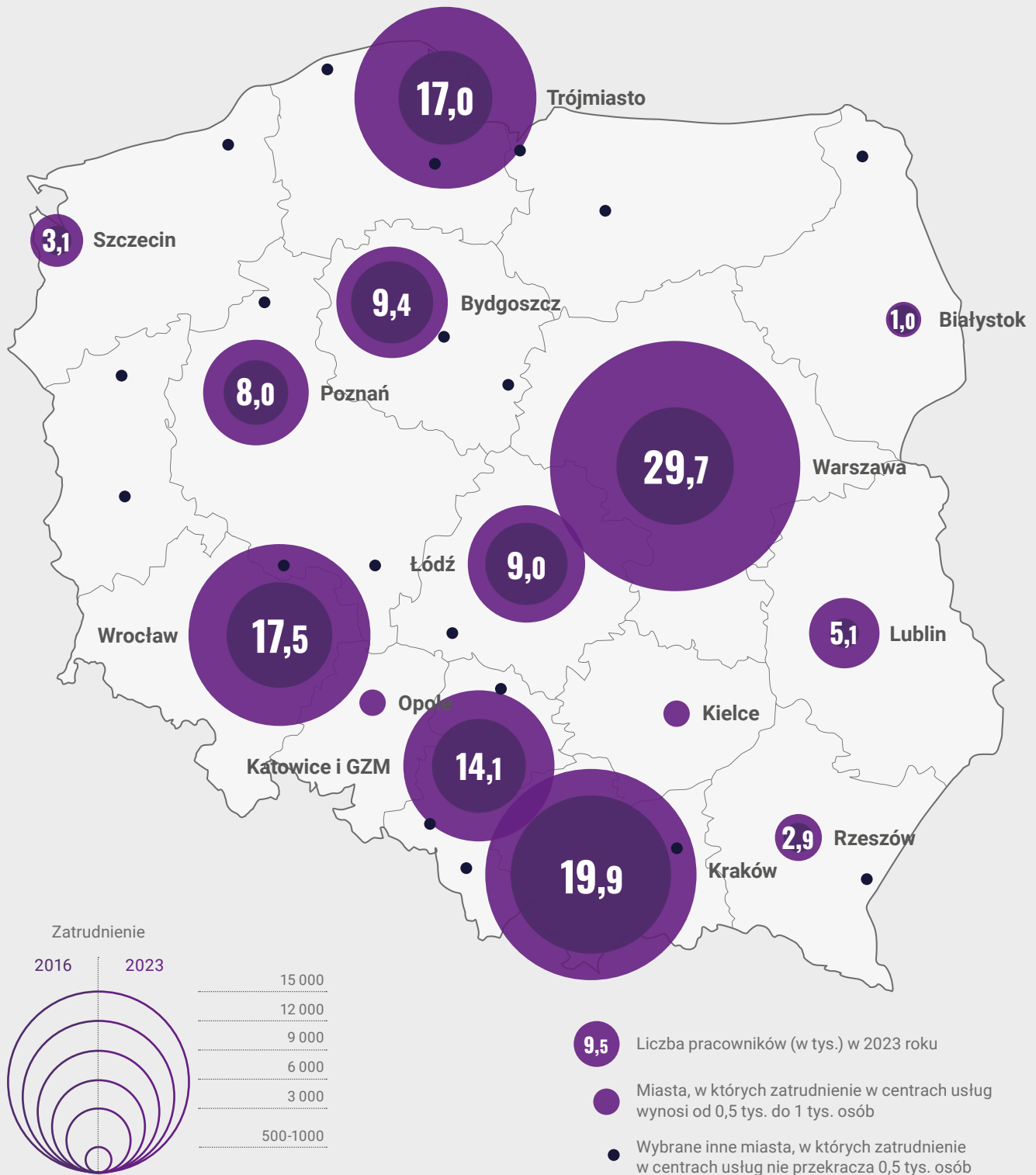
ZATRUDNIENIE W CENTRACH SSC / GBS WEDŁUG LOKALIZACJI



Źródło: Badanie ABSL oparte na bazie danych centrów usług biznesowych ABSL

RYCINA 1.46

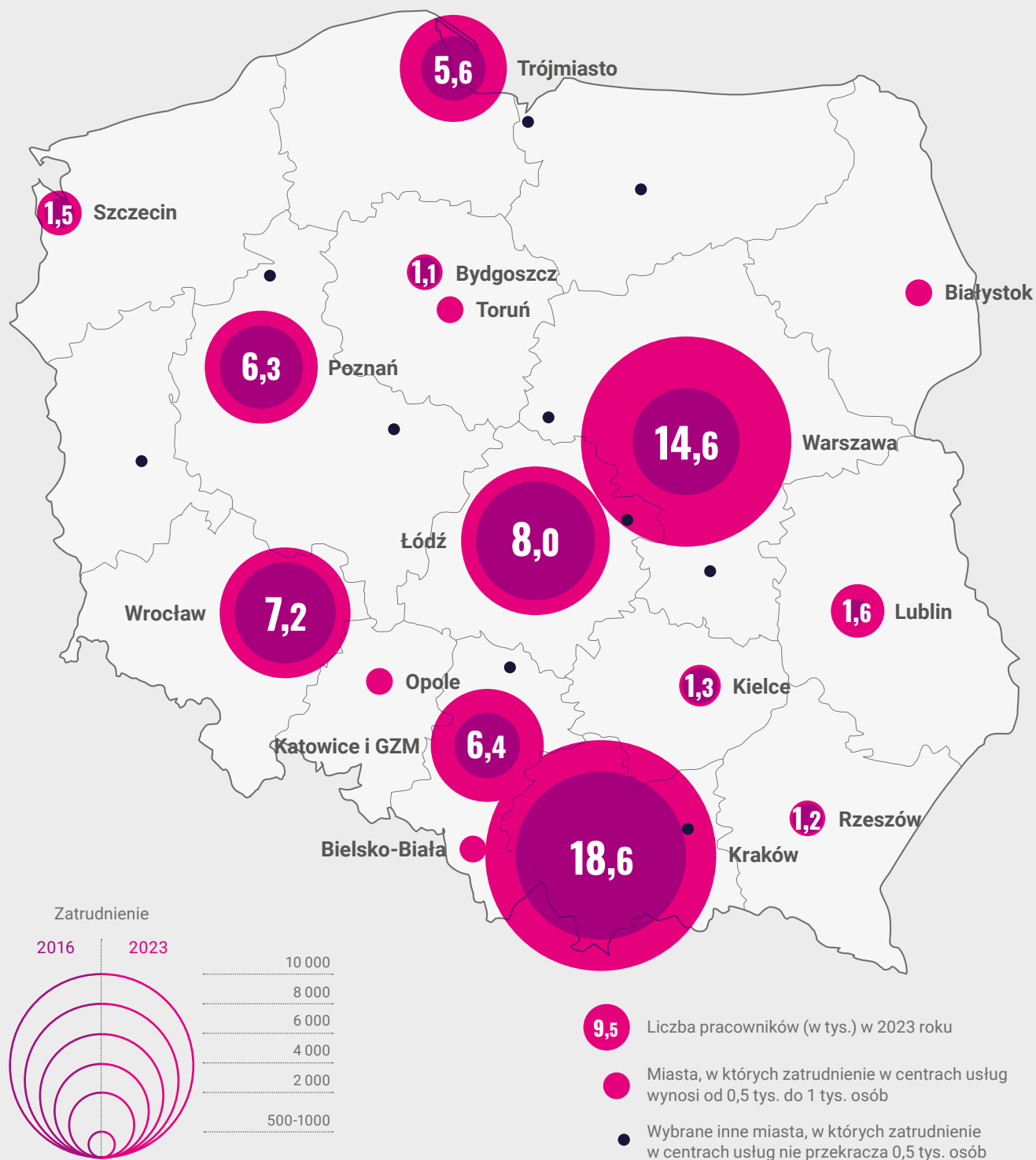
ZATRUDNIENIE W CENTRACH IT WEDŁUG LOKALIZACJI



Stan sektora usług biznesowych w Polsce
na koniec pierwszego kwartału 2023 roku

RYCINA 1.47

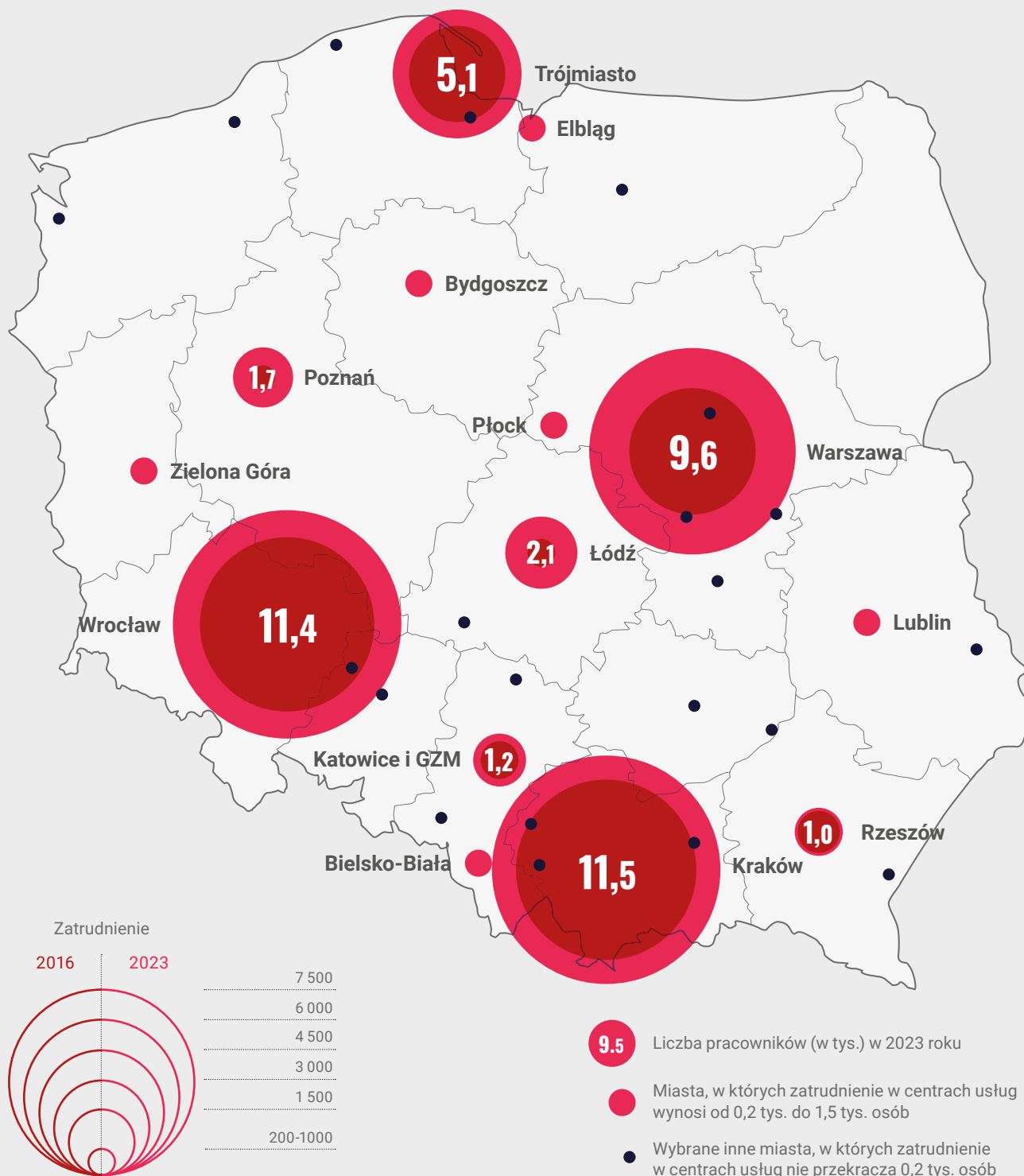
ZATRUDNIENIE W CENTRACH BPO WEDŁUG LOKALIZACJI



Źródło: Badanie ABSL oparte na bazie danych centrów usług biznesowych ABSL

RYCINA 1.48

ZATRUDNIENIE W CENTRACH R&D WEDŁUG LOKALIZACJI



Stan sektora usług biznesowych w Polsce
na koniec pierwszego kwartału 2023 roku

SEKTOR KIBS JAKO LOKALNA SPECJALIZACJA

$$LQ = \frac{\frac{\text{zatrudnienie w centrach usług biznesowych w danej lokalizacji}}{\text{zatrudnienie w danej lokalizacji}}}{\frac{\text{łączne zatrudnienie w centrach usług biznesowych we wszystkich analizowanych lokalizacjach}}{\text{zatrudnienie we wszystkich analizowanych obszarach}}}$$

W niniejszej części raportu podjęto próbę zidentyfikowania konkretnych lokalizacji w Polsce, w których sektor usług biznesowych wykazuje wyraźną lokalną specjalizację. Podobnie jak w poprzednich edycjach raportu, zastosowaliśmy podejście oparte na współczynniku lokalizacji (LQ).

Zachowaliśmy metodologię z zeszłorocznej edycji, która wiąże zatrudnienie w sektorze KIBS w danej lokalizacji z całkowitą liczbą miejsc pracy w danej lokalizacji (czyli jej udziałem) w stosunku do średniej wartości w Polsce dla wszystkich lokalizacji, w których baza ABSL identyfikuje centra usług biznesowych (na koniec 1 kw. 2023 r.).

Informacje o zatrudnieniu w poszczególnych latach pochodzą z najnowszej edycji Bazy Danych BDL GUS (Bank Danych Lokalnych).

Wartość współczynnika lokalizacji (LQ) umożliwia określenie lokalizacji, w których zatrudnienie w centrach usług biznesowych jest „nadreprezentowane” ($LQ > 1$) lub „niedoreprezentowane” ($LQ < 1$) w stosunku do średniej krajowej. W badaniach akademickich za próg sygnalizujący występowanie lokalnej specjalizacji przyjmuje się LQ o 25,0% powyżej średniej krajowej, czyli $LQ > 1,25$. Podajemy oddzielne dane dla Katowic i Katowic jako części GZM (Katowice i GZM). Biorąc pod uwagę powyższe, na koniec 1. kwartału 2023 r. sektor usług biznesowych można uznać za silną lokalną specjalizację w Krakowie ($LQ 3,6$), Wrocławiu

(3,0), Katowicach (2,1) i Trójmieście (1,9), Łodzi (1,6) i Bydgoszczy (1,3). Poznań (1,4) i Warszawa (1,3) również znajdują się powyżej wartości referencyjnej wynoszącej 1,0. W ujęciu rocznym odnotowano jedynie niewielkie zmiany wartości LQ. Zmiany są bardziej zauważalne w ciągu ostatnich sześciu lat (2016-2022).

Wśród lokalizacji Kategorii 1 i Kategorii 2, znaczenie sektora usług biznesowych jako lokalnej specjalizacji w porównaniu z 2016 r. rośnie w Trójmieście, Katowicach (oddzielnie od GZM), Warszawie i Poznaniu; jest ono niskie, lecz stabilne w Katowicach i GZM.

Podobnie jak w ubiegłym roku, sektor ten odnotowuje największe wartości LQ w Krakowie i Wrocławiu. Niemniej jednak, w porównaniu do 2016 r., wartości zatrudnienia w innych sektorach rosną szybciej w tych lokalizacjach niż w KIBS). Widać to również w Łodzi i Bydgoszczy.

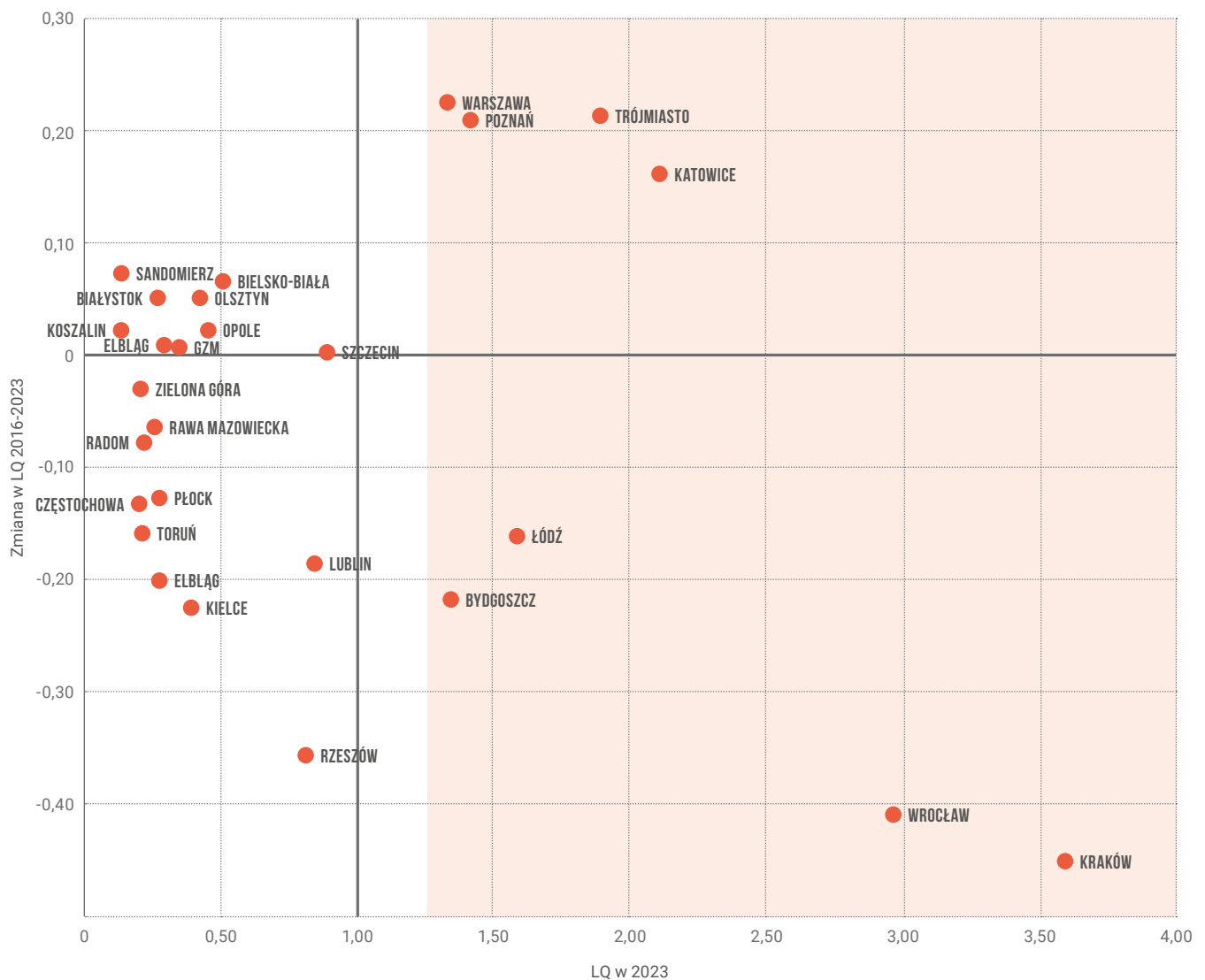
W przypadku miast Kategorii 3, Bydgoszcz, pomimo spadku wskaźnika LQ, pozostaje znaczącą lokalizacją dla sektora w Polsce, z wartością LQ na wyższym końcu skali wynoszącą 1,25. Wszystkie pozostałe miasta Kategorii 3 mają wartości LQ poniżej 1. Spadek LQ zaobserwowano również w Rzeszowie i Lublinie, lecz był on stabilny w Szczecinie. We wszystkich lokalizacjach Kategorii 4 znaczenie LQ było stale poniżej 1,00, co wskazuje na brak specjalizacji w KIBS w stosunku do średniej krajowej. Jak pokazaliśmy w tegorocznym raporcie EMEA, porównując pulę

talentów w dziedzinie wiedzochłonnych usług biznesowych do wszystkich regionów europejskich, możemy przede wszystkim zauważyć, że trzy polskie koncentracje znajdują się powyżej średniej UE-27 – Warszawski Stołeczny (Warszawa), Małopolskie (Kraków) i Dolnośląskie (Wrocław) – wszystkie trzy z grupy Kategorii 1. W porównaniu z innymi krajami Europy Środkowo-Wschodniej, Polska ma przewagę

policentryczności, z kilkoma znaczącymi koncentracjami sektora w kraju. Kontrastuje to z innymi krajami Europy Środkowo-Wschodniej, gdzie dominuje region stołeczny. Konkurencyjność sieciowa sektora w Polsce – zdolność do pozyskiwania talentów z wielu lokalizacji – daje krajowi wyraźną przewagę nad konkurentami w regionie Europy Środkowo-Wschodniej.

RYCINA 1.49

WSPÓŁCZYNNIK LOKALIZACJI DLA SEKTORA USŁUG BIZNESOWYCH W 2023 R. I ZMIANY OD 2016 R



Stan sektora usług biznesowych w Polsce
na koniec pierwszego kwartału 2023 roku

OCENA LOKALIZACJI JAKO MIEJSCA DO PROWADZENIA DZIAŁALNOŚCI GOSPODARCZEJ

Częścią corocznego badania ABSL jest ocena czynników wpływających na prowadzenie działalności gospodarczej w poszczególnych lokalizacjach w Polsce, dokonywana przez przedstawicieli firm biorących udział w badaniu. W przypadku firm posiadających więcej niż jedno centrum w Polsce, ocenie podlegały trzy najważniejsze centra, które zatrudniają największą liczbę osób. Uzyskaliśmy informacje od respondentów w 18 miastach. Podobnie jak w poprzednich latach, biorąc pod uwagę potrzebę przeanalizowania wystarczająco dużej liczby odpowiedzi, przeanalizowaliśmy siedem miast, dla których uzyskaliśmy najwięcej informacji: Warszawa, Kraków, Wrocław, Poznań, Trójmiasto, Katowice i GZM oraz Łódź. Otrzymano 203 odpowiedzi dotyczące tych miast. Zastosowaliśmy skalę Likerta, która pozwoliła nam przedstawić bardziej kompleksową ocenę poszczególnych miast. Respondenci dokonali ogólnej subiektywnej oceny

danej lokalizacji jako miejsca do prowadzenia działalności gospodarczej; nie było to wynikiem obliczeń ani wag wprowadzonych przez zespół ABSL.

Ogólna pozycja miasta w subiektywnym rankingu odzwierciedla opinię menedżerów. Podobnie jak w ubiegłorocznej edycji subiektywnego rankingu, przedstawiliśmy dodatkową ocenę ogólną. Zostało to dalej rozwinięte przez ABSL, z uśrednionymi wynikami miast we wszystkich kategoriach oceny, z wyjątkiem „ogólnej pozycji w subiektywnym rankingu menedżerów”. Takie alternatywne podejście eliminuje przypadki, w których dane miasto zajmuje niską pozycję w większości kategorii oceny atrakcyjności, jednocześnie uzyskując wysokie wyniki w swej pozycji ogólnej. W związku z tym, w klasyfikacji generalnej najlepsze okazały się: (1) Warszawa, (2) Wrocław i (3) Trójmiasto.

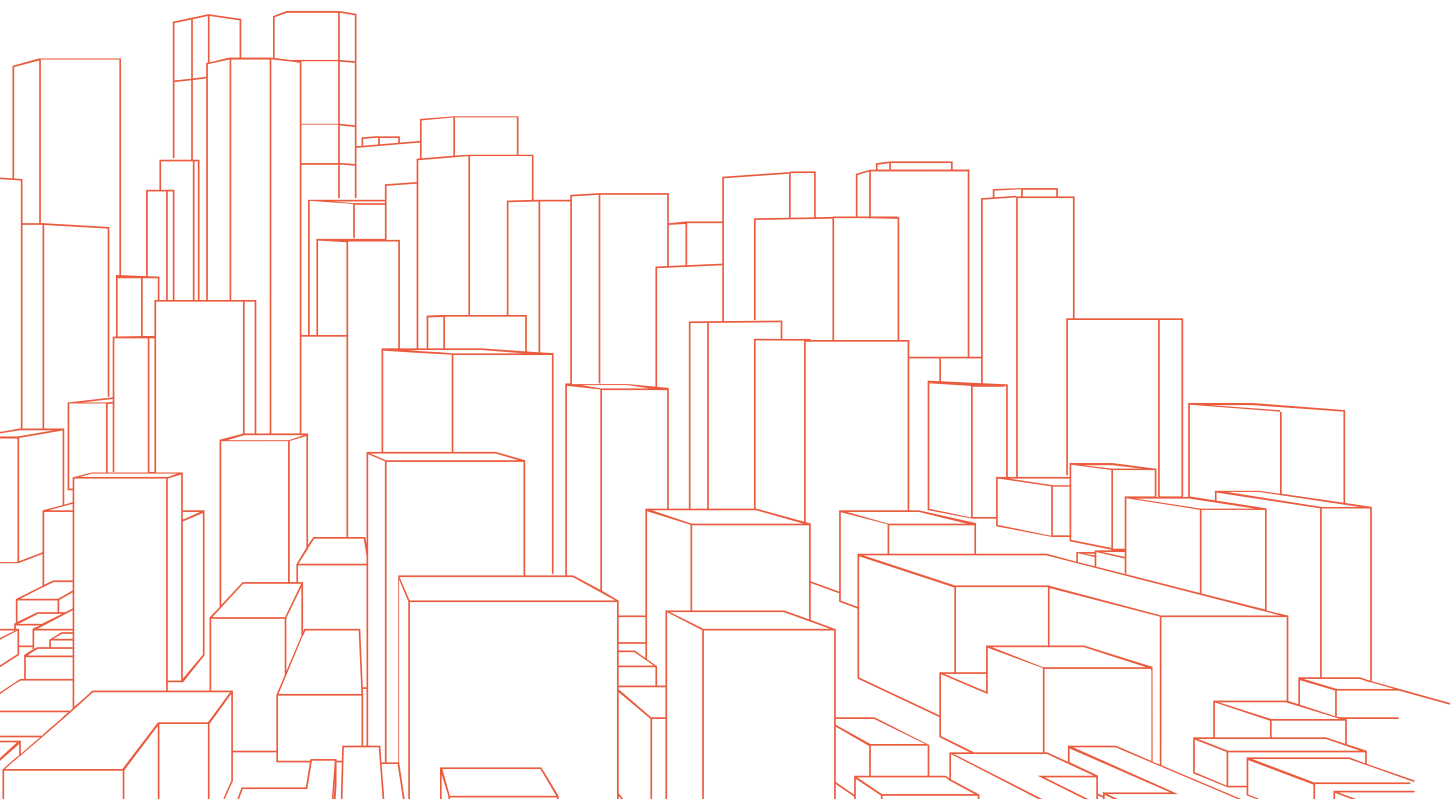


TABELA 1.6

OCENA LOKALIZACJI JAKO MIEJSCA DO PROWADZENIA DZIAŁALNOŚCI GOSPODARCZEJ (2023)

	Ogólna pozycja w rankingu		
	1	2	3
	WARSZAWA (Trójmiasto)	WROCŁAW (Warszawa)	TRÓJMIASTO (Kraków)
	Ogólna pozycja w subiektywnym rankingu menedżerów		
	1	2	3
	WROCŁAW (Wrocław)	WARSZAWA (Trójmiasto)	TRÓJMIASTO (Warszawa)
Kategorie oceny atrakcyjności lokalizacji	Pozycja w podkategoriach rankingu		
	1	2	3
Dostępność puli talentów/ pracowników wysoko wykwalifikowanych	KRAKÓW (Kraków)	WARSZAWA (Trójmiasto)	WROCŁAW (Warszawa)
Dostępność miasta przez lotnisko	WARSZAWA (Warszawa)	KRAKÓW (Kraków)	WROCŁAW (Wrocław)
Dostępność miasta drogą lądową	WARSZAWA (Warszawa)	POZNAŃ (Poznań)	ŁÓDŹ (Łódź)
Dostępność miasta pociągiem	WARSZAWA (Warszawa)	TRÓJMIASTO (Poznań, Trójmiasto)*	KRAKÓW (-)
Jakość transportu publicznego	WARSZAWA (Warszawa)	POZNAŃ (Poznań, Trójmiasto)*	WROCŁAW (-)
Postrzeganie ogólnej jakości życia	TRÓJMIASTO (Trójmiasto)	WROCŁAW (Wrocław)	WARSZAWA (Poznań)

Stan sektora usług biznesowych w Polsce
na koniec pierwszego kwartału 2023 roku

Kategorie oceny atrakcyjności lokalizacji	Pozycja w podkategoriach rankingu		
	①	②	③
Jakość lokalnych uniwersytetów	WARSZAWA (Kraków)	WROCŁAW (Warszawa)	KRAKÓW (Poznań)
Dostępność nowoczesnej powierzchni biurowej	WARSZAWA (Warszawa)	WROCŁAW (Kraków)	KRAKÓW (Trójmiasto)
Współpraca z lokalnymi uniwersytetami	ŁÓDŹ (Łódź)	WROCŁAW (Katowice i GZM)	KRAKÓW (Kraków)
Współpraca z lokalnym biurem obsługi inwestora	ŁÓDŹ (Trójmiasto)	POZNAŃ (Łódź)	TRÓJMIASTO (Poznań)
Poziom wynagrodzeń	ŁÓDŹ (Trójmiasto)	TRÓJMIASTO (Łódź)	POZNAŃ (Katowice i GZM)
Koszt wynajmu powierzchni biurowej	ŁÓDŹ (Łódź)	TRÓJMIASTO (Trójmiasto)	KRAKÓW (Kraków)
Dostępność przestrzeni biurowej typu flex/coworking	TRÓJMIASTO, WARSZAWA* (Warszawa)	- (Kraków)	WROCŁAW (Łódź)
Jakość lokalnego środowiska naturalnego	TRÓJMIASTO (Trójmiasto)	POZNAŃ (Poznań)	WROCŁAW (Wrocław)
Lokalizacja biura względem centrum miasta (atrakcyjna lokalizacja w centrum miasta)	WARSZAWA (Poznań)	POZNAŃ (Trójmiasto)	ŁÓDŹ (Wrocław)

(Miasto) rankingi z 2022 r.

* miasta plasujące się na tej samej pozycji

Przedstawione informacje odzwierciedlają opinie przedstawicieli centrów, są subiektywne i wynikają z wielu czynników, takich jak rodzaj prowadzonej działalności, preferencje firmy macierzystej oraz postrzeganie znaczenia korzyści związanych z aglomeracją. Warto podkreślić, że dana pozycja w rankingu niekoniecznie odzwierciedla faktyczną sytuację w analizowanym temacie. Wyniki mogą być również powiązane z rozkładem geograficznym lokalizacji respondentów.

Źródło: Badanie ABSL oparte jest na wynikach ankiety (N=203 odpowiedzi dla lokalizacji)

KRAKÓW



97 950

Zatrudnienie w centrach usług
biznesowych w 2023 r.



9,1%

Skumulowany wzrost zatrudnienia
w sektorze (CAGR) w latach
2018-2023



273

Liczba centrów usług biznesowych
(I kw. 2023 r.)



34 498

Liczba miejsc pracy utworzonych
od I kwartału 2018 r.



41

Liczba centrów zatrudniających co najmniej
500 osób (I kwartał 2023 r.)



3,6

Współczynnik
lokalizacji



5

Liczba nowych centrów utworzonych
w latach 2022 i 2023



105 600

Prognoza liczby miejsc pracy w sektorze
w I kwartale 2024 r.

PRZYKŁADY NOWYCH INWESTYCJI

Imperial Brands Services
Polska Sp. z o.o.

L&T Technology Services Limited (LTTS)
Novocure Poland Sp. z o.o.

SoftServe
Teleperformance Polska

Stan sektora usług biznesowych w Polsce
na koniec pierwszego kwartału 2023 roku

WARSZAWA



95 277

Zatrudnienie w centrach usług
biznesowych w 2023 r.



13,6%

Skumulowany wzrost zatrudnienia
w sektorze (CAGR) w latach
2018-2023



349

Liczba centrów usług biznesowych
(I kw. 2023 r.)



44 944

Liczba miejsc pracy utworzonych
od I kwartału 2018 r.



58

Liczba centrów zatrudniających co najmniej
500 osób (I kwartał 2023 r.)



1,3

Współczynnik
lokalizacji



3

Liczba nowych centrów utworzonych
w latach 2022 i 2023



104 100

Prognoza liczby miejsc pracy w sektorze
w I kwartale 2024 r.

PRZYKŁADY NOWYCH INWESTYCJI

Imperial Brands Services
Polska Sp. z o.o.

Fresenius Kabi

Rockwool

WROCLAW

**63 421**Zatrudnienie w centrach usług
biznesowych w 2023 r.**7,3%**Skumulowany wzrost zatrudnienia
w sektorze (CAGR) w latach
2018-2023**215**Liczba centrów usług biznesowych
(I kw. 2023 r.)**18 851**Liczba miejsc pracy utworzonych
od I kwartału 2018 r.**29**Liczba centrów zatrudniających co najmniej
500 osób (I kwartał 2023 r.)**3,0**Współczynnik
lokalizacji**3**Liczba nowych centrów utworzonych
w latach 2022 i 2023**64 600**Prognoza liczby miejsc pracy w sektorze
w I kwartale 2024 r.

PRZYKŁADY NOWYCH INWESTYCJI

Allegro

airSlate Poland Sp. z o.o.

NatWest Polska

Stan sektora usług biznesowych w Polsce
na koniec pierwszego kwartału 2023 roku

TRÓJMIASTO



37 867

Zatrudnienie w centrach usług
biznesowych w 2023 r.



10,6%

Skumulowany wzrost zatrudnienia
w sektorze (CAGR) w latach
2018-2023



199

Liczba centrów usług biznesowych
(I kw. 2023 r.)



15 003

Liczba miejsc pracy utworzonych
od I kwartału 2018 r.



17

Liczba centrów zatrudniających co najmniej
500 osób (I kwartał 2023 r.)



1,9

Współczynnik
lokalizacji



8

Liczba nowych centrów utworzonych
w latach 2022 i 2023



42 300

Prognoza liczby miejsc pracy w sektorze
w I kwartale 2024 r.

PRZYKŁADY NOWYCH INWESTYCJI

Allegro

Capgemini Business Services

Future Processing

Godel Technologies Poland

iTechArt

Navblue

S&P Global

SoftServe

KATOWICE I GZM



31 957

Zatrudnienie w centrach usług
biznesowych w 2023 r.



9,6%

Skumulowany wzrost zatrudnienia
w sektorze (CAGR) w latach
2018-2023



132

Liczba centrów usług biznesowych
(I kw. 2023 r.)



11 722

Liczba miejsc pracy utworzonych
od I kwartału 2018 r.



18

Liczba centrów zatrudniających co najmniej
500 osób (I kwartał 2023 r.)



2,1*

Współczynnik
lokalizacji



1

Liczba nowych centrów utworzonych
w latach 2022 i 2023



35 100

Prognoza liczby miejsc pracy w sektorze
w I kwartale 2024 r.

PRZYKŁADY NOWYCH INWESTYCJI

GlobalLogic

* LQ dla GZM bez Katowic wynosi 0,31

Stan sektora usług biznesowych w Polsce
na koniec pierwszego kwartału 2023 roku

ŁÓDŹ



29 460

Zatrudnienie w centrach usług
biznesowych w 2023 r.



6,1%

Skumulowany wzrost zatrudnienia
w sektorze (CAGR) w latach
2018-2023



107

Liczba centrów usług biznesowych
(I kw. 2023 r.)



7 509

Liczba miejsc pracy utworzonych
od I kwartału 2018 r.



15

Liczba centrów zatrudniających co najmniej
500 osób (I kwartał 2023 r.)



1,6

Współczynnik
lokalizacji



8

Liczba nowych centrów utworzonych
w latach 2022 i 2023



31 800

Prognoza liczby miejsc pracy w sektorze
w I kwartale 2024 r.

PRZYKŁADY NOWYCH INWESTYCJI

Allegro

Alorica

Axalta Coating Systems Poland SSC

DOCAPOSTE

EY

Finanteq

LaSoft

Marel Shared Services Center

POZNAŃ



26 267

Zatrudnienie w centrach usług
biznesowych w 2023 r.



12,0%

Skumulowany wzrost zatrudnienia
w sektorze (CAGR) w latach
2018-2023



136

Liczba centrów usług biznesowych
(I kw. 2023 r.)



11 374

Liczba miejsc pracy utworzonych
od I kwartału 2018 r.



15

Liczba centrów zatrudniających co najmniej
500 osób (I kwartał 2023 r.)



1,4

Współczynnik
lokalizacji



14

Liczba nowych centrów utworzonych
w latach 2022 i 2023



26 100

Prognoza liczby miejsc pracy w sektorze
w I kwartale 2024 r.

PRZYKŁADY NOWYCH INWESTYCJI

Beiersdorf BSS Hub	Lidl	SSC Phoenix Contact
BestCoders Poland Sp. z o.o.	PEAC Poland	Tieto
FIS Technology Services	RGames West	Transcom WorldWide
Haleon	Sigma Software Labs	Zalaris Consulting
IVU Traffic Technologies AG	SIS	

Stan sektora usług biznesowych w Polsce
na koniec pierwszego kwartału 2023 roku

BYDGOSZCZ



12 171

Zatrudnienie w centrach usług
biznesowych w 2023 r.



5,3%

Skumulowany wzrost zatrudnienia
w sektorze (CAGR) w latach
2018-2023



47

Liczba centrów usług biznesowych
(I kw. 2023 r.)



2 789

Liczba miejsc pracy utworzonych
od I kwartału 2018 r.



3

Liczba centrów zatrudniających co najmniej
500 osób (I kwartał 2023 r.)



1,3

Współczynnik
lokalizacji



0

Liczba nowych centrów utworzonych
w latach 2022 i 2023



12 000

Prognoza liczby miejsc pracy w sektorze
w I kwartale 2024 r.

LUBLIN

**8 066**Zatrudnienie w centrach usług
biznesowych w 2023 r.**4,2%**Skumulowany wzrost zatrudnienia
w sektorze (CAGR) w latach
2018-2023**70**Liczba centrów usług biznesowych
(I kw. 2023 r.)**1 500**Liczba miejsc pracy utworzonych
od I kwartału 2018 r.**5**Liczba centrów zatrudniających co najmniej
500 osób (I kwartał 2023 r.)**0,8**Współczynnik
lokalizacji**3**Liczba nowych centrów utworzonych
w latach 2022 i 2023**9 200**Prognoza liczby miejsc pracy w sektorze
w I kwartale 2024 r.

PRZYKŁADY NOWYCH INWESTYCJI

Allegro

Dignio Poland Sp. z o.o.

Publicis Re:Sources

Stan sektora usług biznesowych w Polsce
na koniec pierwszego kwartału 2023 roku

SZCZECIN



7 996

Zatrudnienie w centrach usług
biznesowych w 2023 r.



9,5%

Skumulowany wzrost zatrudnienia
w sektorze (CAGR) w latach
2018-2023



65

Liczba centrów usług biznesowych
(I kw. 2023 r.)



2 918

Liczba miejsc pracy utworzonych
od I kwartału 2018 r.



3

Liczba centrów zatrudniających co najmniej
500 osób (I kwartał 2023 r.)



0,9

Współczynnik
lokalizacji



0

Liczba nowych centrów utworzonych
w latach 2022 i 2023



9 100

Prognoza liczby miejsc pracy w sektorze
w I kwartale 2024 r.

RZESZÓW



5 853

Zatrudnienie w centrach usług
biznesowych w 2023 r.



3,5%

Skumulowany wzrost zatrudnienia
w sektorze (CAGR) w latach
2018-2023



45

Liczba centrów usług biznesowych
(I kw. 2023 r.)



928

Liczba miejsc pracy utworzonych
od I kwartału 2018 r.



4

Liczba centrów zatrudniających co najmniej
500 osób (I kwartał 2023 r.)



0,8

Współczynnik
lokalizacji



0

Liczba nowych centrów utworzonych
w latach 2022 i 2023



6 200

Prognoza liczby miejsc pracy w sektorze
w I kwartale 2024 r.

2 TECHNOLOGIA JAKO MOTOR ZMIAN W SEKTORZE

Technologia odgrywa kluczową rolę w rozwoju sektora zarówno w kraju, jak i na świecie. Niedawna pandemia COVID-19 doprowadziła do dalszego przyspieszenia cyfryzacji. Zdolność generatywnej sztucznej inteligencji do przekształcenia sektora w następnej dekadzie jest jednym z głównych wniosków tegorocznej edycji Strategic Foresight Report. Technologia niesie ze sobą potencjał transformacyjny, lecz transformacja wymaga utalentowanych ludzi. W tegorocznej edycji raportu szczególny nacisk położono na technologię. Dlatego zdecydowaliśmy się poświęcić osobny rozdział kwestiom związanym z technologią.



**Nie chodzi o wiarę
w technologię.
Chodzi o wiarę
w ludzi.**

Steve Jobs, współzałożyciel Apple

Rozdział składa się z kilku elementów. Po raz czwarty z rzędu zwróciliśmy się do menedżerów z pytaniem o stopień wykorzystania określonych języków programowania i różnych technologii informatycznych w ich centrach. W porównaniu do poprzednich raportów, rozszerzyliśmy listę języków i technologii informatycznych, odzwierciedlając ten nowy rozwój w sektorze, a ze względu na rozmiar, podzieliliśmy analizę na kilka podkategorii:

» Języki programowania,

» Technologie chmurowe,

» Dane i duże zbiory danych,

» IPA, RPA i eksploracja procesów,

» Analityka, zaawansowana analityka i wizualizacja,

» Specjalistyczne modele, metody i techniki.

Odpowiedzi dla całego sektora i podgrupy firm IT/ITO (informatyczne/outsourcing informatyczny) różnią się. Zdecydowaliśmy się zaprezentować obie grupy ze względu na skupienie raportu na kwestiach technologicznych, w których firmy informatyczne są bardziej świadome trendów technologicznych i prawdopodobnie będą znajdowały się w czołówce zmian, stosując nowe rozwiązania w innych centrach.

W większości przypadków odpowiedzi na pytanie o przyszłe zapotrzebowanie na specjalistów w danym obszarze technologicznym do końca pierwszego

kwartału 2024 roku wydają się odzwierciedlać obecne wykorzystanie języków programowania i technologii. Zmiany w perspektywie jednego roku wydają się być nieznaczne.

W niniejszym rozdziale przyjrano się również bardziej szczegółowo domenie inteligentnej automatyzacji procesów i zakresowi cyfryzacji centrów, wykorzystaniu chmury i kwestiom cyberbezpieczeństwa. Punkt dotyczący wpływu sztucznej inteligencji na sektor został napisany przez ChatGPT.

KORZYSTANIE Z JĘZYKA PROGRAMOWANIA, TECHNOLOGII INFORMATYCZNYCH, METOD I MODELI

JĘZYKI PROGRAMOWANIA

Najpopularniejsze języki programowania w centrach branżowych w Polsce to SQL, Python, VBA, Java & Javascript, a następnie rodzina języków C#/.net/C/C++. Wyniki te są zgodne zarówno z globalnymi trendami, jak i wynikami poprzednich badań ABSL.

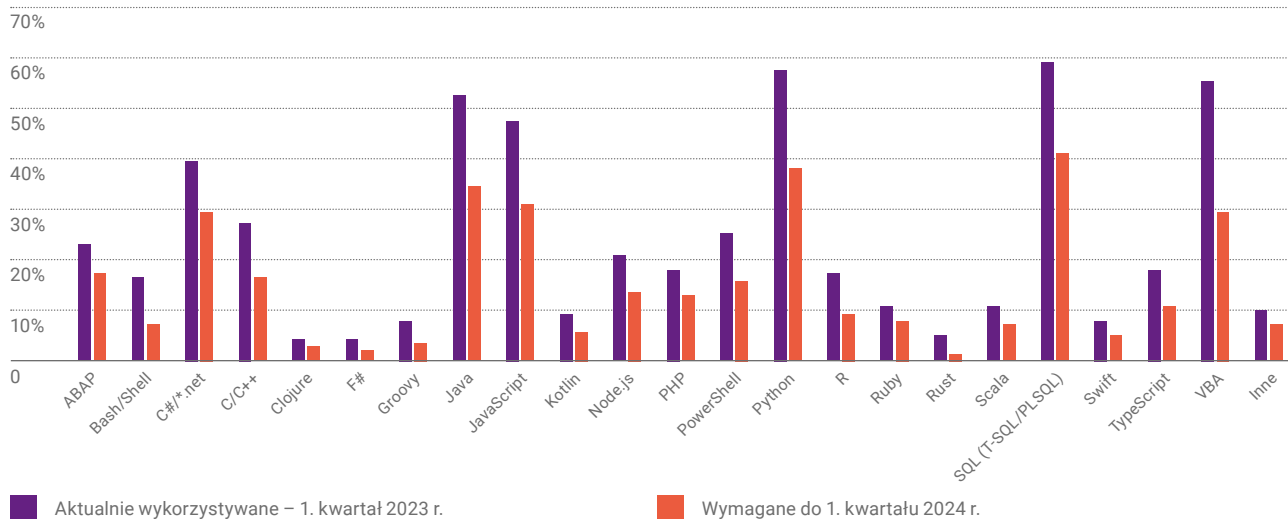
Centra IT/ITO charakteryzuje wyższy ogólny stopień wykorzystania języków programowania. Największą rolę odegrały języki Java, Javascript, Python i C#/.net.

net (wykorzystywane przez ponad 70,0% centrów). Typescript i Node.js również się wyróżniały, lecz wykorzystanie VBA wśród centrów IT/ITO było znacznie niższe niż średnia w sektorze.

Zapotrzebowanie na specjalistów w zakresie języków programowania w ciągu najbliższych 12 miesięcy jest zgodne z obecnym wykorzystaniem języków.

RYCINA 2.1

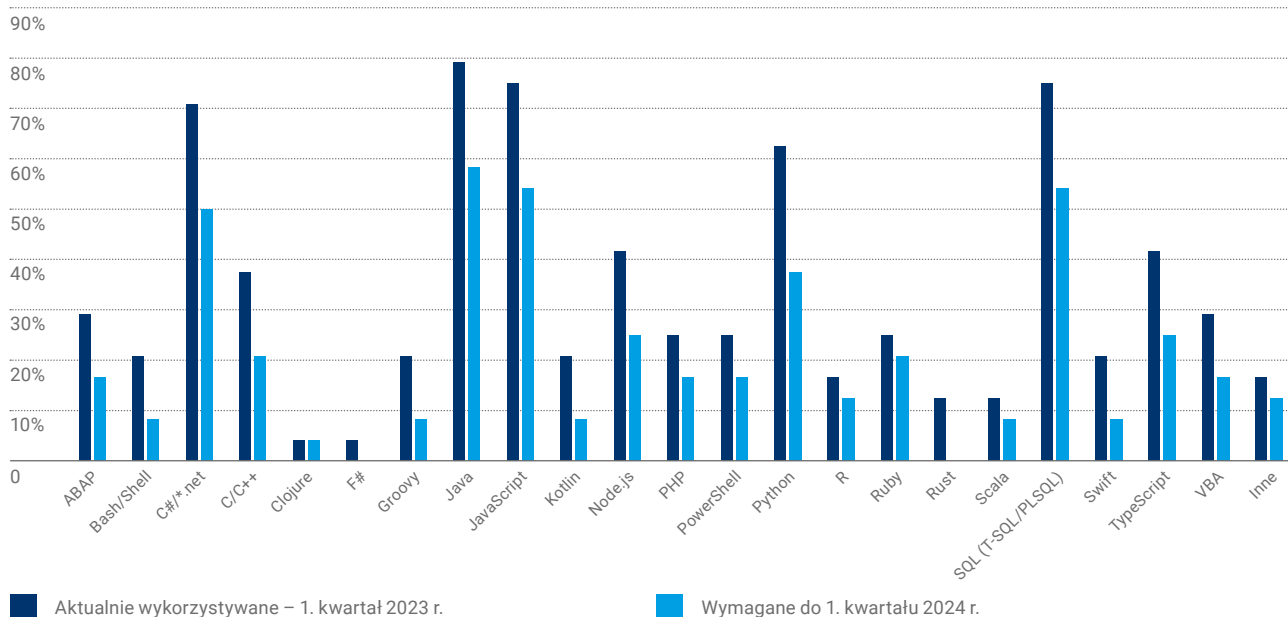
WYKORZYSTANIE JĘZYKÓW PROGRAMOWANIA I ZAPOTRZEBOWANIE NA SPECJALISTÓW W TYM OBSZARZE DO KOŃCA PIERWSZEGO KWARTAŁU 2024 R. (% WSKAZAŃ)



Źródło: Badanie ABSL oparte jest na wynikach ankiety (N=139 firm)

RYCINA 2.2

WYKORZYSTANIE JĘZYKÓW PROGRAMOWANIA I ZAPOTRZEBOWANIE NA SPECJALISTÓW W TYM OBSZARZE DO KOŃCA PIERWSZEGO KWARTAŁU 2024 R. (% WSKAZAŃ) – [WYŁĄCZNIE FIRMY IT / ITO](#)



Źródło: Badanie ABSL oparte jest na wynikach ankiety (N=24 firm)

TECHNOLOGIE CHMUROWE

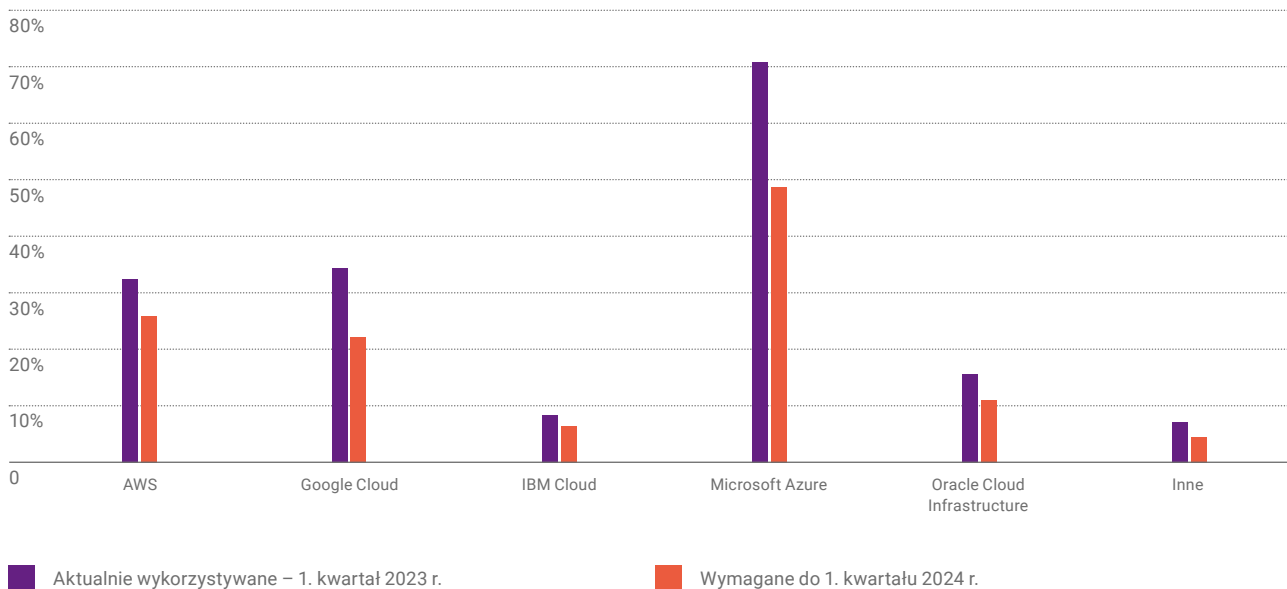
Pomimo złożonego charakteru wielkoskalowych transformacji chmurowych, transformacje te nabierają tempa, zgodnie z wcześniejszymi oczekiwaniami. Jednocześnie dyrektorzy ds. technologii uznają skuteczność zwinnych metod tworzenia oprogramowania i wykazują coraz większe wyrafinowanie w swym podejściu do transformacji chmurowych.

Centra technologii chmurowych w Polsce wykorzystują całe spektrum dostępnych technologii, z Microsoft Azure (używany przez 70,8% firm) na czele, a następnie Google Cloud i AWS.

Wśród centrów IT/ITO struktura wykorzystania jest bardziej zrównoważona – ponad 50% firm zgłasza korzystanie z Microsoft Azure, a następnie AWS i Google Cloud. Rozwiązania Oracle i IBM były w tym czasie mniej popularne.

RYCINA 2.3

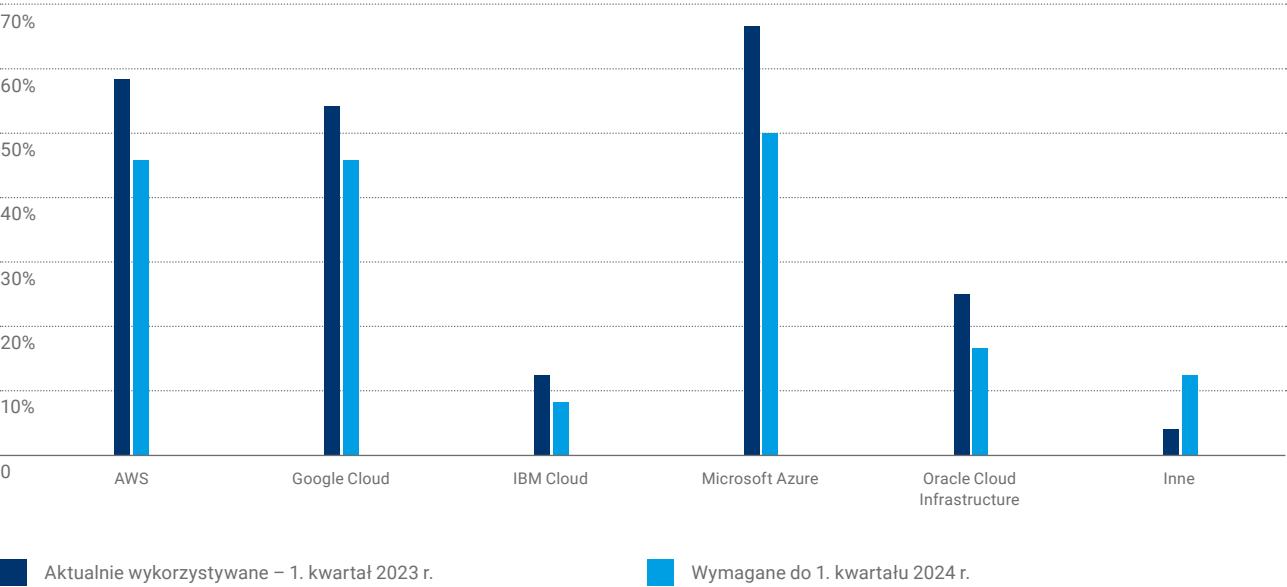
WYKORZYSTANIE TECHNOLOGII CHMUROWYCH I ZAPOTRZEBOWANIE NA SPECJALISTÓW W TYM OBSZARZE DO KOŃCA PIERWSZEGO KWARTAŁU 2024 ROKU (% WSKAZAŃ)



Źródło: Badanie ABSL oparte jest na wynikach ankiety (N=154 firm)

RYCINA 2.4

WYKORZYSTANIE TECHNOLOGII CHMUROWYCH I ZAPOTRZEBOWANIE NA SPECJALISTÓW W TYM OBSZARZE DO KOŃCA PIERWSZEGO KWARTAŁU 2024 R. (% WSKAZAŃ) – WYŁĄCZNIE FIRMY IT / ITO



Źródło: Badanie ABSL oparte jest na wynikach ankiety (N=24 firm)

DANE I BIG DATA

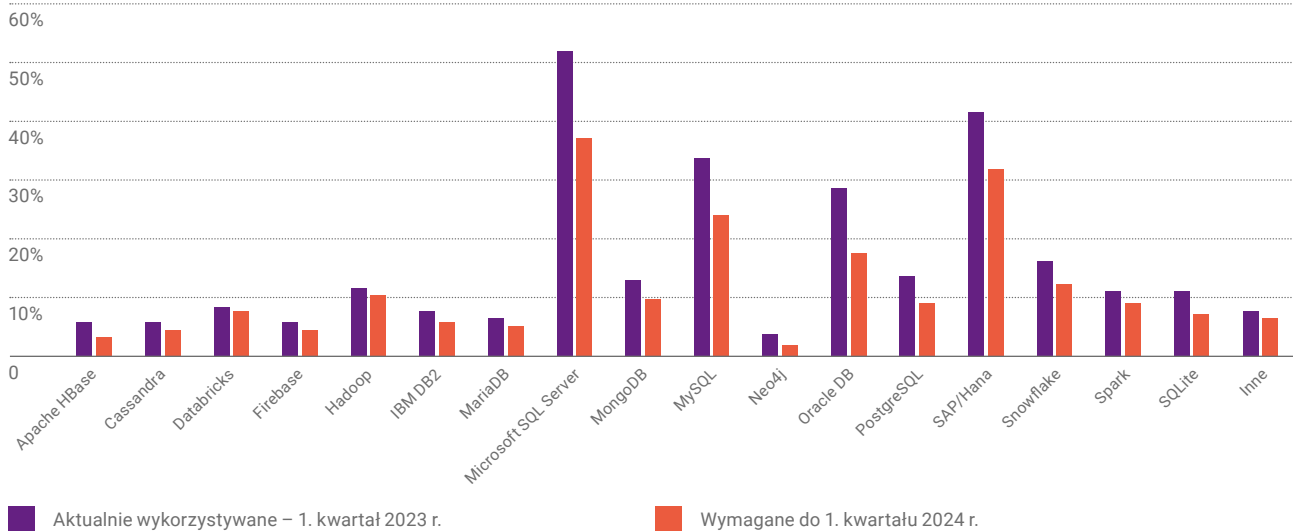
Rośnie znaczenie danych w różnych formach i typach, ustrukturyzowanych i nieustrukturyzowanych, a także ilość gromadzonych danych. Technologie umożliwiają efektywne gromadzenie, przetwarzanie, przechowywanie, łączenie, wizualizację i wykorzystywanie danych w bardziej zaawansowanych analizach predykcyjnych.

Najpopularniejszymi technologiami, platformami i narzędziami związanymi z danymi były Microsoft SQL Server, a następnie SAP/Hana i MySQL.

W podgrupie IT/ITO najpopularniejszymi rozwiązaniami były MySQL, a następnie Microsoft SQL Server i Oracle DB (używane przez ponad 50% firm).

RYCINA 2.5

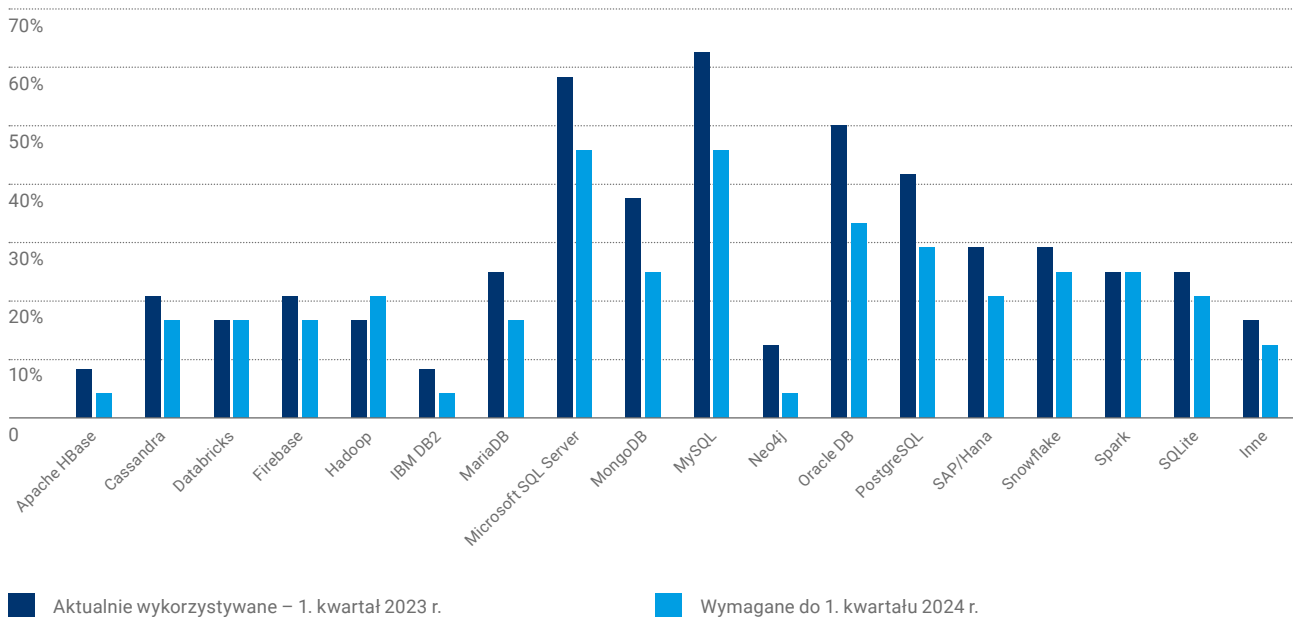
WYKORZYSTANIE DANYCH I TECHNOLOGII BIG DATA ORAZ ZAPOTRZEBOWANIE NA SPECJALISTÓW W TYM OBSZARZE DO KOŃCA PIERWSZEGO KWARTAŁU 2024 ROKU (% WSKAZAŃ)



Źródło: Badanie ABSL oparte jest na wynikach ankiety (N=154 firm)

RYCINA 2.6

WYKORZYSTANIE DANYCH I TECHNOLOGII BIG DATA ORAZ ZAPOTRZEBOWANIE NA SPECJALISTÓW W TYM OBSZARZE DO KOŃCA PIERWSZEGO KWARTAŁU 2024 ROKU (% WSKAZAŃ) – [WYŁĄCZNIE FIRMY IT / ITO](#)



Źródło: Badanie ABSL oparte jest na wynikach ankiety (N=24 firm)

IPA, RPA I EKSPLORACJA PROCESÓW

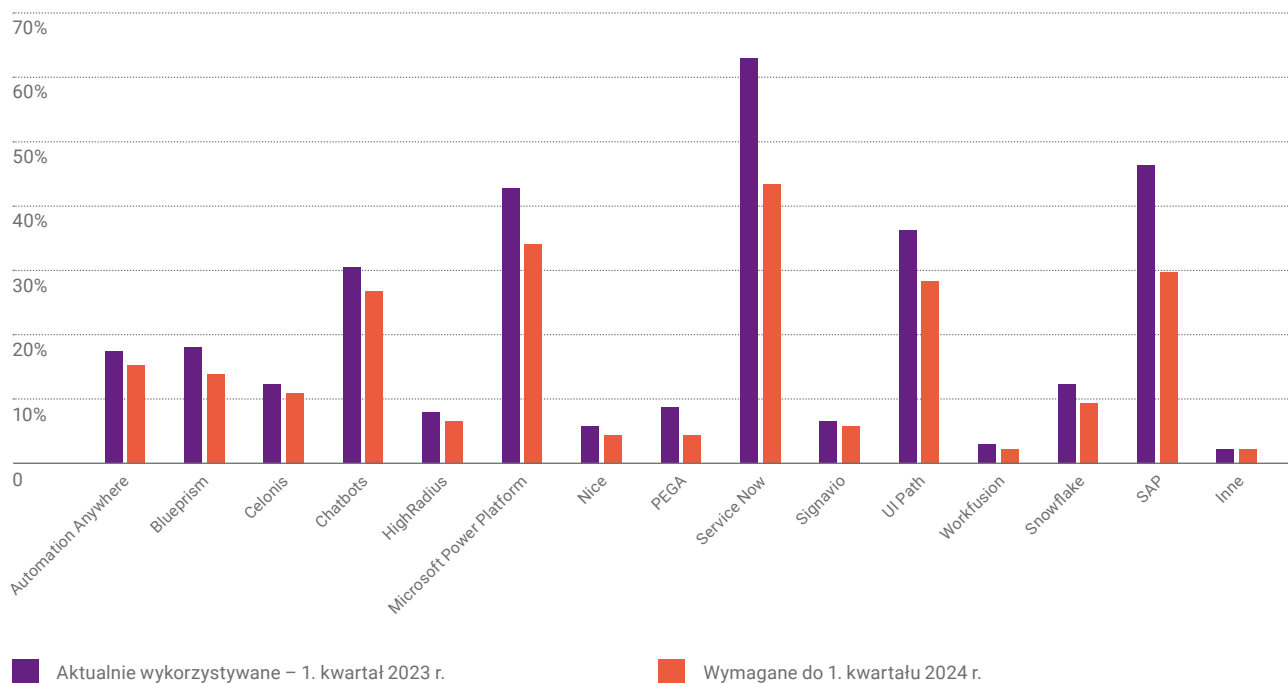
Wzrasta również tendencja do wdrażania inteligentnej automatyzacji procesów (IPA), która obejmuje zarówno rozwiązania zrobotyzowanej automatyzacji procesów (RPA), jak i sztucznej inteligencji (AI). Pandemia COVID-19 znacznie przyspieszyła transformację cyfrową, stanowiąc motor zmian, które trwają pomimo endemiczności pandemii.

Najpopularniejsze rozwiązania w tej dziedzinie obejmują Service Now, SAP i Microsoft Power Platform, a następnie UI Path i Chatboty. Wśród centrów IT/ITO popularnością cieszyły się również Service Now i Chatboty.

Zapotrzebowanie na nowych specjalistów było zgodne z obecnym wykorzystaniem, z wyjątkiem Blueprism (przewyższającego obecne wykorzystanie) wyłącznie w centrach IT/ITO.

RYCINA 2.7

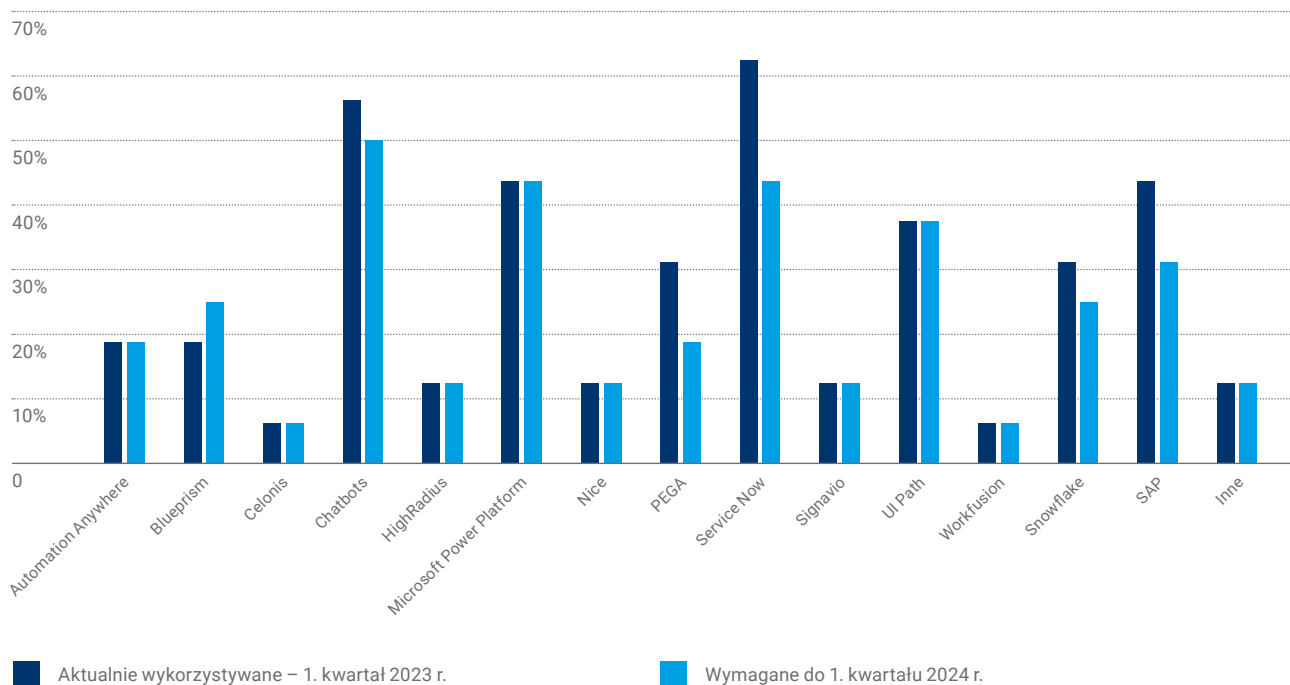
WYKORZYSTANIE TECHNOLOGII IPA, RPA I EKSPLORACJI PROCESÓW ORAZ ZAPOTRZEBOWANIE NA SPECJALISTÓW W TYM OBSZARZE DO KOŃCA I KWARTAŁU 2024 R. (% WSKAZAŃ)



Źródło: Badanie ABSL oparte jest na wynikach ankiety (N=138 firm)

RYCINA 2.8

WYKORZYSTANIE TECHNOLOGII IPA, RPA I EKSPLOKACJI PROCESÓW ORAZ ZAPOTRZEBOWANIE NA SPECJALISTÓW W TYM OBSZARZE DO KOŃCA I KWARTAŁU 2024 R. (% WSKAZAŃ)
– WYŁĄCZNIE FIRMY IT / ITO



Źródło: Badanie ABSL oparte jest na wynikach ankiety (N=16 firm)

ANALITYKA, ZAAWANSOWANA ANALITYKA I WIZUALIZACJA

Wizualizacja danych staje się coraz bardziej popularna; umożliwia menedżerom i klientom podejmowanie strategicznych decyzji i pozwala danym „opowiadać historię”, w tym tworzyć pulpity menedżerskie. Podobnie jak w ubiegłym roku, obserwujemy wyraźną dominację PowerBI nad Tableau i innymi dostępnymi rozwiązaniami. W przypadku centrów IT/ITO struktura jest bardziej zrównoważona z wyraźniejszym wykorzystaniem Google Data Studio.

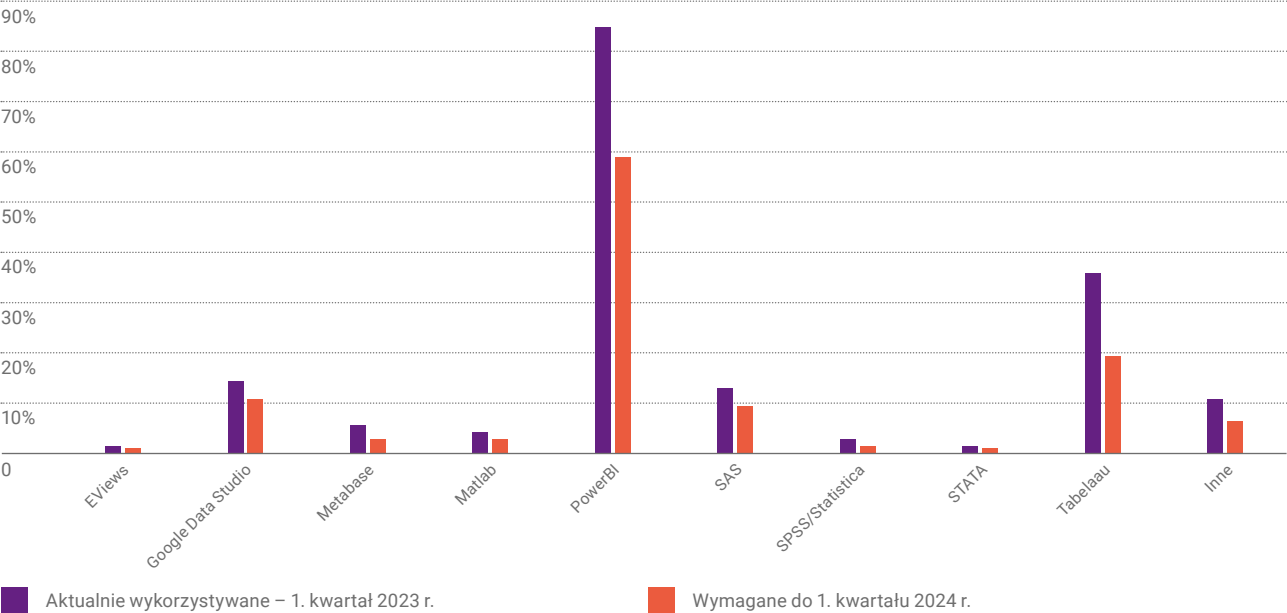
Ta cyfrowa transformacja wskazuje również na integrację systemów i ocenę efektywności procesów w oparciu o dane generowane automatycznie.

Rośnie zapotrzebowanie na stały dostęp do automatycznie aktualizowanych danych, najlepiej w czasie rzeczywistym, z możliwością wizualizacji i prezentacji na różnych platformach dostępowych.

Co więcej, z naszych branżowych paneli prognostycznych i przeglądu trendów branżowych jasno wynika, że trend w kierunku hiperpersonalizacji usług nabierze tempa w ciągu najbliższych kilku lat, a informacje o użytkownikach i ich preferencjach będą masowo gromadzone. Coraz ważniejsza może zatem stać się również analityka predykcyjna.

RYCINA 2.9

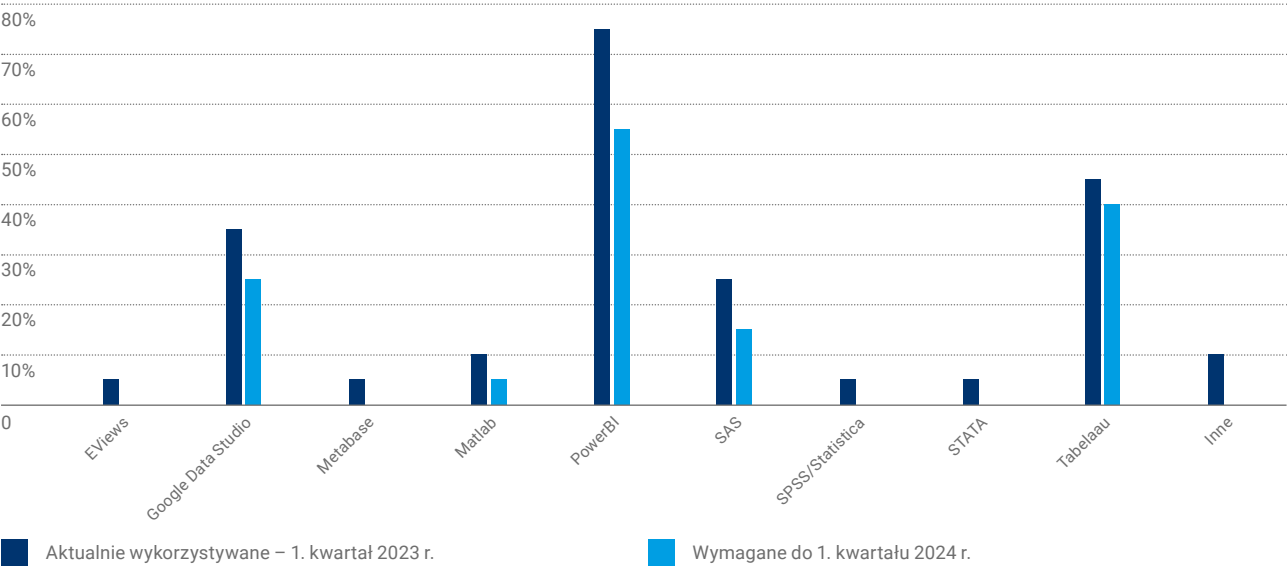
WYKORZYSTANIE TECHNOLOGII ANALITYCZNYCH I WIZUALIZACYJNYCH ORAZ ZAPOTRZEBOWANIE NA SPECJALISTÓW W TYM OBSZARZE DO KOŃCA PIERWSZEGO KWARTAŁU 2024 ROKU (% WSKAZAŃ)



Źródło: Badanie ABSL oparte jest na wynikach ankiety (N=139 firm)

RYCINA 2.10

WYKORZYSTANIE TECHNOLOGII ANALITYCZNYCH I WIZUALIZACYJNYCH ORAZ ZAPOTRZEBOWANIE NA SPECJALISTÓW W TYM OBSZARZE DO KOŃCA PIERWSZEGO KWARTAŁU 2024 R. (% WSKAZAŃ)
– WYŁĄCZNIE FIRMY IT / ITO



Źródło: Badanie ABSL oparte jest na wynikach ankiety (N=20 firm)

WYSPECJALIZOWANE MODELE, METODY I TECHNIKI

W tej edycji, po raz pierwszy zapytaliśmy respondentów o wykorzystanie niektórych specjalistycznych modeli, metod i technik.

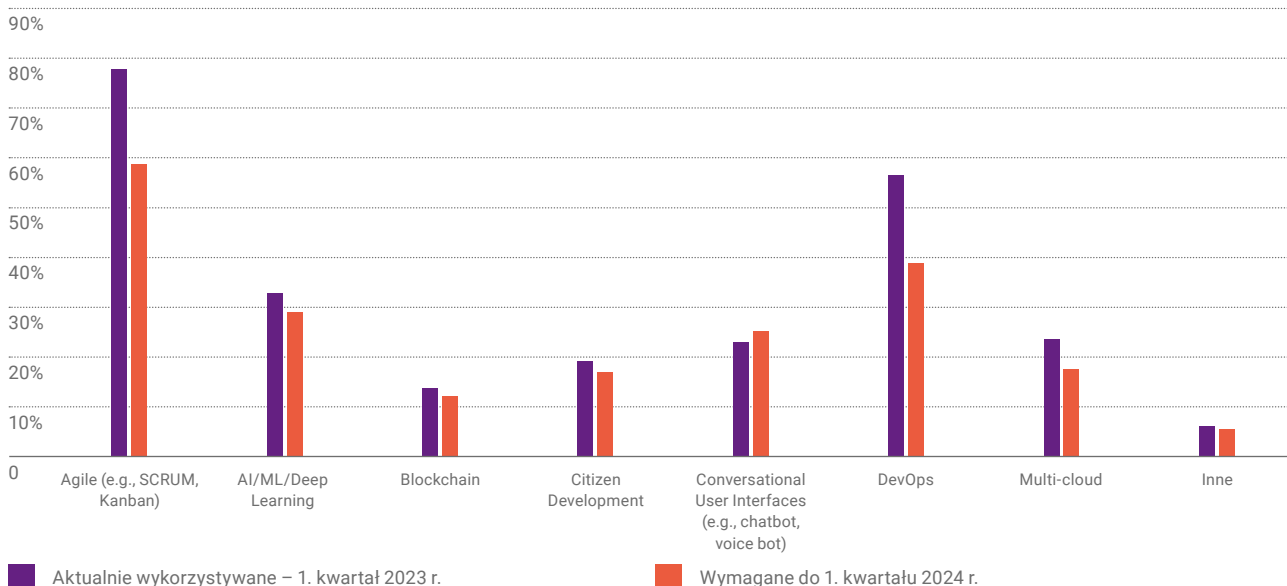
77,9% wykorzystuje metody Agile, takie jak SCRUM i Kanban. Wśród centrów IT/ITO, co nie jest zaskoczeniem, odsetek ten wzrósł do 90,0%. 56,5% centrów wykorzystuje metodykę DevOps (w przypadku centrów IT/ITOS było to 81,8%). Sztuczna inteligencja, uczenie maszynowe i uczenie głębokie były wykorzystywane przez 32,8% respondentów (50,0% w przypadku centrów IT/ITO, przy czym zgłoszono zwiększone zapotrzebowanie na specjalistów w roku

2024). 23,7% respondentów korzystało z rozwiązań wielochmurowych (40,9% w przypadku centrów IT/ITO).

Konwersacyjne interfejsy użytkownika wykorzystywane były przez 22,9% użytkowników, przy rosnącym zainteresowaniu specjalistów w tej dziedzinie (31,8% w przypadku centrów IT/ITO). Około jedna na pięć firm korzystała z rozwiązań z kategorii „citizen development” (przy mniejszym zainteresowaniu w przypadku centrów IT/ITO). Zainteresowanie rozwiązaniami blockchain rośnie, lecz powoli – z rozwiązań tych korzystało 13,7% respondentów (27,5% w przypadku centrów IT/ITO).

RYCINA 2.11

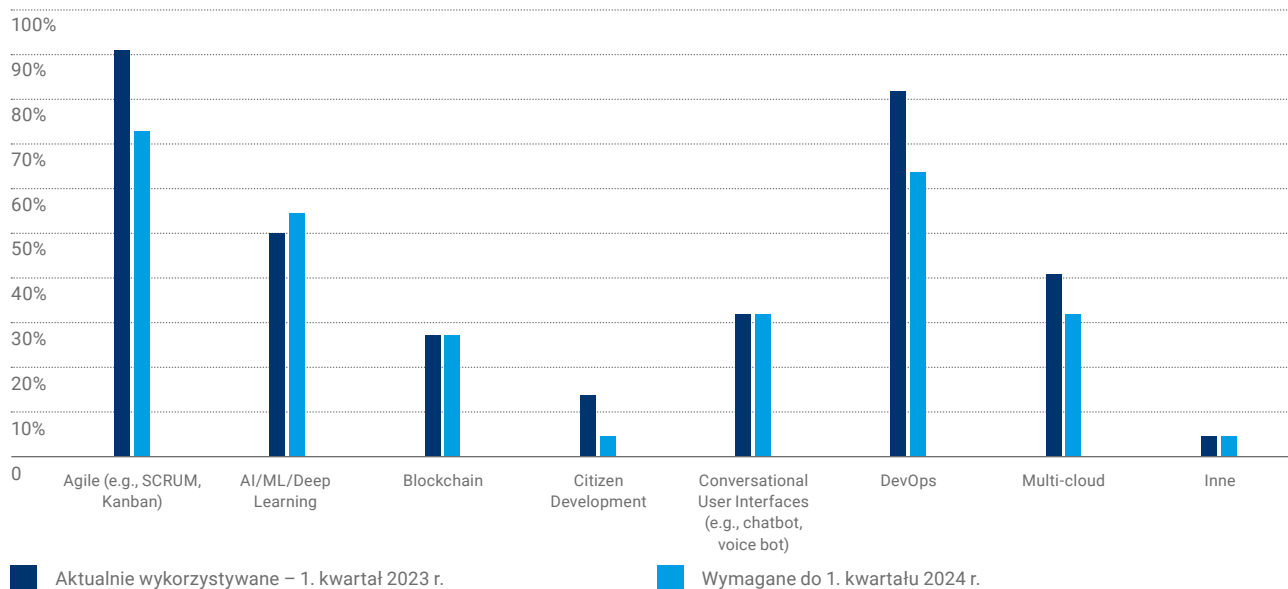
WYKORZYSTANIE SPECJALISTYCZNYCH MODELI, METOD I TECHNIK ORAZ ZAPOTRZEBOWANIE NA SPECJALISTÓW W TYM OBSZARZE DO KOŃCA PIERWSZEGO KWARTAŁU 2024 ROKU (% WSKAZAŃ)



Źródło: Badanie ABSL oparte jest na wynikach ankiety (N=131 firm)

RYCINA 2.12

WYKORZYSTANIE SPECJALISTYCZNYCH MODELI, METOD I TECHNIK ORAZ ZAPOTRZEBOWANIE NA SPECJALISTÓW W TYM OBSZARZE DO KOŃCA PIERWSZEGO KWARTAŁU 2024 ROKU (% WSKAZAŃ)
– WYŁĄCZNIE FIRMY IT / ITO



Źródło: Badanie ABSL oparte jest na wynikach ankiety (N=22 firmy)

INTELIGENTNA AUTOMATYZACJA PROCESÓW



58,2%

Inteligentna automatyzacja procesów (IPA) jako część rutynowych operacji.



19,3%

Średnia zgłoszona automatyzacja procesów w 1. kwartale 2023 r. (mediana = 15,0%)

Jednym z najbardziej charakterystycznych trendów zarówno pośród przedstawicieli sektora na całym świecie, jak i w Polsce, jest rozwój inteligentnej automatyzacji procesów.

W 2021 roku 62,2% centrów usług biznesowych w Polsce zadeklarowało, że korzysta z IPA (w różnym stopniu), 26,5% zamierzało wdrożyć ją w przyszłości, a tylko 8% stwierdziło, że nie jest zainteresowana

jej wprowadzeniem. W ubiegłym roku odsetek użytkowników wyniósł 60,9%; kolejne 26,7% planowało wdrożyć IPA w przyszłości, a 12,4% nie było zainteresowanych tego typu rozwiązaniami. W tym roku udział użytkowników wynosi obecnie 58,2%, kolejne 30,3% planuje wdrożyć IPA w przyszłości, podczas gdy 11,5% nie przejawia zainteresowania podobnymi technologiami.

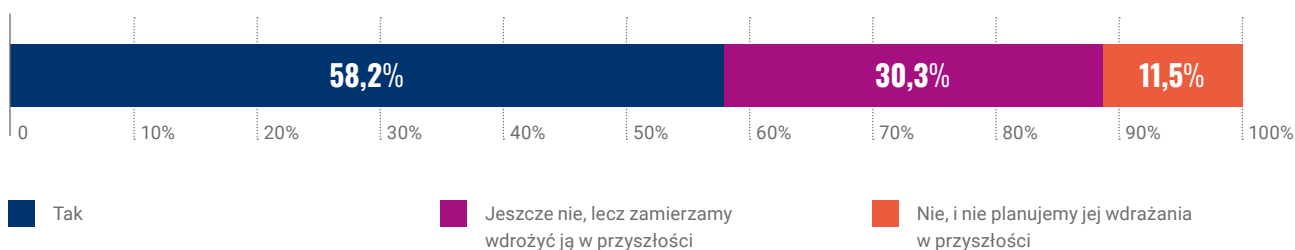
Inteligentna automatyzacja procesów, zgodnie z tegorocznymi wynikami badania, jest najczęściej wdrażana przez centra hybrydowe SSC/GBS (61,7%) (59,3%), a następnie centra BPO (57,1%) i firmy IT (36,4%). W przypadku centrów R&D odsetek wynosił 100,0%, lecz do tego podsektora należy wyłącznie dwóch uczestników.

Głównym celem wprowadzenia IPA (57%, 50,0% respondentów w ubiegłym roku) jest optymalizacja kosztów, przy czym firmy korzystające z IPA wzrosły o 7,0% rok do roku (13,0% w ciągu dwóch lat).

23,5% respondentów wskazało, że ich priorytetem przy wprowadzaniu IPA była poprawa jakości (24,0% w ubiegłym roku), a 14,1% szybkość świadczonych usług (15,1% w ubiegłym roku). 5,4% respondentów wskazało inne cele.

RYCINA 2.13

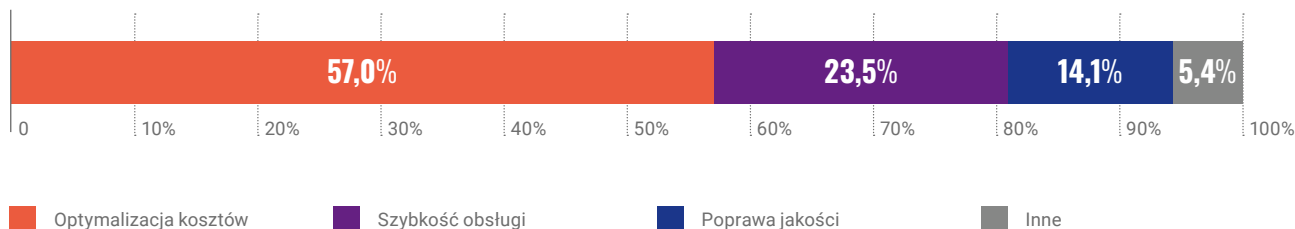
CZY INTELIGENTNA AUTOMATYZACJA PROCESÓW (NP. ZROBOTYZOWANA AUTOMATYZACJA PROCESÓW) JEST WYKORZYSTYWANA W PAŃSTWA DZIAŁALNOŚCI? (% ODPOWIEDZI)



Źródło: Badanie ABSL oparte na wynikach ankiety (N=165 firm)

RYCINA 2.14

KLUCZOWY CEL WDROŻENIA IPA W PAŃSTWA CENTRACH W POLSCE (% ODPOWIEDZI)



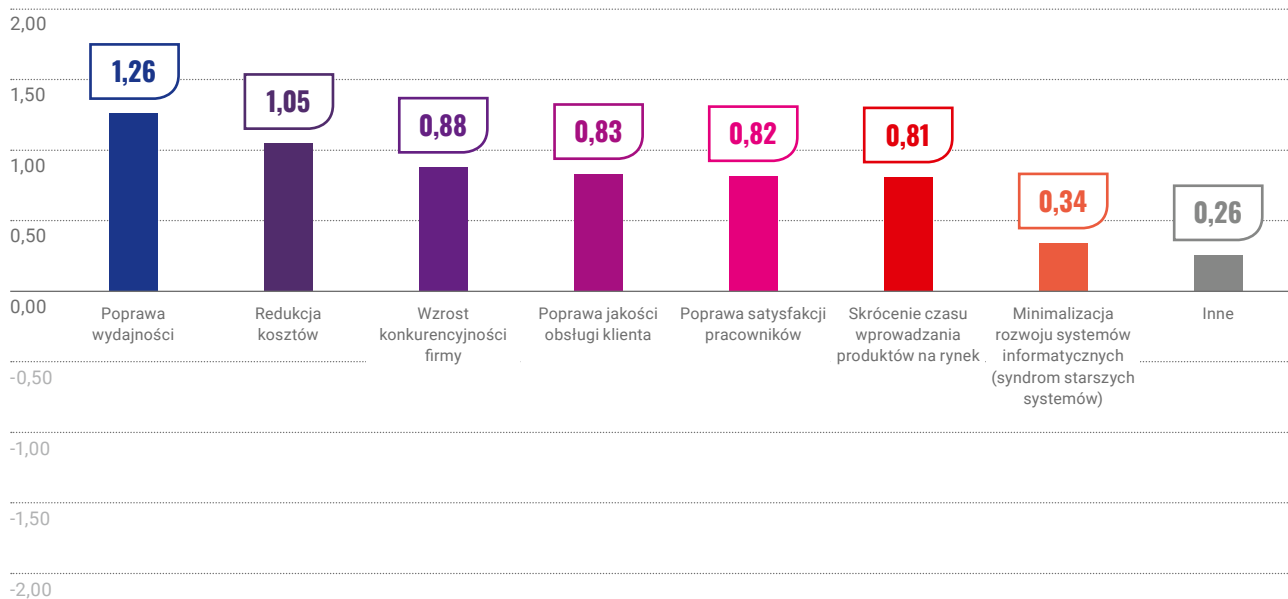
Źródło: Badanie ABSL oparte jest na wynikach ankiety (N=146 firm)

Respondenci stwierdzili, że najczęstszymi korzyściami wynikającymi z wdrożenia IPA były poprawa produktywności (1,26) i redukcja kosztów (1,05), a następnie wzrost konkurencyjności firmy (0,88).

Najmniej powszechnym celem było zredukowanie konieczności rozwoju systemów informatycznych (syndrom starszych systemów).

RYCINA 2.15

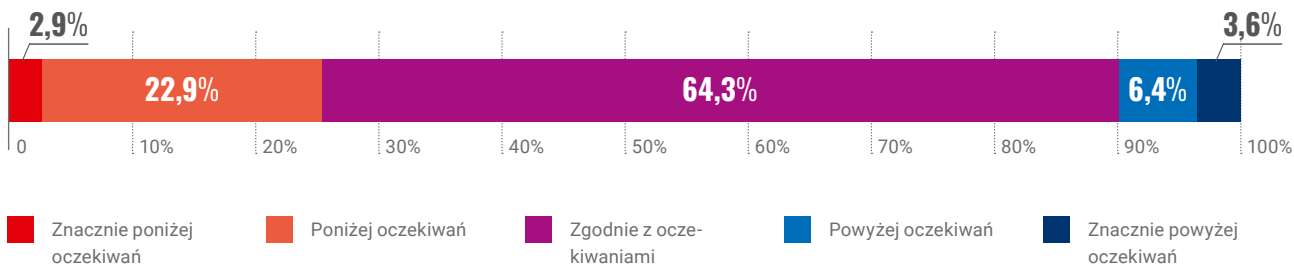
JAKIE SĄ GŁÓWNE KORZYŚCI WYNIKAJĄCE Z AUTOMATYZACJI PROCESÓW BIZNESOWYCH W PAŃSTWA CENTRUM? (SKALA LIKERTA OD - 2 DO +2, ŚREDNI WYNIK)



Źródło: Badanie ABSL oparte jest na wynikach ankiety (N=145 firm)

RYCINA 2.16

CZY WDROŻONA DO TEJ PORY AUTOMATYZACJA PRZYNIOSŁA OCZEKIWANE REZULTATY?



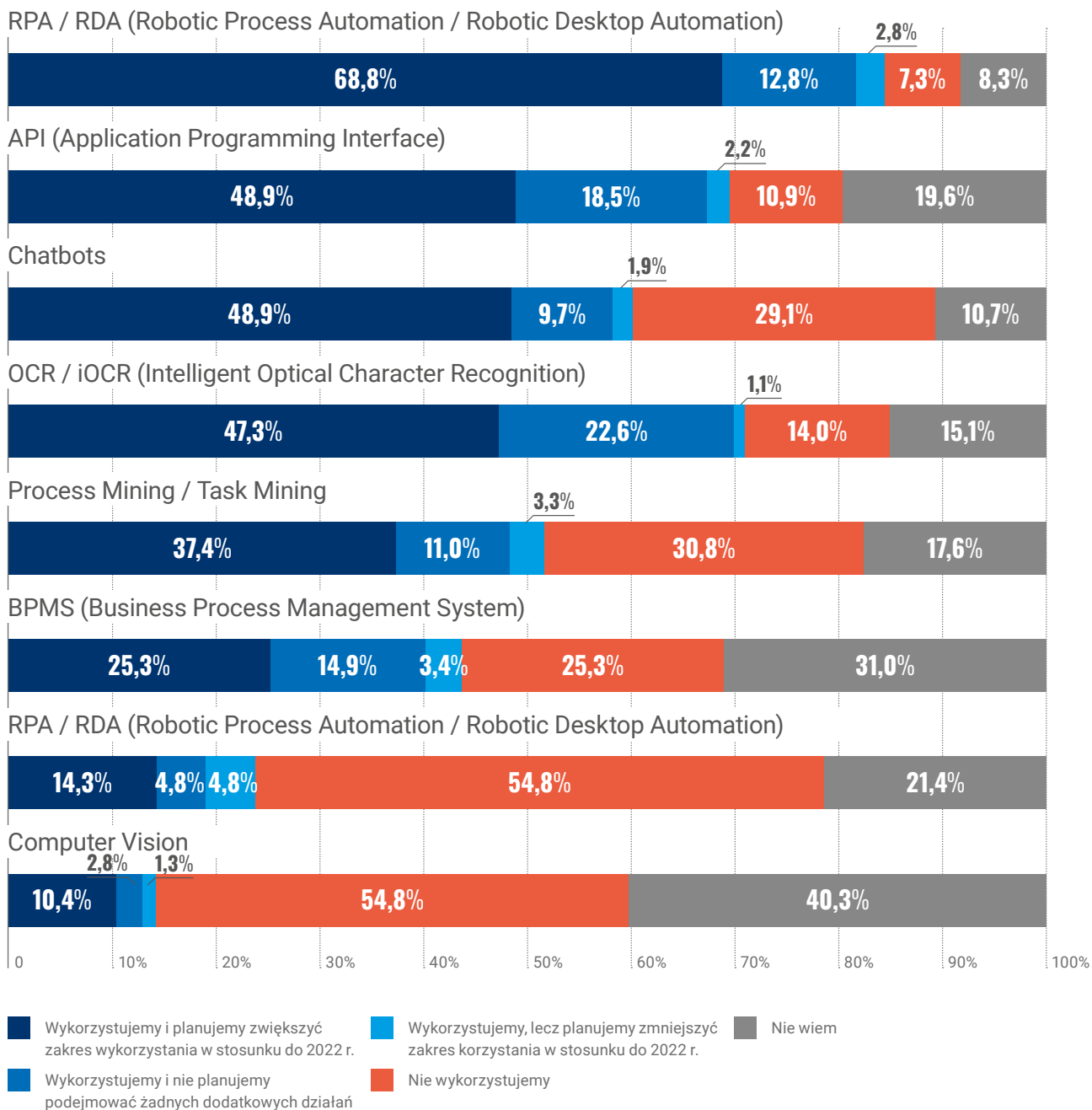
Źródło: Badanie ABSL oparte jest na wynikach ankiety (N=145 firm)

Według odpowiedzi respondentów, najczęściej wykorzystywanymi technologiami IP były RPA / RDA (zrobotyzowana automatyzacja procesów / zrobotyzowana automatyzacja stanowiska roboczego), Chatboty, API (interfejs programowania aplikacji) oraz OCR / iOCR (inteligentne rozpoznawanie optyczne

tekstu). W tym czasie najmniej popularne były chatboty i technologie rozpoznawania obrazów. Na znaczeniu w nadchodzących latach prawdopodobnie zyskają technologie eksploracji procesów / eksploracji zadań, a także BPMS (system zarządzania procesami biznesowymi).

RYCINA 2.17

JAKIE TECHNOLOGIE INTELIGENTNEJ AUTOMATYZACJI PROCESÓW SĄ OBECNIE WYKORZYSTYWANE W CENTRACH ZLOKALIZOWANYCH W POLSCE I JAKIE CENTRA MAJĄ W TYM OBSZARZE PLANY W CIĄGU NAJBLIŻSZYCH 12 MIESIĘCY

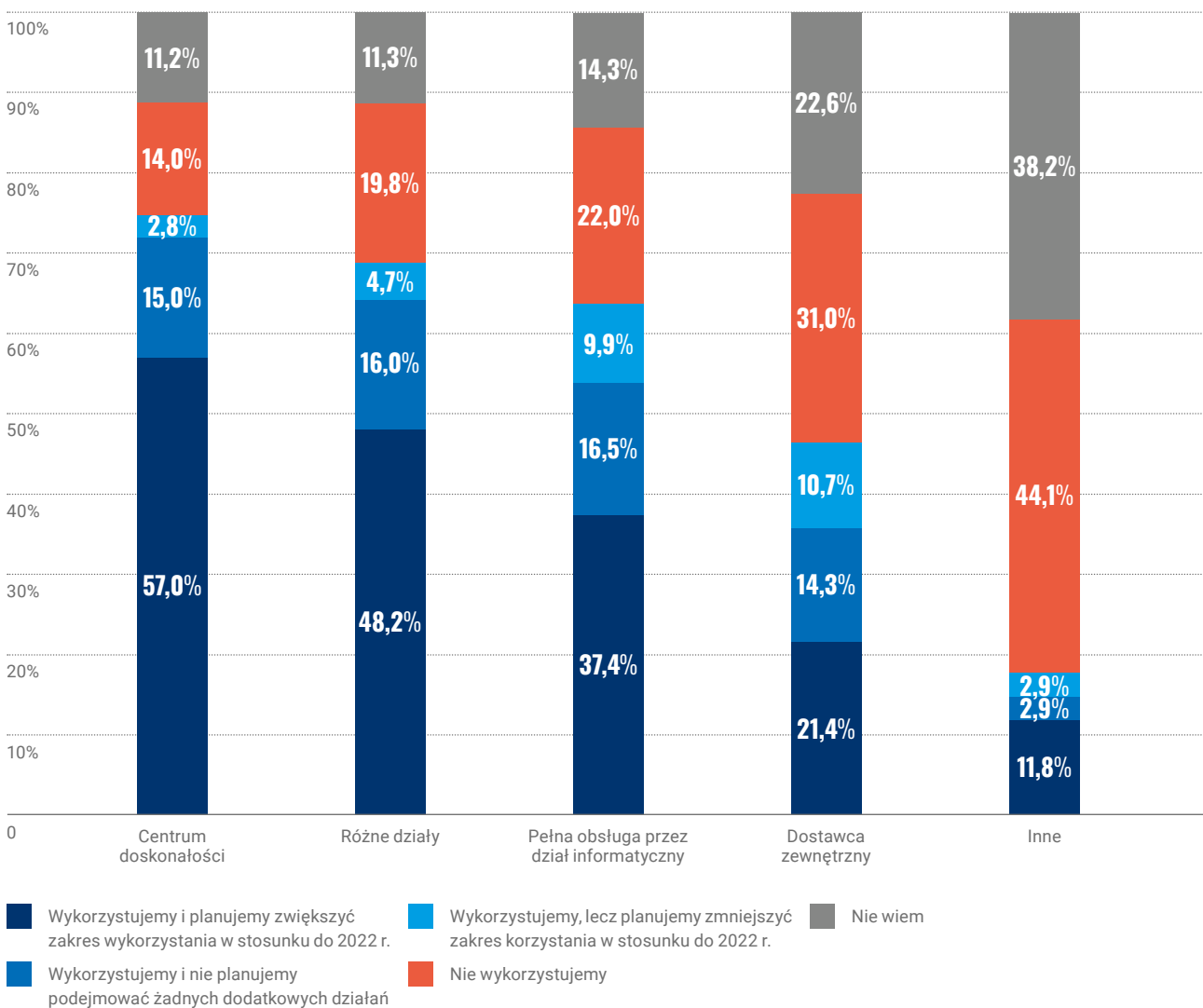


Zgodnie z odpowiedziami respondentów, dedykowane Centrum Doskonałości było najczęściej odpowiedzialne za automatyzację procesów biznesowych w centrach zlokalizowanych w Polsce, a następnie w różnych innych działach firmy. Kolejnym pod względem popularności trybem była pełna obsługa przez dział informatyczny, natomiast najmniej popularna była automatyzacja

procesów biznesowych realizowana (przejęta) przez zewnętrznego dostawcę. Średnia wielkość Centrum Doskonałości w Polsce wynosiła 9,24 etatu, przy medianie wynoszącej 5 etatów, a największe zadeklarowane Centrum posiadało 70 etatów. Na tym etapie działy są raczej małe w porównaniu ze średnią wielkością centrum wynoszącą 241.

RYCINA 2.18

KTO JEST ODPOWIEDZIALNY ZA AUTOMATYZACJĘ PROCESÓW BIZNESOWYCH W PAŃSTWA CENTRUM (CENTRACH) I JAKIE SĄ PLANY NA NAJBLIŻSZE 12 MIESIĘCY (DO PIERWSZEGO KWARTAŁU 2024 R.?)

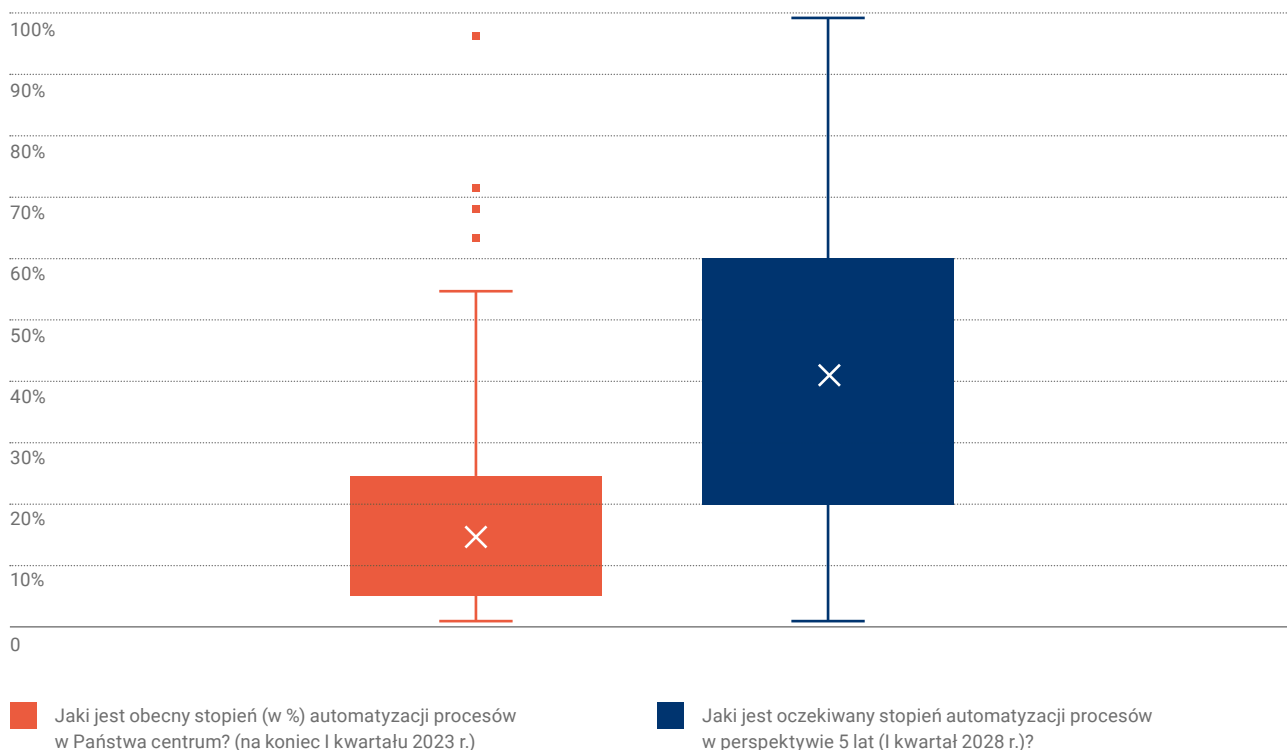


Podobnie jak w zeszłorocznej edycji, zapytaliśmy kierowników centrów o aktualny wskaźnik (w %) automatyzacji procesów w ich centrach (na koniec 1. kwartału 2023 r.) oraz oczekiwany wskaźnik automatyzacji procesów w ciągu najbliższych pięciu lat (do 1. kwartału 2028 r.). W ubiegłym roku średnia bieżąca stopa automatyzacji wynosiła 18,75%, a mediana 15,0%. Oczekiwany wskaźnik automatyzacji w ciągu najbliższych pięciu lat (od 1. kwartału 2022 r.) wyniósł 38,1%, przy medianie odpowiedzi na poziomie 35,0%. W tym roku średnia wzrosła do 19,6%, a mediana

ponownie wyniosła 15,0%. Oczekiwany wskaźnik automatyzacji w ciągu najbliższych pięciu lat (1 kw. 2028 r.) wynosi 40,7%, przy medianie odpowiedzi wynoszącej 40,0% (+5,0% r/r). Co więcej, rozkład odpowiedzi na obecnym wskaźniku automatyzacji jest mocno skośny w prawo (mediana znacznie poniżej średniej, przy czym większość respondentów deklaruje niski ogólny wskaźnik automatyzacji), podczas gdy oczekiwany wskaźnik automatyzacji w ciągu pięciu lat jest znacznie bliższy krzywej dzwonowej (rozkład normalny).

RYCINA 2.19

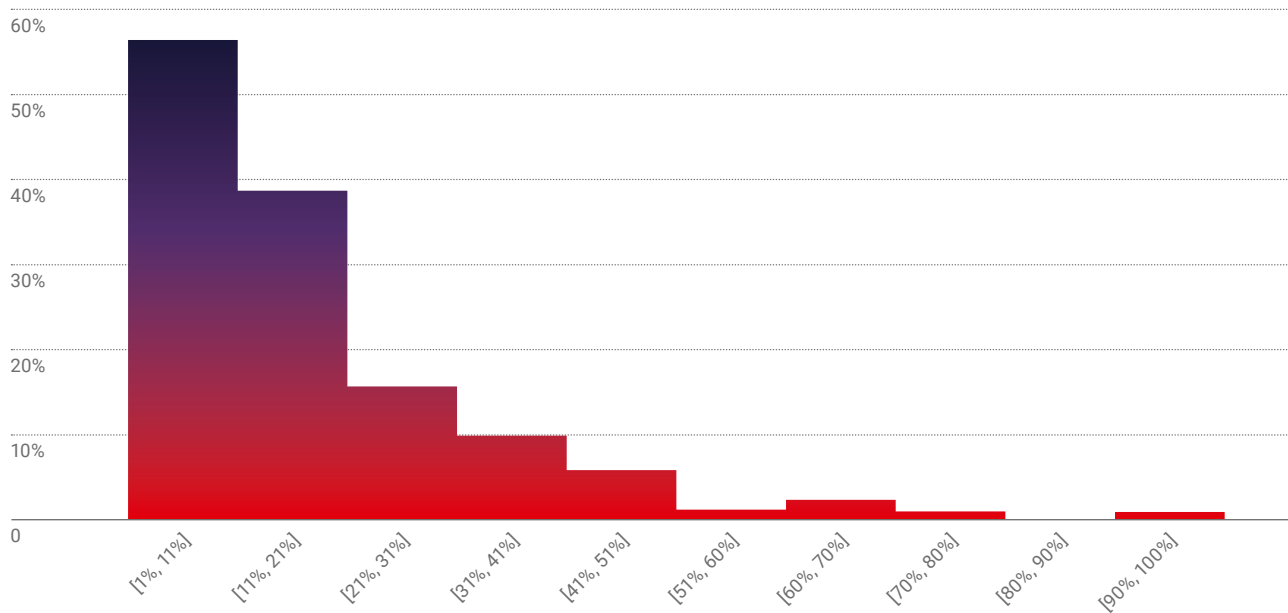
OBECNE I OCZEKIWANE TEMPO AUTOMATYZACJI PROCESÓW W CENTRUM
– WYKRES PUDEŁKOWY ODPOWIEDZI



Źródło: Badanie ABSL oparte na wynikach ankiety (N=136 firm)

RYCINA 2.20

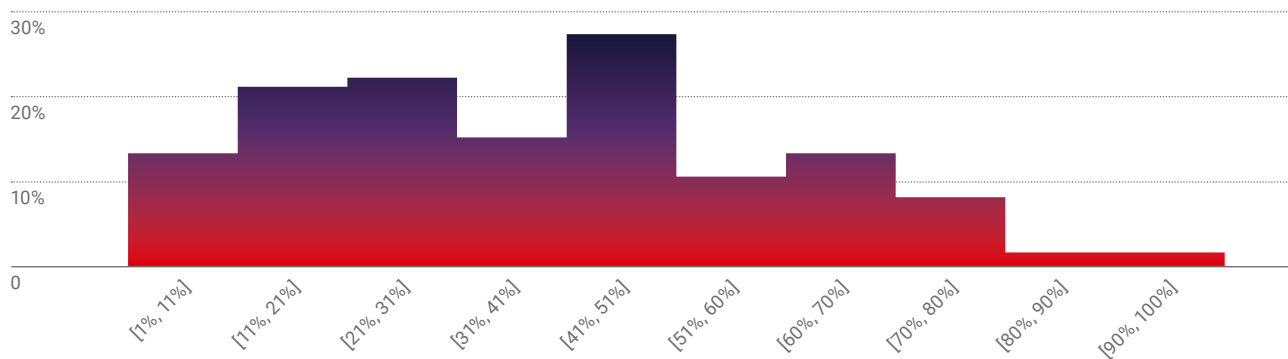
AKTUALNY WSKAŹNIK AUTOMATYZACJI PROCESÓW W CENTRUM – HISTOGRAM ODPOWIEDZI



Źródło: Badanie ABSL oparte na wynikach ankiety (N=136 firm)

RYCINA 2.21

OCZEKIWANY WSKAŹNIK AUTOMATYZACJI PROCESÓW W CENTRUM W CIĄGU 5 LAT – HISTOGRAM ODPOWIEDZI



Źródło: Badanie ABSL oparte na wynikach ankiety (N=136 firm)

W ubiegłym roku pytaliśmy o procesy wykonywane w centrach, które zostały zautomatyzowane (IPA) w stopniu co najmniej 70,0%. Najważniejsze metody wskazane przez ponad 15,0% respondentów to Finanse i Księgowość: Zobowiązania – 36,1% respondentów, Finanse i Księgowość: Zarządzanie procesami od faktury do płatności (w tym alokacja środków, pobór należności, obsługa sporów) – 20,8%, Finanse i Księgowość: Księga główna i sprawozdawczość okresowa – 19,4%, zrobotyzowana automatyzacja procesów (RPA), cyfryzacja procesów – 16,7% i administracja kadrowa oraz sprawozdawczość – 15,3% respondentów.

W tym roku postanowiliśmy zadać inne pytanie – Które z procesów zostały zautomatyzowane (IPA) w Państwa centrach? Respondenci zostali poproszeni o wskazanie poziomu automatyzacji procesów w jakościowej skali Likerta, od 0 – brak do 4 – w pełni zautomatyzowane.

Pięć najbardziej zautomatyzowanych procesów według średniego zgłoszonego wskaźnika automatyzacji to:

» Wywiad i analizy: Wywiad gospodarczy, analityka danych, kompleksowa sprawozdawczość wydajnościowa,

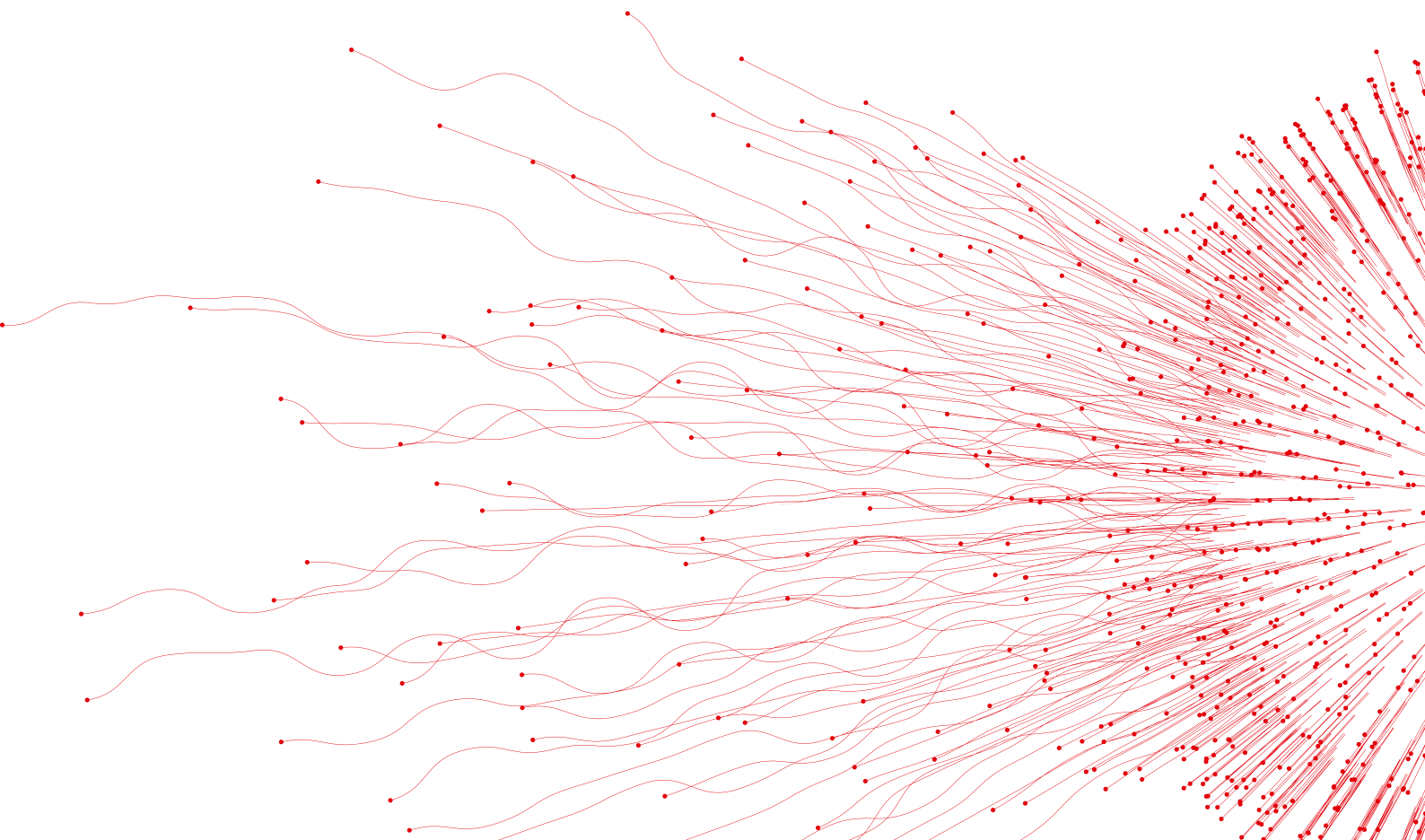
» IT: Testowanie,

» IT: Zrobotyzowana automatyzacja procesów (RPA), cyfryzacja procesów,

» IT: Wsparcie użytkownika / biura obsługi,

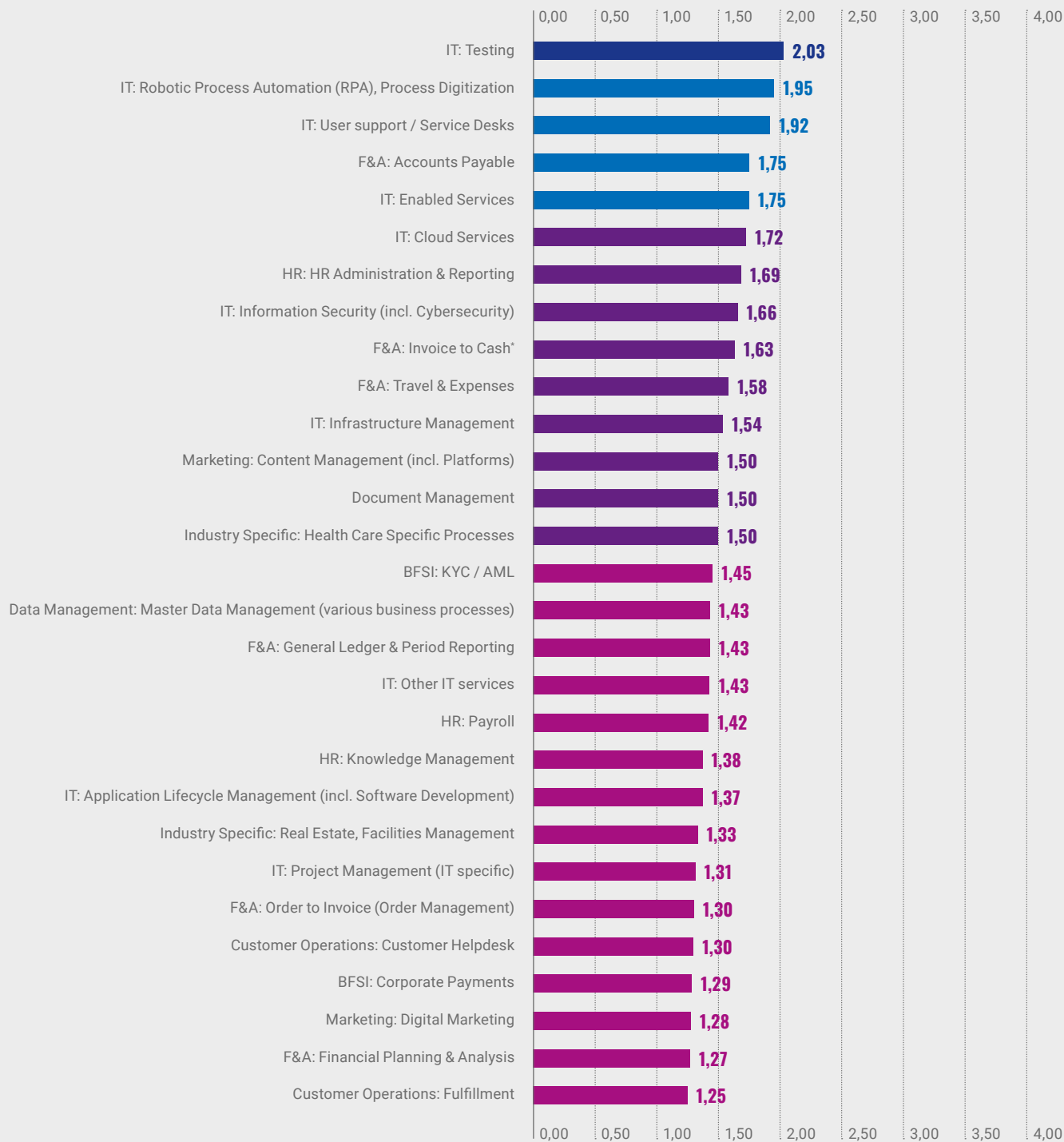
» F&A: Zobowiązania i informatyka: Usługi udostępnione

Wyniki zbliżone do 2 – mierny poziom automatyzacji na tym etapie. W przypadku większości procesów średnia była zbliżona do jednego lub niskiego poziomu automatyzacji.



RYCINA 2.22

KTÓRE Z PROCESÓW ZOSTAŁY ZAUTOMATYZOWANE (IPA) W PAŃSTWA CENTRACH? PROSIMY O WSKAZANIE POZIOMU AUTOMATYZACJI WYBRANYCH PROCESÓW (0 – BRAK/ 4 – W PEŁNI ZAUTOMATYZOWANE) (CZĘŚĆ 1) (% ODPOWIEDZI)

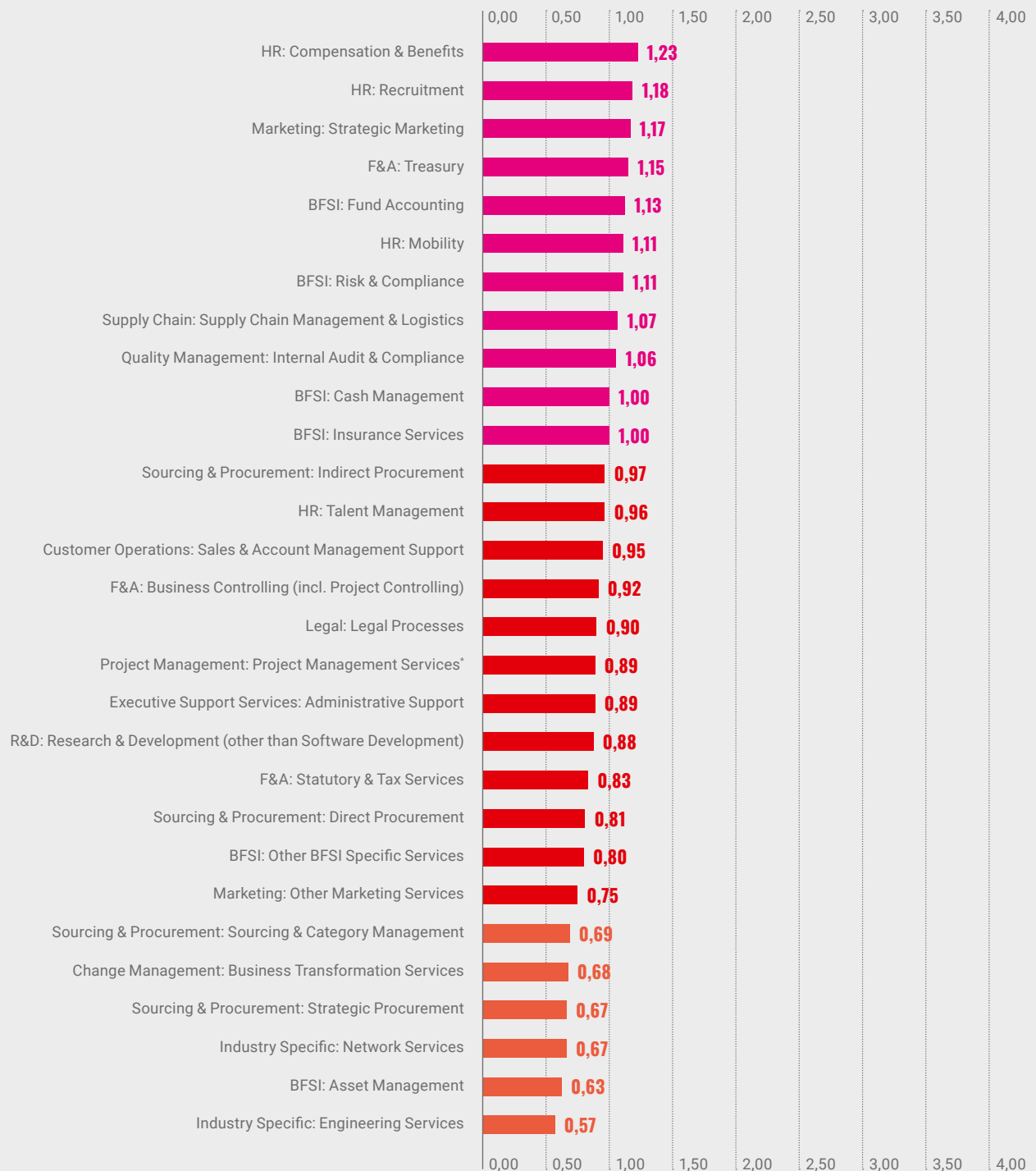


* incl. Cash Allocation, Cash Collection, Disputes Management

Źródło: Badanie ABSL oparte jest na wynikach ankiety (N=100 firm)

RYCINA 2.23

KTÓRE Z PROCESÓW ZOSTAŁY ZAUTOMATYZOWANE (IPA) W PAŃSTWA CENTRACH? PROSIMY O WSKAZANIE POZIOMU AUTOMATYZACJI WYBRANYCH PROCESÓW (0 – BRAK/ 4 – W PEŁNI ZAUTOMATYZOWANE) (CZĘŚĆ 2) (% ODPOWIEDZI)



* incl. Service Transitions

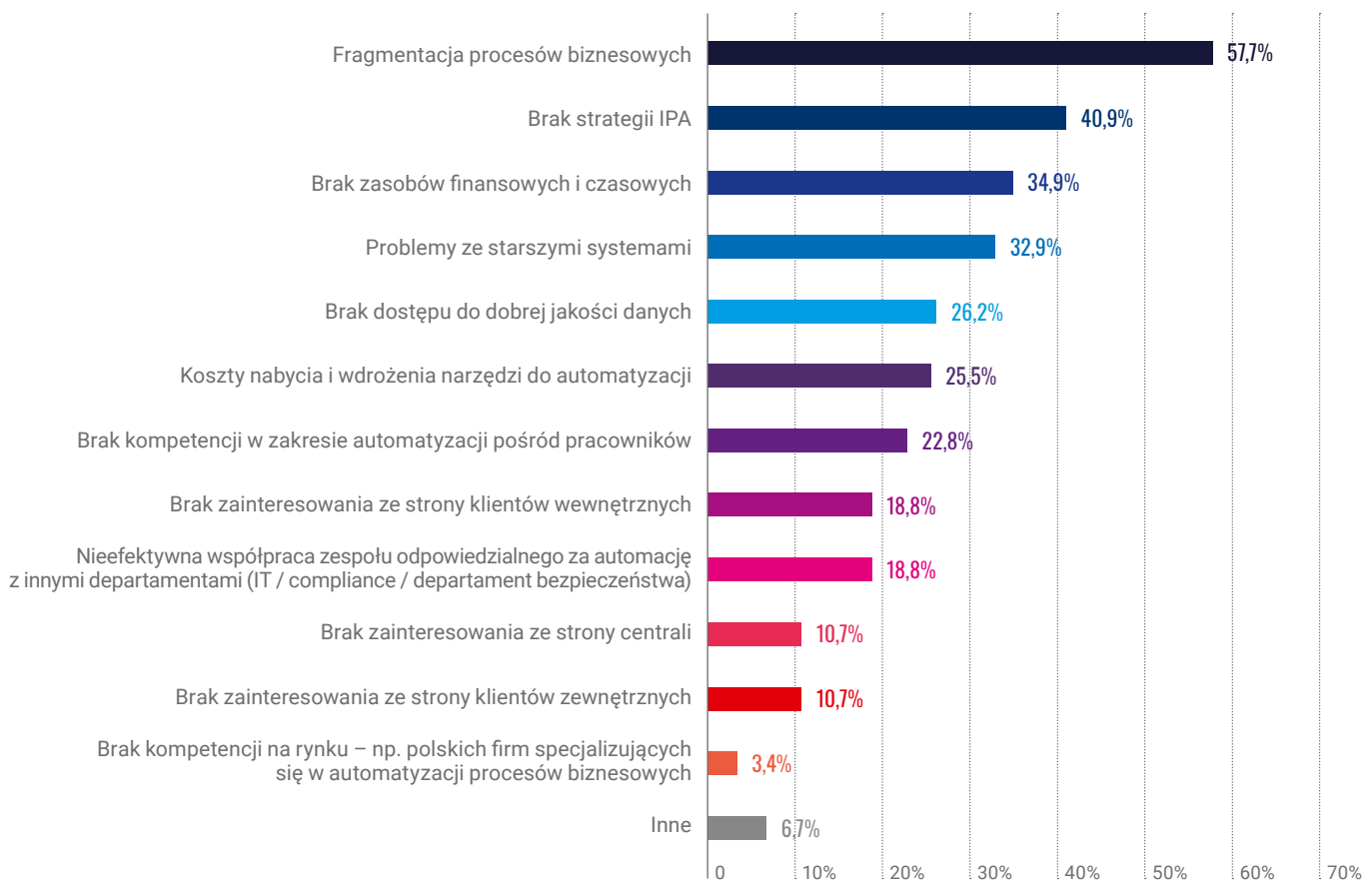
Źródło: Badanie ABSL oparte jest na wynikach ankiety (N=100 firm)

Główne bariery dla automatyzacji procesów w centrach biznesowych w Polsce, wskazywane przez respondentów, zmieniły się nieznacznie w stosunku do zeszłorocznego badania. Przeszkody te, jak już podkreśliliśmy, można uznać za znaczące wyzwania stojące na przeszkodzie ku podnoszeniu kwalifikacji, ogólnej modernizacji i tworzeniu większej wartości dodanej. Kwestie te mogą również stanowić problem dla biznesowego modelu operacyjnego centrów, a tym samym mogą negatywnie wpłynąć na ich przyszły rozwój w Polsce.

Te główne przeszkody obejmują obecnie fragmentację procesów biznesowych (57,7%), brak strategii IPA (40,9%) oraz niedostateczne zasoby finansowe i czasowe (34,2%) – bariera, która była na szczycie obaw respondentów w zeszłorocznym raporcie. Więcej niż jeden na czterech respondentów wskazał dodatkowo na brak dostępu do dobrej jakości danych (26,2%), koszty nabycia i wdrożenia narzędzi do automatyzacji (25,5%) oraz problemy ze starszymi systemami (32,9%). W ujęciu ogólnym, większość barier wskazanych przez respondentów miała charakter wewnętrzny, a nie zewnętrzny czy systemowy.

RYCINA 2.24

GLÓWNE BARIERY WE WDRAŻANIU INTELIGENTNEJ AUTOMATYZACJI PROCESÓW W CENTRACH ZLOKALIZOWANYCH W POLSCE (% ODPOWIEDZI)



WYKORZYSTANIE TECHNOLOGII CHMURY

31,7% respondentów korzystało z chmury prywatnej, większość z chmury hybrydowej (41,0%), a 27,3% z chmury publicznej u jednego dostawcy.

W większości centrów (51,7%) wielkość zespołu w Polsce zajmującego się rozwojem i utrzymaniem usług chmurowych była niewielka (pięć lub mniej etatów).

Chmura była używana głównie do poczty e-mail, przechowywania plików, oprogramowania biurowego (wraz z kopiami zapasowymi).

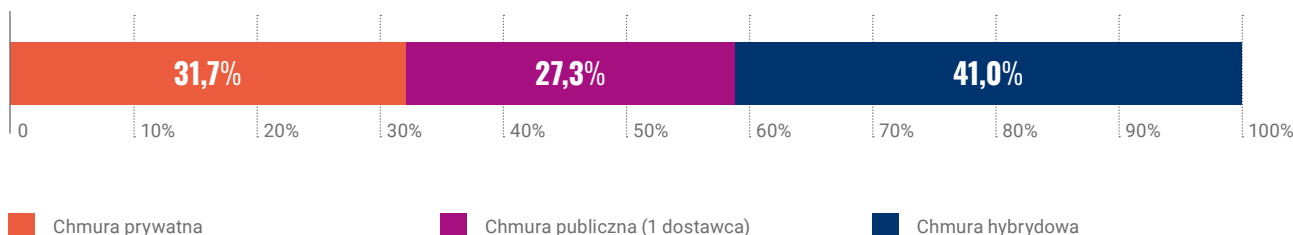
Zastosowania bardziej zaawansowane i niezbyt popularne, lecz mimo to stosowane ponad 50% centrów, to: Moc obliczeniowa dla aplikacji (przetwarzanie w chmurze) oraz systemów ERP i CRM.

Trzy najważniejsze korzyści płynące z korzystania z technologii chmury to uproszczenie zarządzania zasobami informatycznymi (np. automatyzacja procesów informatycznych), zwiększenie elastyczności w korzystaniu z zasobów informatycznych oraz zwiększenie niezawodności zasobów informatycznych (dostępności). Najmniej zauważalną korzyścią była redukcja kosztów.

Jeśli chodzi o największe bariery w korzystaniu z technologii chmury w organizacji, respondenci stwierdzili, że głównymi kwestiami są regulacje prawne, np. w zakresie przetwarzania i gromadzenia danych, oraz koszty migracji do chmury. Przeszkody, które nie były postrzegane jako tak niepokojące dla większości respondentów, obejmowały brak kompetencji w obszarze technologii chmury oraz brak wsparcia/kierowania ze strony kierownictwa wyższego szczebla.

RYCINA 2.25

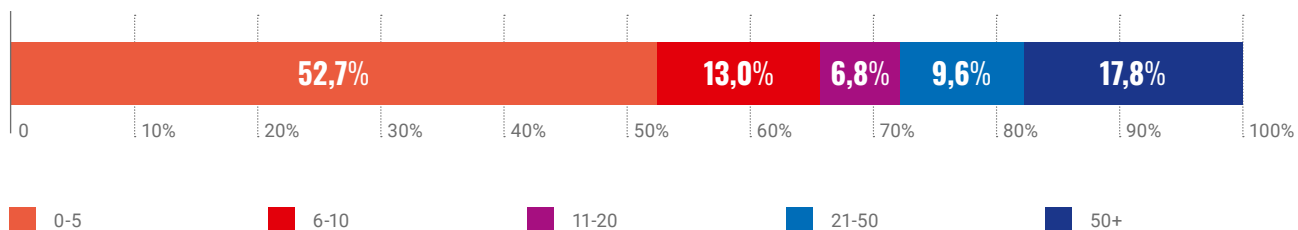
JAKIEGO RODZAJU ROZWIĄZANIA CHMUROWE SĄ UŻYWANE W PAŃSTWA CENTRUM (CENTRACH)?
(% ODPOWIEDZI)



Źródło: Badanie ABSL oparte jest na wynikach ankiety (N=139 firm)

RYCINA 2.26

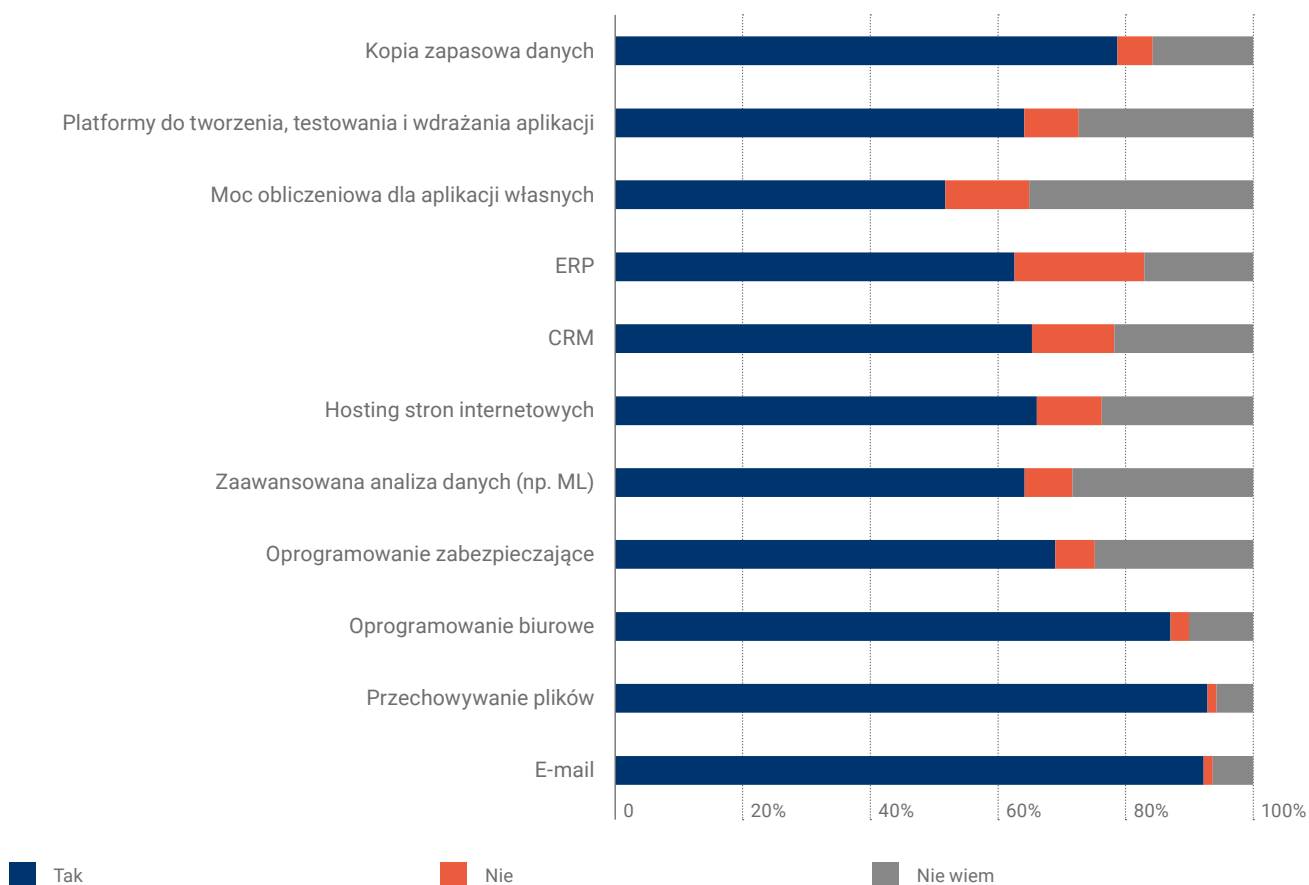
ILU PRACOWNIKÓW W POLSCE ZAJMUJE SIĘ ROZWOJEM I UTRZYMANIEM USŁUG CHMUROWYCH W PAŃSTWA FIRMIE? (% ODPOWIEDZI)



Źródło: Badanie ABSL oparte jest na wynikach ankiety (N=146 firm)

RYCINA 2.27

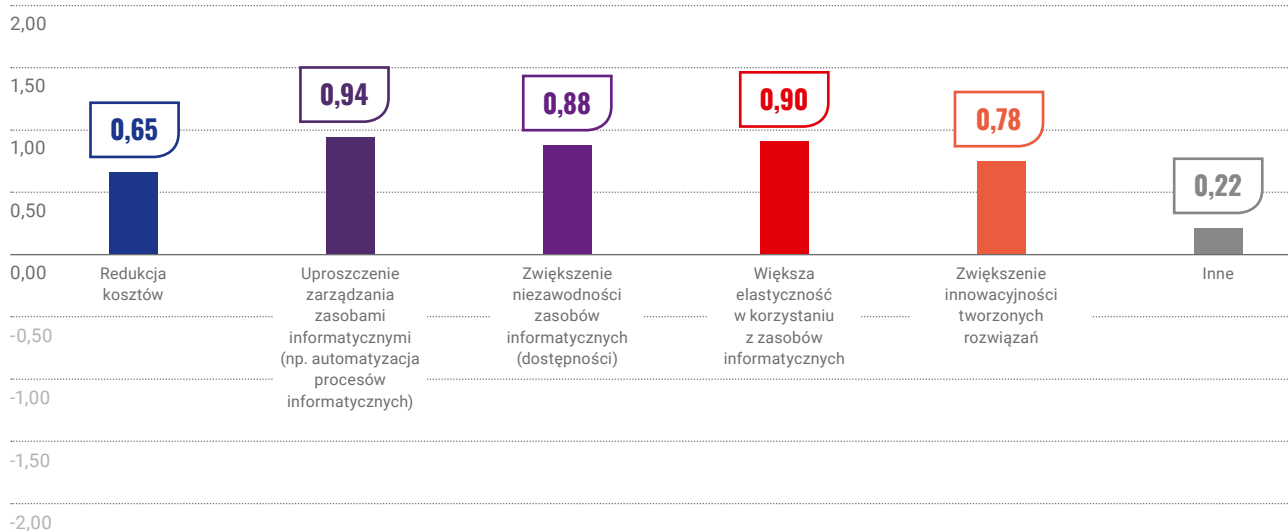
JAKIE RODZAJE APLIKACJI, SYSTEMÓW I USŁUG INFORMATYCZNYCH W PAŃSTWA CENTRUM (CENTRACH) SĄ CODZIENNIE WYKORZYSTYWANE W RAMACH TECHNOLOGII CHMUROWEJ?



Źródło: Badanie ABSL oparte jest na wynikach ankiety (N=142 firm)

RYCINA 2.28

KORZYŚCI Z WYKORZYSTANIA TECHNOLOGII CHMURY W PAŃSTWA ORGANIZACJI (ŚREDNI WYNIK Z OCENY JAKOŚCIOWEJ PRZY UŻYCIU SKALI LIKERTA OD - 2 DO +2)



Źródło: Badanie ABSL oparte jest na wynikach ankiety (N=127 firm)

RYCINA 2.29

BARIERY W KORZYSTANIU Z TECHNOLOGII CHMURY W PAŃSTWA ORGANIZACJI (ŚREDNI WYNIK Z OCENY JAKOŚCIOWEJ PRZY UŻYCIU SKALI LIKERTA OD - 2 DO +2)



Źródło: Badanie ABSL oparte jest na wynikach ankiety (N=114 firm)

OBAWY ZWIĄZANE Z CYBERBEZPIECZEŃSTWEM

Obawy, a także zagrożenia związane z cyberbezpieczeństwem szybko rosną. Według ostatniego raportu Cisco na temat cyberbezpieczeństwa (Trendy w zagrożeniach cyberbezpieczeństwa) – 86,0% organizacji miało co najmniej jednego użytkownika próbującego połączyć się z witryną phishingową, 70,0% organizacji miało użytkowników, którym wyświetlano złośliwe reklamy w przeglądarce, 69,0% organizacji doświadczyło pewnego poziomu niechcianego wydobywania kryptowalut, a 50,0% organizacji napotkało aktywność związaną z oprogramowaniem ransomware.

Zagrożenia dla cyberbezpieczeństwa są coraz większe, a jednocześnie coraz bardziej niepokojące. Od pierwszego kwartału 2022 r. cyberprzestępcy przeprowadzili falę cyberataków, które były nie tylko wysoce skoordynowane, lecz także znacznie bardziej zaawansowane niż wcześniej.

Według raportu Verizon (Verizon 2023) Data Breach Investigations Report 2023, wyraźnych jest kilka trendów. Zagrożenia związane z cyberbezpieczeństwem rosną. Ataki socjotechniczne wydają się być często bardzo skuteczne i niezwykle lukratywne dla cyberprzestępców – liczba ataków związanych z ujawnieniem treści poczty elektronicznej (BEC) (które są w istocie atakami pod pretekstem) prawie się podwoiła; obecnie stanowią one ponad 50% incydentów w ramach wzorca socjotechnicznego. 74,0% wszystkich naruszeń obejmuje czynnik ludzki, przy czym polega on na osobistym błędzie, nadużyciu uprawnień, wykorzystaniu skradzionych danych uwierzytelniających lub socjotechnice. 83,0% naruszeń dokonywanych było przez podmioty zewnętrzne, gdzie główną motywacją ataków nadal były kwestie finansowe (95,0% naruszeń). Trzy główne sposoby, w jakie atakujący uzyskują dostęp do organizacji, to kradzież danych uwierzytelniających, phishing i wykorzystywanie luk w zabezpieczeniach.

Jednocześnie oprogramowanie ransomware kontynuuje swe panowanie jako jeden z najpopularniejszych typów działań wykorzystywanych przy atakach – 24,0%. Jest ono wszechobecne w organizacjach każdej wielkości i we wszystkich sektorach.

W tym kontekście, co zaskakujące, wyłącznie 28,0% respondentów zadeklarowało wystąpienie incydentu związanego z cyberbezpieczeństwem w firmie w 2022 roku.

Większość firm (60,1%) nie spotkała się z problemem dostępności specjalistów ds. bezpieczeństwa informatycznego w 2022 roku. 31,5% napotkało ten problem próbując zatrudnić specjalistów, a 7,7% próbując pozyskać kompetencje z rynku.

Wyciek poufnych informacji w wyniku ataku hakerskiego został zadeklarowany przez 95,5% respondentów jako największe ryzyko związane z zagrożeniem cyberbezpieczeństwa. Na kolejnym miejscu znalazło się szyfrowanie danych w wyniku ataku ransomware (58,6%), a następnie wyciek poufnych informacji w wyniku celowych działań pracownika (46,8%).

Jeśli chodzi o plany firm w obszarze cyberbezpieczeństwa, większość inwestycji została już zaplanowana lub była częścią aktualnej strategii; były to: dodatkowe elementy bezpieczeństwa sieci korporacyjnej (52,3%), automatyzacja obszaru bezpieczeństwa (SOC) (45,0%) i bezpieczeństwo chmury publicznej (35,1%).

Biorąc pod uwagę złożoną sytuację geopolityczną w regionie, 45,4% respondentów planowało przeniesienie kopii danych lub części systemów biznesowych poza granice kraju (Polska) w ramach planu ciągłości działania (BCP).

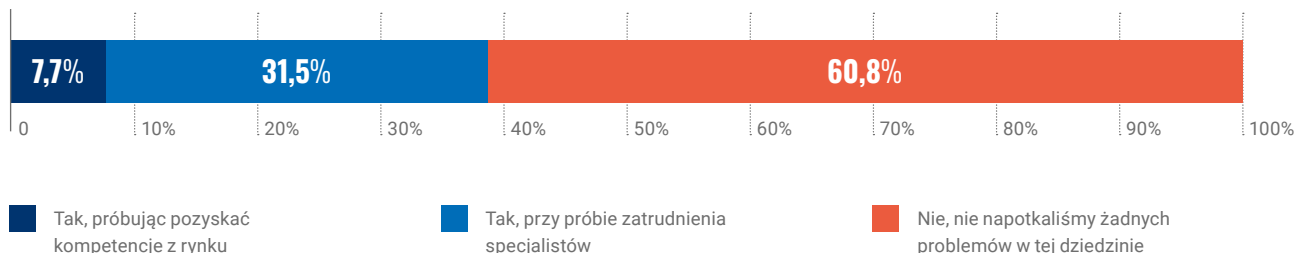
KRAKÓW

a fusion
of past

and **FUTURE**

RYCINA 2.30

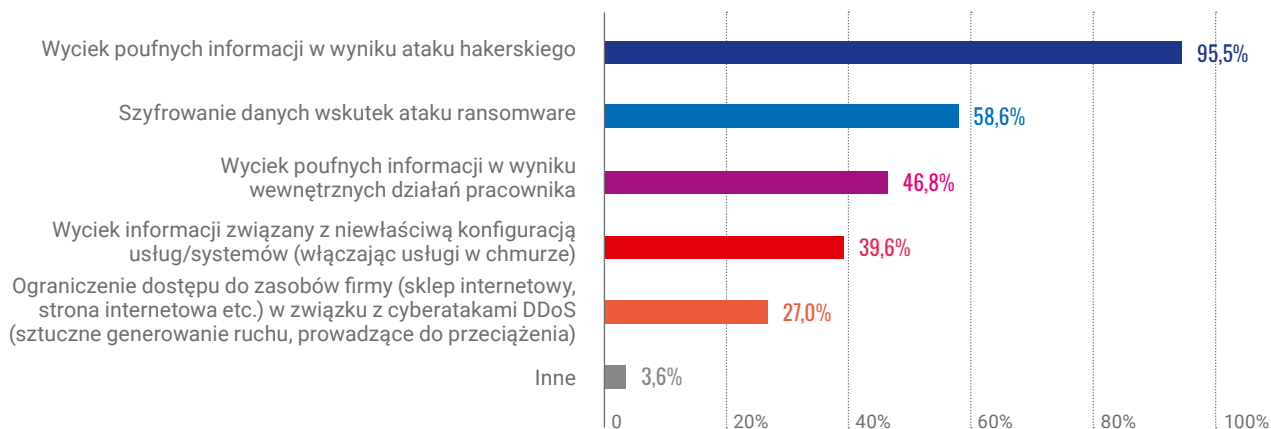
CZY W 2022 R. NAPOTKALI PAŃSTWO PROBLEM Z DOSTĘPNOŚCIĄ SPECJALISTÓW DS. BEZPIECZEŃSTWA INFORMATYCZNEGO? (% ODPOWIEDZI)



Źródło: Badanie ABSL oparte jest na wynikach ankiety (N=130 firm)

RYCINA 2.31

KTÓRE Z PONIŻSZYCH ZAGROŻEŃ DLA CYBERBEZPIECZEŃSTWA UWAŻAJĄ PAŃSTWO ZA NAJWIĘKSZE RYZYKO DLA SWOJEJ FIRMY? (% ODPOWIEDZI)



Źródło: Badanie ABSL oparte jest na wynikach ankiety (N=123 firm)

RYCINA 2.32

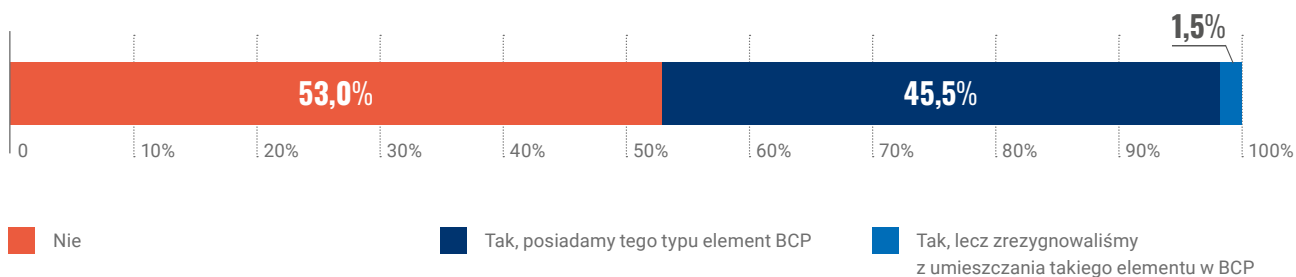
INWESTYCJE W KTÓRE Z PONIŻSZYCH OBSZARÓW ZWIĄZANYCH Z BEZPIECZEŃSTWEM ZOSTAŁY JUŻ ZAPLANOWANE LUB SĄ CZĘŚCIĄ PAŃSTWA STRATEGII (ZE WZGLĘDU NA NAPIĘTĄ SYTUACJĘ GEOPOLITYCZNĄ I ZWIĘKSZONY POZIOM CYBERZAGROŻEŃ)? (% ODPOWIEDZI)



Źródło: Badanie ABSL oparte jest na wynikach ankiety (N=111 firm)

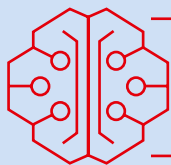
RYCINA 2.33

CZY W ZWIĄZKU Z SYTUACJĄ GEOPOLITYCZNĄ W REGIONIE ZAPLANOWALI PAŃSTWO PRZENIESIENIE KOPII DANYCH LUB CZĘŚCI SYSTEMÓW BIZNESOWYCH POZA GRANICE KRAJU (POLSKI) W RAMACH PLANU CIĄGŁOŚCI DZIAŁANIA (BCP) (% ODPOWIEDZI)?



Źródło: Badanie ABSL oparte jest na wynikach ankiety (N=134 firm)

WPŁYW SZTUCZNEJ INTELIGENCJI NA SEKTOR USŁUG BIZNESOWYCH W POLSCE W CIĄGU NAJBLIŻSZYCH 5 LAT



Tekst wygenerowany przez AI

Oczekuje się, że sztuczna inteligencja (AI) będzie miała ogromny wpływ na sektor usług biznesowych w Polsce w ciągu najbliższych pięciu lat.

Oto podsumowanie niektórych możliwych skutków:

Automatyzacja powtarzalnych zadań: Technologie sztucznej inteligencji, w tym uczenie maszynowe i zrobotyzowana automatyzacja procesów, mogą zautomatyzować zadania powtarzalne i oparte na regułach. Automatyzacja ta może prowadzić do zwiększenia wydajności operacyjnej, obniżenia kosztów i skrócenia czasu realizacji zamówień dla firm z tego sektora.

Poprawa w obsłudze klienta: Oparte na sztucznej inteligencji chatboty i wirtualni asystenci mogą

usprawnić interakcje z klientami, zapewniając natychmiastowe i dokładne odpowiedzi na zapytania. Te systemy sztucznej inteligencji mogą obsługiwać szeroki zakres zapytań klientów, zwalniając kadry, które mogą się odtąd skupić na bardziej złożonych zadaniach o wartości dodanej. Poprawa doświadczenia klienta może prowadzić do wyższego poziomu satysfakcji i zwiększonej ich lojalności.

Podjęmowanie decyzji w oparciu o dane: Sztuczna inteligencja może szybko analizować duże ilości danych i wydobywać cenne spostrzeżenia. Możliwości te pozwalają firmom podejmować decyzje oparte na danych, optymalizować procesy, identyfikować wzorce i trendy oraz opracowywać ukierunkowane strategie marketingowe. Analityka

oparta na sztucznej inteligencji może dostarczyć cennych informacji biznesowych, pozwalając firmom pozostać konkurencyjnymi na rynku.

Personalizacja i silniki rekomendacji: Algorytmy sztucznej inteligencji mogą analizować preferencje, zachowania i historię zakupów klientów, aby oferować spersonalizowane rekomendacje. Taki poziom personalizacji może poprawić możliwości sprzedaży krzyżowej i dodatkowej, zwiększyć zaangażowanie klientów i zwiększać przychody firm w tym sektorze.

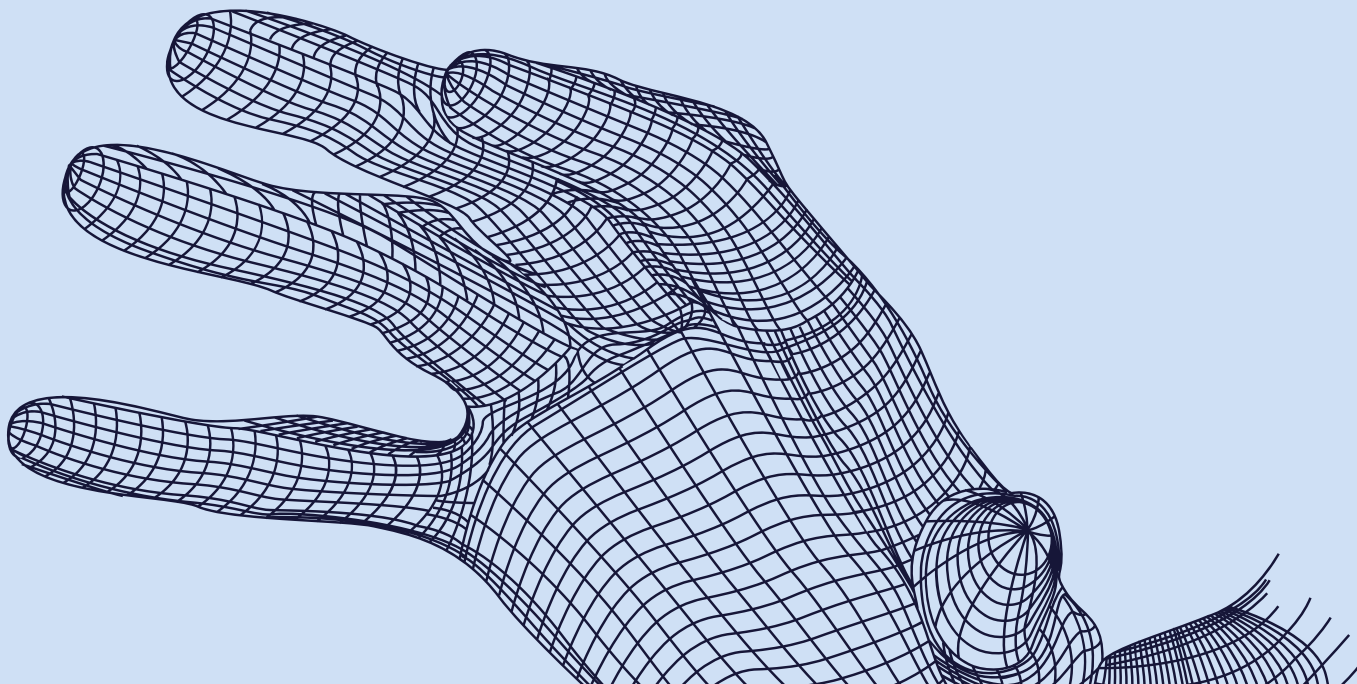
Zwiększone bezpieczeństwo informatyczne: Ponieważ firmy w coraz większym stopniu polegają na systemach cyfrowych i danych, sztuczna inteligencja może odgrywać kluczową rolę we wzmacnianiu środków z zakresu bezpieczeństwa informatycznego. Algorytmy sztucznej inteligencji mogą wykrywać cyberzagrożenia i reagować na nie w czasie rzeczywistym, identyfikować anomalie w zachowaniu sieci i chronić wrażliwe dane przed niepowołanym dostępem. Rozwiązania z zakresu cyberbezpieczeństwa oparte na sztucznej inteligencji mogą pomóc firmom w ograniczeniu ryzyka i zabezpieczeniu ich działalności.

Przekształcanie miejsc pracy i przekwalifikowanie: Podczas gdy automatyzacja oparta na AI może prowadzić do wypierania niektórych zawodów, stwarza

ona również możliwości przekształcania miejsc pracy i przekwalifikowania pracowników. Pracownicy mogą być szkoleni do pracy z systemami AI, koncentrując się na zadaniach wymagających ludzkiej kreatywności, krytycznego myślenia i inteligencji emocjonalnej. Taka zmiana ról zawodowych może prowadzić do bardziej satysfakcjonującej i produktywnej siły roboczej.

Względy etyczne i regulacyjne: Rosnące wykorzystanie sztucznej inteligencji w sektorze usług biznesowych budzi obawy natury etycznej i regulacyjnej. Aby zapewnić odpowiedzialne wdrażanie sztucznej inteligencji, należy zająć się kwestiami takimi jak prywatność danych, przejrzystość, stronniczość i odpowiedzialność. Decydenci i przedsiębiorstwa będą musieli współpracować w celu ustanowienia ram i wytycznych regulujących etyczne wykorzystanie sztucznej inteligencji.

Ogólnie rzecz biorąc, wdrożenie technologii sztucznej inteligencji w sektorze usług biznesowych w Polsce ma ogromny potencjał w zakresie zwiększania wydajności, poprawy doświadczeń klientów i napędzania innowacji. Chociaż istnieją pewne wyzwania, staranne planowanie, współpraca i ciągłe uczenie się będą kluczem do pełnego wykorzystania zalet sztucznej inteligencji w ciągu najbliższych pięciu lat.



Agnieszka Belowska Gosławska

Head of Compliance Office at Nordea, Vice-President Digital and Technology ABSL

Badanie przeprowadzone przez ABSL wykazało, że 57% firm wdraża automatyzację w celu optymalizacji kosztów. Pytanie brzmi, czy działania te przekładają się na realne korzyści, czy są tylko liczbą na prezentacji PowerPoint wysłanej do zarządu? Fragmentacja procesów (stosowana przez 57,7% respondentów) nie prowadzi do rzeczywistej realizacji korzyści, ponieważ przed wdrożeniem wymaga uproszczenia procesów i restrukturyzacji jednostek. Co więcej, brak właściwej strategii IPA (zgłoszony przez 40,9% respondentów) nie pozwala na włączenie hiper-automatyzacji do globalnego planu głównego. Dość często inwestycje w tej dziedzinie nie są właściwie rozumiane, a korzyści są analizowane jednostkowo, w oderwaniu od całości procesów. „Na Wall Street nie ma nic za darmo”. Cyfryzacja pociąga za sobą znaczne koszty i – podobnie jak w innych obszarach sektora BPO/SSC – kluczowe znaczenie dla jej powodzenia ma trafny wybór wydajnych i skutecznych sposobów automatyzacji.

Co się stanie, jeśli firmy zaczną czerpać z tego realne korzyści? Czy będzie to oznaczać zwalnianie pracowników? Czy raczej potrzebę podnoszenia kwalifikacji/przekwalifikowywania pracowników, których miejsca pracy zostały przejęte przez maszyny? Szybki rozwój technologiczny sprawia, że na rynku będą potrzebne nowe kompetencje, na co nie jesteśmy przygotowani. W jaki sposób działają HR i liderzy wspierają pracowników w rozwoju ich karier? Czy wiedzą, jak poruszać się w meandrach nowej rzeczywistości?

Ponieważ generatywna sztuczna inteligencja błyskawicznie zmienia naszą rzeczywistość, nie mamy innego wyboru, jak tylko wskoczyć do metaforycznego pociągu, zanim odjedzie bez nas. Liderzy powinni śledzić najnowsze trendy i rozumieć otaczającą ich technologię, bez względu na to, jaką domeną kierują. Dla niektórych może to być poważne wyzwanie, dlatego zawsze warto mieć niezawodny system wsparcia. Często poszukujemy porad ekspertów

z danej dziedziny (również w obszarze uniwersyteckim), wymieniamy się wiedzą na forach międzynarodowych, korzystamy z generatywnej sztucznej inteligencji w celu podniesienia swoich kompetencji. Musimy podejmować wszystkie te działania, ale będziemy skuteczny tylko wtedy, kiedy otworzymy się na zmiany.

LICZBA JĘZYKÓW UŻYWANYCH W CENTRACH

Zatrudnianie pracowników znających rzadkie języki przez lata było jednocześnie naszą największą przewagą konkurencyjną i największym ryzykiem. Z jednej strony firmy BPO/SSC działające w Polsce mogą pochwalić się dużą liczbą języków (nawet 62) wykorzystywanych w codziennej działalności, z drugiej strony wszechobecne techniki NLP mogą wkrótce sprawić, że staniemy się agnostykami językowymi, zwłaszcza w erze dużych modeli językowych. Rosnące wykorzystanie sztucznej inteligencji może znacząco zmienić rynek pracy, odciażając prawników i specjalistów ds. zgodności/ryzyka, którzy nie będą już musieli spędzać godzin na analizowaniu długich dokumentów.

PRACA ZDALNA

Firmy nadal koncentrują się na definiowaniu i wdrażaniu nowych standardów pracy, z naciskiem na modele hybrydowe. Niestety, często nie poświęcają wystarczającej uwagi temu, jak dostosować styl kierowania do „nowej normalności”. Kierowanie ludźmi i maszynami w środowisku wirtualnym wymaga od liderów innego podejścia – łączącego kulturę firmy, dobre samopoczucie pracowników i wydajność procesów.

UDZIAŁ KOBIET W OGÓLNYM ZATRUDNIENIU W CENTRACH IT

Zauważamy pozytywny trend dotyczący wzrostu liczby kobiet zatrudnionych w sektorze IT, co dowodzi, że dedykowane, wieloedukacyjne działania zmierzające do przekwalifikowania/podniesienia kwalifikacji kobiet

w dziedzinie technologii, prowadzone zarówno przez sektor biznesowy, jak i edukacyjny, mogą przynieść doskonałe rezultaty. Nowe, hybrydowe środowisko pracy zmieniło świadomość polskiego społeczeństwa, pozwoliło kobietom odejść od patriarchalnego modelu, wyjść z domu i rozwijać własną karierę zawodową.

Dominika Kaczorowska-Spychalska (PhD)

Centrum Inteligentnych Technologii, Uniwersytet Łódzki

Tegoroczny raport ABSL „Sektor usług biznesowych w Polsce” po raz kolejny wskazał, że technologie cyfrowe są niezaprzeczalnie kluczowym czynnikiem napędzającym rozwój wszystkich centrów usług biznesowych, w tym znajdujących się w Polsce. Jednak zakres i szybkość wdrażania tych technologii były różne w zależności od branży i kraju, co miało kluczowe znaczenie dla rozwoju sektora. Jak wspomniano w raporcie, powszechnie uważa się, że pandemia Covid-19 była katalizatorem zmian na styku technologii i biznesu, których byliśmy świadkami w ciągu ostatnich trzech lat. Niemniej jednak, zarówno endemiczność, o której mowa w raporcie, jak i zmiany geopolityczne, w tym trwający konflikt na Ukrainie, wysoka inflacja i potencjalne ryzyko wystąpienia dalszych niepokojących wydarzeń, wymagają włączenia odporności cyfrowej do modeli biznesowych, jeśli mają działać w warunkach nieprzewidywalności. Warunki te wymagają wykorzystania różnych narzędzi, takich jak technologie chmurowe, IPA, RPA, Process Mining i analityka, ale również generują zapotrzebowanie na nowych specjalistów w tych obszarach. Wszyscy musimy zastanawiać się, jak zarządzać obiema kategoriami, aby nie tylko utrzymać obecny status quo, ale co ważniejsze, konsekwentnie budować przewagę rynkową w nadchodzących latach.

DATA & BIG DATA

Z raportu wynika, że zakres technologii, platform i narzędzi związanych z danymi wykorzystywanymi

JĘZYKI PROGRAMOWANIA

Znaczący spadek zapotrzebowania na wszelkiego rodzaju specjalistów IT prognozowany na 2024 rok rodzi pytanie: czy nadchodzi kryzys? Szerokie wykorzystanie automatyzacji, którą przyspieszyła pandemia Covid-19, zachęciło firmy do zatrudniania podaną miarę, w nadziei, że w przyszłości przyniesie to wymierne oszczędności.

przez firmy jest szeroki, co stanowi bardzo pozytywny sygnał, zwłaszcza biorąc pod uwagę, że ilość dostępnych danych rośnie wykładniczo i staje się coraz bardziej zróżnicowana. Jednak z perspektywy jakości podejmowania decyzji i poziomu osiąganych wyników biznesowych, samo posiadanie lub dostęp do danych jest niewystarczające; kluczową kwestią jest umiejętność ich integracji, selekcji i analizy. Business Intelligence w coraz większym stopniu staje się wyznacznikiem skuteczności i wydajności wdrażanych modeli i strategii biznesowych. Warto również brać pod uwagę ryzyko cyberataków i strategie przeciwdziałania, obejmujące procesy gromadzenia, przechowywania i udostępniania danych. W tym względzie wyniki raportu wskazują dobre zrozumienie potencjalnych zagrożeń w analizowanym sektorze oraz, jeśli deklaracje są zgodne z prawdą, znaczny zakres inwestycji w tym obszarze. Biorąc pod uwagę toczącą się dyskusję, warto rozważyć potencjalne przyszłe udostępnianie zagregowanych, zanonimizowanych danych i ich modeli komercyjnych, również w kontekście biznesowym.

IPA

W ciągu ostatnich trzech lat wzrosła liczba centrów usług biznesowych w Polsce, które zamierzają wdrożyć inteligentną automatyzację procesów (IPA). W tym roku taki zamiar zadeklarowała co trzecia badana firma, co stanowi pozytywny prognostyk dla dalszego rozwoju tego sektora. Nadal jednak ponad 11% firm nie jest zainteresowanych inwestycjami

w tym obszarze. Warto dokładnie przeanalizować przyczyny tych decyzji, szczególnie w kontekście przyszłej strategii rozwoju centrów usług biznesowych w Polsce, biorąc pod uwagę ich lokalizację.

Jednym z czynników decydujących może być brak wystarczających kompetencji w zakresie inteligencji opartej na współpracy, brak obecnie zidentyfikowanych potrzeb w tym obszarze w poszczególnych ośrodkach, brak zainteresowania ze strony klientów wewnętrznych i/lub zewnętrznych lub ograniczona świadomość korzyści płynących z takich inwestycji, zwłaszcza w zakresie produktywności lub redukcji określonych kategorii kosztów. Niewątpliwie przyczyniają się do tego również bariery ograniczające automatyzację procesów w centrach usług biznesowych w Polsce, wskazane w dalszej części raportu.

„Fragmentacja procesów biznesowych” oraz „brak strategii IPA” to główne bariery we wdrażaniu inteligentnej automatyzacji procesów (IPA). Czynniki te mogą znacząco utrudniać dalszy rozwój, wpływając na spójność operacyjną, ciągłość działań oraz szybkość i skalowalność wdrażanych rozwiązań. Na dynamikę tych procesów wpływ mają też kwestie finansowe i istniejąca infrastruktura (starsze systemy). Wydaje się, że niesatysfakcjonujący poziom automatyzacji wynika w dużej mierze z braku kompetencji w tym obszarze wśród pracowników, oraz z nieefektywnej współpracy między zespołem odpowiedzialnym za automatyzację a innymi działami. Stanowi to poważne wyzwanie dla systemu szkolenia przyszłych pracowników i wymaga zwiększonej współpracy między sektorami edukacji i biznesu.

NOWE KOMPETENCJE

Wyniki raportu jasno wskazują, że jakość procesu edukacji jest kluczowym czynnikiem dla dalszego rozwoju sektora. Podkreśla to rolę i znaczenie edukacji w kształtowaniu odpowiednio wykwalifikowanej kadry, która – wobec zmienności i rosnącej

złożoności środowiska – powinna łączyć wiedzę i umiejętności techniczne z umiejętnościami miękkimi. To połączenie stwarza realne możliwości zwiększenia wydajności i efektywności wyników biznesowych.

Warto jednak zauważyć, że znaczenie ma nie tyle sama liczba absolwentów określonych kierunków studiów w kraju i za granicą, ale przede wszystkim posiadana przez nich wiedza, umiejętności i kompetencje. Obejmują one przyszłe kompetencje, takie jak kreatywność, współpraca, umiejętności komunikacyjne i krytyczne myślenie. Szybkie tempo zmian technologicznych może w dłuższej perspektywie spowodować niedobór osób o specjalistycznych kompetencjach i związanych z tym konsekwencji (np. wysokie koszty zatrudnienia specjalistów i ekspertów w danej dziedzinie, konkurencja międzysektorowa). Może to również zwiększyć poziom nieprzewidywalności w odniesieniu do przyszłych umiejętności, jakie powinni posiadać absolwenci.

Obecnie dyskutujemy o takich obszarach jak analityka predykcyjna czy inżynieria szybkości, ale trudno jest określić, które kompetencje będą kluczowe za 3 lub 5 lat, kiedy dzisiejsi studenci wejdą na rynek pracy. Potencjalnym rozwiązaniem może być systematyczna intensyfikacja współpracy pomiędzy środowiskiem akademickim a biznesem, realizowana zarówno na poziomie edukacyjnym, jak i naukowo-badawczym. Może to obejmować programy studiów dualnych, okresową wspólną aktualizację podstawowych programów nauczania dla poszczególnych kierunków studiów i ich specjalizacji, wspólne projekty badawcze i wdrożeniowe, a także tworzenie elastycznych środowisk typu „sandbox”. W takich „sandboxach”, w środowisku uniwersyteckim, w tym w laboratoriach, możliwa byłaby weryfikacja i ocena niektórych planowanych rozwiązań biznesowych. Obecny sposób współpracy nie pozwala na wykorzystanie pełnego wachlarza potencjalnych możliwości, a czynniki determinujące ten stan rzeczy wynikają z ograniczeń zarówno po stronie akademickiej, jak i biznesowej.

Sebastian Kondracki

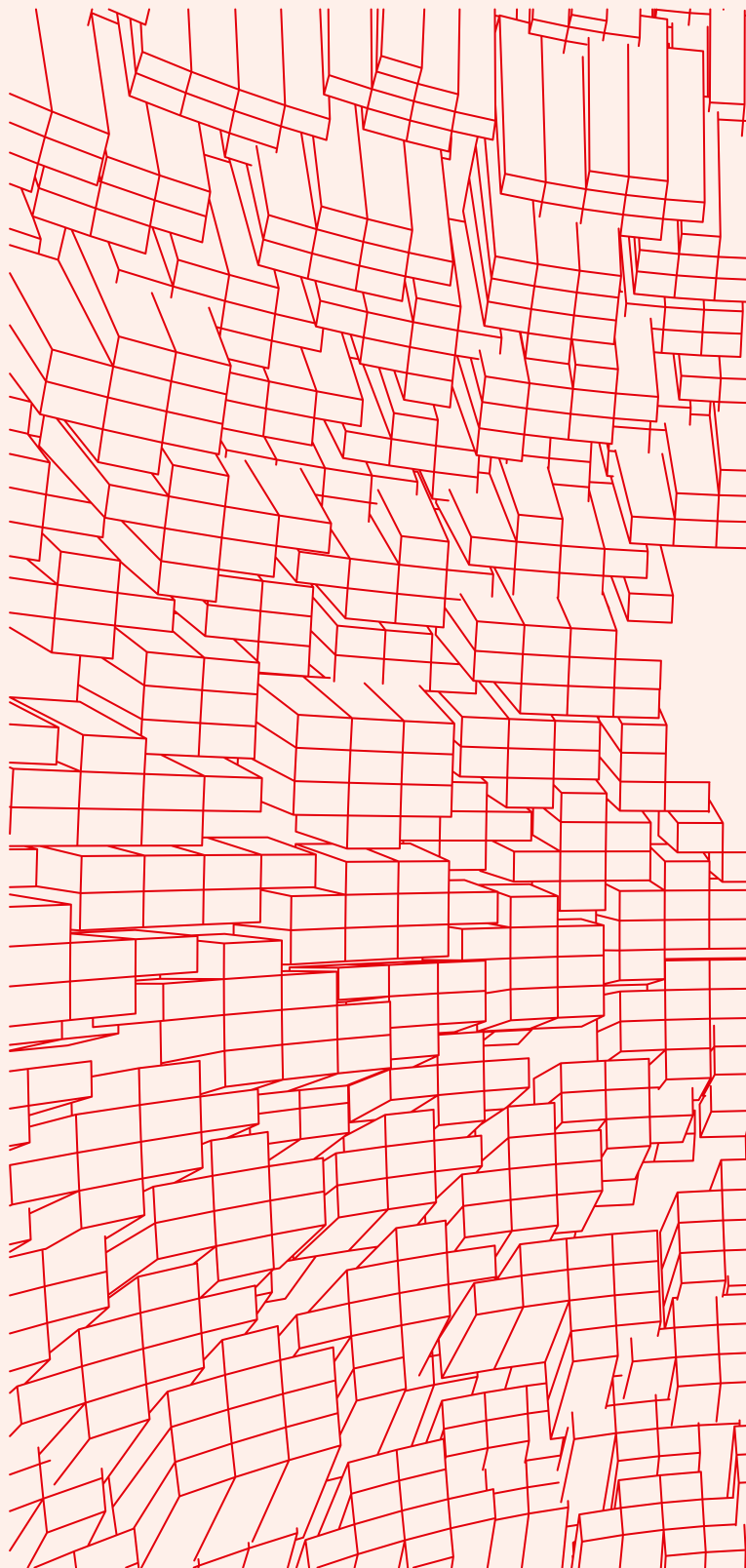
Chief Innovation Officer, Deviniti

DATA & BIG DATA

Warto zauważyć, że w kategorii DATA & BIG DATA raportu pojawiły się technologie NoSQL, takie jak MongoDB i Neo4J. Technologie te doskonale sprawdzają się w przetwarzaniu złożonych struktur danych o dużej objętości. Ponadto odgrywają kluczową rolę w innowacyjnych procesach i rozwiązaniach opartych na sztucznej inteligencji. Ich rosnąca popularność w stosunku do tradycyjnych baz danych SQL to pozytywna oznaka inteligentnej transformacji, której jesteśmy świadkami. Dodajmy do tego bardzo silną pozycję metodyk zwinnych, kultury i zasad DevOps, a także ponad 30-procentowe wykorzystanie technik opartych na uczeniu maszynowym i głębokim uczeniu. Widać wyraźnie, że innowacje wkraczają do CCS.

IPA

Raport podkreśla wyzwania stojące przed wdrażaniem inteligentnej automatyzacji w sektorze usług wspólnych. Respondenci wskazali, że główną barierą jest „fragmentacja procesów biznesowych”. Biorąc to wszystko pod uwagę, nasuwa się wniosek, że sektor powinien skupić się na ewolucji sztucznej inteligencji generatywnej, zwłaszcza dużych modeli językowych. Takie technologie stwarzają możliwości opracowania zaawansowanych rozwiązań kognitywnych, które skutecznie przeciwdziałają zagrożeniom wynikającym z niejednorodności i wyraźnej fragmentacji procesów biznesowych.



3 RYNEK BIUROWY

Polski rynek powierzchni biurowych jest jednym z najbardziej dynamicznych i innowacyjnych w regionie Europy Środkowo-Wschodniej (CEE). Wraz ze zmieniającą się post-pandemiczną rzeczywistością, tzw. „new normal” pojawiły się czynniki, które wpływają na jego rozwój i wymuszają dostosowanie się do nowych warunków. Wojna w Ukrainie, która wybuchła w 2022 roku, ma duże znaczenie dla sytuacji gospodarczej w całym regionie CEE, wprowadziła niepewność i utrudniła przepływ kapitału i handlu. Jednak mimo tych wyzwań, kondycja rynku powierzchni biurowych w Polsce jest pozytywna.

Na początku 2023 roku łączne zasoby nowoczesnych powierzchni biurowych na 9 głównych rynkach w kraju wyniosły 12,7 mln m². Warszawa jest największym ośrodkiem biznesowym w kraju i przyciąga zarówno krajowe, jak i międzynarodowe przedsiębiorstwa. W ostatnich latach obserwowano również rozwój innych aglomeracji oraz rynków rozwijających się w mniejszych miastach, takich jak Bydgoszcz czy Opole, które stają się atrakcyjnymi lokalizacjami dla firm poszukujących powierzchni biurowych. Pod względem popytu na wynajętą powierzchnię biurową w minionym roku 2022 rynek odnotował 20% wzrost podsumowując aktywność najemców w Warszawie i głównych miastach regionalnych. Całkowity wolumen transakcji najmu zawartych w 2022 r. wyniósł niespełna 1,5 mln m². W strukturze ogólnopolskiego popytu na nowoczesne powierzchnie biurowe dominowały nowe umowy, a udział renegocjacji i przedłużeń w wolumenie transakcji spadł. Rynek odnotowuje stopniowy spadek aktywności deweloperskiej po latach obfitujących

w licznie dostarczone nowe projekty. Na początku 2023 r. w budowie znajdowało się nieco ponad 700 tys. m². Redefiniowanie modelu pracy i funkcji biurowych jest kolejnym istotnym aspektem, który wpływa na rynek powierzchni biurowych w Polsce. Wzrost popularności pracy zdalnej i elastycznego czasu pracy sprawił, że wiele firm zaczęło na nowo projektować i aranżować swoje biura, przekształcać je w przestrzenie wspierające pracę hybrydową. Inflacja i rosnące koszty energii są kolejnymi czynnikami, które mają wpływ na rynek powierzchni biurowych w Polsce. Wzrost cen energii, w tym elektryczności i paliw, prowadzi do wzrostu kosztów eksploatacji biurowców. Rośnie zainteresowanie inwestorów nieruchomościami spełniającymi regulacje polityki ESG. To wpływa także na zmianę w zakresie zrównoważonego projektowania i budowania, potrzebę wprowadzenia nowych standardów certyfikacyjnych. Obok funkcjonujących już systemów zielonych certyfikacji LEED, BREEAM popularność zyskują WELL i Fitwell popularność zdobywa także certyfikacja w systemie WiredScore i SmartScore. Pozwala ona na potwierdzenie kompleksowości inteligentnych systemów, ich bezpieczeństwa oraz elastyczności, czyli gotowości na przyszłe zmiany technologiczne w nieruchomości.

Pomimo wyzwań ekonomicznych i geopolitycznych oraz procesu transformacji technologicznej polski rynek nieruchomości biurowych pozostaje w dobrej kondycji. Inwestycje w nowoczesne biura, niska stopa bezrobocia i silny popyt są pozytywnymi sygnałami, które wskazują na dalszy rozwój tego sektora w Polsce.



Opracowanie treści rozdziału: Colliers

Colliers jest wiodącą firmą oferującą szeroki wachlarz usług najwyższej jakości na rynku nieruchomości oraz zarządzanie inwestycyjne. Działając w 62 krajach, ponad 17 000 specjalistów współpracuje w celu maksymalizacji wartości nieruchomości dla najemców, właścicieli i inwestorów. Dowiedz się więcej na: colliers.com

RYCINA 3.1

RYNEK POWIERZCHNI BIUROWYCH W POLSCE

**12 700 000 m²**

Całkowite zasoby nowoczesnej powierzchni biurowej w Polsce. Największy rynek biurowy w regionie CEE.

**11%**

Udział popytu wygenerowanego przez centra biznesowe – Warszawa.

**19%**

Udział popytu wygenerowanego przez centra biznesowe – Warszawa i regiony.

**1 542**

Liczba umów najmu 2022 r.

**1 483 000 m²**

Wolumen umów najmu 2022 r.

**13**

Liczba umów najmu powyżej 10 tys. m² w 2022 r.

**9**

Liczba rozwiniętych rynków biurowych.

**712 000 m²**

Powierzchnia w budowie 2023 r.

**27,50 EUR**

Najwyższe czynsze transakcyjne Warszawa (m² / msc).

**16,95 EUR**

Najwyższe czynsze transakcyjne w miastach regionalnych (m² / msc).

**285 000 m²**

Powierzchnia biurowa wynajęta przez firmy BPO/SSC w 2022 r.

**438 000 m²**

Absorpcja w 2022 r.

**13,8%**

Wakaty na głównych rynkach w Polsce.

WARSZAWA

Warszawa jest największym rynkiem biurowym w Polsce, oferującym na ponad 6,27 mln m² nowoczesnej powierzchni biurowej. Na początku II kw. 2023 r. w fazie realizacji na rynku warszawskim z terminem oddania na lata 2023 – 2025 znajdowało się ok. 209 tys. m². W fazie planowania na lata 2024 – 2028 pozostaje kolejne 300 tys. m².

W minionym roku do użytku oddano 12 projektów o łącznej powierzchni 237 tys. m². Jest to o 27% mniej niż w 2021 r. Do największych ukończonych projektów należą Varso Tower (63,8 tys. m²), Forest Tower (51,5 tys. m²), P180 (32 tys. m²) oraz SKYSAWA II (22,8 tys. m²). W I kw. 2023 na rynku warszawskim po raz pierwszy od ponad 15 lat nie odnotowano ukończenia żadnego projektu biurowego.

Wolumen transakcji zarejestrowanych w 2022 r. w Warszawie wyniósł blisko 860 tys. m², czyli o 33% więcej niż w 2021 r. W strukturze najmu w 2022 r. największy udział przypadł nowym transakcjom – 49% oraz renegocjacjom – 39% (spadek o 6 p.p. w porównaniu do 2021 r.). Ekspansje wyniosły 8%. Kontrakty typu pre-let stanowiły 9% całkowitego popytu odnotowanego na warszawskim rynku. I kw. 2023 r. zakończył się wskazując na stabilne zainteresowanie najemców a udział nowych umów sięgnął 70% przy spadku odnowień kontraktów do 23%.

Zawarte w minionym roku umowy najmu ukształtowały wielkość przeciętnej transakcji na poziomie porównywalnym do zeszłorocznego – ok. 1,1 tys. m². Największymi transakcjami w okresie I kw. 2022 – I kw. 2023 były przednajem PKO Bank Polski w SKYSAWA II (31,3 tys. m²), nowa umowa poufnego najemcy w Forest Tower (30 tys. m²), renegocjacja i ekspansja ING w Placu Unii (23,5 tys. m²).

Na warszawskim rynku obserwuje się duże zainteresowanie elastycznymi powierzchniami biurowymi. Ich podaż rośnie z roku na rok sięgając ponad 230 tys. m². W okresie I kw. 2022 – I kw. 2023 podpisano 13 nowych transakcji i dwie umowy ekspansji na ok 35 tys. m². Wśród głównych warszawskich operatorów flex znajdują się WeWork, Regus, Spaces, New Work i CiC.

Poziom pustostanów w Warszawie zmniejszył się o 1,1 p.p. w stosunku do IV kw. 2021 r. i na koniec I kw. 2023 r. wyniósł 11,6%, co przełożyło się na 726 tys. m² dostępnej powierzchni. Wzrost dostępnych powierzchni jest wynikiem wysokiego wolumenu nowej podaży oddanej do użytku w 2022 r.

Stawki najmu za powierzchnie biurowe odnotowały kolejny rok wzrostów. Stawki w strefach centralnych wynoszą obecnie od 19,00 do 27,50 EUR / m² / miesiąc, natomiast w projektach pozacentralnych są niższe i kształtują się na poziomie 15,00-18,00 EUR / m² / miesiąc.

RYCINA 3.2

PODSUMOWANIE – WARSZAWA I KW. 2023



KRAKÓW

Zasoby biurowe Krakowa na koniec I kw. 2023 r. przekroczyły poziom 1,75 mln m². Miasto jest drugim po Warszawie centrum biurowym w Polsce, które od lat charakteryzuje się dynamicznym rozwojem. Budynki ukończone w ciągu ostatnich pięciu latach stanowią blisko 40% istniejącej podaży.

W 2022 r. w Krakowie do użytku oddano 60,7 tys. m² nowoczesnej powierzchni biurowej w ramach dziewięciu budynków, co stanowi wzrost o 65% w porównaniu do 2021 r. Wśród największych projektów oddanych do użytku znalazły się m.in. takie budynki jak Brain Park A i B (łącznie 31 tys. m²) czy The Park Cracow I (11,8 tys. m²). Dodatkowo, w I kw. 2023 r. Kraków był jednym z trzech rynków, gdzie deweloperzy dostarczyli projekty, tu dwa budynki uzyskały pozwolenie na użytkowanie – Ocean Office Park B (28,6 tys. m²) i Fabryczna Office Park B5 (14 tys. m²)

Na początku II kw. 2023 r. w fazie realizacji, z planowanym terminem oddania na lata 2023-2025, znajdowało się 67,5 tys. m². W fazie planowania z terminem oddania na 2025 pozostaje kolejne 50 tys. m².

Kraków był liderem wśród miast regionalnych pod względem wynajętej w 2022 r. powierzchni biurowej. Łączny popyt brutto ukształtował się na poziomie 198 tys. m². Jest to o 26% więcej niż w 2021 r. Największy udział wśród wszystkich kontraktów podpisanych w 2022 r. miały nowe umowy, które stanowiły 60% całkowitego popytu. Renegocjacje stanowiły 29%, umowy na potrzeby właściciela nieruchomości 9%, a ekspansje 2%. Na etapie budowy budynków biurowych w ramach transakcji pre-let najemcy wynajęli 33 tys. m², co stanowiło blisko 17% całkowitego popytu.

Zawarte w minionym roku umowy najmu ukształtowały wielkość przeciętnej transakcji na poziomie 1,2 tys. m². Jest to o 30% mniej niż w 2021 roku. W 2022 r. w Krakowie zawarto dwie umowy na powierzchnię powyżej 10 tys. m². Wśród największych transakcji podpisanych w okresie I kw. 2022 – I kw. 2023 wymienić należy nową umowę Capgemini w Fabryczna Office Park B5 (13,8 tys. m²), renowację Cisco Systems Poland w Enterprise Park C (12,5 tys. m²) oraz umowę na potrzeby właściciela nieruchomości w Fabryczna Office Park H1 (9,5 tys. m²). W I kw. 2023 r. aktywność najemców uplasowała się na poziomie 38,4 tys. m².

Podaż elastycznej powierzchni biurowej w Krakowie dynamicznie rośnie, pod koniec I kw. 2023 r. na rynku dostępne było blisko 50 tys. m² oferowane przez RISE, City Space, Quickwork, New Work, Spaces, Regus i innych operatorów.

Na koniec Q1 2023 r. współczynnik pustostanów zwiększył się o 1,3 p.p. w stosunku do IV kw. 2021 r. i wyniósł 17,4%, co przełożyło się na ponad 305 tys. m² dostępnej powierzchni.

Czynsze za powierzchnię biurową w minionym roku odnotowały presję wzrostową a ich wysokość różni się w zależności od strefy biurowej. W nowoczesnych projektach klasy A najemcy muszą zapłacić od EUR 13,50 do 16,50 m² / miesiąc w strefie centralnej oraz od EUR 10,00 do 13,00 m² / miesiąc w strefach pozacentralnych.

RYCINA 3.3

PODSUMOWANIE – KRAKÓW I KW. 2023



WROCLAW

Istniejąca powierzchnia biurowa na rynku wrocławskim na koniec I kw. 2023 to 1,3 mln m², co plasuje miasto na drugim miejscu wśród regionalnych rynków biurowych. We Wrocławiu można wyróżnić kilka obszarów o największej koncentracji powierzchni biurowej. Większość zasobów (40%) zlokalizowana jest w Centralnym Obszarze Biznesu, który możemy podzielić na ścisłe centrum i obszar okołocentralny. Kolejne huby biurowe to Zachodni Obszar Biznesu oraz Południowa Oś Biznesu – wzdłuż ul. Powstańców Śląskich.

W 2022 r. deweloperzy oddali do użytku 65,7 tys. m². Do największych ukończonych projektów należą: Midpoint71 (36,2 tys. m²), Quorum Office Park D (16,2 tys. m²), L'Uni (4 tys. m²). Jeden projekt biurowy – Centrum Południe 3 (20,8 tys. m²) uzyskał pozwolenie na użytkowanie w I kw. 2023 roku. Na początku II kw. 2023 r. z terminem realizacji na lata 2023-2025 znajdowało się niespełna 150 tys. m² nowoczesnej powierzchni biurowej.

W 2022 r. popyt brutto na powierzchnię biurową we Wrocławiu wyniósł 137 tys. m². W 2022 r. w strukturze zawieranych umów dominowały nowe umowy, które stanowiły 48% całkowitego popytu. Udział renegotiacji zwiększył się o 3 p.p. w porównaniu do 2021 r. i wyniósł 44%. Ekspansje odpowiadały za 7% popytu. Blisko 11 tys. m² wynajęte zostało w projektach na etapie budowy, co stanowiło 8% całkowitego wolumenu najmu.

Przeciętna wielkość transakcji najmu zawartych w 2022 r. wyniosła ok. 1,1 tys. m² (spadek o 30% vs. 2021 r.). Wśród największych transakcji podpisanych w okresie I kw. 2022 – I kw. 2023 wymienić należy renegocjację Nokia w Green Day (14,5 tys. m²), renegocjację umowy poufnego najemcy w Pegaz (5,7 tys. m²) oraz renegocjację UPS w Bema Plaza (4,6 tys. m²).

Rynek elastycznej powierzchni biurowej we Wrocławiu dynamicznie się rozwija. W 2022 r. jej podaż wzrosła o 33% do 33 tys. m² dzięki czterem dużym podpisanym transakcjom – Business Link w Centrum Południe, CitySpace w MidPoint 71, Rise.pl w City Forum:City 2 oraz Wisher Enterprise w Silver Tower Center.

Na koniec I kw. 2023 r. współczynnik pustostanów wzrósł w porównaniu do IV kw. 2021 r. o 0,7 p.p. i wyniósł 17,3%, co przełożyło się na 227 tys. m² dostępnej powierzchni.

Czynsze za powierzchnię biurową w nowoczesnych projektach klasy A najemcy wzrosły w minionym roku i kształtują się na poziomie od EUR 13,50 do 15,90 m² / miesiąc w strefach centralnych oraz od EUR 11,50 do 13,50 m² / miesiąc w strefach poza centrum.

RYCINA 3.4

PODSUMOWANIE – WROCŁAW I KW. 2023



TRÓJMIASTO

Zasoby biurowe aglomeracji na poziomie nieco ponad 1 mln. m² plasują Trójmiasto na trzecim miejscu wśród miast regionalnych. Najwięcej istniejącej powierzchni zlokalizowane jest w Gdańsku – 75%, pozostałe 21% w Gdyni i 4% w Sopocie. Koncentracja powierzchni biurowej występuje wzdłuż trasy Szybkiej Kolei Miejskiej, Drogi Gdyńskiej oraz al. Grunwaldzkiej (Wrzeszcz, Oliwa). Biurowce mieszczą się też w okolicach gdańskiego lotniska oraz w centrum Gdańska.

W 2022 r. do użytku oddano 50,6 tys. m² nowoczesnej powierzchni biurowej w ramach czterech projektów biurowych, co jest wynikiem o 30% niższym niż w 2021 r. Wśród oddanych projektów znalazły się Format (16 tys. m²), Airport City Gdańsk Alpha (8,5 tys. m²) i Palio Office Park B (7,9 tys. m²) w Gdańsku. W I kw. 2023 r. w Gdyni pozwolenie na użytkowanie otrzymał biurowiec Officer (4,7 tys. m²).

Na początku II kw. 2023 r. z terminem realizacji na lata 2023-2024 znajdowało się ponad 93 tys. m² nowoczesnej powierzchni biurowej. Lokalizacją, która obecnie dynamicznie się rozwija jest Młode Miasto w Gdańsku.

W 2022 r. popyt brutto na powierzchnię biurową w Trójmieście zmniejszył się o 6% w porównaniu do 2021 r. i wyniósł 101 tys. m². Dominującą częścią wszystkich transakcji były nowe umowy, których udział wzrósł o 28 p.p. w porównaniu do 2021 r. i wyniósł 68%. Renegocjacje stanowiły 21% rocznego popytu, a ekspansje dotychczasowych najemców – 11%. Kontrakty pre-let wyniosły 3,2 tys. m² (3% całkowitego popytu).



Przeciętna wielkość transakcji najmu zawartych w 2022 r. wyniosła ok. 1 tys. m² i zmniejszyła się o 39% w porównaniu z zeszłym rokiem. Wśród największych transakcji na rynku w okresie I kw. 2022 – I kw.

2023 wymienić należy m.in. renegocjację kontraktu Sii w Olivia Prime (10,1 tys. m²), nową umowę LSEG w 3T Office Park (8,3 tys. m²) oraz renegocjację poufnego najemcy w Olivia Star (5,4 tys. m²).

Rynek elastycznej powierzchni biurowej w Gdańsku dynamicznie się rozwija. Rok 2022 przyniósł wzrost o 23% do poziomu 25 tys. m² dzięki dwóm dużym podpisanym transakcjom – poufny operator flex w Alchemia II oraz COLLAB w biurowcu Format.

Wskaźnik pustostanów wzrósł o 1 p.p. w porównaniu z 2021 r. i na koniec I kwartału 2023 r. osiągnął wartość 13,2%, co przekłada się na 134 tys. m² dostępnej powierzchni. Współczynnik pustostanów w Gdańsku wyniósł 11%, a w Gdyni 21%.

W najlepszych budynkach klasy A czynsze za powierzchnię biurową wzrosły w minionym roku i kształtują się na poziomie od EUR 13,50 do 15,50 m² / miesiąc w strefach centralnych oraz od EUR 8,50 do 13,00 m² / miesiąc w strefach poza centrum.

RYCINA 3.5

PODSUMOWANIE – TRÓJMIASTO I KW. 2023



KATOWICE

Zasoby biurowe Katowic na koniec I kw. 2023 r. wyniosły 725 tys. m². W minionym roku do użytku oddano 127 tys. m² biur, czyli o 8 razy więcej niż w 2021 r. Rozwój podaży następuje cyklicznie – zazwyczaj po roku obfitującym w nowe otwarcia budynków następuje obniżenie aktywności deweloperów pozwalające na absorpcję istniejącej powierzchni biurowej. Lokalizacja istniejących budynków biurowych to okolice głównych arterii komunikacyjnych, ze szczególnym uwzględnieniem ul. Chorzowskiej oraz al. Korfatego, al. Murckowskiej, al. Górnośląskiej i al. Roździeńskiego.

Wśród oddanych w 2022 r. projektów znalazły się: KTW II (39,9 tys. m²), Global Office Park A1 (27,2 tys. m²), Global Office Park A2 (27,9 tys. m²) i DL Tower (11,9 tys. m²). Projekty ukończone w ostatnich 5 latach stanowią 35% istniejących zasobów.

Na początku II kw. 2023 r. w budowie z terminem realizacji na lata 2023 – 2025 znajdowało się ok. 100 tys. m². Lokalni, jak i międzynarodowi deweloperzy tj. Cavatina, Ghelamco, GPP czy Opal Maksimum kontynuują swoje projekty, które będą ukończone stopniowo w najbliższych latach. W fazie planowania na lata 2024-2026 znajduje się kolejne 118 tys. m².

W 2022 r. popyt na rynku katowickim wyniósł 62,7 tys. m², co oznacza wzrost o 17% w porównaniu do 2021 r. Największy udział w rynku miały nowe umowy które wzrosły aż o 36 p.p. w porównaniu z 2021 r. i wyniosły 74%. Renegocjacje stanowiły 16% a ekspansje 10% całkowitego wolumenu najmu. Średni wolumen transakcji wyniósł 1,1 m², czyli mniej więcej tyle samo co w 2021 roku.



Wśród największych umów podpisanych w okresie I kw. 2022 – I kw. 2023 wymienić należy nową umowę PWC w .KTW II (12,9 tys. m²), nową umowę i ekspansję Keywords Studios w Global Office Park A1 (13 tys. m²), oraz renegocjację Eurofins w Katowice Business Point (3,8 tys. m²). W I kw. 2023 r. aktywność najemców uplasowała się na poziomie 19,2 tys. m².

Podaż elastycznej powierzchni biurowej w Katowicach dynamicznie rośnie. Na początku 2023 r. odnotowano wzrost o 25% do poziomu 22 tys. m² dzięki trzem dużym podpisanym transakcjom Cluster Offices w Stary Dworzec, RISE.pl oraz Loftmill w .KTW II.

Współczynnik pustostanów na koniec I kw. 2023 r. wynosił 17,1% i odnotował znaczny wzrost o 6,6 p.p. w porównaniu do IV kw. 2021 r. Na rynku dostępne jest do wynajmu prawie 125 tys. m² dostępnej powierzchni. Wzrost współczynnika pustostanów jest wynikiem ograniczonej liczby najemców na lokalnym rynku oraz wysokiego wolumenu nowej podaży oddanej do użytku w ostatnich latach.

Stawki najmu w najlepszych budynkach w mieście wahają się od 13,00 do 16,95 EUR / m² / miesiąc w strefach centralnych oraz od EUR 10,00 do 12,50 m² / miesiąc w strefach pozacentralnych.

RYCINA 3.6

PODSUMOWANIE – KATOWICE I KW. 2023



POZNAŃ

Podaż nowoczesnej powierzchni biurowej w Poznaniu na koniec I kw. 2023 r. wyniosła 623 tys. m². Około 40% istniejącej nowoczesnej powierzchni biurowej zlokalizowana jest w centrum miasta i ograniczona ulicami Solną, Małe Garbary, Matyi, Królowej Jadwigi, Roosevelta oraz od wschodu rzeką Wartą. Pozostałe dwa obszary koncentracji powierzchni biurowej to okolice Jeziora Maltańskiego oraz zachodnia część miasta, przy ul. Bułgarskiej, gdzie znajduje się kompleks Business Garden Poznań – największy park biurowy w mieście (87 tys. m²). W minionym roku deweloperzy nie oddali do użytku żadnego projektu biurowego.

Na początku II kw. 2023 r. z terminem realizacji na lata 2023-2025 znajduje się 69 tys. m² biur. W fazie planowania na lata 2024-2026 znajduje się kolejne ponad 60 tys. m². Do najbardziej interesujących inwestycji można zaliczyć projekt Stara Rzeźnia, nad którym pracuje Vastint. Duży wpływ na rozwój miasta będzie miała również wieloetapowa inwestycja BPI Real Estate Poland i Revive w samym centrum Poznania na terenie dawnych koszar wojskowych, która zakłada połączenie funkcji mieszkaniowo-usługowo-biurowych a także rewitalizację zabytkowych budynków.

Całkowity wolumen transakcji najmu w 2022 r. wyniósł 46,6 tys. m² i w porównaniu do 2021 r. był niższy o 37%. Największy udział w strukturze popytu miały nowe umowy, które wzrosły o 15 p.p. do poziomu 53% w porównaniu do 2021 r. Renegocjacje stanowiły 41% wolumenu najmu, a ekspansje 6% całkowitego wolumenu.

Przeciętna wielkość transakcji najmu w 2022 r. w Poznaniu wyniosła 1,1 tys. m², czyli 40% mniej niż w 2021 r.



Wśród największych umów podpisanych I kw. 2022 – I kw. 2023 znalazły się renegocjacja OLX w Maraton A (7,5 tys. m²), nowa umowa City Bank w Plac Wolności 4 (5 tys. m²) oraz nowa umowa DFDS w Centrum Biurowe Globis (3,1 tys. m²).

Rynek elastycznej powierzchni biurowej w Poznaniu jest we wczesnej fazie rozwoju. Oferta operatorów flex obejmuje około 8 tys. m² oferowanych m. in. przez Regus i Business Link.

Na koniec I kw. 2023 r. współczynnik powierzchni niewynajętych zmniejszył się w porównaniu do 2021 r. o 1,4 p.p. i wyniósł 11,3%, co przełożyło się na 70,5 tys. m² dostępnej powierzchni. Ok. 25% wolnej powierzchni w mieście zlokalizowane jest w kompleksie Business Garden Poznań.

Czynsze za powierzchnię biurową odnotowały trend wzrostowy po kilku latach stabilizacji. W nowoczesnych projektach klasy A najemcy muszą zapłacić od EUR 13,25 do 16,25 m² / miesiąc w strefie centrum natomiast od EUR 10,00 do 12,5 m² / miesiąc w strefach poza centrum.

RYCINA 3.7

PODSUMOWANIE – POZNAŃ I KW. 2023



ŁÓDŹ

Podaż nowoczesnej powierzchni biurowej w Łodzi na koniec I kw. 2023 r. wyniosła 631 tys. m². Rynek pod względem wielkości porównywalny jest do Poznania oraz Katowic. W ramach szeroko rozumianego centrum coraz wyraźniej wyodrębniają się trzy huby biurowe: NCL, okolice skrzyżowania al. Mickiewicza i al. Piłsudskiego z ul. Piotrkowską, a także okolice skrzyżowania Marszałków – al. Piłsudskiego z al. Śmigłego-Rydza i ul. Kopcińskiego. Pozostałe projekty biurowe znajdują się w północno-zachodniej części miasta (Teofilów) oraz w strefie południowo-wschodniej (Dąbrowa).

W 2022 r. na rynek dostarczono ponad 43 tys. m² nowej powierzchni biurowej, wśród największych projektów oddanych do użytku znalazły się m.in. React (14,2 tys. m²), Fuzja C (9,6 tys. m²), Fuzja D (9,1 tys. m²) oraz Monopolis M3 (7,7 tys. m²). Na początku II kw. 2023 r. w budowie z terminem realizacji na lata 2023-2024 znajdowało się 16,7 tys. m² powierzchni biurowej.

Łączny popyt brutto w Łodzi w 2022 r. ukształtował się na poziomie 48,4 tys. m² i jest to o 6% mniej niż w 2021 r. Dominującą część całkowitej aktywności najemców w 2022 r. stanowiły nowe umowy – 58%. Renegocjacje stanowiły 21%, a ekspansje dotychczasowych najemców 5%.



Przeciętna wielkość transakcji najmu w 2022 r. zmniejszyła się o 40% w porównaniu do 2021 r. i wyniosła 850 m². Wśród największych transakcji podpisanych I kw. 2022 – I kw. 2023 w Łodzi znalazły się umowa najmu powierzchni na potrzeby właściciela nieruchomości Ericsson w Olimpia Software Pool (7,7 tys. m²), nową umowę McCormick Shared Services EMEA w Monopolis M3 (5,3 tys. m²) oraz nowa umowa Allorica w React (5 tys. m²).

Podaż elastycznej powierzchni biurowej w Łodzi dynamicznie się rozwija. Rok 2022 przyniósł wzrost o 18% do 16 tys. m² dzięki dwóm dużym podpisanym transakcjom – CitySpace w Fuzja J i Memos w Red Tower.

Na koniec Q1 2023 r. współczynnik pustostanów wzrósł o 5,2 p.p. w porównaniu do IV kw. 2021 r. i wyniósł 21%, co przełożyło się na ponad 132 tys. m² dostępnej powierzchni.

Łódź stanowi konkurencyjny rynek w stosunku do pozostałych miast. Czynsze wywoławcze w najlepszych budynkach kształtują się na poziomie EUR 13,00 do 14,00 m² / miesiąc w strefie centrum oraz EUR 9,00 do 12,00 m² / miesiąc w strefach poza centrum.

RYCINA 3.8

PODSUMOWANIE – ŁÓDŹ I KW. 2023



LUBLIN

Lublin jest siódmym pod względem podaży regionalnym rynkiem biurowym w Polsce oraz największym zagłębiem nowoczesnych biur we wschodniej części kraju. Całkowite zasoby nowoczesnej powierzchni biurowej na koniec I kw. 2023 r. wyniosły 223 tys. m² w ramach 50 nowoczesnych budynków biurowych.

W minionym roku 2022 deweloperzy oddali do użytku dwa budynki – CZ Office Park D (15 tys. m²) oraz Poligonowa 50 (1,3 tys. m²). Natomiast na początku II kw. 2023 r. w fazie aktywnej budowy znajdował się projekt Agatowa Office (2 tys. m²).

Całkowity wolumen transakcji najmu w Lublinie w 2022 r. wyniósł 10,8 tys. m². Jest to o 45% więcej niż w 2021 r. Początek bieżącego roku wskazuje również na zwiększoną aktywność najemców w Lublinie – w I kw. Br. Podpisano umowy na 6,6 tys. m². Wszystkie podpisane kontrakty zdefiniowano jako nowe umowy, a 21% wynajętej powierzchni biurowej była zlokalizowana w budynkach w fazie budowy.

Wśród największych transakcji zawartych na rynku lubelskim w okresie I kw. 2022 – I kw. 2023 wymienić należy nową umowę Britenet w W9B (2,8 tys. m²) oraz pre-let poufnego najemcy z branży IT w projekcie G3 Inter Office (1,6 tys. m²). Przeciętna wielkość transakcji najmu ukształtowała się na poziomie ok. 700 m². Cztery umowy dotyczyły modułów powyżej 1 tys. m², co stanowiło 61% całkowitego rocznego popytu.



Podaż elastycznej powierzchni biurowej w Lublinie utrzymuje się na stabilnym poziomie, międzynarodowi operatorzy reprezentowani są jedynie przez firmę Regus w budynku Zana 39.

Na koniec I kw. 2023 r. współczynnik powierzchni niewynajętej w Lublinie zwiększył się o 3,7 p.p. w porównaniu do IV kw. 2021 r. i wyniósł 14,4%. Obecnie w Lublinie pozostaje 32 tys. m² wolnych biur – zarówno w klasie A, jak i B/B+.

Lublin stanowi konkurencyjny rynek w stosunku do pozostałych miast regionalnych ze względu na korzystne warunki najmu. Czynsze za powierzchnię biurową utrzymują się na podobnym poziomie od kilku kwartałów. W nowoczesnych projektach klasy A najemcy płacą w strefie centralnej EUR 11,00 do 13,50 m² / miesiąc oraz w strefach poza centrum EUR 9,50 do 12,00 m² / miesiąc.

RYCINA 3.9

PODSUMOWANIE – LUBLIN I KW. 2023



SZCZECIN

Istniejąca nowoczesna powierzchnia biurowa w Szczecinie to 186 tys. m². Jest to najniższa wartość wśród wszystkich 8 miast regionalnych. Szczecin to rynek będący na relatywnie wczesnym etapie rozwoju. Rozwój podaży następuje cyklicznie – zazwyczaj po okresie obfitującym w nowe inwestycje następuje obniżenie aktywności deweloperów, co jest naturalnym okresem potrzebnym na absorpcję istniejącej powierzchni biurowej. W 2022 r. do użytku został oddany jeden nowy projekt – Ster 31 o powierzchni 1,5 tys. m². Na początku II kw. 2023 r. w budowie było 2,4 tys. m² w ramach projektu wieżowego o przeznaczeniu mieszkaniowym Sky Garden.

Zdecydowana większość powierzchni biurowej w Szczecinie (ok. 80%) zlokalizowana jest w centrum miasta w okolicach Al. Wyzwolenia, Al. Niepodległości, jak również w rejonie Bramy Portowej. Tu skoncentrowane są zasoby biurowe i handlowe miasta. Nową lokalizacją jest południowa część miasta – Gumieńce, gdzie w ostatnich latach oddano do użytku duże projekty biurowe – Cukrowa Office i Szczecin Business Plaza.

W Szczecinie utrzymuje się umiarkowany poziom zainteresowania ze strony najemców powierzchni biurowej. Popyt brutto w minionym roku wyniósł niemal 18,5 tys. m² i jest to niemal dwukrotnie wyższa wartość niż w 2021 r. W I kw. 2023 r. zarejestrowana aktywność najemców wynosiła 2,7 tys. m². Największy udział wśród wszystkich kontraktów w 2023 r. miały nowe umowy – 74%. Renegocjacje i przedłużenia umów stanowiły 26% wolumenu.

Największe transakcje w okresie I kw. 2022 – I kw. 2023 obejmowały renegocjację i ekspansję przez firmę Demat w Oxygen (4,5 tys. m² oraz 1,5 tys. m²), renegocjację i ekspansję poufnego najemcy w budynku Brama Portowa II (2,3 tys. m² oraz 1,3 tys. m²), jak również renegocjację TietoEvry w Piastów Office Center C (3,45 tys. m²). Przeciętna wielkość transakcji najmu zawartych w 2022 r. utrzymała się na poziomie z poprzedniego roku i wyniosła ok. 1,3 tys. m². Trzy umowy dotyczyły modułów powyżej 3 tys. m², co stanowiło 70% całkowitego popytu.

Rynek elastycznej powierzchni biurowej w Szczecinie jest w początkowym stadium rozwoju, w 2021 r. na rynku pojawił się pierwszy lokalny operator Biuro Aloha, który otworzył coworking w Stettiner Business Centre (1,3 tys. m²).

Współczynnik pustostanów zmniejszył się o 2,2 p.p. w porównaniu do końca 2022 r. i na koniec I kw. 2023 osiągnął poziom 3,1%, co przekłada się na 5,8 tys. m² dostępnej powierzchni. Jest to najniższa wartość tego wskaźnika wśród wszystkich miast regionalnych.

Czynsze za powierzchnię biurową utrzymują się na podobnym poziomie od kilku lat. W nowoczesnych projektach klasy A najemcy muszą zapłacić w strefie centrum EUR 12,00 do 14,50 m² / miesiąc natomiast w strefach poza centrum EUR 9,00 do 12,00 m² / miesiąc.

RYCINA 3.10

PODSUMOWANIE – SZCZECIN I KW. 2023



RYNEK BIUROWY W MIASTACH ROZWIJAJĄCYCH SIĘ

Zainteresowanie inwestorów małymi miastami w Polsce rośnie. Dobrze rozwinięta infrastruktura komunikacyjna, wykwalifikowana kadra, jak również proaktywne wsparcie lokalnych władz powodują że te rynki stają się atrakcyjnymi lokalizacjami dla inwestycji w nowoczesne projekty biurowe. Firmy, które przenoszą swoje operacje do tych miast, mogą korzystać z dostępu do wykwalifikowanych pracowników bez konieczności konkurencji o nich na przesyconym rynku większych aglomeracji. Korzystają także z bliskości dużych rynków i ich zalet takich jak dostęp do klientów, partnerów biznesowych czy usług, jednocześnie unikając wysokich kosztów związanych z prowadzeniem działalności w samych aglomeracjach. Rynki rozwijające się zwykle oferują także niższe koszty pracy i wynajmu powierzchni biurowej w porównaniu do większych aglomeracji. Jest to atrakcyjne dla firm, które dążą do optymalizacji kosztów działalności, zwłaszcza jeśli nie wymagają one bezpośredniego dostępu do centrum większego miasta.

Nowoczesne projekty biurowe klasy A, mimo że nie są typowe dla wtórnych rynków biurowych, zaczynają odgrywać coraz większą rolę wśród projektów znajdujących się w budowie i planowanych. Wielu deweloperów decyduje się na inwestowanie w tego typu obiekty, pomimo istniejącej konkurencji ze strony budynków o niższym standardzie, klasyfikowanych jako klasy B i C. Grupa rynków wtórnych biurowych

jest niezwykle zróżnicowana. Istnieją już dobrze ugruntowane lokalizacje biurowe, takie jak Bydgoszcz i Rzeszów, które od dłuższego czasu przyciągają inwestorów. Jednak równie istotne są rozwijające się rynki, takie jak Białystok, Radom czy Tarnów, które zyskują coraz większe znaczenie.

Wiele projektów biurowych znajdujących się w fazie planowania lub budowy wymaga jednak wcześniejszych umów najmu lub zainteresowanych najemców, aby rozpocząć realizację. Dlatego kluczowym czynnikiem jest stworzenie atrakcyjnej oferty dla potencjalnych najemców, które przekona ich do skorzystania z nowej powierzchni biurowej. Odpowiedni klimat gospodarczy, sprzyjający inwestycjom, stanowi dodatkową zachętę dla przedsiębiorców i inwestorów do zainwestowania w rozwijające się rynki biurowe. Rosnąca potrzeba większej i lepszej powierzchni biurowej jest też widoczna wśród lokalnych najemców. Poprawiający się klimat gospodarczy przyciąga nowych inwestorów do miasta, co prowadzi do wzrostu zapotrzebowania na nowoczesne biura. Firmy coraz częściej oczekują przestrzeni, która spełni ich wymagania pod względem nowoczesnych standardów i funkcjonalności. W rezultacie rozwijające się rynki biurowe muszą stawić czoła rosnącym oczekiwaniom i dostosować swoją ofertę do potrzeb lokalnych najemców.

TABELA 3.1

RYNEK BIUROWY W MIASTACH ROZWIJAJĄCYCH SIĘ, PODSTAWOWE STATYSTYKI

	Białystok	Bydgoszcz	Kielce	Olsztyn	Opole	Radom	Rzeszów	Tarnów	Toruń
Istniejąca powierzchnia (m ²)	70 000	139 000	73 500	48 800	52 000	51 000	120 000	18 100	87 500
Stopa pustostanów (%)	10,0%	19,0%	8,0%	8,0%	15,0%	9,0%	6,0%	10,0%	11,0%
Nowo oddana powierzchnia (m ²)	9 500	0	0	0	0	0	7 000	0	5 500
Powierzchnia w budowie (m ²)	0	14 300	2 100	10 500	15 100	0	12 000	0	4 300
Czynsze wywoławcze (EUR / m ² / miesiąc)	8,00-12,00	8,00-13,00	7,00-12,00	7,00-11,00	7,00-12,00	6,00-11,00	8,00-14,00	7,00-11,00	8,00-14,00

Źródło: Colliers

RADZENIE SOBIE Z WYZWANIAM I MOŻLIWOŚCIAMI HYBRYDOWEJ PRACY W SEKTORZE

Dorota Osiecka

Partner, People & Places Advisory, Define

W obliczu hybrydowej pracy, która wciąż jest w dużej mierze niezbadanym obszarem, branża BPO/SSC zmagają się z wieloma wyzwaniami. Ostatnie globalne wydarzenia zmusiły organizacje do przemyślenia realizowanych kluczowych procesów, co przyczyniło się do przyspieszonego akceptowania modeli pracy rozproszonej. Modele te są stosowane zarówno jako część strategii talentów, jak i jako sposób poprawy efektywności kosztowej, zarządzania ryzykiem i ciągłości procesów biznesowych.

Hybrydowa praca – gdy jest dobrze wdrożona – może przynieść możliwości większej elastyczności i oszczędności kosztów. Źle przeprowadzone podejście

do hybrydy często wprowadza nieprzewidziane trudności biznesowe. Skuteczne wdrożenie i utrzymanie modelu pracy rozproszonej wymagają przemyślanej strategii i zrozumienia kluczowych czynników wpływających na wyniki biznesowe i postawy pracowników.

Jednym z kluczowych zagadnień jest długoterminowy wpływ hybrydowej pracy na wyniki organizacji, na które składają się m.in. zaangażowanie pracowników, efektywność zespołów i komunikacja. U wielu pracowników pojawiają się obawy przed powrotem do bardziej biurowego stylu pracy. Ten opór często wynika z nowo odkrytej i często docenianej elastyczności, komfortu i oszczędności czasu (brak

podróży do i z biura), czyli kluczowych zalet pracy w modelu zdalnym. Obawę przed powrotem do biura wzmacnia również subiektywne postrzeganie wzrostu indywidualnej produktywności podczas pracy w domu, w porównaniu do pracy biurowej. Pojawia się więc pytanie: Jak liderzy mogą zapewnić, że procesy biznesowe oparte o międzyludzką współpracę zespołową wynikające ze struktury organizacji nie ucierpią, jednocześnie zapewniając pracownikom komfort wynikający z elastyczności pracy zdalnej?

Aby skutecznie wdrożyć te strategie, liderzy muszą zrozumieć unikalne preferencje i motywacje swoich pracowników. Regularne kwerendy mogą dostarczyć niezwykle cenne informacji na temat ewoluujących potrzeb pracowników, ich postaw wobec pracy i konkretnych punktów oporu przed powrotem do biura.

Ponadto, liderzy powinni promować kulturę dialogu i przejrzystości. Pozwolić pracownikom na wyrażanie swoich obaw i pomysłów oraz pokazanie, że ich zaangażowanie ma znaczenie. Poczucie bezpieczeństwa i możliwości wpływu na organizację może znacząco złagodzić opór i budować lojalność wobec organizacji.

Podsumowując w erze modeli pracy hybrydowej liderzy muszą szanować pragnienie elastyczności i autonomii, jednocześnie dbając o to, aby miejsce pracy pozostało atrakcyjnym środowiskiem, do którego pracownicy chcą powrócić. Przyjęcie tego wyzwania stwarza okazję do budowania odpornych, elastycznych i bardziej zaangażowanych organizacji.

NOWE WYZWANIA I OŻYWIENIE NA RYNKU – PRZYGOTOWANIE ORGANIZACJI DO RAPORTOWANIA POZAFINANSOWEGO W ŚWIELE DYREKTYWY CSRD

Andrzej Gutowski

Director, Leader ESG, Colliers

Organizacje z uwagą przyglądają się kolejnym etapom legislacyjnym dyrektywy dotyczącej raportowania pozafinansowego. W styczniu 2023 na poziomie unijnym weszła w życie dyrektywa Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD), która rozszerza katalog firm objętych obowiązkiem raportowania i docelowo ma objąć swoim zakresem około 50 tysięcy przedsiębiorstw w Unii Europejskiej, które będą zobligowane do publikowania corocznych raportów o wpływie na środowisko, społeczeństwo, czy prawa człowieka i obszar ładu korporacyjnego.

Polska ma 18 miesięcy na implementację przepisów unijnych do lokalnego prawa. Obowiązkiem raportowania będą kolejno objęte kolejne spółki,

począwszy od dużych spółek giełdowych od 2024, wszystkie duże przedsiębiorstwa w 2025 po MŚP notowane na giełdzie od 2026. Nowe wymagania dla szeregu firm będą stanowić wyzwanie. Na rynku można zaobserwować duże ożywienie, rośnie zapotrzebowanie na specjalistów i ekspertów od zrównoważonego rozwoju i ESG, a same organizacje tworzą komórki lub stanowiska dla osób, które będą zarządzały procesem ustanawiania strategii ESG oraz raportowania.

Jednym z kluczowych wskaźników raportowania jest ślad węglowy organizacji, który powinien być liczony dla 3 zakresów – emisji bezpośrednich (tzw. Scope 1 – emisje wynikające ze spalania

paliw kopalnych bezpośrednio przez organizację), emisji pośrednich (Scope 2 – emisje wynikające z czynnika energii – ciepłej i elektrycznej) oraz łańcucha wartości (Scope 3 – m. in. emisje wynikające z łańcucha dostaw wygenerowanych odpadów, komunikacji pracowników do biur, produktów czy pośrednio funkcjonowania organizacji). Większość organizacji na dzień dzisiejszy nie jest przygotowana do gromadzenia danych niezbędnych

do liczenia śladu węglowego organizacji. Szczególnie zakres 3 jest wymagający z uwagi na mnogość kategorii stanowiących źródła emisji i brak dostępu do danych, np. od dostawców. Nadchodzące lata będą prawdopodobnie poświęcone w organizacjach na opracowania strategii ESG, i określenia poziomu ambicji w kontekście zrównoważonego rozwoju, utworzenie kanałów informacji oraz pozyskiwania danych do przyszłego raportowania.



PRZYSZŁOŚĆ INTELIGENTNYCH BUDYNKÓW – WYKORZYSTANIE SZTUCZNEJ INTELIGENCJI DLA ZWIĘKSZENIA EFEKTYWNOŚCI

Renata Hartle

Director, Technology Solutions, Colliers

Po koniec zeszłego roku cały świat otrzymał możliwość przetestowania wyjątkowego narzędzia sztucznej inteligencji o nazwie ChatGPT. Dzięki temu zabiegowi większość z nas przekonała się na własnej skórze co potrafi AI i jak wiele z naszych zajmujących obowiązków może wykonać w sekundę, np. napisać kod do aplikacji mobilnej, czy ogłoszenie o pracę.

Rozwój i adaptacja rozwiązań z zakresu sztucznej inteligencji diametralnie przyspieszyły. Tylko w kwietniu 2023 na rynek wyszło ponad 1000 nowych narzędzi sztucznej inteligencji w różnych formach, m.in. tworzenia animacji, filmów, obrazów czy muzyki. Możemy zatem oficjalnie pożegnać się z myśleniem, że kreatywność jest zarezerwowana tylko dla ludzi i otworzyć nową kartę w historii technologii.

Jednym z najbardziej ekscytujących elementów sztucznej inteligencji jest wykorzystanie różnorodnych baz danych, które dostarczają jej wiedzy. W zakresie inteligentnych budynków oznacza to aż tyle, że obecnie działające w silosach systemy, np. chłodzenia i kontroli dostępu będą w stanie informować się nawzajem by efektywniej zarządzać biurem. Można to porównać do zarządzania światłami drogowymi – na podstawie danych z kamer miejskich sztuczna inteligencja będzie mogła wydłużyć czas zielonego światła dla ulic o zwiększonym natężeniu, tak aby optymalnie rozładować korki w mieście.

Abyśmy mogli dojść do tego etapu, potrzebne są zdecydowane działania właścicieli nieruchomości we wprowadzeniu inteligentnych systemów, które zbierają odpowiednią ilość danych. Już teraz najemcy potrzebują stałej informacji na temat ich obecności w budynku, tj. zużycia mediów, czy wykorzystania przestrzeni (ile osób przychodzi do biura, w jakie dni, z jaką częstotliwością). W kontekście wymogów raportowania ESG te dane są niezbędne. Niestety, zdecydowana większość budynków w Polsce, nie posiada jeszcze odpowiednich rozwiązań (choćby odpowiedniej liczby liczników, kontroli dostępu z analityką danych, czy systemu monitorowania produkcji śmieci w budynku). Dużym krokiem milowym w drodze do zaspokojenia potrzeb najemców w zakresie dostępu do danych jest Certyfikacja technologiczna, SmartScore, która wyznacza globalny standard inteligentnych budynków biurowych.

SmartScore wkroczył na Polski rynek w 2022 i bardzo szybko zyskał uznanie najbardziej zaawansowanych technologicznie graczy rynku nieruchomości. Przewidujemy, że w najbliższych latach stanie się on wyznacznikiem dla budynków biurowych, organizującym zakres rozwiązań technologicznych, które muszą być implementowane strategicznie w pełnej gotowości na przyszłość.

WIZJA PRZYSZŁOŚCI INTELIGENTNYCH BUDYNKÓW Z WYKORZYSTANIEM AI

Firmy posiadające więcej niż jedną lokalizację będą decydować się na wdrożenie systemu zarządzania biurami, który parasolowi obejmie ich organizacje. Taki system będzie zintegrowany z lokalnymi systemami budynkowymi, z których to będzie mógł zaciągać dane do analizy, a także nadpisywać ich ustawienia. System przeanalizuje i zasugeruje zmiany w układzie funkcjonalnym biura, podpowie jak optymalnie zarządzić dostępem do parkingu, a także sam wprowadzi zmiany w chłodzeniu powierzchni, tak aby zoptymalizować zużycie energii z zachowaniem wysokiej jakości powietrza wewnętrznego. System

będzie mógł również uczyć się optymalizacji od innych systemów wykorzystywanych przez innych najemców, dzięki czemu powstanie szeroka sieć połączeń sztucznej inteligencji. Budynek będzie otrzymywał zanonimizowane komendy dostosowania oświetlenia pod dany typ spotkania, czy udzielenia dostępu odpowiedniemu numerowi użytkownika, a dane osobowe pracowników budynków będą tylko i wyłącznie w systemie najemcy. Rolą budynku nie będzie dostarczenie odpowiedniej aplikacji, ale przygotowanie bazy do połączenia systemów do aplikacji najemców.



TRENDY NA RYNKU BIUROWYM: PANDEMIA, INFLACJA, WOJNA I PRZEPISY PRAWNE. JAK WPŁYNĘŁY NA PRZYSZŁOŚĆ PRACY BIUROWEJ

Sebastian Bedekier

Partner, Office representation, Colliers

Pandemia, która była głównym tematem dyskusji o zmianach na rynku biurowym w ostatnich latach jest nadal kluczowym, ale już nie jedynym czynnikiem wpływającym na jego zmiany.

Wysoka inflacja, agresja Rosji na Ukrainę, przemiany polityczne czy społeczne, a także nowe przepisy prawne w zakresie zrównoważonego rozwoju firm oraz wyzwania związane z nowymi modelami pracy to zjawiska, które poruszają wszystkie sektory

gospodarki. Przed takim wyzwaniem, w obliczu zmian stają również organizacje. Problemem jest brak rozwiązań satysfakcjonujących wszystkich, a co za tym idzie bardzo silna potrzeba dyskusji.

W 2022 roku aktywność najemców utrzymywała się na dosyć wysokim poziomie, ale niezmiennie zainteresowaniem cieszyły się biura, które umożliwiają elastyczne dostosowanie przestrzeni do potrzeb najemcy. Również rosnące koszty utrzymania biura



spowodowały, że zarówno wynajmujący jak najemcy skupili się na rozwiązaniach technologicznych, która pozwalają na pełną optymalizację.

Znacząca fala nowej podaży zmieniła układ sił na rynku biurowym. W 2022 r. po raz pierwszy całkowita podaż nowoczesnej powierzchni biurowej na 8 głównych rynkach regionalnych (Kraków, Wrocław, Trójmiasto, Łódź, Poznań, Katowice, Lublin i Szczecin) była większa niż w stolicy – o 200 tys. m². Jednak to Warszawa, ze względu na swój charakter wydaje się być najbardziej stabilnym miejscem na biurowej mapie Polski.

Wyraźnie wzrósł również udział renegocjacji umów w całkowitym popycie. Prognozujemy, że proces ten prawdopodobnie będzie się nasilał, głównie z uwagi na wysokie koszty wykończenia biur oraz brak

nowej podaży na największych rynkach biurowych w Polsce. Rok 2022 przyniósł również wzrost stawek czynszu na większości głównych rynków biurowych dla najlepszych nieruchomości. Ważny podkreślenia jest fakt rosnącej ilości podnajmów, co prowadzi do zjawiska tzw. ukrytego wakatu.

Rok 2022 na rynku biurowym upłynął pod znakiem działań mających na celu złagodzenie skutków wielu wydarzeń, które miały miejsce w ciągu ostatnich 2-3 lat, ale także rosnących kosztów budowy oraz aranżacji przestrzeni biurowych. Wśród wyzwań z jakimi przyjdzie się mierzyć w 2023 roku i kolejnych latach na pewno można wymienić konieczność poszukiwania oszczędności, nowe obowiązki związane z rosnącą świadomością ekologiczną i społeczną oraz spowolnienie aktywności deweloperskiej.

Czy Twoja organizacja funkcjonuje w odpowiednim modelu pracy?

Raport

Hybrid and Beyond 2.0

Oswajanie *hybrydowego* modelu pracy

Poznaj najnowsze trendy
i tendencje zmian pracy zdalnej
i hybrydowej w największych
organizacjach w Polsce!



Pobierz raport

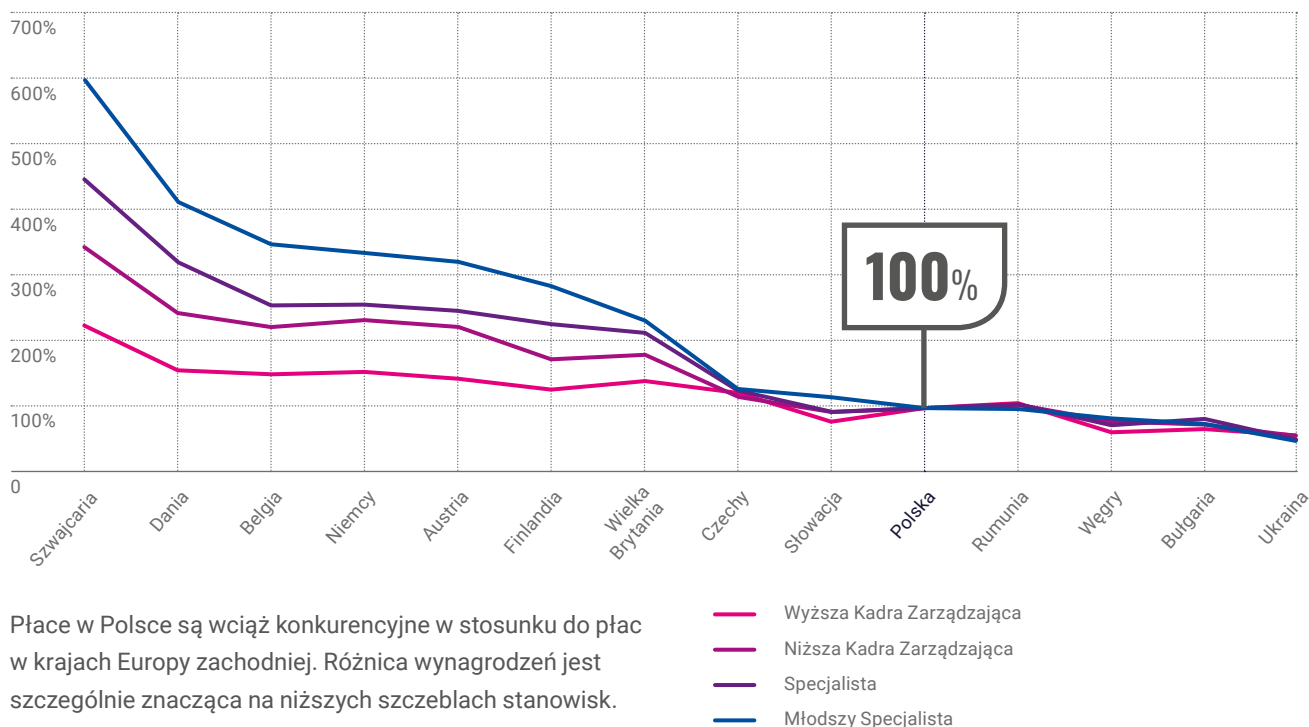


4 RYNEK PRACY I WYNAGRODZENIA

WYNAGRODZENIA W CENTRACH USŁUG

RYCINA 4.1

PORÓWNANIE RZECZYWISTYCH ROCZNYCH PŁAC ZASADNICZYCH BRUTTO MIĘDZY POLSKĄ, A KRAJAMI EUROPY NA POSZCZEGÓLNYCH SZCZEBŁACH ZATRUDNIENIA



Płace w Polsce są wciąż konkurencyjne w stosunku do płac w krajach Europy zachodniej. Różnica wynagrodzeń jest szczególnie znacząca na niższych szczeblach stanowisk.

Źródło: Badania Mercer 2022



Opracowanie treści pierwszej części rozdziału: **Mercer Polska**

Mercer jest globalnym liderem w zakresie usług doradztwa HR, w szczególności w obszarze wynagrodzeń i świadczeń pozapłacowych. Mercer jest jedną z trzech największych firm pośrednictwa ubezpieczeniowego w dziedzinie świadczeń związanych z ryzykiem, ubezpieczeń osobistych i opieki zdrowotnej oraz największą firmą doradcą w obszarze doradztwa emerytalnego.

Mercer należy do Grupy MMC, która jest notowana na giełdzie nowojorskiej. Mercer zatrudnia ponad 21 000 osób w ponad 170 krajach, w tym ponad 700 osób na terenie Polski. Więcej informacji na: www.mercer.com.pl.

TABELA 4.1

PORÓWNANIE RZECZYWISTYCH MIESIĘCZNYCH PŁAC ZASADNICZYCH BRUTTO W SEKTORZE BPO / SSC / IT / R&D POMIĘDZY POLSKĄ A INNYMI KRAJAMI REGIONU, W EUR

Poziom stanowiska	Płaca zasadnicza 25ty Percentyl	Płaca zasadnicza Średnia	Płaca zasadnicza Mediana	Płaca zasadnicza 75ty Percentyl
 Senior Manager / Manager	4 023	4 633	4 670	5 171
 Team Leader	2 367	2 853	2 779	3 261
 Senior Specialist	1 930	2 437	2 357	2 826
 Junior Specialist	1 208	1 400	1 353	1 597
 Senior Manager / Manager	2 826	3 640	3 422	4 222
 Team Leader	1 645	2 250	2 042	2 595
 Senior Specialist	1 695	2 097	1 975	2 401
 Junior Specialist	903	1 179	1 097	1 365
 Senior Manager / Manager	4 905	6 074	5 902	6 817
 Team Leader	2 849	3 621	3 449	4 127
 Senior Specialist	2 873	3 179	3 190	3 590
 Junior Specialist	1 679	1 889	1 899	1 958
 Senior Manager / Manager	3 936	4 367	4 389	4 765
 Team Leader	2 316	3 213	2 786	3 684
 Senior Specialist	1 791	2 080	2 045	2 260
 Junior Specialist	1 062	1 260	1 249	1 401
 Senior Manager / Manager	4 404	5 009	4 715	5 761
 Team Leader	2 413	2 897	2 802	3 135
 Senior Specialist	2 063	2 591	2 369	3 000
 Junior Specialist	1 137	1 412	1 306	1 561
 Senior Manager / Manager	3 278	3 998	3 841	4 479
 Team Leader	2 077	2 606	2 431	3 031
 Senior Specialist	1 904	2 324	2 272	2 614
 Junior Specialist	1 196	1 451	1 402	1 700



Przyjęte kursy walut

1 PLN = 0,2109 EUR

1 BGN = 0,5113 EUR

1 RON = 0,2038 EUR

1 HUF = 0,0026 EUR

1 CZK = 0,0422 EUR

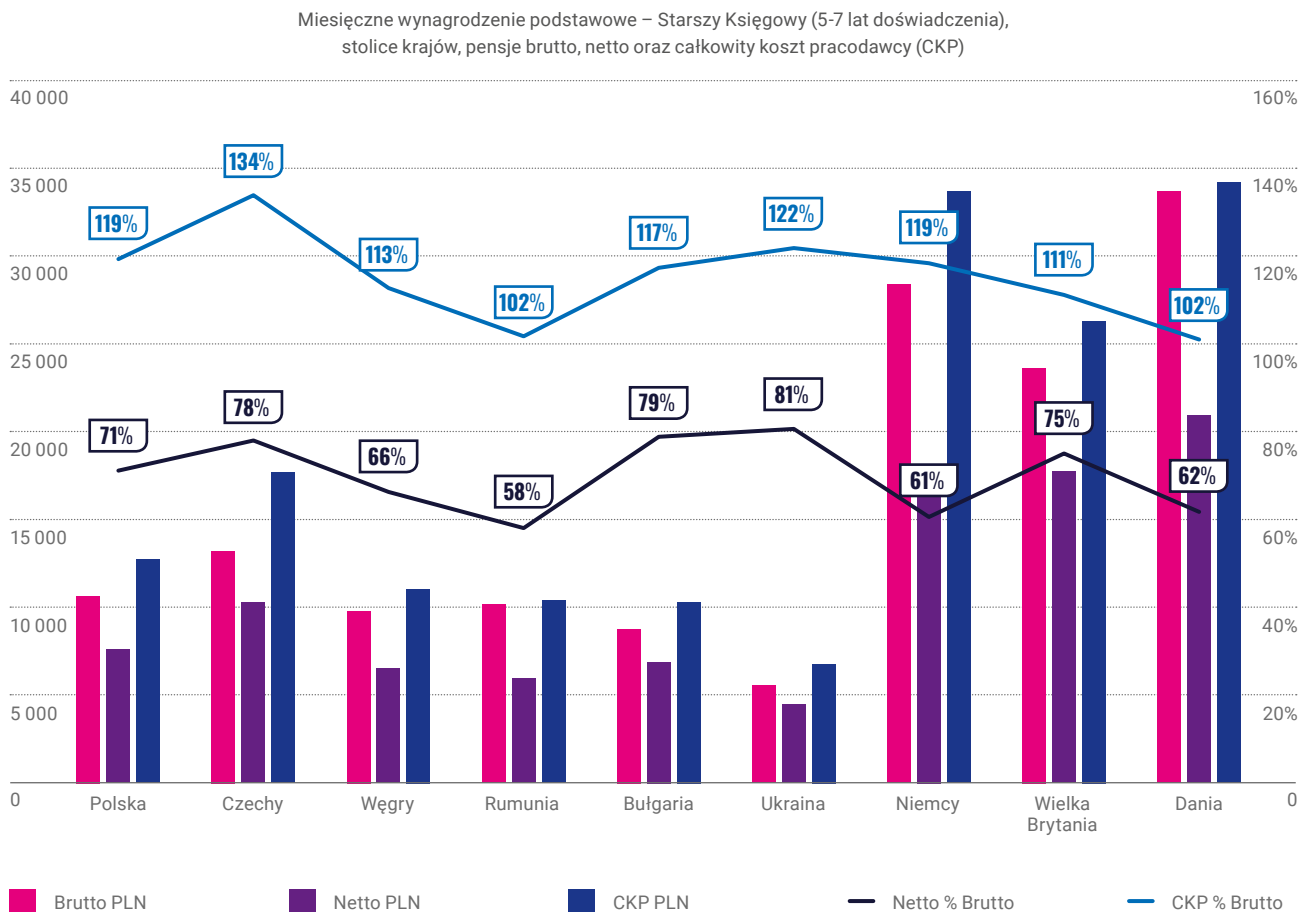
Źródła: Mercer 2022 Poland SSC Industry Survey, Mercer 2022 Bulgaria TRS Survey, Mercer 2022 Czech Republic SSC Survey, Mercer 2022 Hungary TRS Survey, Mercer 2022 Romania SSC Industry Survey, Mercer 2022 Latvia TRS Survey

Wynagrodzenia zasadnicze są znacznie zróżnicowane w całej Europie. Wynagrodzenia obserwowane w Europie Wschodniej są nadal bardzo konkurencyjne w stosunku do tych w krajach Europy Zachodniej. W poniższym przykładzie przeanalizowaliśmy wynagrodzenie podstawowe Starszego Księgowego (doświadczony pracownik, zwykle z 5-7 letnim stażem) w stolicach wybranych krajów. Oprócz różnic w wynagrodzeniach brutto, warto również zauważyć, jak różnią się wynagrodzenie podstawowe pod względem wynagrodzenia netto i całkowitych kosztów pracodawcy

(CKP). Zarobki Starszego Księgowego są wyższe w Republice Czeskiej niż w Polsce, zwłaszcza jeśli chodzi o wynagrodzenie netto. Całkowity koszt zatrudnienia w Polsce jednak jest o wiele niższy niż w Czechach, biorąc pod uwagę wysokie składki pracodawcy na ubezpieczenia społeczne w Czechach, dodatkowo obciążające wynagrodzenie brutto (34%). Choć wynagrodzenie brutto w Rumunii jest dość zbliżone do polskiego, zarobki netto są znacznie niższe, biorąc pod uwagę wysokie obciążenia podatkowe w Rumunii, które wynoszą ponad 40% wynagrodzenia brutto.

RYCINA 4.2

PORÓWNANIE RZECZYWISTYCH MIESIĘCZNYCH PŁAC ZASADNICZYCH BRUTTO I NETTO W WYBRANYCH KRAJACH EUROPY



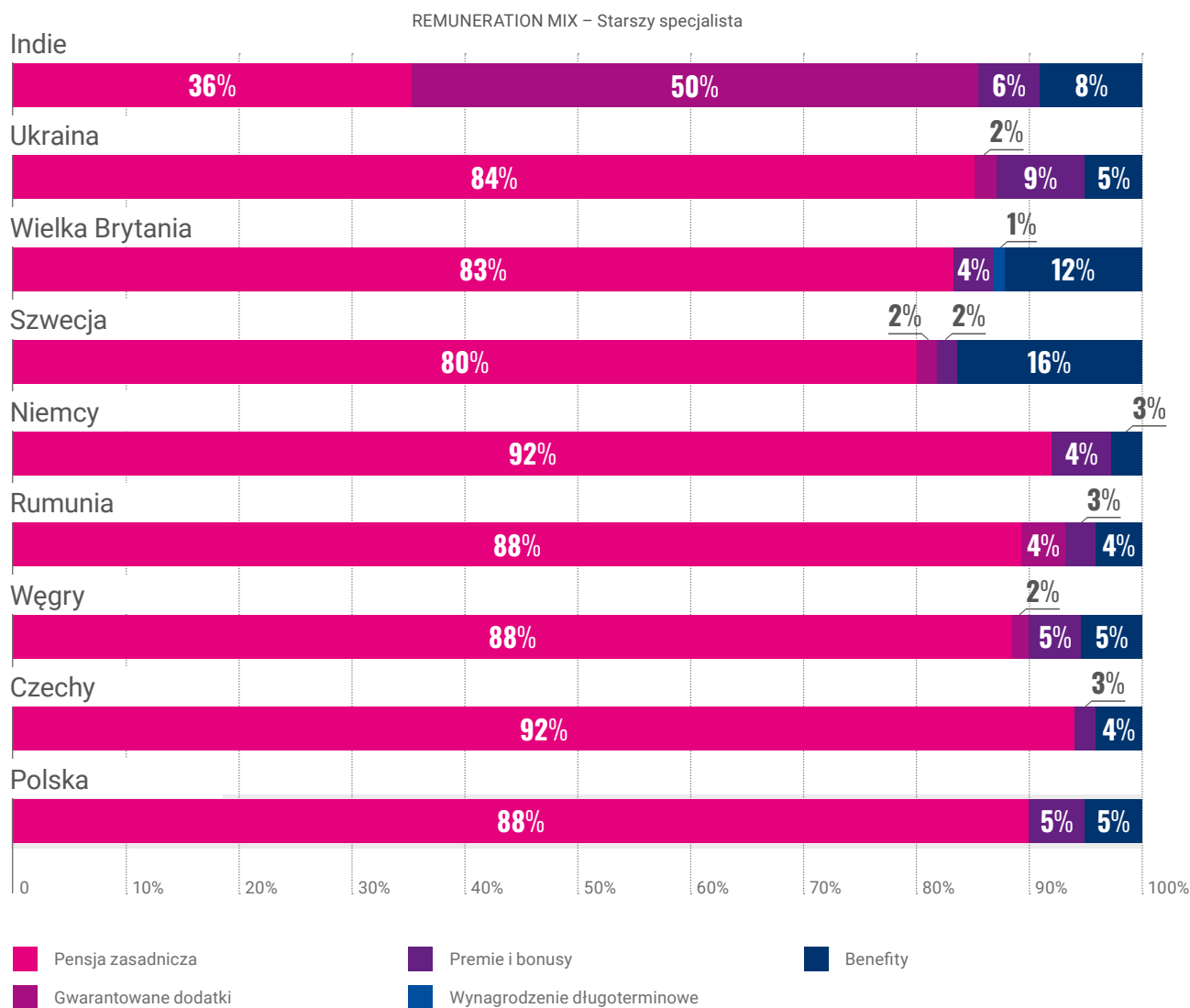
Przygotowując transzycję procesów i porównyując wynagrodzenia nie można skupić się wyłącznie na płacach zasadniczych. Gwarantowane dodatki, premie, bonusy, czy też benefity są niezwykle zróżnicowane w krajach na całym świecie.

W Indiach płaca zasadnicza to typowo tylko 36% całego wynagrodzenia starszego specjalisty.

W Polsce 6% wynagrodzenia przypada na bonusy, a 5% stanowią benefity.

RYCINA 4.3

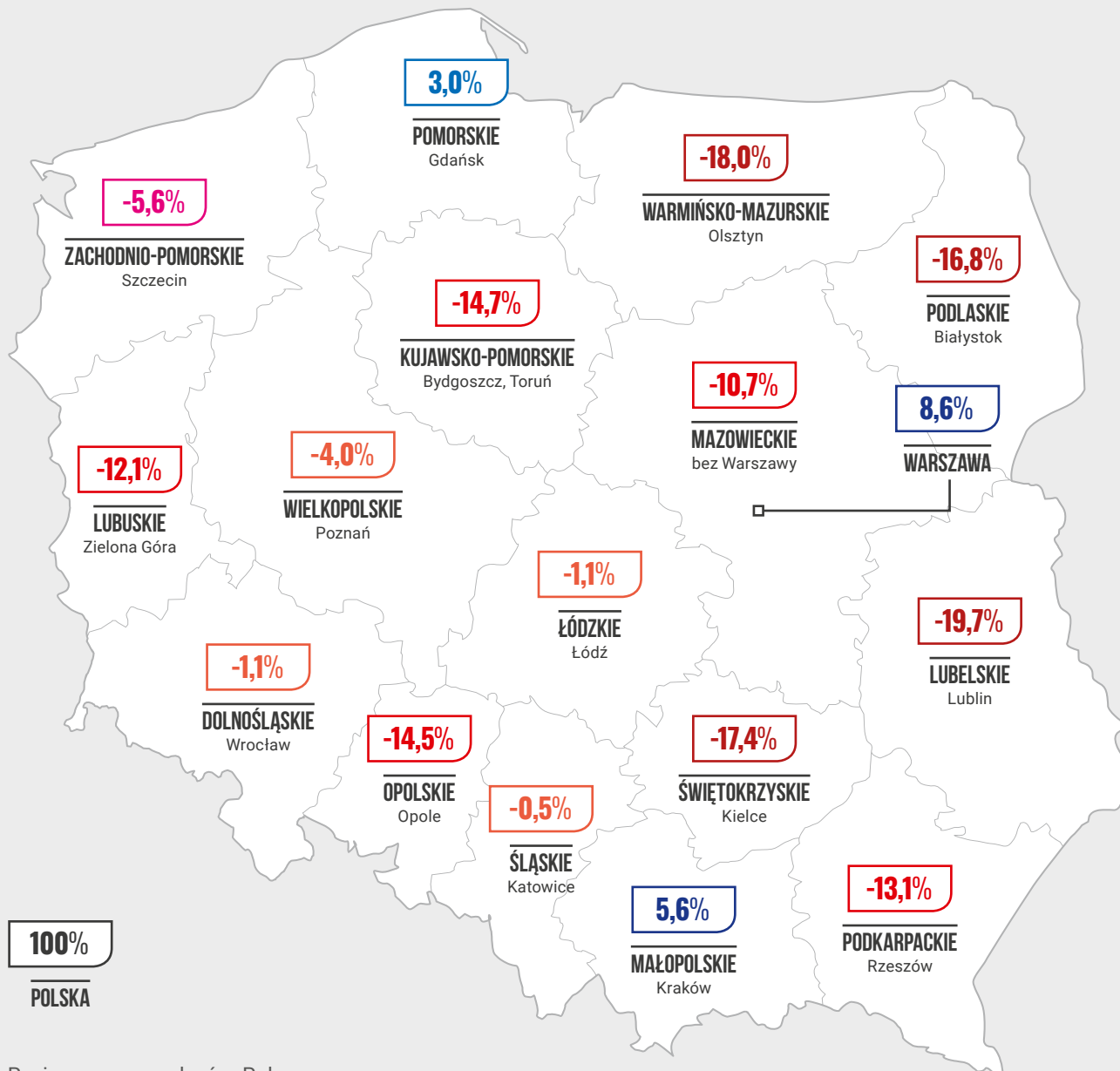
PROCENT CAŁKOWITEGO WYNAGRODZENIA W PODZIALE NA PENSJĘ ZASADNICZĄ, GWARANTOWANE DODATKI, PREMIE I BONUSY ORAZ BENEFITY



RYCINA 4.4**REGIONALNE ZRÓŻNICOWANIE WYNAGRODZENIA W POLSCE**

Porównanie rocznych płac zasadniczych w regionach w Polsce, gdzie średnia ogólnopolska równa jest 100%.

Tabela przygotowana została w oparciu o rzeczywiste wynagrodzenia pracowników w Polsce w 2022 roku.



Poziomy wynagrodzeń w Polsce są zróżnicowane, a największych płac można spodziewać się w Warszawie.

W branży Logistycznej zarabia się średnio 17% mniej w porównaniu z zarobkami rynku ogólnego. Odnotowano także mniejsze zarobki w branżach Telecom oraz Produkcji. Natomiast lepiej niż na

ryнку ogólnym zarabia się w branży SSC o około 3%, a w branży IT zarabia się o 15% więcej.

RYCINA 4.5

RÓŻNICE WYNAGRODZEŃ WEDŁUG BRANŻ W POLSCE

Porównanie rocznych płac zasadniczych w branżach w Polsce. Polska = 100%

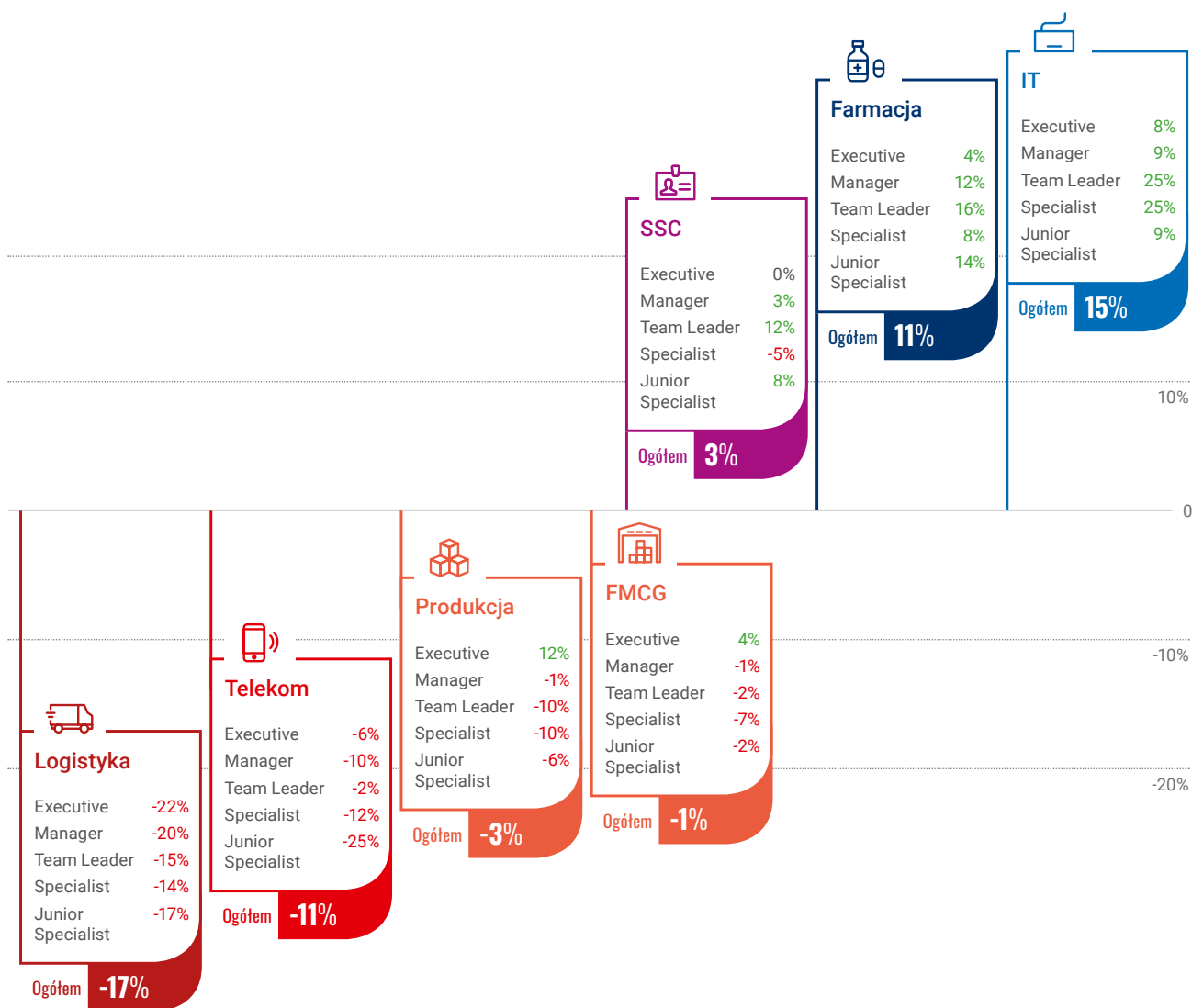


TABELA 4.2

RZECZYWISTE MIESIĘCZNE PŁACE ZASADNICZE BRUTTO W SEKTORZE BPO / SSC / IT / R&D W POLSCE, W PLN

Tabela przygotowana została w oparciu o rzeczywiste wynagrodzenia ponad 68 tys. pracowników 212 organizacji w sektorze SSC w Polsce w 2022 roku. Szczegółowe dane dla miast zostały przygotowane w oparciu o różnice regionalne.

Miasto	POLSKA	
Dopasowanie do regionu		
Miesięczne płace zasadnicze brutto	Średnia	Mediana
Head of Center	37 685	39 487
Manager	19 582	19 037
Team Leader	13 764	13 668
Senior Specialist	11 337	11 086
Specialist	8 378	8 158
Junior Specialist	6 268	6 116



Kurs wymiany walut

1 PLN = 0,2109 EUR

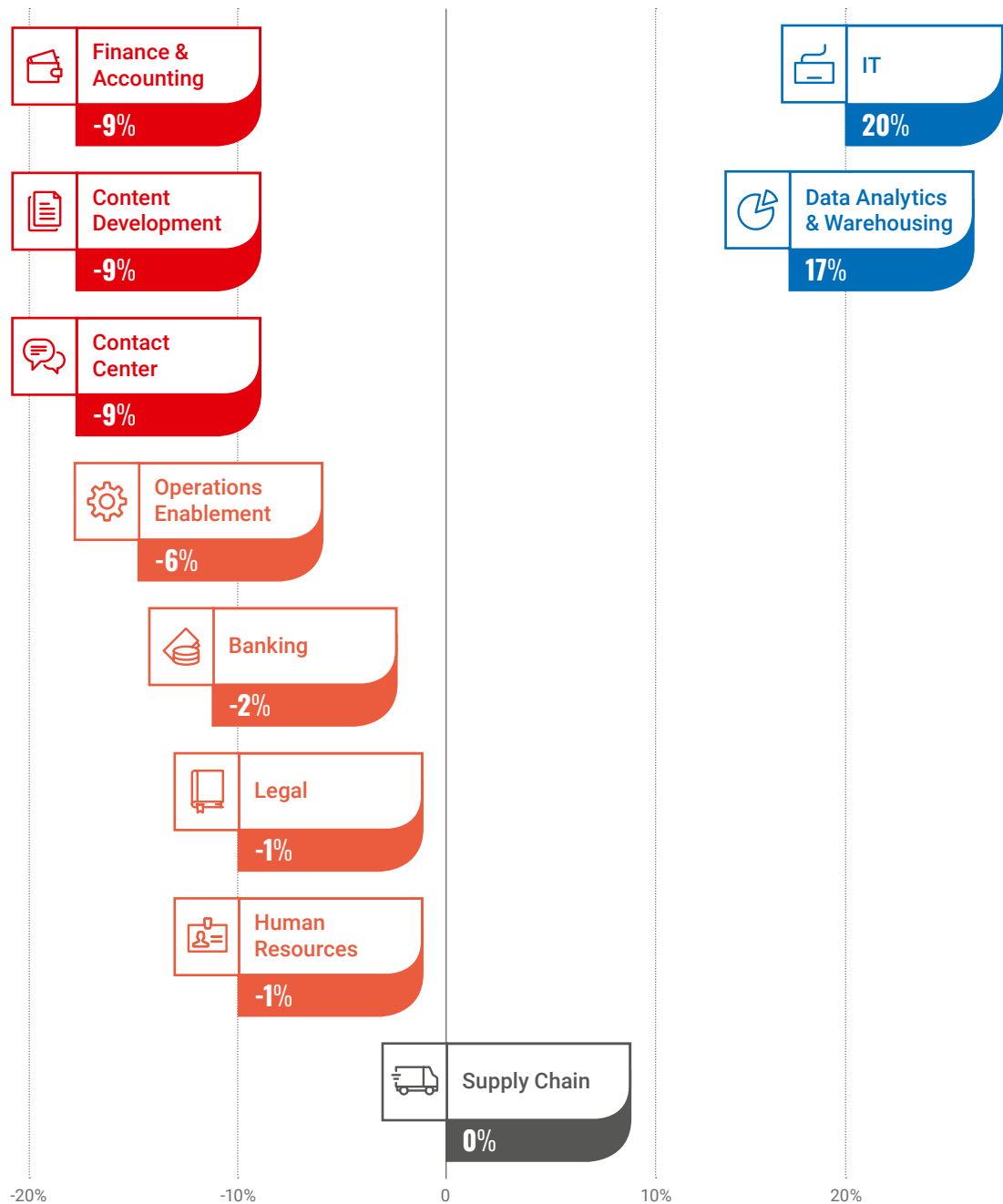
Manager	zespół do 50 osób (manager liderów zespołów)
Team Leader	zespół 5-15 osób
Senior Specialist	powyżej 4 lat doświadczenia
Specialist	2-4 lata doświadczenia
Junior Specialist	do 2 lat doświadczenia, pierwsze stanowisko

Miasto	WARSZAWA		KRAKÓW		WROCŁAW	
Dopasowanie do regionu	Warszawa		Małopolskie		Dolnośląskie	
Miesięczne płace zasadnicze brutto	Średnia	Mediana	Średnia	Mediana	Średnia	Mediana
Head of Center	40 926	42 883	39 795	41 698	37 270	39 053
Manager	21 266	20 674	20 678	20 103	19 366	18 828
Team Leader	14 948	14 843	14 535	14 433	13 613	13 518
Senior Specialist	12 312	12 040	11 972	11 707	11 212	10 964
Specialist	9 098	8 860	8 847	8 615	8 285	8 069
Junior Specialist	6 807	6 642	6 619	6 458	6 199	6 049

Miasto	TRÓJMIASTO		ŁÓDŹ		KATOWICE		POZNAŃ	
Dopasowanie do regionu	Pomorskie		Łódzkie		Śląskie		Wielkopolskie	
Miesięczne płace zasadnicze brutto	Średnia	Mediana	Średnia	Mediana	Średnia	Mediana	Średnia	Mediana
Head of Center	38 815	40 672	37 270	39 053	37 496	39 290	36 177	37 908
Manager	20 169	19 608	19 366	18 828	19 484	18 942	18 798	18 276
Team Leader	14 177	14 078	13 613	13 518	13 695	13 600	13 213	13 121
Senior Specialist	11 677	11 419	11 212	10 964	11 280	11 031	10 884	10 643
Specialist	8 629	8 403	8 285	8 069	8 336	8 118	8 042	7 832
Junior Specialist	6 456	6 299	6 199	6 049	6 237	6 085	6 017	5 871

RYCINA 4.6**RÓŻNICE W PŁACY ZASADNICZEJ W RODZINACH STANOWISK W SSC W POLSCE**

IT jest najlepiej opłacaną rodziną stanowisk w ramach polskich Shared Services.
Stanowiska w Finance & Accounting, Contact Centre i Content Development są najniżej opłacane.

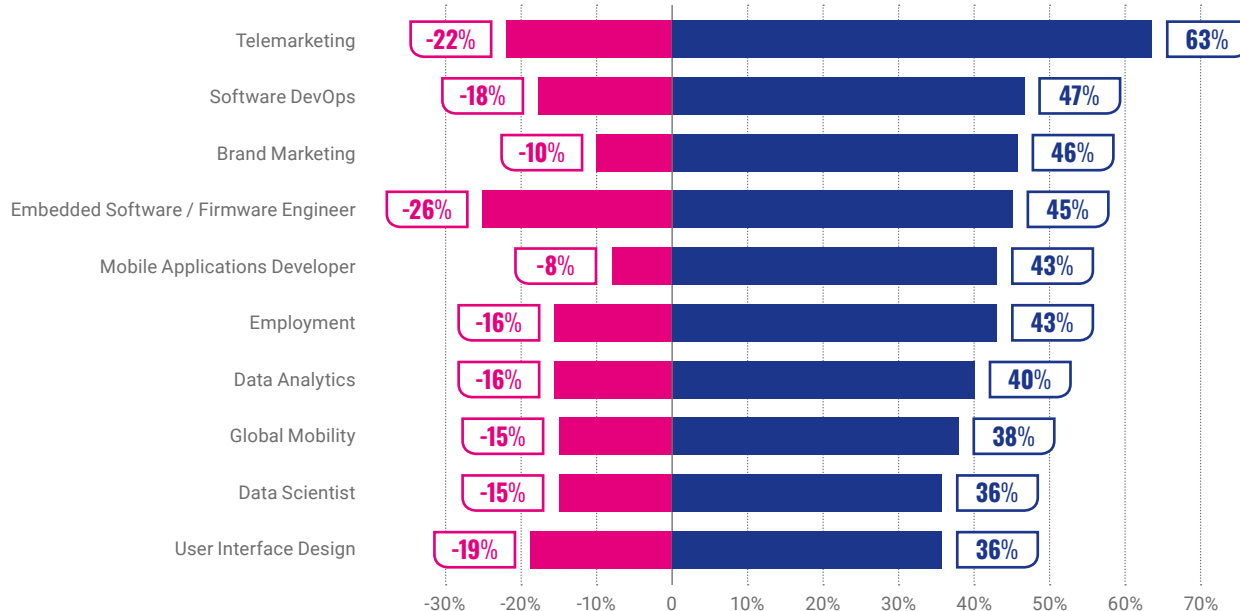


RYCINA 4.7

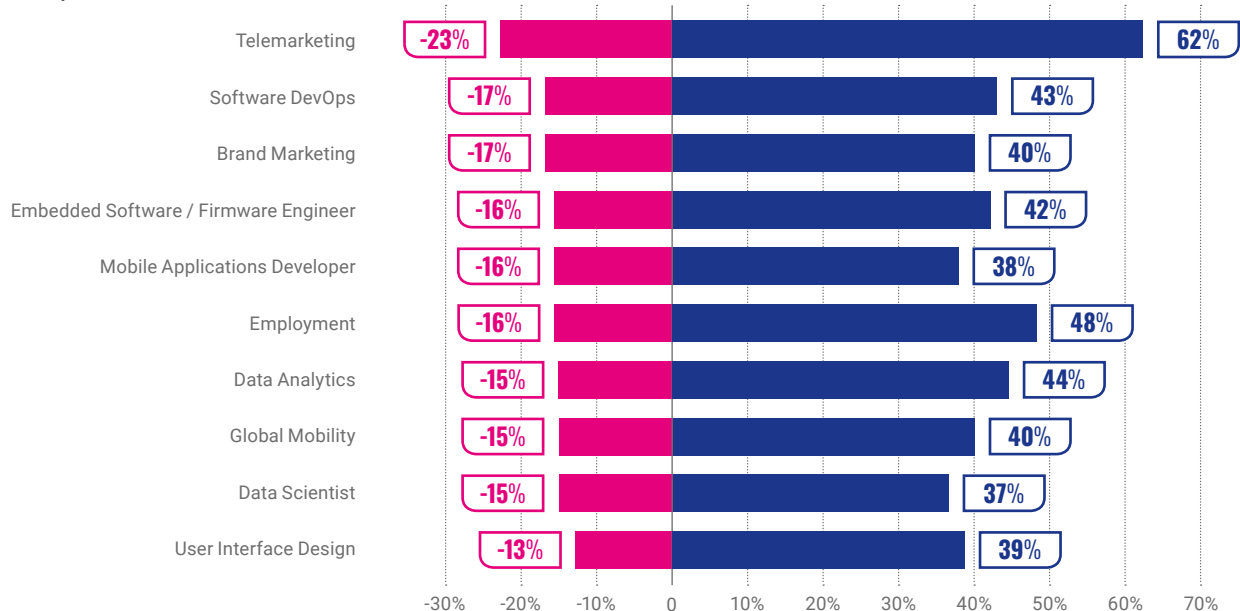
NAJBARDZIEJ POSZUKIWANE STANOWISKA W EUROPIE I NA ŚWIECIE

W skali Europy i całego świata, widzimy wysokie zapotrzebowanie na pracowników w obszarach analityki danych, data privacy, rolach skupionych na obsłudze klienta oraz rolach w obszarze digital & IT.

Świat



Europa



■ Procent pracowników odchodzących z organizacji

■ Procent pracowników nowych w organizacji

PODWYŻKI WYNAGRODZEŃ W CENTRACH USŁUG W POLSCE

TABELA 4.3

RZECZYWISTE PODWYŻKI WYNAGRODZEŃ ZASADNICZYCH W SEKTORZE BPO / SSC / IT / R&D W POLSCE W 2022 ROKU*

Ponad połowa firm w Polsce dokonuje przeglądu płac w marcu oraz w lutym, z czego 32% wskazuje marzec, a 23% luty. Wyniki indywidualne są najczęstszym kryterium przyznania podwyżki (97% ankietowanych organizacji).

	25ty Percentyl	Mediana	Średnia	75ty Percentyl
Ogółem	4,9%	6,1%	6,6%	8,0%
Head of Center	4,1%	6,0%	6,1%	7,5%
Managers and Team Leaders	5,0%	6,0%	6,6%	8,0%
Specialist	5,0%	6,5%	6,6%	8,0%
Junior Specialist	5,0%	6,5%	6,9%	8,0%

* Na podstawie wszystkich odpowiedzi, uwzględniając zera.

Źródło: Mercer 2022 Poland SSC Survey

TABELA 4.4

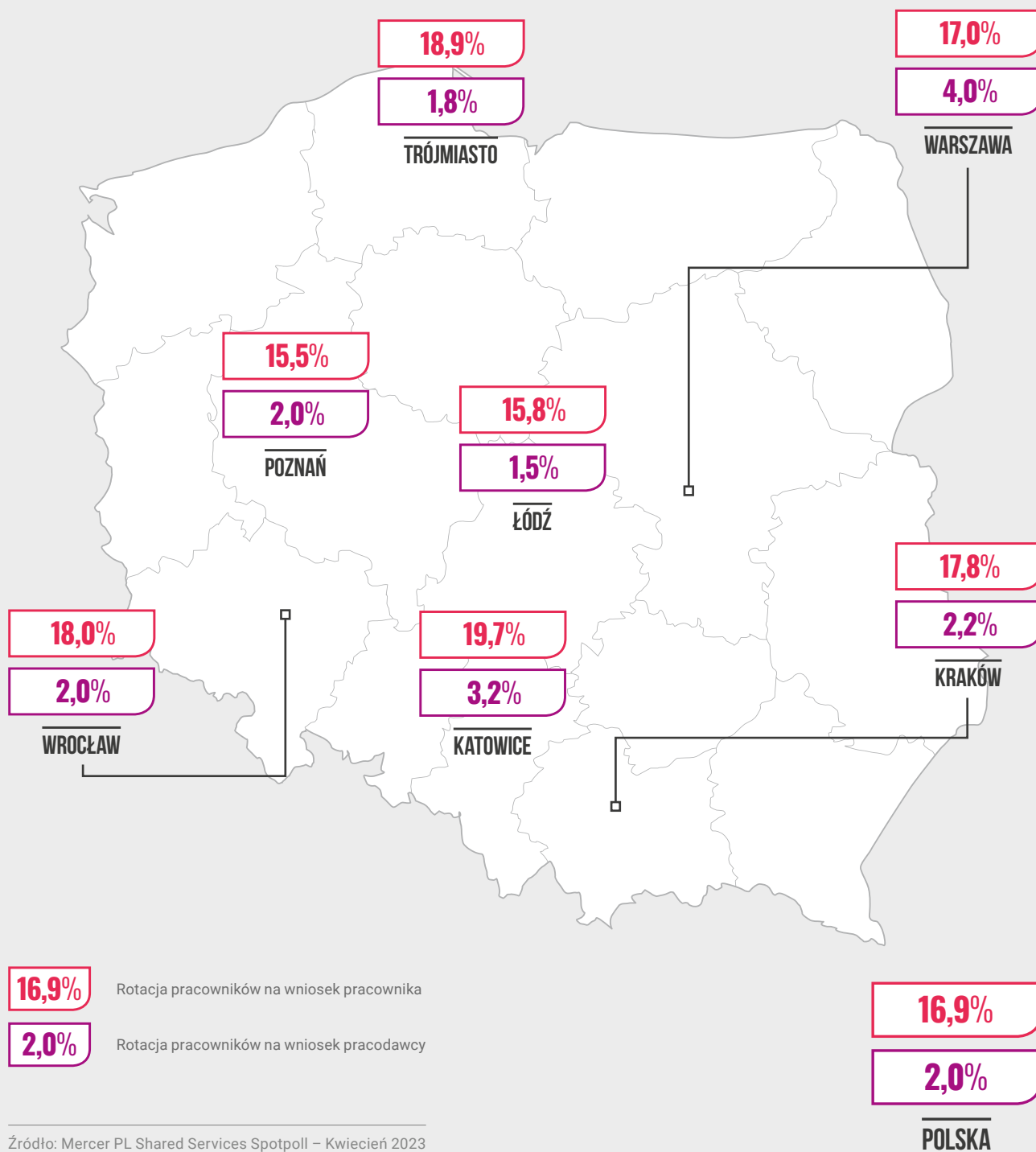
TYPOWE PODWYŻKI WYNAGRODZENIA PRZY PROMOCJI PRACOWNIKA NA WYŻSZE STANOWISKO

	25ty Percentyl	Średnia	Mediana	75ty Percentyl
Management	10,0%	16,1%	15,0%	20,0%
Team Leader	15,0%	17,0%	17,0%	20,0%
Specialist	12,8%	16,2%	15,0%	20,0%
Junior Specialist	10,0%	15,6%	15,0%	20,0%

Źródło: Mercer PL Shared Services Spotpoll – Kwiecień 2023

RYCINA 4.8

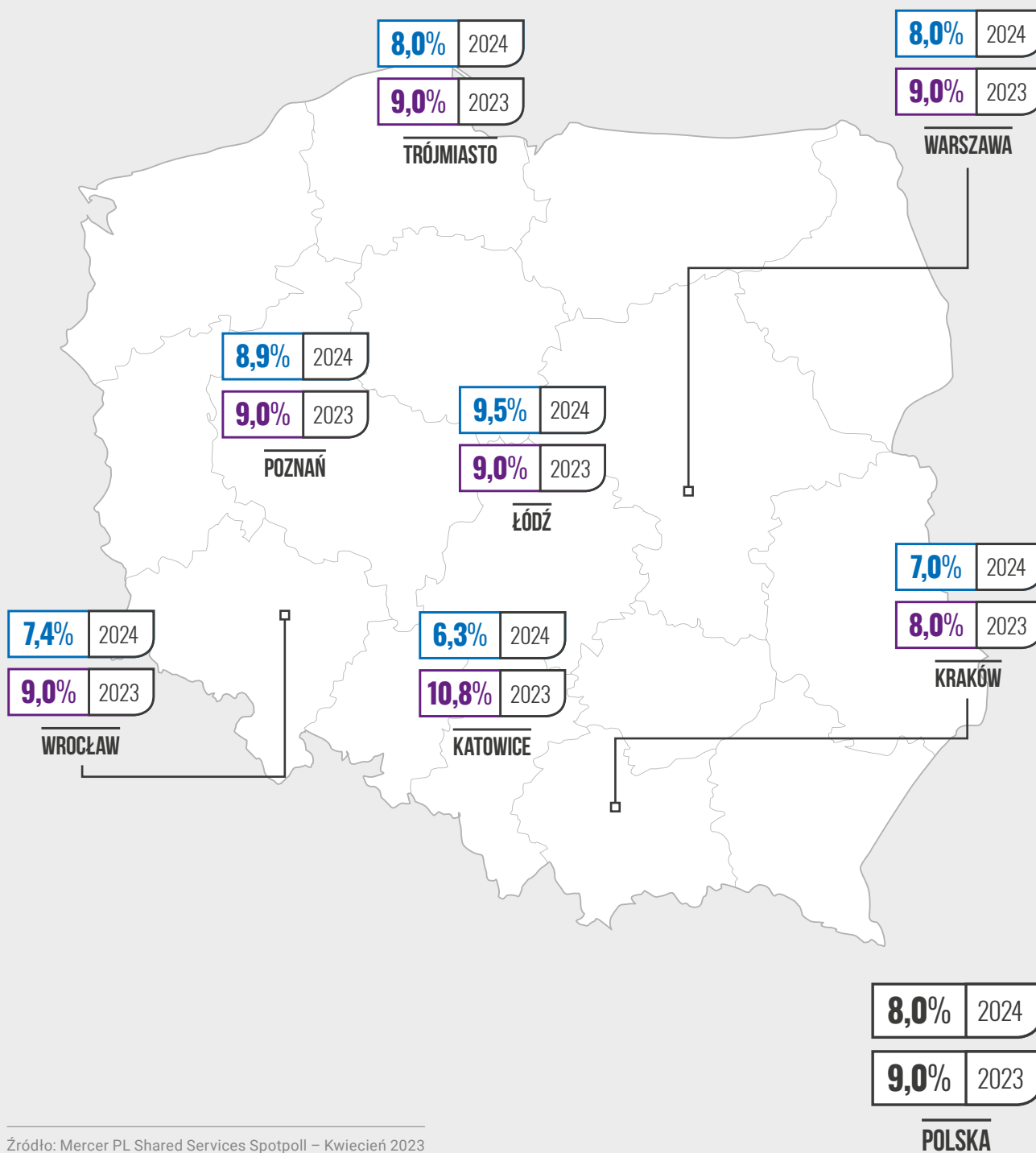
ROTACJA PRACOWNIKÓW W SEKTORZE BPO / SSC / IT / R&D W POLSCE W 2022 ROKU (MEDIANA)



Źródło: Mercer PL Shared Services Spotpoll – Kwiecień 2023

RYCINA 4.9

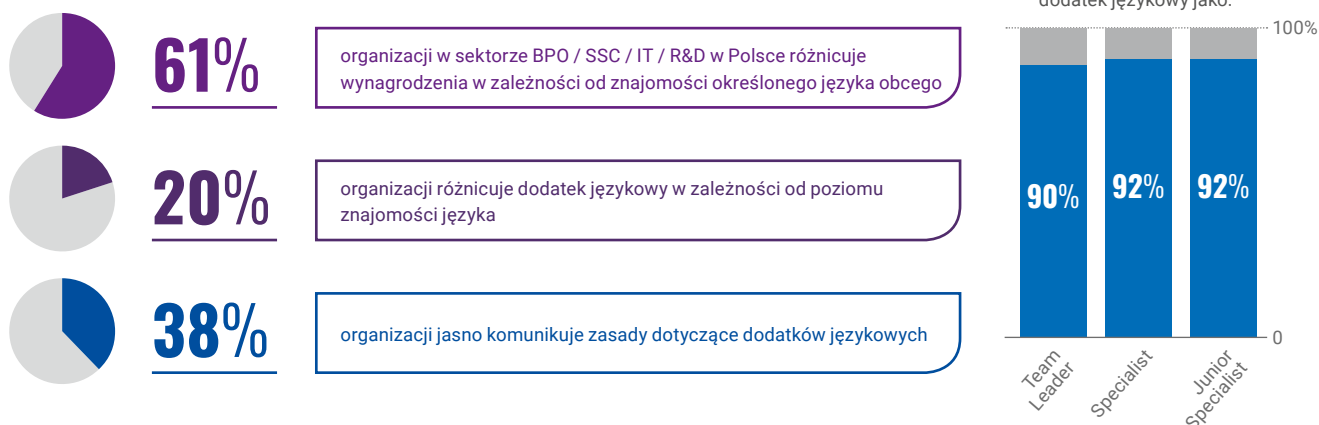
PODWYŻKI PŁACOWE W SEKTORZE BPO / SSC / IT / R&D W POLSCE BUDŻETOWANE NA ROK 2023
I PRZEWIDYWANE NA 2024



BONUSY JĘZYKOWE

RYCINA 4.10

DODATKI JĘZYKOWE



Źródło: Mercer PL Shared Services Spotpoll – Grudzień 2022

■ Stala kwota

■ % miesięcznej wypłaty

RYCINA 4.11

MIESIĘCZNE DODATKI JĘZYKOWE W ZALEŻNOŚCI OD JĘZYKA – PIERWSZY JĘZYK OBCY

Fiński  2 000 PLN 422 EUR	Duński  2 000 PLN 422 EUR	Norweski  2 000 PLN 422 EUR	Szwedzki  1 800 PLN 380 EUR	Holenderski  1 500 PLN 316 EUR	Arabski  1 500 PLN 316 EUR	Rumuński  1 000 PLN 211 EUR
Turecki  1 000 PLN 211 EUR	Niemiecki  1 000 PLN 211 EUR	Czeski  1 000 PLN 211 EUR	Węgierski  1 000 PLN 211 EUR	Grecki  1 000 PLN 211 EUR	Francuski  1 000 PLN 211 EUR	Portugalski  1 000 PLN 211 EUR
Litewski  1 000 PLN 211 EUR	Słowacki  950 PLN 200 EUR	Włoski  800 PLN 169 EUR	Hiszpański  800 PLN 169 EUR	Rosyjski  600 PLN 127 EUR	Ukraiński  550 PLN 116 EUR	

Źródło: Mercer PL Shared Services Spotpoll – Grudzień 2022



Kurs wymiany walut
1 PLN = 0,2109 EUR

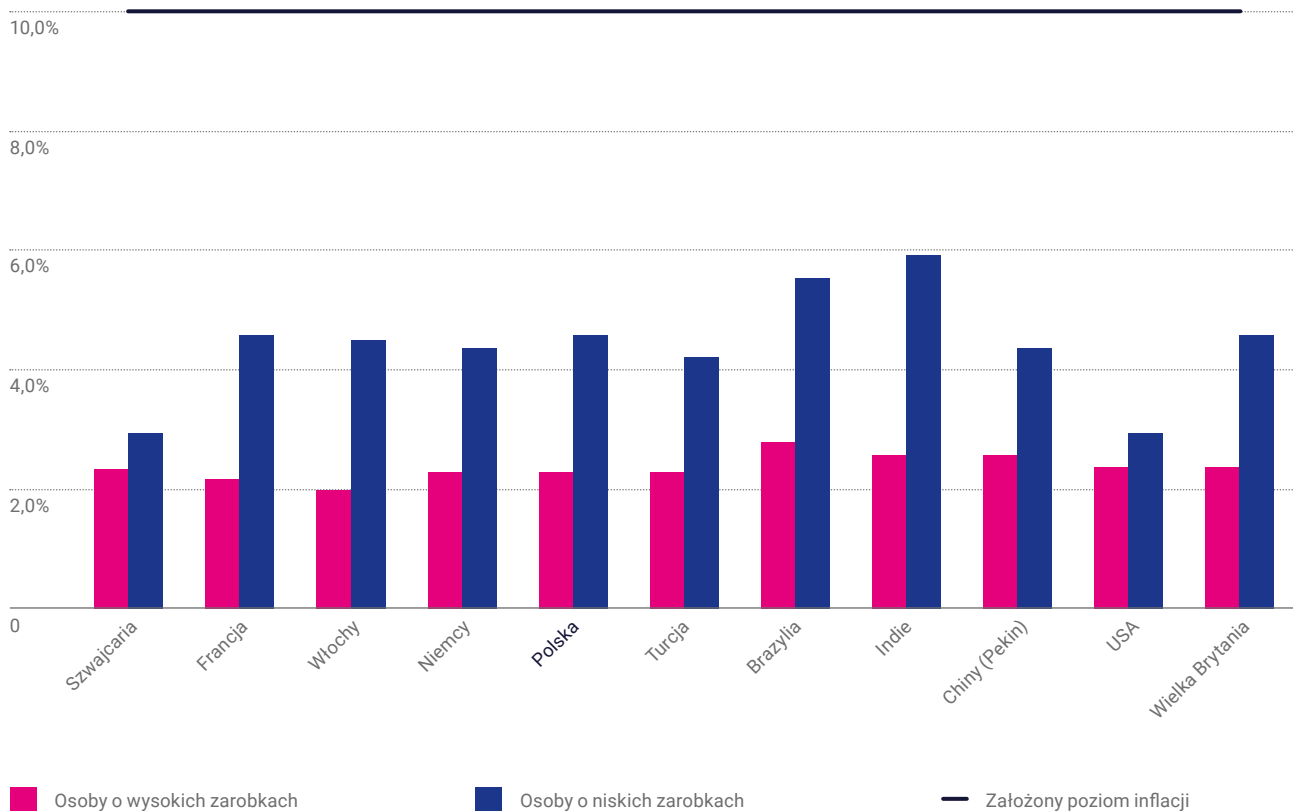
INFLACJA

Inflacja w różnym stopniu wpływa na dochody. Pracownicy nie wydają całego swojego wynagrodzenia brutto, płacą podatki, oszczędzają. Im wyższy dochód,

tym mniejszą część wydaje się na produkty i usługi będące w koszyku inflacyjnym. Wynagrodzenia w Polsce, na przestrzeni lat rosły szybciej, niż inflacja.

RYCINA 4.12

FAKTYCZNY WPŁYW 10% INFLACJI NA UTRATĘ DOCHODU „W DYSPOZYCJI” WYRAŻONY PROCENTEM WYNAGRODZENIA (BRUTTO) PRACOWNIKA W WYBRANYCH KRAJACH



Źródło: Własne obliczenia Mercer, bazujące na badaniu Mercer TRS oraz badaniu Mercer Cost of Living

TABELA 4.5

REALNY WZROST WYNAGRODZEŃ W POLSCE W OSTATNICH 15 LATACH

Rok	Wzrost wynagrodzeń (badanie Mercer TRS)	Inflacja CPI (wg GUS)	Wzrost wynagrodzeń vs inflacja
2008	6,5%	4,2%	2,3%
2009	4,7%	3,5%	1,2%
2010	3,9%	2,6%	1,3%
2011	4,0%	4,3%	-0,3%
2012	4,0%	3,7%	0,3%
2013	4,2%	0,9%	3,3%
2014	3,1%	0,0%	3,1%
2015	3,2%	-0,9%	4,1%
2016	3,0%	-0,6%	3,6%
2017	3,5%	2,0%	1,5%
2018	3,5%	1,6%	1,9%
2019	4,2%	2,3%	1,9%
2020	3,7%	3,4%	0,3%
2021	3,5%	5,1%	-1,6%
2022	6,0%	17,2%	-11,2%
Średnia	4,1%	3,3%	0,8%
Suma	61,0%	49,3%	11,7%

Źródło: Własne obliczenia Mercer, na bazie badania Mercer TRS oraz danych GUS

Nieco ponad połowa firm zdecydowała się zaimplementować rozwiązania związane z rosnącą inflacją i zrekompensować

ją w jakimś stopniu pracownikom. Jednak 45% badanych firm, się na to nie zdecydowało.

RYCINA 4.13

CZY FIRMY WDRAŻAJĄ LUB ROZWAŻAJĄ, ABY WDROŻYĆ DODATKOWE ROZWIĄZANIA W WYNIKU WYSOKIEJ INFLACJI W POLSCE?*



26%

Tak, dodatkowa podwyżka płacy podstawowej

	25ty Percentyl	Średnia	Mediana	75ty Percentyl
Rzeczywiste, lub planowane dodatkowe podwyżki płacy podstawowej w %	3%	6%	5%	10%



17%

Tak, dodatkowa premia

	25ty Percentyl	Średnia	Mediana	75ty Percentyl
Wartość rzeczywistej, lub planowanej dodatkowej premii rocznej w PLN	1 950	3 862	3 000	4 500



11%

Tak, zwiększenie benefitów

	25ty Percentyl	Średnia	Mediana	75ty Percentyl
Wartość rzeczywistej, lub planowanej podwyżki benefitów w %	4,1%	10,5%	6,2%	17,8%



9%

Tak, inne rozwiązania



45%

Nie

* Respondenci mogli udzielić więcej niż jednej odpowiedzi.

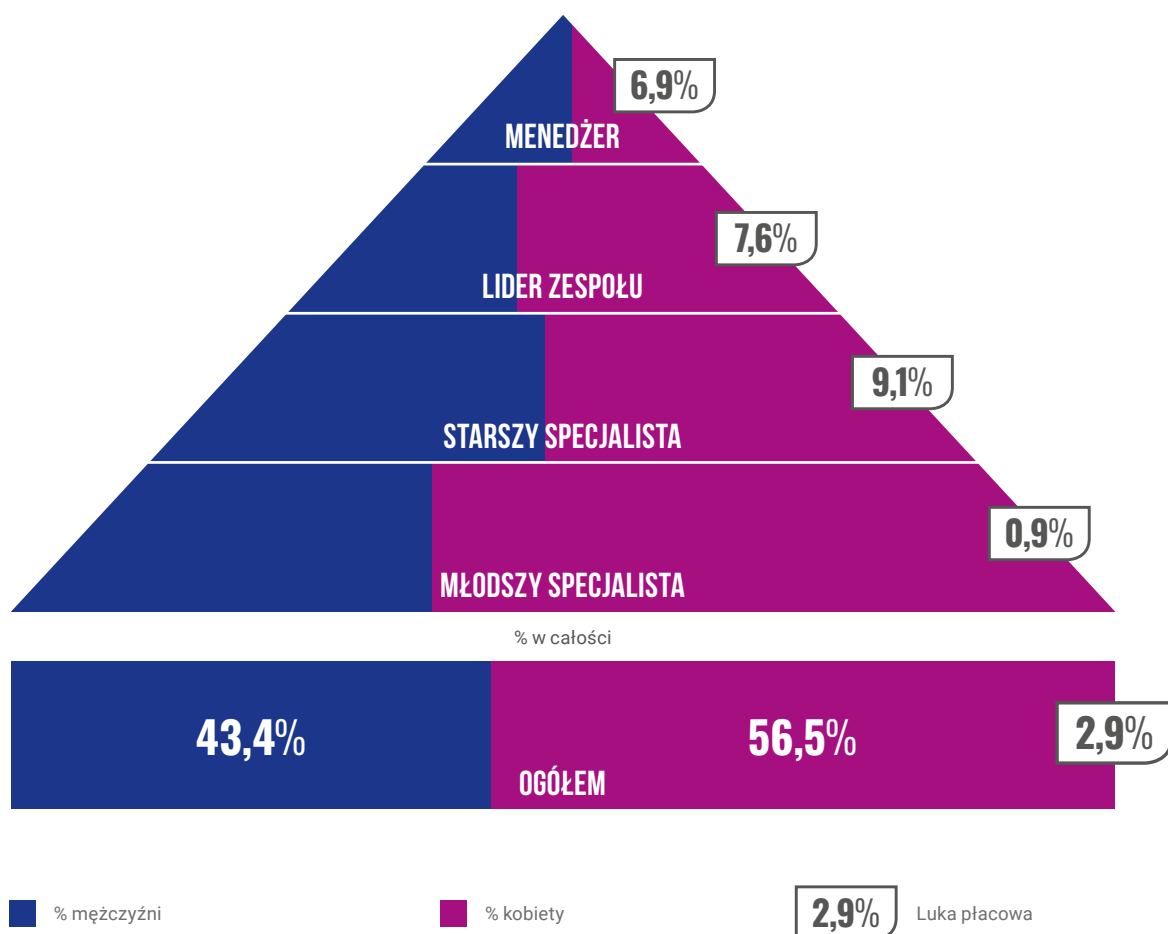
RÓŻNORODNOŚĆ I WŁĄCZENIE (D&I)

Kobiety stanowią większość w sektorze BPO/SSC/IT/R&D w Polsce, zajmując blisko 60% stanowisk. Wśród młodszych specjalistów aż 61% to kobiety, ale wśród kadry zarządzającej tylko 45% to panie. Mimo, że większość firm sektora deklaruje, że polityka

różnorodności jest częścią ich strategii biznesowej, mężczyźni średnio zarabiają 2,9% więcej niż kobiety. Luka płacowa wśród pracowników zaczynających pracę to jedynie 0,9%, ale wśród managerów to już 6,9%.

RYCINA 4.14

ROZKŁAD PROCENTOWY WG PŁCI ORAZ POZIOMU ZATRUDNIENIA W SEKTORZE BPO / SSC / IT / R&D W POLSCE*



* Dane w powyższej rycinie zostały opracowane na podstawie reprezentatywnej próby ponad 40 tysięcy pracowników z 147 organizacji.

Źródło: Mercer 2022 Poland SSC Survey

TRENDY W BENEFITACH PRACOWNICZYCH

Ostatnie trendy wskazują na zmianę w kierunku jeszcze bardziej holistycznego podejścia do benefitów pracowniczych, które stawia na pierwszym miejscu zarówno zdrowie, jak i dobre samopoczucie pracowników, obejmujące samopoczucie fizyczne, psychiczne, społeczne, finansowe, i inne.

Zmiany demograficzne, trudny dla pracodawcy rynek pracy, dostępne innowacje na rynku oraz zmiany ustawowe napędzają ten trend. Został on jeszcze bardziej przyspieszony przez postpandemiczne potrzeby pracowników, takie jak wsparcie zdrowia psychicznego.

Obecny klimat gospodarczy, charakteryzujący się wysokim wzrostem cen towarów i usług konsumpcyjnych, stanowi wyzwanie zarówno dla pracodawców, jak i pracowników. Koszty świadczeń medycznych znacznie wzrosły, często nawet o 20-30%. Wywiera to presję na budżet związany z benefitami, a ten rok wydaje się nie różnić od roku 2022, pod względem zjawisk kosztowych.

Chociaż istnieją wyzwania związane z kosztami, nadal oczekuje się od pracodawców zapewnienia swoim pracownikom kompleksowych pakietów świadczeń

i benefitów. W ich ramach, szerokiej gamy świadczeń z atrakcyjnymi warunkami nie tylko dla pracowników, ale często dla członków ich rodzin i partnerów. Oczekuje się również łatwości w sposobie ubiegania się o benefity i ich elastyczności. Inicjatywy te często wymagają od pracodawców znacznego wysiłku i nakładów finansowych. W rezultacie firmy mogą być zmuszone do ponownej oceny swoich strategii korzyści. A także porównania swoich praktyk, do tych obserwowanych na rynku w celu zrozumienia, gdzie się znajdują w odniesieniu do standardów branżowych.

Praca zdalna stała się gorącym tematem ze względu na ostatnie zmiany prawne, a firmy muszą uważnie monitorować sytuację, aby być na bieżąco ze zmieniającymi się warunkami rynkowymi.

Przy rosnącym nacisku na równowagę pomiędzy życiem zawodowym a prywatnym i bardziej zróżnicowaną siłą roboczą, pracodawcy będą musieli w coraz większym stopniu dostosowywać się do trendów demograficznych i odpowiednio dostosowywać swoje pakiety świadczeń i benefitów, aby przyciągać i zatrzymywać w organizacji pracowników.

**95%**

W prawie każdej takiej polityce, przede wszystkim zaadresowane jest wsparcie emocjonalne i psychiczne. Na kolejnym miejscu wsparcie zdrowia (89%).

**66%**

Organizacji posiada zdefiniowaną politykę „wellbeing”.

**60%**

Dla prawie 60% organizacji balans pomiędzy życiem zawodowym i prywatnym oraz zdrowie psychiczne to dwa największe wyzwania związane z „wellbeing” pracowników.

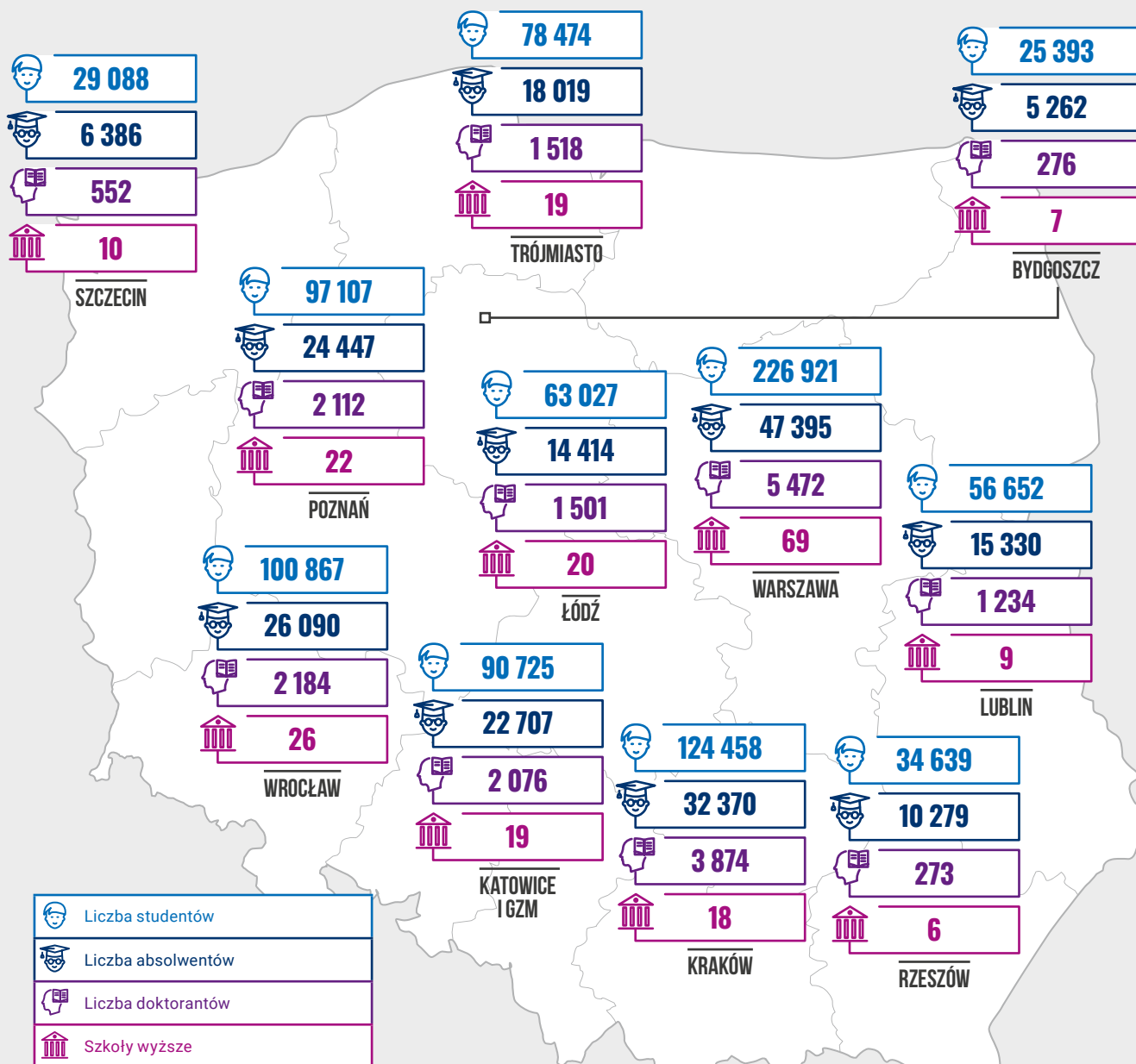
**50%**

Ponad połowa organizacji wprowadziła formalny program wsparcia pracowników (Employee Assistance Program).

POTENCJAŁ EDUKACYJNY

RYCINA 4.15

LICZBA STUDENTÓW, ABSOLWENTÓW I SZKÓŁ WYŻSZYCH W WYBRANYCH OŚRODKACH W POLSCE

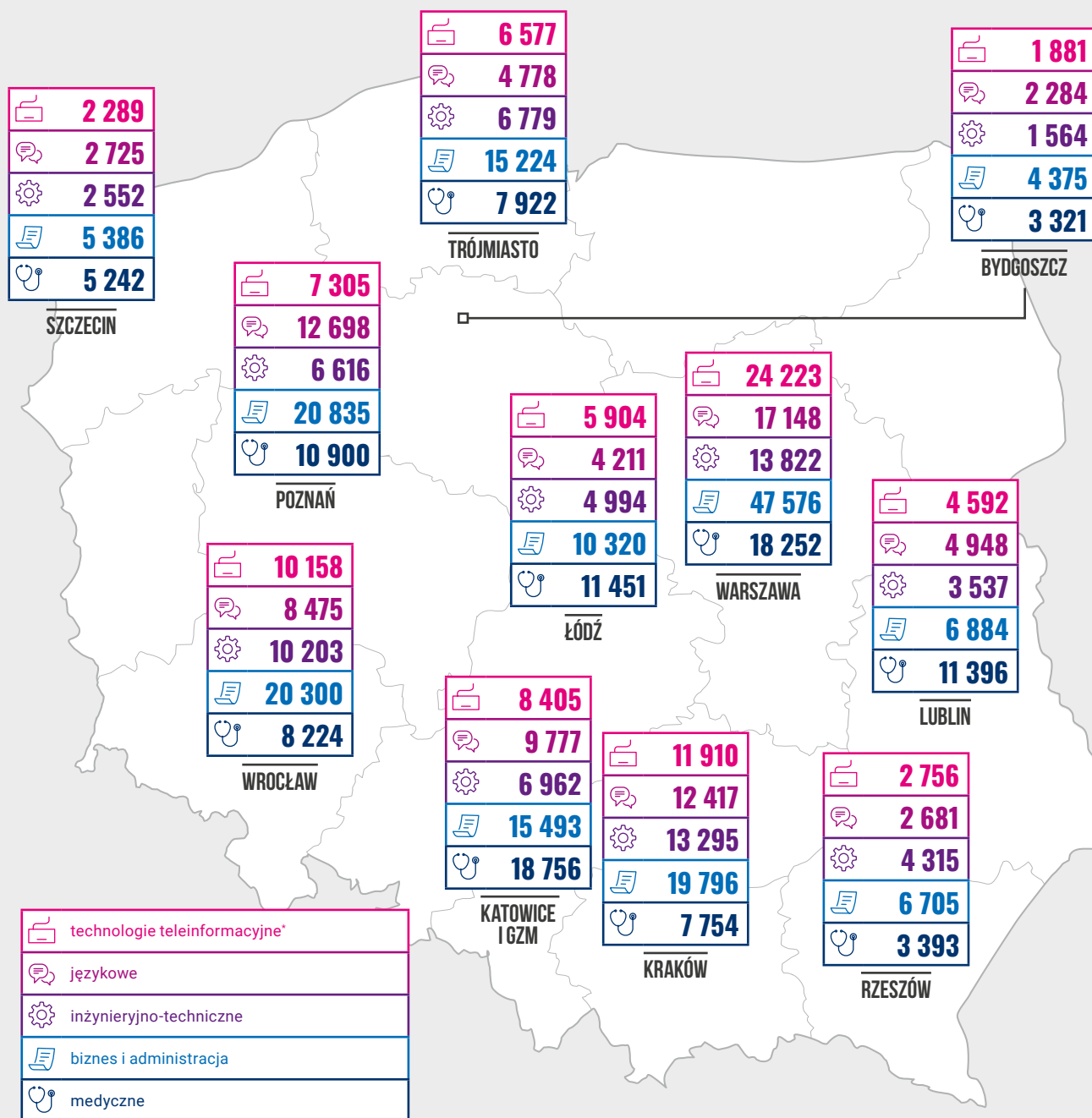


Uwaga: Dane o liczbie studentów i absolwentów zaokrąglono do setek. Dane o studentach i absolwentach zaokrąglono i przedstawiono na podstawie rzeczywistego położenia jednostki (wydziału). Dane o liczbie szkół wyższych przedstawiono na podstawie adresu uczelni macierzystej w wybranych miastach.

Źródło: Opracowanie ABSL na podstawie danych otrzymanych z Ośrodka Przetwarzania Informacji – Państwowego Instytutu Badawczego

RYCINA 4.16

STUDENCI WYBRANYCH KIERUNKÓW: JĘZYKOWYCH, BIZNESU I ADMINISTRACJI, TECHNOLOGII TELEINFORMACYJNYCH, INŻYNIERYJNO-TECHNICZNYCH, MEDYCZNYCH



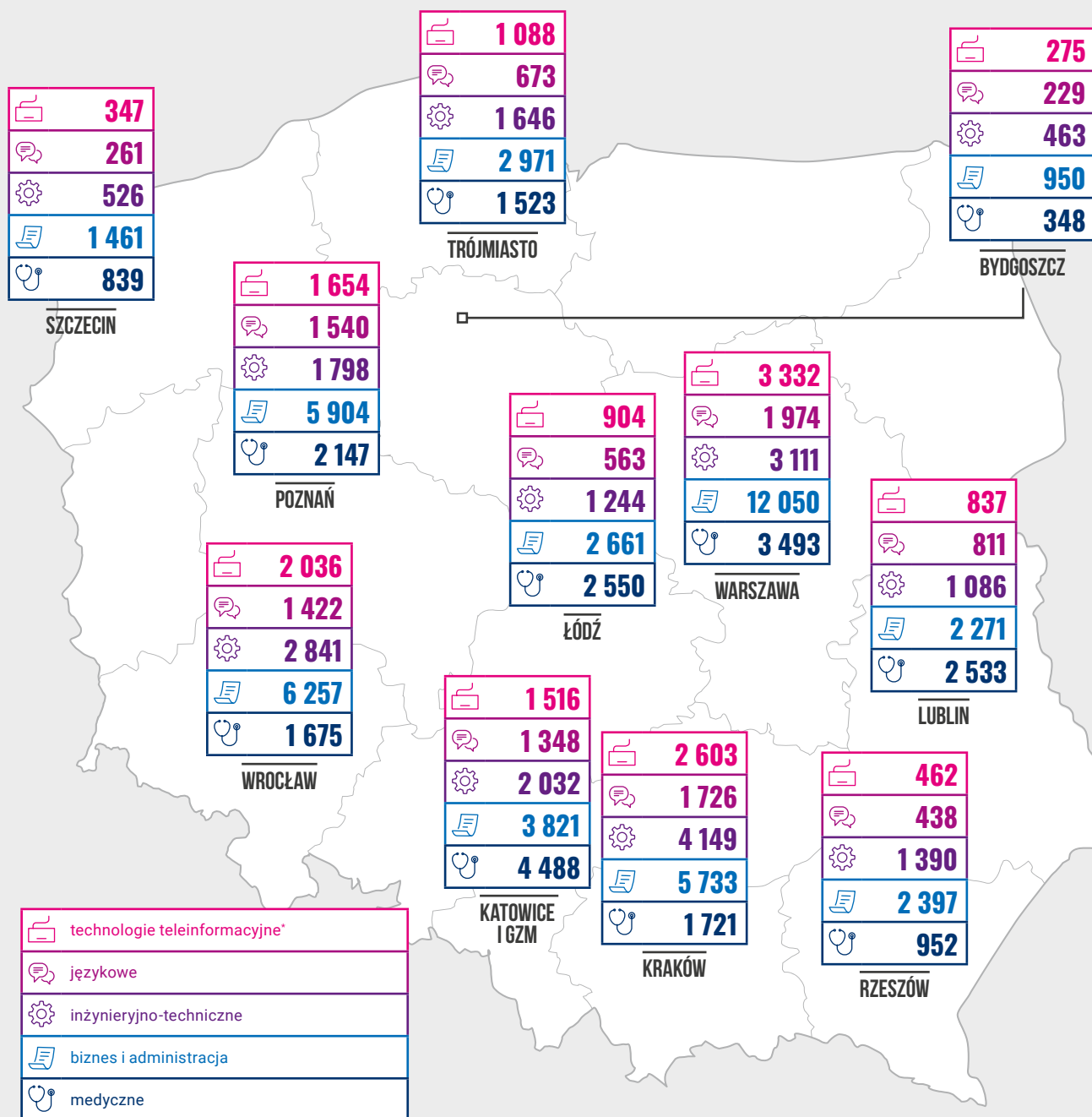
Uwaga: Przedstawiono na podstawie rzeczywistego położenia jednostki (wydziału).

* Wraz z podgrupą interdyscyplinarnych programów i kwalifikacji obejmujących technologie informacyjno-komunikacyjne.

Źródło: Opracowanie ABSL na podstawie danych otrzymanych z Ośrodka Przetwarzania Informacji – Państwowego Instytutu Badawczego

RYCINA 4.17

ABSOLWENCI WYBRANYCH KIERUNKÓW: JĘZYKOWYCH, BIZNESU I ADMINISTRACJI, TECHNOLOGII TELEINFORMACYJNYCH, INŻYNIERYJNO-TECHNICZNYCH, MEDYCZNYCH



Uwaga: Przedstawiono na podstawie rzeczywistego położenia jednostki (wydziału).

* Wraz z podgrupą interdyscyplinarnych programów i kwalifikacji obejmujących technologie informacyjno-komunikacyjne.

Źródło: Opracowanie ABSL na podstawie danych otrzymanych z Ośrodka Przetwarzania Informacji – Państwowego Instytutu Badawczego



**OŚRODEK
PRZETWARZANIA
INFORMACJI**
PAŃSTWOWY INSTYTUT BADAWCZY

OD INFORMACJI DO INNOWACJI

Laboratorium Baz Danych i Systemów Analityki Biznesowej

z wieloletnim doświadczeniem w pracy
z produktami Oracle oferuje:

- opracowanie i wdrażanie rozwiązań hurtowni danych;
- dostosowane do potrzeb klienta rozwiązania klasy Business Intelligence;
- zaawansowane systemy przetwarzania i wizualizacji danych;
- analizę danych z użyciem nowoczesnych metod i narzędzi.

Ośrodek Przetwarzania Informacji - Państwowy Instytut Badawczy
jest laureatem nagrody Diamenty Forbesa 2022
i został nominowany do Oracle Excellence Award 2022.

Zapraszamy do kontaktu:

Emil Podwysocki

✉ emil.podwysocki@opi.org.pl

☎ +48 501 001 182

ZBUDUJ ZWINNĄ I ODNOSZĄCĄ SUKCESY SIŁĘ ROBOCZĄ: TRZY TRENDY DLA FIRM ŚWIADCZĄCYCH USŁUGI BIZNESOWE W POLSCE

Jaka przyszłość czeka sektor usług biznesowych w Polsce?

Po kilku burzliwych latach, które zmieniły świat pracy, firmy stoją przed nowymi wyzwaniami w budowaniu efektywnych zespołów dla swoich centrów. Jednocześnie pojawiają się nowe możliwości ewolucji ich strategii w zakresie talentów, dostosowania się do obecnego krajobrazu i lepszego przygotowania się na to, co nas czeka.

Pomimo ostatnich zakłóceń, firmy świadczące usługi biznesowe są przygotowane na silny i ciągły wzrost, o czym świadczy stosunkowo niskie bezrobocie

w Polsce na poziomie 5,3% i silna gospodarka w ciągu ostatnich kilku lat. Istnieją jednak oznaki, że **dynamika wzrostu ulegnie spadkowi**; świadczy o tym spadek Produktu Krajowego Brutto (PKB) z 6,8% w 2021 r. do 4,9% w 2022 r., oraz prognoza 0,7% na rok 2023.

Jak dotąd jednak potencjalne spowolnienie nie wpłynęło na sektor, ponieważ wiele firm świadczących usługi biznesowe nadal przewiduje szybki wzrost zatrudnienia. Sprawia to, że pracodawcy z optymizmem patrzą w przyszłość, a prawie trzy czwarte z nich (73,9%) planuje zwiększyć zatrudnienie.

 randstad

 randstad sourceright

Opracowanie treści drugiej części rozdziału: **Randstad Polska i Randstad Sourceright**

Randstad Polska jest jedną z największych firm doradztwa personalnego i usług HR. Łącząc pasję naszych specjalistów z siłą zaawansowanych technologii, wspieramy ludzi i firmy w spełnianiu ich pełnego potencjału.

Randstad Sourceright to światowy lider HR wspierający pracodawców w budowaniu strategii pozyskiwania talentów i zarządzania kapitałem ludzkim. Nieustannie tworzymy i udoskonalamy rozwiązania z zakresu: outsourcingu procesów rekrutacyjnych (RPO), programów obsługi usług zarządzanych (MSP) oraz zintegrowanych programów zarządzania talentami.

ZMIENIAJĄCY SIĘ KRAJOBRAZ

Wraz ze wzrostem pojawiają się jednak nowe zmiany wynikające z ewolucji sektora. Wraz ze wzrostem zaawansowania usług świadczonych przez centra usług biznesowych, pracodawcy muszą również rekrutować i utrzymywać pracowników z bardziej zaawansowanymi zestawami umiejętności. Oznacza to, że firmy przodujące pod względem zatrudnienia pracowników wykwalifikowanych stają w obliczu większej konkurencji o pracowników o kompetencjach potrzebnych im do prowadzenia działalności dla nich priorytetowej.

Rosnące wykorzystanie metod pracy zdalnej również stanowi wyzwanie dla pracodawców w omawianym sektorze. Choć przejście na pracę zdalną wynikało z wybuchu pandemii, obecnie stanowi ona atrakcyjną propozycję dla pracowników wysoce wykwalifikowanych, umożliwiając im osiągnięcie lepszej równowagi między życiem zawodowym a prywatnym, a także większą elastyczność zatrudnienia. Jednak niektórzy pracodawcy w dalszym ciągu wyrażają obawy o produktywność takiego rozwiązania, oraz o to, czy taki tryb pracy pozwala zespołom równie skutecznie osiągać swe cele, spełniać potrzeby firmy i realizować przydzielane im projekty.

TRZY OBSZARY WPŁYWAJĄCE NA STRATEGIĘ DOTYCZĄCĄ PRACOWNIKÓW WYKWALIFIKOWANYCH

W kontekście szybkiego wzrostu i zmieniającej się dynamiki pracy, pracodawcy z sektora usług biznesowych stają obecnie przed kilkoma

wyzwaniami związanymi z pozyskiwaniem pracowników wykwalifikowanych – czyli tzw. talentów, których potrzebują ich organizacje.

1. OGRANICZONA PULA TALENTÓW WPŁYWA NA WZROST SEKTORA

Wraz ze wzrostem zapotrzebowania na usługi biznesowe i planami pracodawców w zakresie zwiększania zatrudnienia, będą oni prawdopodobnie musieli stawić czoła ograniczonej i kurczącej się puli talentów w Polsce. Według [IMD World Competitiveness Center](#) Polska zajęła 50. miejsce na 63 kraje w Światowym Rankingu Talentów 2022 – stanowiącym miarę tego, jak różne rynki rozwijają, przyciągają i zatrzymują talenty. Oznacza to spadek z 45. miejsca w 2021 r. i 35. w 2020 r., co podkreśla wyzwania związane z długoterminową

zdolnością Polski do zapewnienia wysokiej jakości talentów dla sektora usług biznesowych.

Niedobór talentów jest również widoczny w raporcie ABSL 2023, z którego wynika, że 40% ankietowanych pracodawców postrzega dostępność talentów w Polsce jako podstawowe wyzwanie dla rozwoju i możliwości ich centrum. Tymczasem większość (55,7%) spodziewa się, że niedobór talentów będzie znaczący w ciągu najbliższych pięciu lat, co spowoduje konieczność dostosowania sposobu ich wyszukiwania i rozwijania.

2. WYSOKA ROTACJA I NIŻSZA PRODUKTYWNOŚĆ

Podczas gdy niedobór talentów utrudnia ich znalezienie, kolejnym wyzwaniem jest zatrzymanie osób z odpowiednimi umiejętnościami. Zgodnie z raportem ABSL 2023, wskaźnik dobrowolnej rotacji w sektorze usług biznesowych wzrósł z 13,0% w 2020 r. do 18,3% w 2022 r. W rezultacie coraz więcej firm oferuje rozszerzone świadczenia i koncentruje się na dobrym samopoczuciu pracowników, aby lepiej przyciągać, zatrzymywać i angażować talenty, na przykład oferując tytułem zachęty pracę zdalną.

Z danych ABSL wynika, że 28,5% firm świadczących usługi biznesowe w Polsce wymaga, aby pracownicy znajdowali się w bliskiej odległości od biura. Tymczasem 45,1% pracodawców deklaruje, że rekrutuje z dowolnego miejsca w Polsce, a kolejne 13% rekrutuje z dowolnego miejsca na świecie. Podczas gdy praca hybrydowa i w pełni zdalna może umożliwić dostęp do talentów poza bezpośrednią lokalizacją, niektórzy pracodawcy wciąż obawiają się o jej wpływ na produktywność.

3. ROSNĄCE ZAPOTRZEBOWANIE NA UMIEJĘTNOŚCI INFORMATYCZNE / CYFROWE

Specjalistyczni pracownicy wykwalifikowani, na przykład posiadający umiejętności informatyczne i z zakresu usługi cyfrowych, są coraz bardziej deficytowi i coraz drożsi do pozyskania. Firmy konkurują nie tylko z innymi firmami w sektorze, lecz także z firmami ze wszystkich sektorów. Według raportu ABSL 2023, 56,1% pracodawców stwierdziło, że analityka predykcyjna i zaawansowana będą najbardziej poszukiwanymi umiejętnościami w ciągu najbliższych pięciu lat, co oznacza, że takie osoby mogą być jeszcze trudniejsze do znalezienia.

Brak osób z wymaganymi umiejętnościami technologicznymi został również podkreślony w raporcie [Global In-demand Skills 2022](#) firmy Randstad Enterprise. Analizując podaż i popyt na talenty z najbardziej poszukiwanymi umiejętnościami w 26 krajach, raport wykazał,

że Polska ma jeden z najwyższych wskaźników wakatów na stanowiskach wymagających umiejętności takich jak sztuczna inteligencja i uczenie maszynowe, przetwarzanie w chmurze, duże zbiory danych oraz inteligencja biznesowa i wizualizacja danych.

Sprawę dodatkowo komplikuje fakt, że koszty talentów informatycznych rosną, podobnie jak inflacja płac. Według badań rynkowych przeprowadzonych przez zespół Randstad Intelligence, Polska ma jeden z najwyższych wskaźników inflacji płac pośród krajów rozwiniętych (12,9%). W perspektywie krótkoterminowej osoby z umiejętnościami informatycznymi i cyfrowymi nadal będą rzadkością, choć w dłuższej perspektywie sztuczna inteligencja może zastąpić niektóre proste kompetencje i obciążenia, łagodząc w ten sposób niektóre skutki niedoboru talentów.

TRZY TRENDY DOTYCZĄCE TALENTÓW W SEKTORZE USŁUG BIZNESOWYCH

Aby sprostać tym wyzwaniom i zapewnić bardziej zrównoważone i elastyczne podejście, firmy świadczące usługi biznesowe w Polsce mogą podążać za trzema głównymi trendami w zarządzaniu talentami. Trendy te opierają się na wynikach badania Randstad Enterprise [2023 Talent Trends](#)

zawierającego odpowiedzi ponad 900 liderów kapitału ludzkiego i kadry zarządzającej z 18 rynków na całym świecie. Raport zawiera również odpowiedzi od ponad 50 liderów rynkowych w Polsce, dając bezpośredni wgląd w to, jak reagują oni na zmiany w dostępności talentów.

TREND 1: UZYSKIWANIE JASNEGO OBRAZU SYTUACJI RYNKOWEJ I ZAPEWNIANIE GOTOWOŚCI DZIĘKI CZYNNOŚCIOM WYWIADU RYNKOWEGO

Kluczem do przewyciężenia wyzwań związanych z talentami w sektorze usług biznesowych jest wykorzystanie [właściwej analizy talentów](#) do podejmowania bardziej świadomych decyzji i dokładniejszego planowania zatrudnienia. Mając dostęp do wewnętrznych danych na temat swoich talentów i zewnętrznych danych rynkowych, firmy mogą uzyskać dogłębne zrozumienie swoich obecnych i przyszłych potrzeb w zakresie talentów – a także podażi umiejętności wewnątrz i na zewnątrz organizacji, potrzebnych do wypełnienia tych luk. Czynności analityczne zapewniają również wgląd w to, jak być konkurencyjnym w zakresie wynagrodzeń i świadczeń, poprzez ustalenie stawek rynkowych i przewidywanie, które stanowiska będą obsadzone szybciej lub wolniej w oparciu o dostępnych kandydatów.

Biorąc pod uwagę niepewność gospodarczą w Polsce i ciągłe niedobory pracowników kompetentnych, ważniejsze niż kiedykolwiek jest, aby firmy wykorzystywały posiadaną wiedzę o talentach.

Strategie takie jak równoważenie siły roboczej, mobilność wewnętrzna i przekwalifikowanie mogą pomóc firmom w przewycięzeniu luk w umiejętnościach. Jednak bez odpowiedniej analityki trudno będzie stwierdzić, czy umiejętności te już istnieją w organizacji – a jeśli nie, to czy można zidentyfikować osoby o podobnych umiejętnościach, które można łatwo przeszkolić do pełnienia nowych ról?

W oparciu o wyniki badania Talent Trends 2023 stwierdzono, iż pracodawcy w Polsce poczynili postępy w wykorzystywaniu analityki do udoskonalania swych strategii zarządzania talentami w porównaniu z rokiem ubiegłym. Na przykład 60% z nich stwierdziło, że inwestuje w platformy do analizy talentów, w porównaniu do 54% w 2022 r.; 62% stwierdziło, że inwestuje w platformy do analizy rynku (40% w 2022 r.); a 58% inwestuje w pulpity do wizualizacji analiz HR i talentów (46% w 2022 r.). Zdecydowana większość (81%) stwierdziła, że decyzje związane ze strategią dotyczącą talentów są w pełni wspierane przez metody analityczne.



Aby w pełni wykorzystać potencjał analityki, należy rozważyć następujące cztery strategie:

1. Korzystanie z analiz w celu ustalenia możliwości przesuwania talentów wewnątrz organizacji. Możliwość analizy zbieżności posiadanych kompetencji z wymogami wyższego stanowiska lub wykorzystania danych rynkowych, aby zrozumieć źródła i lokalizacje odpowiednich kandydatów zewnętrznych.
2. Wyniesienie kwestii różnorodności, równości i integracji (DEI) poza powszechne czynniki, takie jak liczba zatrudnionych kobiet. Możliwe jest wykorzystywanie analityki do wykrywania obszarów, w których można przeprowadzić pomiar i dokonać poprawy kwestii DEI w całym cyklu życia talentów, np. określanie możliwości
3. Opracowanie jasnych wskaźników KPI, które odzwierciedlają cele biznesowe firmy i cele związane z talentami, a następnie skupienie się na wskaźnikach, które przyczyniają się do realizacji tych celów, takich jak liczba pracowników biorących udział w szkoleniach rozwijających ich umiejętności.
4. Chociaż pracownicy z kompetencjami analitycznymi są bardzo poszukiwani, redukcje kadr w branży technologicznej stanowią okazję dla firm świadczących usługi biznesowe do przyciągnięcia specjalistów analitycznych, którzy zostali zwolnieni z firm technologicznych.

TREND 2: POKONYWANIE NIEDOBORU TALENTÓW DZIĘKI ZAPEWNIANIU ODPOWIEDNIEGO DOŚWIADCZENIA PRACOWNICZEGO

Ponieważ firmy w Polsce konkurują o ograniczoną pulę talentów, te, które oferują lepsze **doświadczenie pracownicze**, zyskują przewagę na rynku pracy w dziedzinie najwyższych stanowisk. Dane z badania **Workmonitor firmy Randstad** przeprowadzonego wśród 35 000 pracowników na całym świecie pokazują, że 77% z nich uważa, iż wartości i cele firmy są ważne przy wyborze pracodawcy. Ponieważ konkurencja o największe talenty wśród firm świadczących usługi biznesowe rośnie, te, które mogą się wyróżnić, podkreślając swoje pozytywne doświadczenia pracownicze i koncentrując się na ludziach, zyskują znaczną przewagę. W jaki sposób firmy w Polsce pracują nad zapewnianiem lepszego doświadczenia pracowniczego? Według badania **Talent Trends** 75% liderów talentów stwierdziło, że doświadczenie talentów

stało się ważniejsze dla ich organizacji w ciągu ostatnich 12 miesięcy, w porównaniu z 78% w 2022 roku. Odnotowano również niewielki spadek liczby podmiotów inwestujących w DEI jako kluczowy element doświadczenia talentów (67% w porównaniu do 70% w 2022 r.) oraz liczby podmiotów wykorzystujących więcej technologii w celu zwiększenia zaangażowania (75% w porównaniu do 82% w 2022 r.). Jednak 77% podmiotów twierdzi, że tworzy konkretne społeczności talentów i plany dotyczące treści, angażując i dbając o przyszłe talenty w organizacji, co stanowi wzrost o 25 punktów procentowych z poziomu 52% w 2022 roku. Biorąc pod uwagę rosnące zapotrzebowanie na talenty, takie działania będą nadal odgrywać kluczową rolę w pozyskiwaniu talentów na wczesnym etapie procesu.



Pracując nad poprawą doświadczenia talentów, firmy świadczące usługi biznesowe mogą stworzyć pożądaną organizację, która sprzyja lojalności, poprawia retencję oraz wizerunek pracodawcy, aby pozostać firmą wybraną przez talenty.

W tym względzie można uczynić co następuje:

1. Poprawiać doświadczenie pracowników, co obejmuje gromadzenie informacji zwrotnych i zapraszanie do regularnej współpracy z talentami, celem zapewnienia, iż czują się oni docenieni i wysłuchani.
2. Starać się być na bieżąco z trendami na rynku pracy, takimi jak dostępne kompetencje, stawki wynagrodzeń i lokalizacje talentów, a także zapewnić, że oferowane wynagrodzenia i świadczenia są konkurencyjne w danej lokalizacji.
3. Rozpoznawać kwestie najważniejsze dla talentów, przy czym nie zawsze jest to zwiększone wynagrodzenie; badanie Randstad Workmonitor wykazało, że 94% pracowników stwierdziło, iż równowaga między życiem zawodowym a prywatnym jest tak samo ważna jak przyzwoite wynagrodzenie.
4. Rozważyć sposób, w jaki rozszerzenie pracy zdalnej i rozwiązań hybrydowych może być wykorzystane jako narzędzie do przyciągnięcia i zatrzymywania talentów spoza najbliższego obszaru; przeprowadzać badania na talentach w celu zrozumienia, co oznacza dla nich elastyczność, celem zaoferowania korzyści i rozwiązań, które będą dla nich rzeczywiście atrakcyjne.



TREND 3: UWOLNIENIE POTENCJAŁU PRACOWNIKÓW DZIĘKI WEWNĘTRZNEJ MOBILNOŚCI

W obliczu rosnącego niedoboru talentów, pracodawcy mogą poszukiwać wewnętrznych rozwiązań, aby wypełnić kluczowe luki. **Mobilność wewnętrzna** pomaga firmom promować obecne talenty do nowych ról, zapewniając im umiejętności i szkolenia potrzebne do rozwoju, a jednocześnie służy jako potężne narzędzie zatrzymywania pracowników w firmie.

Według badania przeprowadzonego przez **McKinsey**, 80% talentów pragnęło rozwoju i nowych możliwości, co ma znaczenie kluczowe dla poprawy retencji i wzbogacenia puli talentów. Biorąc pod uwagę czas i koszty związane z rekrutacją talentów zewnętrznych, mobilność wewnętrzna stanowi skuteczny sposób

na wypełnienie najdotkliwszych luk. Badanie **Talent Trends** dowodzi, że wielu pracodawców czyni już postępy w swych programach wewnętrznej mobilności talentów. Ogólnie rzecz biorąc, 87% respondentów w Polsce stwierdziło, że kładzie większy nacisk na wewnętrzne rozwijanie kompetencji i kariery, co stanowi ogromny skok w porównaniu z 2022 r., kiedy tylko 50% deklaroowało skupienie się na tych kwestiach. Ponadto 88% stwierdziło, że mobilność kariery i przesunięcia talentów będą odgrywać ważną rolę w ich strategiach dotyczących talentów w tym roku, a 62% zadeklarowało, że inwestuje w platformy mobilności talentów.



Aby zbudować skuteczną strategię mobilności talentów, która rzeczywiście rozwija talenty i zatrzymuje pracowników, należy rozważyć następujące strategie:

1. Stworzyć kompleksową taksonomię umiejętności, aby nakreślić bazę wiedzy pracowników i lepiej zrozumieć, w jaki sposób talenty mogą być przesuwane do sąsiednich ról w oparciu o ich umiejętności i przyszły potencjał.
2. Zainwestować w wewnętrzną giełdę pracy, która podkreśla wewnętrzne oferty pracy, umożliwiając pracownikom odkrywanie nowych możliwości rozwoju zawodowego bez konieczności szukania ich na zewnątrz.
3. Wdrożyć system platformy edukacyjnej, który obejmuje program szkoleń i coachingu, umożliwia rejestrowanie danych dotyczących cyklu życia pracowników, jednocześnie oferując talentom wgląd w niego w czasie rzeczywistym, celem wsparcia ich w rozwoju kariery.

DOSTOSOWANIE PODEJŚCIA DO OPTYMALIZACJI STRATEGII DOTYCZĄCEJ TALENTÓW

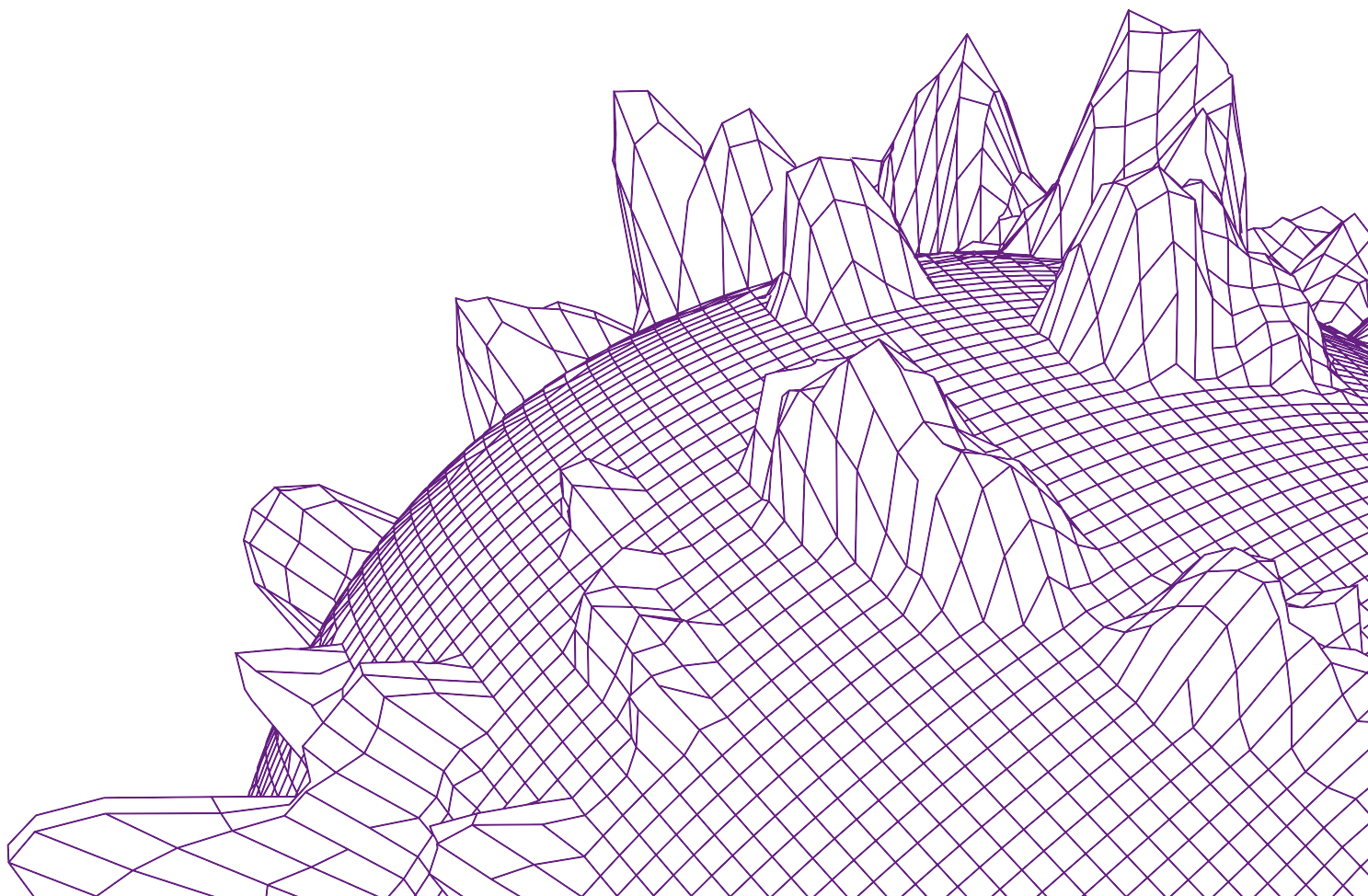
Obecny krajobraz dla firm świadczących usługi biznesowe w Polsce to ciągłe zmiany i niepewność. Istnieje jednak również szereg okazji do ponownego przemyślenia strategii dotyczącej talentów i uzyskania przewagi konkurencyjnej.

Inwestowanie w analitykę talentów pomoże odkryć, gdzie znaleźć odpowiednich kandydatów, na których jest większe zapotrzebowanie niż kiedykolwiek wcześniej. Tworzenie wartościowych doświadczeń pracowniczych może pozwolić przyciągnąć i zatrzymać wysokiej jakości talenty, które będą chętnie angażowały się w sukces firmy. W międzyczasie opracowanie solidnego programu mobilności

wewnętrznej wzmocni pozycję obecnych pracowników i udostępni im narzędzia do obejmowania wysokich stanowisk, jednocześnie wspierając retencję.

Wszystkie te czynniki odegrają kluczową rolę w budowaniu sprawnej realizacji usług biznesowych, która będzie w stanie sprostać bieżącym potrzebom biznesowym, jednocześnie zyskując elastyczność umożliwiającą stawienie czoła przyszłym wyzwaniom.

Więcej informacji o tych najważniejszych trendach w zakresie talentów i o tym, co robią inne firmy, aby ulepszyć swoje strategie w tym zakresie dostępnych jest w raporcie [2023 Talent Trends Report](#).



5 INNOWACJE, PARADYGMAT TRANSFORMACJI BIZNESOWEJ, PLANY INWESTYCYJNE I OBSZAR ESG

Aby utrzymać globalną konkurencyjność, sektor w Polsce musi przejść na usługi o wyższej wartości dodanej, bardziej zaawansowane funkcje, role w procesach mid-office i front-office, a także wyższe umiejętności i możliwości w zakresie wiedzy. Polska, jak ABSL już wielokrotnie podkreślał, jest uważana za najlepszą lokalizację kosztową dla generowanej wartości.

Konkurencyjność Polski opiera się na korzystnej lokalizacji w strefie czasowej, umożliwiającej obsługę zarówno rynków APAC, jak i AMER oraz oferującej korzyści związane z członkostwem w UE-27.

Tendencje do podnoszenia kwalifikacji są już silne i nadal nabierają tempa. W ostatnich latach sektor ten wykazał swą innowacyjność. Cyfryzacja trwa, a produktywność rośnie (patrz nasze szacunki wartości eksportu na pracownika w sekcji dotyczącej handlu).

Jednak aby pozostać konkurencyjnym na jeszcze szybciej zmieniającym się rynku, sektor musi zwiększyć swą kreatywność i wartość dodaną. Rosnąca złożoność ról, dążenie do podnoszenia kwalifikacji, wysokie wskaźniki odejść, wydłużone okresy szkoleń i stosunkowo krótki średni okres zatrudnienia stanowią poważne wyzwania, szczególnie w przypadku wysokich stanowisk i w procesach pozyskiwania talentów. Globalna konkurencja o talenty nasila się.

**73,9%**

Odsetek firm deklarujących wprowadzenie innowacji w ciągu ostatnich trzech lat (72,3% w raporcie z 2022 r.).

**56,0%**

Odsetek respondentów, którzy zadeklarowali, że w ciągu ostatnich trzech lat stale wprowadzali bardziej znaczące lub mniejsze zmiany w produktach, asortymencie produktów, procesach lub organizacji działalności.

**36,0%**

Odsetek respondentów, którzy uważają się za innowatorów *ad hoc*.

**6,9%**

Respondenci, którzy posiadali oddzielną jednostkę rozwoju produktu/R&D/transformacji zlokalizowaną w Polsce.

**59,6%**

Odsetek firm planujących wprowadzenie strategii transformacji w ciągu najbliższego roku.

**75,9%**

Odsetek firm, które rozszerzyły lub znacznie rozszerzyły zakres świadczonych usług w 2022 r. (taki sam wynik jak w poprzednim badaniu).

**73,9%**

Odsetek firm, które planowały zwiększyć zatrudnienie do 1. kwartału 2024 r. (o 10 p.p. mniej niż w poprzednim badaniu).

**19,7%**

Odsetek firm, które planowały rozszerzyć swoją działalność w 2023 roku i pragnęły reinwestować w Polskę (o 1,8 p.p. niższy niż w poprzednim badaniu).

**40,4%**

Odsetek respondentów, którzy postrzegali obecną dostępność puli talentów w Polsce jako podstawową lub znaczącą barierę do pokonania dla działalności i rozwoju ich centrów (53,3% w poprzednim badaniu).

**55,6%**

Odsetek respondentów, którzy uważają, że problem z dostępnością puli talentów nasili się w ciągu najbliższych pięciu lat w znacznym stopniu (72,1% w poprzednim badaniu).

**45,1%**

Odsetek firm, które zamierzają rekrutować z dowolnego miejsca w Polsce, bez relokacji pracowników. Dla 13,0% firm lokalizacja nie jest już czynnikiem decydującym.

**41,0%**

Odsetek firm planujących stosowanie strategii dywersyfikacji produktowej w 2023 r. (wprowadzanie nowych produktów na nowe rynki).

**80,0%**

Odsetek respondentów, którzy uważają, że destabilizacja podstaw makroekonomicznych (presja inflacyjna i globalna stagflacja) może mieć niekorzystny lub bardzo niekorzystny wpływ.

**75,9%**

Odsetek respondentów, którzy uważają, że eskalacja konfliktu zbrojnego poza Ukrainą będzie miała negatywny lub bardzo negatywny wpływ.

Innowacje, paradygmat transformacji biznesowej,
plany inwestycyjne i obszar ESG

Z tej perspektywy zdolność do ciągłego wprowadzania innowacji stanie się jeszcze ważniejsza. Musimy komercjalizować ulepszone i/lub nowe usługi i rozwiązania na rynku globalnym, a także dla naszych klientów. Musimy obecnie przyjąć postawę proaktywną, a nie reaktywną, wykorzystując technologię do zwiększenia naszej konkurencyjności na światowych rynkach. Od bycia naśladowcami do dogonienia globalnych liderów technologicznych, musimy dostosować się do roli liderów. Jest to fundamentalna zmiana paradygmatu – głęboka zmiana transformacyjna.

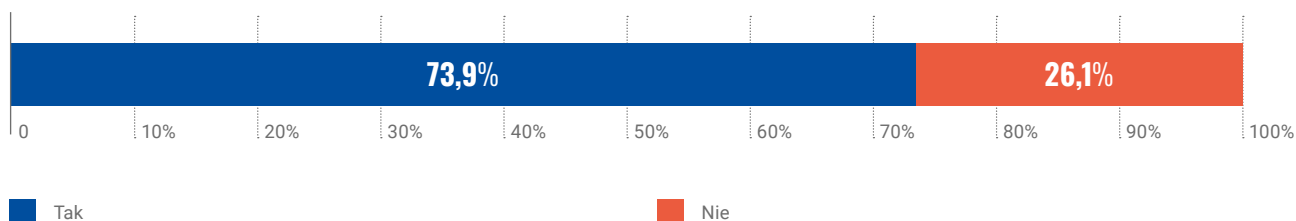
W ubiegłym roku 72,9% firm zadeklarowało, że w ciągu ostatnich trzech lat wprowadziło innowacje rozumiane jako zintegrowane produkty/usługi, a zatem firmy

te można uznać za innowacyjne. W tym roku udział ten wyniósł 73,9% (+100 punktów bazowych).

Po raz kolejny był to wynik znacznie wyższy niż średnia dla całego kraju. Według danych Głównego Urzędu Statystycznego (GUS 2022) w latach 2019-2021 działalność innowacyjną wykazało 26,3% przedsiębiorstw przemysłowych i 22,2% przedsiębiorstw usługowych. W firmach usługowych zatrudniających 250 i więcej osób udział firm, które wprowadziły innowacje produktowe wyniósł 24,5%, a innowacje w procesach biznesowych – 58,4%. W przypadku firm informatycznych łączny udział wyniósł 48,4%, podczas gdy w branży badawczo-rozwojowej 56,0%.

RYCINA 5.1

CZY W CIĄGU OSTATNICH TRZECH LAT (OD 2020 R.) WPROWADZILI PAŃSTWO INNOWACJE (ZINTEGROWANE PRODUKTY/USŁUGI) ? (%)



Źródło: Badanie ABSL oparte na wynikach ankiety (N=153 firm)

56,0% (w porównaniu do 57,1% respondentów w 2022 r.) wprowadziło w ciągu ostatnich trzech lat (od 2020 do 2022 r.) na stałe niewielkie lub znaczące zmiany w produktach, asortymencie, procesach lub organizacji działalności. Można je zatem uznać za firmy kreatywne (lub stałych innowatorów). Na drugim końcu skali, 8,0% (w porównaniu do 6,5% w edycji 2022) centrów nie wprowadziło żadnej z powyższych zmian (firmy nieinnowacyjne). Jednak 36,0% firm (36,4% w 2022 r.) stwierdziło, że wprowadzało innowacje

ad hoc. Wśród nich 14,7% (18,2% w ubiegłym roku) stwierdziło, że odgrywali rolę lidera (zachowanie strategiczne), podczas gdy 21,2% (18,2% w ubiegłym roku) zadeklarowało, że byli naśladowcami na rynku (zachowanie reaktywne). Ogólnie rzecz biorąc, deklarowane zachowania innowacyjne nieznacznie spadły w ujęciu rocznym, co może odzwierciedlać trudniejsze otoczenie makroekonomiczne, a także większą koncentrację na optymalizacji kosztów.

RYCINA 5.2

CZY W CIĄGU OSTATNICH TRZECH LAT (2020-2022) WPROWADZILI PAŃSTWO MNIEJSZE LUB WIĘKSZE ZMIANY W SWOICH PRODUKTACH, ASORTYMENTY, PROCESACH LUB ORGANIZACJI DZIAŁALNOŚCI? (% RESPONDENTÓW)

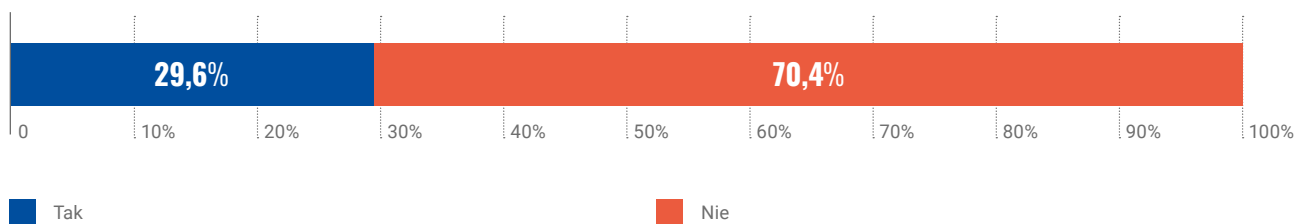


Źródło: Badanie ABSL oparte na wynikach ankiety (N=150 firm).

26,9% respondentów posiadało oddzielną jednostkę rozwoju produktu/R&D/transformacji zlokalizowaną w Polsce. Udział ten nie zmienił się rok do roku.

RYCINA 5.3

CZY POSIADAJĄ PAŃSTWO ODDZIELNĄ JEDNOSTKĘ ROZWOJU PRODUKTU/R&D/TRANSFORMACJI ZLOKALIZOWANĄ W POLSCE? (% RESPONDENTÓW)



Źródło: Badanie ABSL oparte na wynikach ankiety (N=152 firm)

Innowacje, paradygmat transformacji biznesowej,
plany inwestycyjne i obszar ESG

PLANY DOTYCZĄCE TRANSFORMACJI

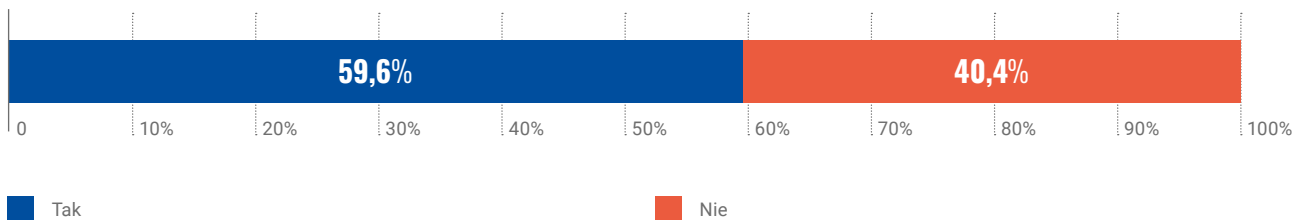
59,6% firm planowało wprowadzenie strategii transformacji w nadchodzącym roku, co stanowi wzrost o 6,7% w porównaniu z rokiem ubiegłym.

64,6% respondentów zadeklarowało, że strategia transformacji będzie nadzorowana przez globalne

centrale (47,0% w ubiegłym roku), podczas gdy tylko 26,9% przyznało, że będzie nadzorowana lokalnie (45,8% w ubiegłym roku). Wydaje się, że rola lokalnego procesu decyzyjnego została zmniejszona w obecnym trudnym środowisku.

RYCINA 5.4

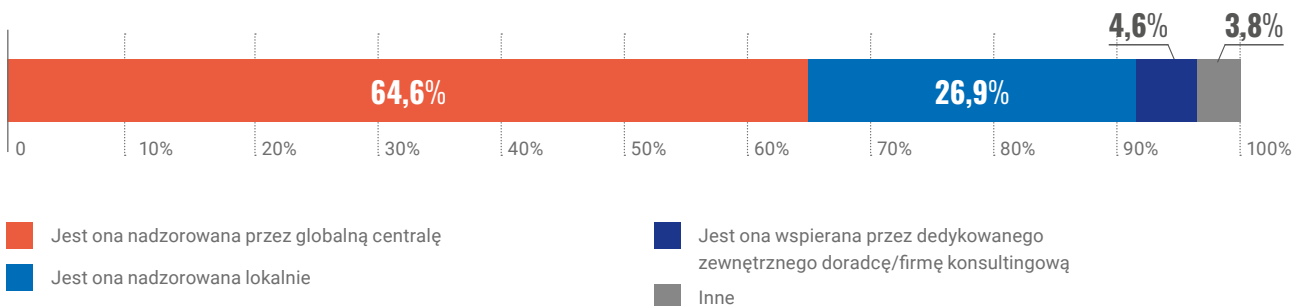
CZY W NADCHODZĄCYM ROKU (DO PIERWSZEGO KWARTAŁU 2024 R.) PLANUJĄ PAŃSTWO WPROWADZIĆ STRATEGIĘ TRANSFORMACJI? (% RESPONDENTÓW)



Źródło: Badanie ABSL oparte jest na wynikach ankiety (N=151 firm)

RYCINA 5.5

KTO NADZORUJE TRANSFORMACJĘ PAŃSTWA CENTRUM? (% RESPONDENTÓW)



Źródło: Badanie ABSL oparte jest na wynikach ankiety (N=130 firm)

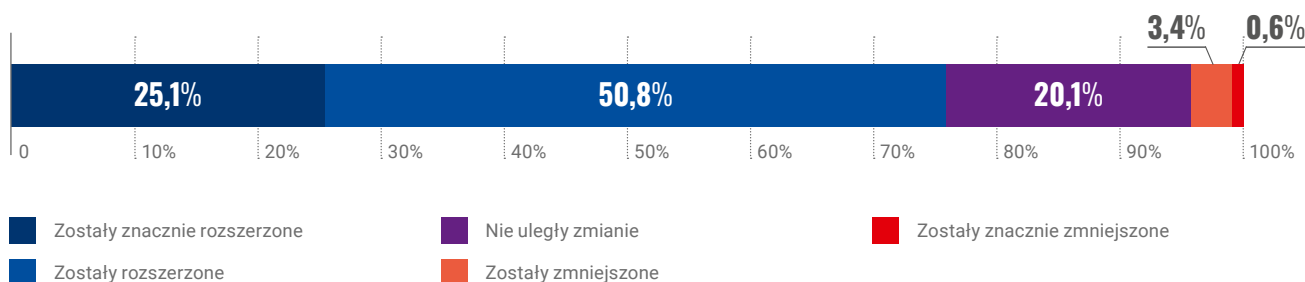
ZAKRES USŁUG, PLANY CENTRÓW DOTYCZĄCE ZMIAN ZATRUDNIENIA I NOWYCH INWESTYCJI

Sektor działa w dynamicznym środowisku gospodarczym i społecznym, charakteryzującym się zmiennością, niepewnością, złożonością i niejednoznacznością (VUCA). Zdolność adaptacji do negatywnych i pozytywnych wstrząsów jest normalną częścią codziennej działalności. Charakter i skala wyzwań, przed którymi stanął sektor w ciągu ostatnich kilku lat, znacznie przekroczył oczekiwania. Nową rzeczywistość determinuje pandemia COVID-19 i jej konsekwencje, metody pracy w domu, inwazja Rosji na Ukrainę, niestabilność makroekonomiczna, a także globalne napięcia. Sektor KIBS w Polsce radzi sobie dobrze, przechodząc pandemiczny test warunków skrajnych, a jego plany ciągłości działania sprawdziły się.

W 2022 roku 75,9% respondentów rozszerzyło zakres świadczonych usług (taki sam wynik jak rok wcześniej). Pandemia przyspieszyła zmiany, które wpłynęły na sektor w ciągu ostatnich kilku lat (rosnąca rola sztucznej inteligencji, robotyzacji i umiejętności miękkich; duże zbiory danych, a nawet oceany danych; rosnące oczekiwania klientów). Plany zatrudnienia deklarowane przez respondentów badania z perspektywy 1. kwartału 2024 r. są optymistyczne. 73,9% respondentów planowało zwiększyć zatrudnienie. Chociaż jest to o 10 p.p. mniej niż w poprzednim roku, musimy wziąć pod uwagę bardziej wyrafinowane środowisko gospodarcze VUCA (zmienne, niepewne, złożone i niejednoznaczne), w którym sektor działa na całym świecie.

RYCINA 5.6

ZMIANY W ZAKRESIE USŁUG ŚWIADCZONYCH W 2022 ROKU?

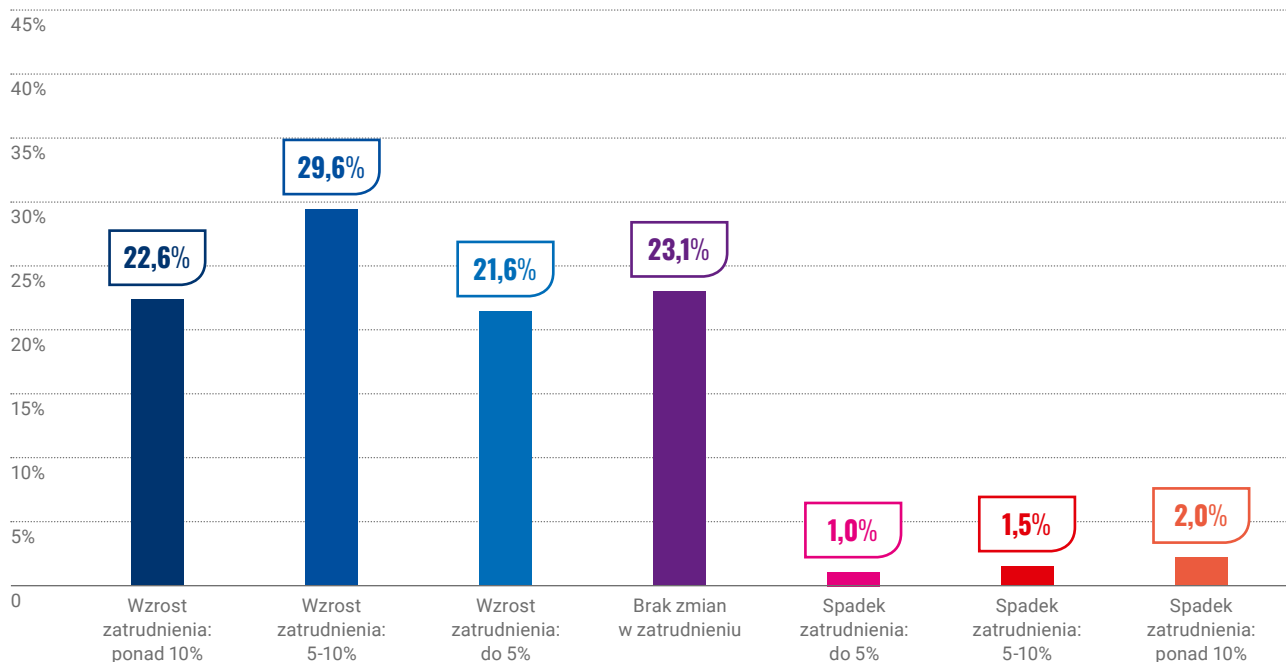


Źródło: Badanie ABSL oparte jest na wynikach ankiety (N=179 firm)

Innowacje, paradygmat transformacji biznesowej,
plany inwestycyjne i obszar ESG

RYCINA 5.7

PLANY CENTRÓW USŁUG DOTYCZĄCE ZMIAN W ZATRUDNIENIU DO 1 KW. 2024 R. (UDZIAŁ CENTRÓW W %)



Źródło: Badanie ABSL oparte jest na wynikach ankiety (N=199 firm)

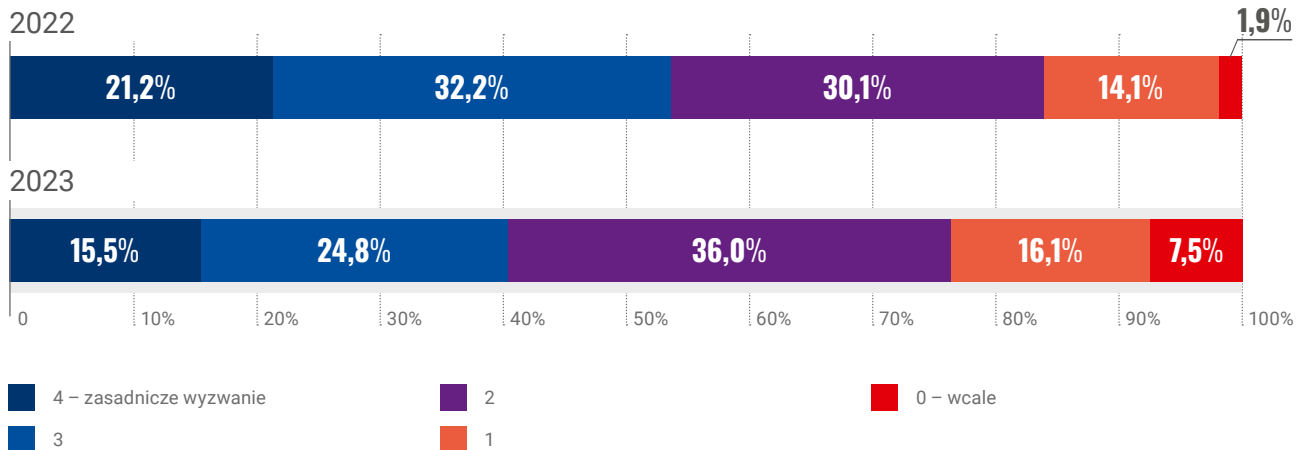
Plany zatrudnienia muszą uwzględniać postrzeganie i oczekiwania respondentów dotyczące dostępności puli talentów.

Respondenci postrzegali niedobór talentów jako mniej istotną barierę dla działalności i rozwoju w porównaniu z wynikami badania z poprzedniego roku. Uznali

oni, że istnieje niedobór talentów i dostosowali się do tego faktu, zatrudniając więcej obcokrajowców i osób w wieku powyżej 35 lat. Ponadto w dłuższej perspektywie oczekuje się, że praca w domu i praca zdalna, wraz z rozwojem technologii i sztucznej inteligencji, zmniejszą niedobór talentów.

RYCINA 5.8

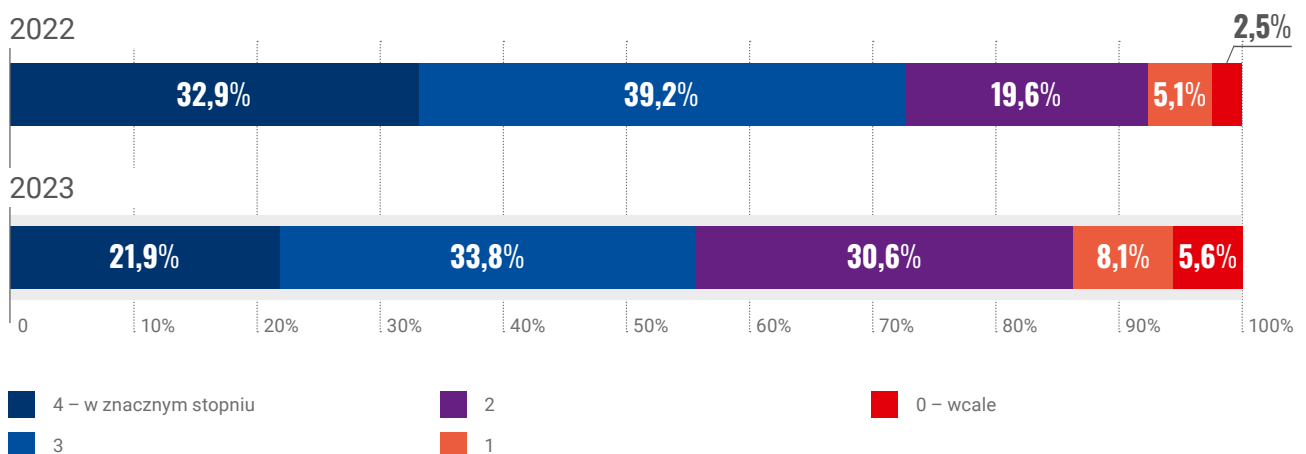
W JAKIM STOPNIU DOSTĘPNOŚĆ PULI TALENTÓW W POLSCE STANOWI BARIERĘ (WĄSKIE GARDŁO) DLA FUNKCJONOWANIA I ROZWOJU PAŃSTWA CENTRÓW? (% RESPONDENTÓW)



Źródło: Badanie ABSL oparte jest na wynikach ankiety (dla 2023 N=161 firm)

RYCINA 5.9

CZY PROBLEM DOSTĘPNOŚCI TALENTÓW NASILI SIĘ W CIĄGU NAJBLIŻSZYCH PIĘCIU LAT? (% RESPONDENTÓW)



Źródło: Badanie ABSL oparte jest na wynikach ankiety (dla 2023 N=160 firm)

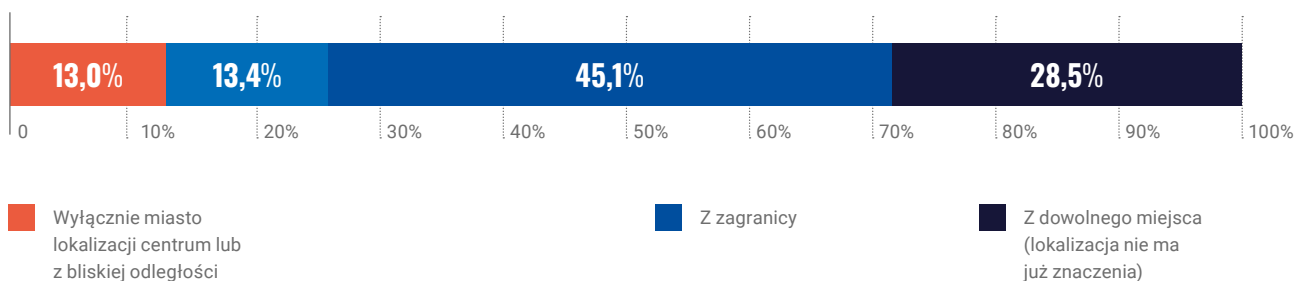
Innowacje, paradygmat transformacji biznesowej,
plany inwestycyjne i obszar ESG

Niewątpliwie pandemia zmieniła wzorce rekrutacji w sektorze. 45,1% firm zadeklarowało, że rekrutuje z dowolnego miejsca w Polsce, a 13,0% z dowolnego miejsca (lokalizacja nie jest już czynnikiem decydującym). Wyłącznie 28,5% respondentów stwierdziło, że pracownicy muszą znajdować się w mieście lokalizacji lub w jego pobliżu. Sektor wydaje się być na rozdrożu. Z jednej strony, określone lokalizacje są nadal postrzegane przez wielu inwestorów jako oferujące specyficzne/

idiosynkratyczne kompetencje puli talentów, które wynikają z lokalnej kultury biznesowej i milczącej wiedzy o organizacjach (i ich oddziaływaniach). Z drugiej strony, rosnący sektor oznacza, że popyt na talenty i ich niedobór zmusza organizacje do pozyskiwania pracowników z dowolnego miejsca. W rzeczywistości, w odniesieniu do codziennych operacji wielu centrów, a także decyzji związanych z długoterminową wydajnością pracy zespołowej, kwestia powrotu do biur pozostaje dla wielu organizacji najważniejszą.

RYCINA 5.10

SKĄD ZAMIERZAJĄ PAŃSTWO REKRUTOWAĆ NOWYCH PRACOWNIKÓW (BEZ RELOKACJI PRACOWNIKÓW)?



Źródło: Badanie ABSL oparte na wynikach ankiety (N=181 firm)

PLANY NOWYCH INWESTYCJI

Wśród centrów planujących rozszerzyć swoją działalność w Polsce w nadchodzącym roku, 19,7% zamierzało otworzyć nowe centrum (reinwestować) w Polsce. Odsetek ten jest o 1,8 p.p. niższy niż w poprzednim badaniu, co odzwierciedla

umiarkowane prognozy gospodarcze na świecie. Wśród inwestorów planujących otwarcie nowych centrów w Polsce w ciągu najbliższego roku najwięcej było firm z kapitałem amerykańskim (27,8%) i polskim (16,7%).

MACIERZ EKSPANSJI PRODUKTOWEJ-RYNKOWEJ ANSOFFA

Macierz Ansoffa, znana również jako macierz ekspansji produktowej-rynkowej, jest narzędziem strategii zarządzania, które firmy wykorzystują

do analizy i planowania strategii rozwoju. Cztery strategie, które pojawiają się w macierzy Ansoffa to:

Penetracja rynku:
koncentrowanie się na zwiększaniu sprzedaży istniejących produktów na istniejącym rynku.

Dywersyfikacja:
koncentrowanie się na wejściu na nowy rynek poprzez wprowadzenie nowych produktów.

Rozwój rynku:
koncentrowanie się na wejściu na nowy rynek przy użyciu istniejących produktów.

Rozwój produktów:
koncentrowanie się na wprowadzaniu nowych produktów na istniejący rynek.

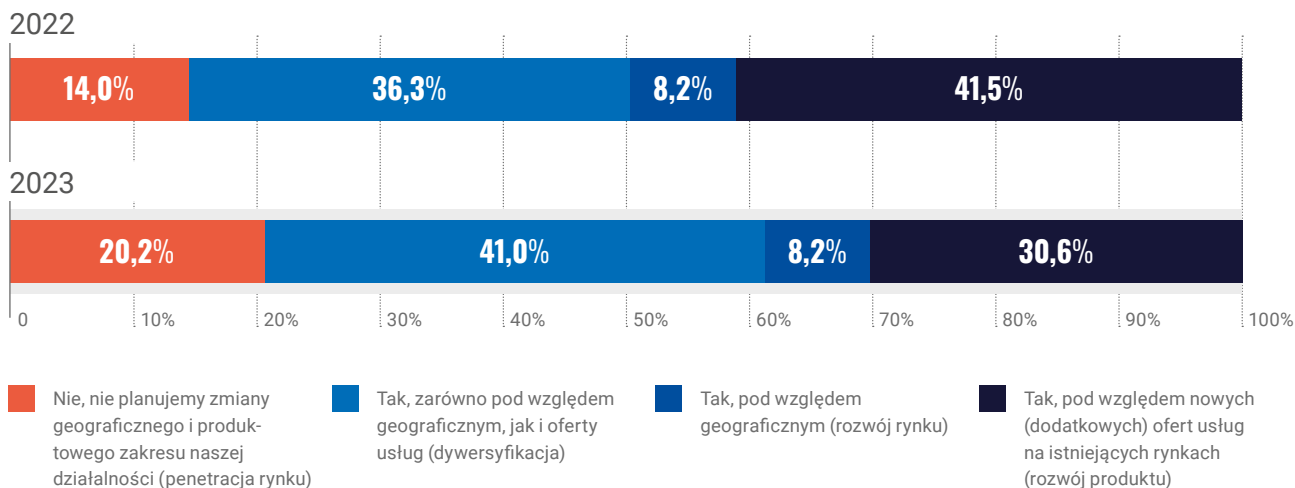
Najmniej ryzykowną z nich jest strategia penetracji rynku, a za najtrudniejszą uważa się strategię dywersyfikacji.

W porównaniu z rokiem ubiegłym można zaobserwować przesunięcie w kierunku najtrudniejszej strategii (dywersyfikacji). 41,0% respondentów zadeklarowało realizację najtrudniejszej strategii dywersyfikacji

produktów (wprowadzanie nowych produktów i wchodzenie na nowe rynki). 30,6% firm rozwijało produkty na istniejących rynkach (penetracja rynku). Jednocześnie 20,2% (14,0% w 2022 r.) respondentów nie planowało zmiany zasięgu geograficznego i produktowego (penetracji rynku), podczas gdy 8,2% firm planowało wejście na nowe rynki.

RYCINA 5.11

MACIERZ ANSOFFA – PLANY FIRMY NA 2023 R.



Innowacje, paradygmat transformacji biznesowej,
plany inwestycyjne i obszar ESG

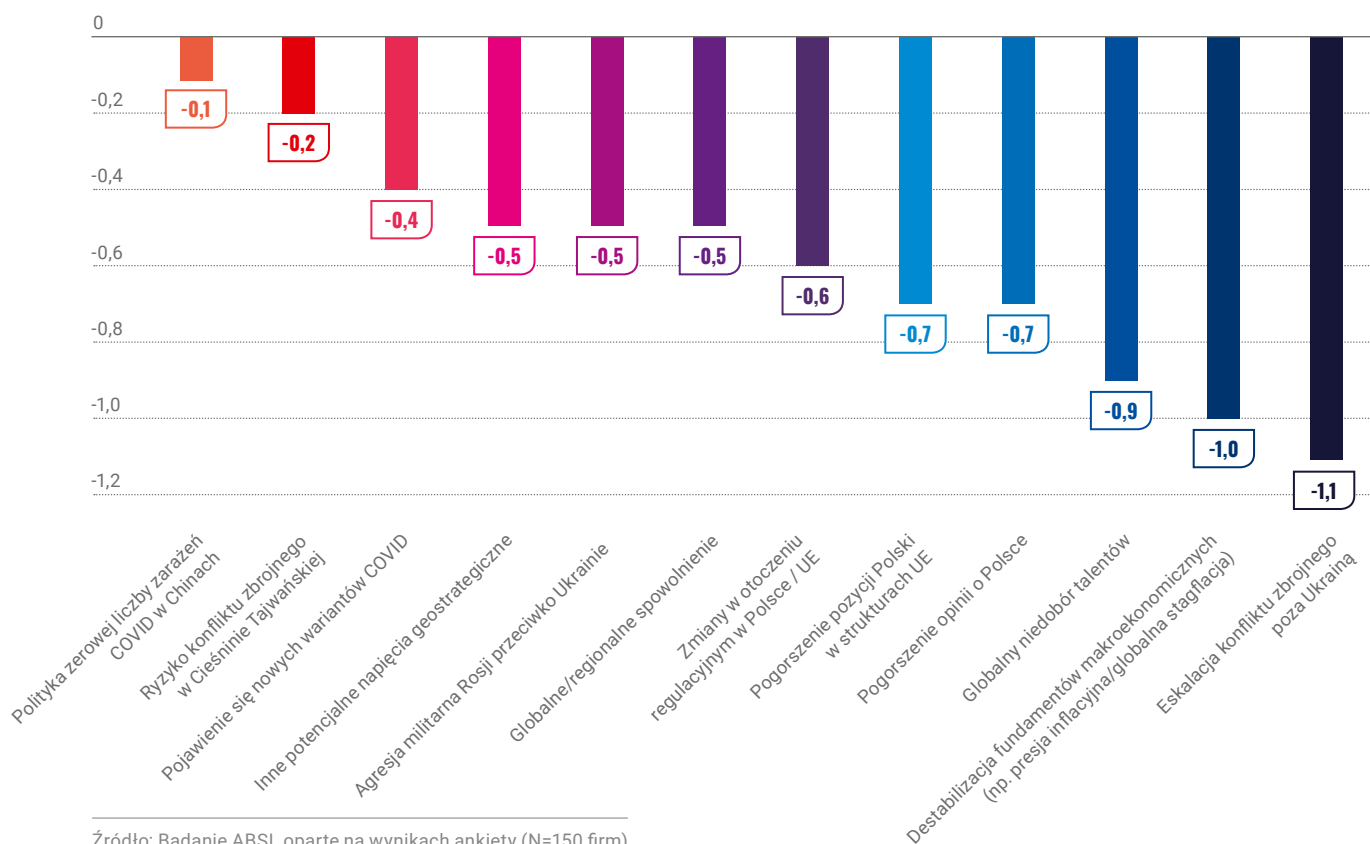
DETERMINANTY ZMIAN W SEKTORZE

Destabilizacja fundamentów makroekonomicznych (presja inflacyjna i globalna stagflacja) zostały uznane za czynnik, który może mieć najbardziej negatywny wpływ na działalność centrów. Kolejnym czynnikiem była eskalacja konfliktu zbrojnego poza Ukrainę i globalny niedobór talentów. Pomimo ich niekorzystnego charakteru, większość czynników napędzających zmiany może być również postrzegana jako szanse. Na przykład pandemia COVID-19 stanowiła początkowo wstrząs, lecz stała się ostatecznie przełomem, który doprowadził do szeregu zmian strukturalnych, takich jak przyspieszenie zarówno transformacji cyfrowej, jak i masowego przejścia na nowe modele pracy. Tryby

zdalne i hybrydowe stały się częścią rzeczywistości post-pandemicznej. Czynnikiem, który mógłby mieć największy pozytywny wpływ na sektor w Polsce, według respondentów, było globalne/regionalne spowolnienie, ponieważ mogłoby ono zwiększyć skalę prowadzenia działalności w Polsce. Rysunek 5.12 przedstawia zestawienie opinii respondentów na temat czynników, które ich zdaniem będą miały wpływ na działalność centrów w Polsce w ciągu najbliższego roku. Średnia odpowiedzi była liczona w pięciostopniowej skali Likerta, od -2=znacząco negatywny wpływ do +2=znacząco pozytywny wpływ.

RYCINA 5.12

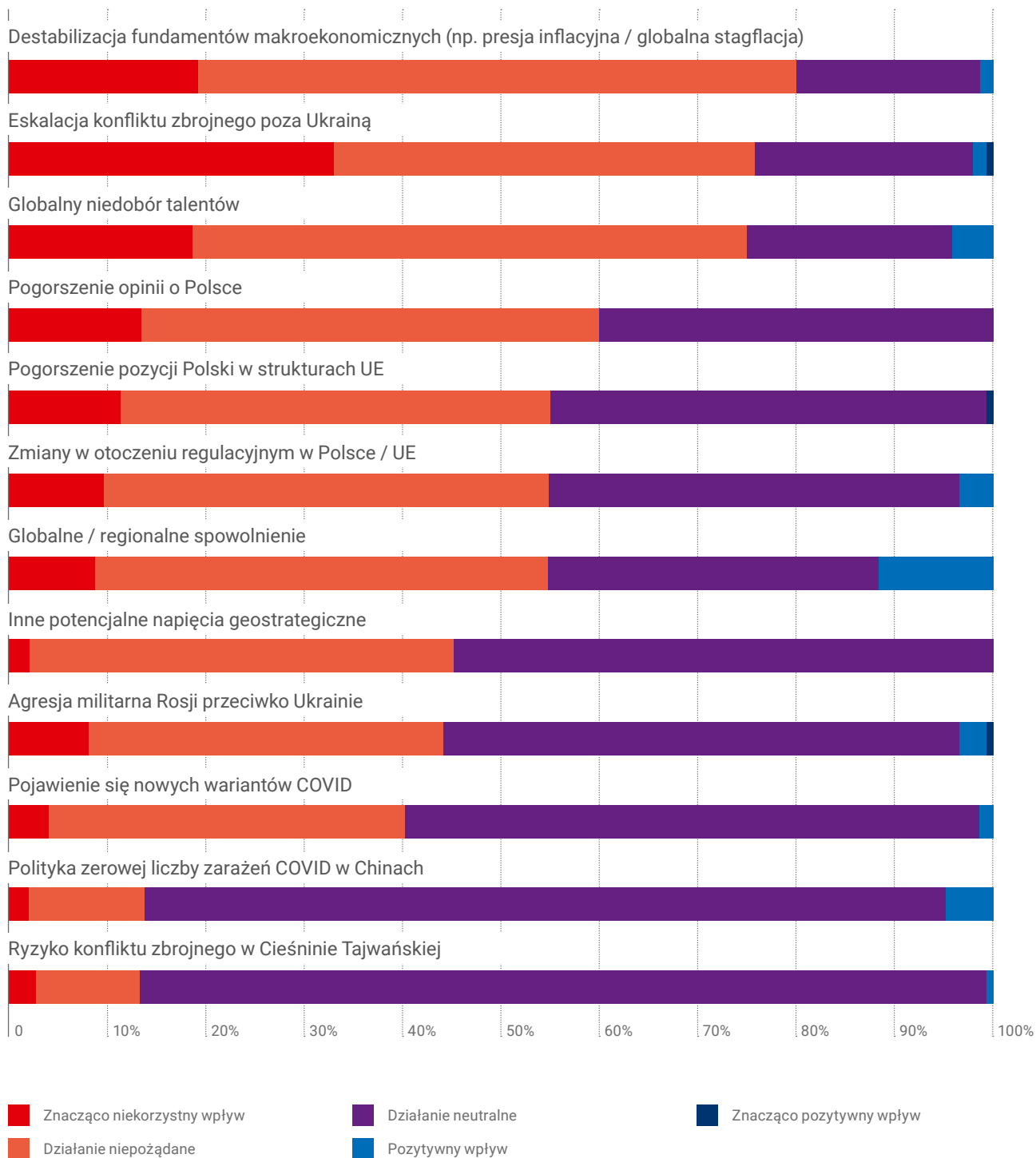
WPŁYW POSZCZEGÓLNYCH CZYNNIKÓW NA SEKTOR W POLSCE W NADCHODZĄCYM ROKU
(ŚREDNIA ODPOWIEDZI)



Źródło: Badanie ABSL oparte na wynikach ankiety (N=150 firm)

RYCINA 5.13

WPŁYW POSZCZEGÓLNYCH CZYNNIKÓW NA SEKTOR W POLSCE W NADCHODZĄCYM ROKU (%)



Źródło: Badanie ABSL oparte na wynikach ankiety (N=150 firm)

Innowacje, paradygmat transformacji biznesowej,
plany inwestycyjne i obszar ESG

NAJWIĘKSI BEZPOŚREDNI KONKURENCI POLSKI JAKO MIEJSCA LOKALIZACJI USŁUG BIZNESOWYCH

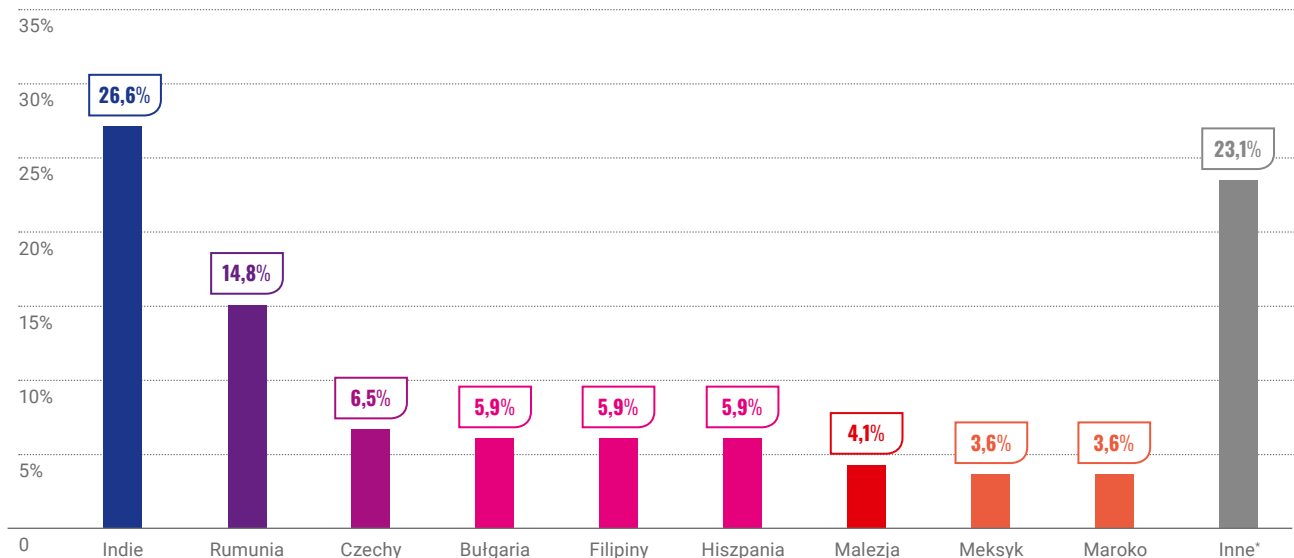
Środowisko biznesowe, w którym działają inwestorzy, zmienia się. Globalna gospodarka stała się dynamiczna, lecz czarne łabędzie zmieniły schematy biznesowe, tryby pracy, czynniki atrakcyjności lokalizacji i rankingi. Z jednej strony, organiczny wzrost zatrudnienia w istniejących centrach, który ilustruje reinwestowane zyski, dowodzi atrakcyjności Polski dla inwestorów. Z drugiej strony, niektóre czynniki mogą mieć potencjalnie negatywny wpływ na atrakcyjność Polski: niedobór talentów, rosnąca niepewność i obawy

wynikające z bliskości wojny na Ukrainie, a także obawy związane ze stabilnością makroekonomiczną Polski.

Respondenci zostali poproszeni o wskazanie lokalizacji, które mogą stać się bezpośrednią konkurencją dla usług, które mogłyby być zlokalizowane w Polsce, biorąc pod uwagę aspiracje Polski do rozszerzenia wiodących usług biznesowych o wysokiej wartości dodanej, w kontekście wysokiej inflacji i problemów z dostępnością talentów.

RYCINA 5.14

LOKALIZACJE, KTÓRE SĄ LUB MOGĄ STAĆ SIĘ BEZPOŚREDNIMI KONKURENTAMI DLA USŁUG, KTÓRE MOGŁYBY BYĆ ZLOKALIZOWANE W POLSCE



* Inne: Niemcy, Ukraina, Kostaryka, Węgry, Słowacja, Wielka Brytania, Egipt, Włochy, Portugalia, Stany Zjednoczone, Australia, Brazylia, Kolumbia, Chorwacja, Irlandia, Norwegia, Rosja, Serbia, RPA, Szwecja i Wietnam.

Źródło: Badanie ABSL oparte na wynikach ankiety (N=169 wskazań)

IMPERATYW ESG

Zrównoważony rozwój i zasady ESG są nie tylko przedmiotem dyskusji w sferze publicznej, ale stały się ważnym elementem codziennej praktyki biznesowej. Są one odpowiedzią na wyzwania środowiskowe i społeczne, przed którymi obecnie stoimy. Długoterminowe tworzenie wartości w firmach usługowych również podlega zasadom ESG. Kwestie takie jak zmiany klimatyczne, cele zerowej emisji netto, gospodarka obiegu zamkniętego, różnice w wynagrodzeniach kobiet i mężczyzn, niedobór talentów, różnorodność i integracja, ochrona praw człowieka w globalnych

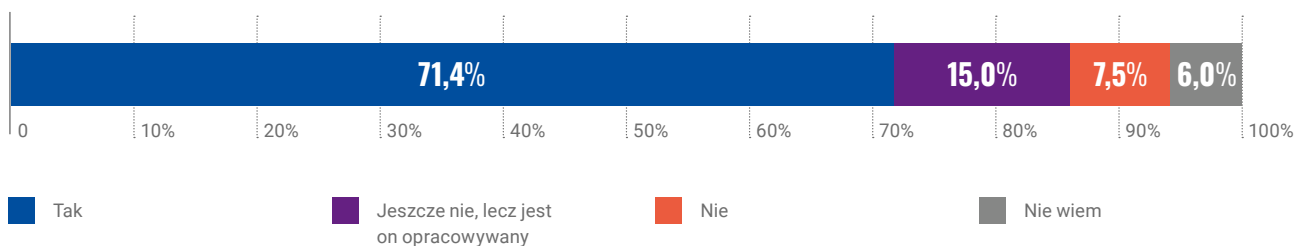
łańcuchach wartości, a także bezpieczeństwo danych i dobrostan pracowników stanowią obecnie część rzeczywistości biznesowej centrów.

Kwestie ESG już teraz stają się coraz bardziej widoczne w krótko – i długoterminowych planach strategicznych firm, stanowiąc kolejny istotny wymiar transformacji biznesowej.

71,4% respondentów corocznej ankiety ABSL stwierdziło, że wprowadziło globalną strategię ESG. 15% jeszcze tego nie zrobiło, lecz opracowuje odpowiedni plan.

RYCINA 5.15

CZY PAŃSTWA FIRMA WPROWADZIŁA GLOBALNĄ STRATEGIĘ ESG?



Źródło: Badanie ABSL oparte na wynikach ankiety (N=133 firm)

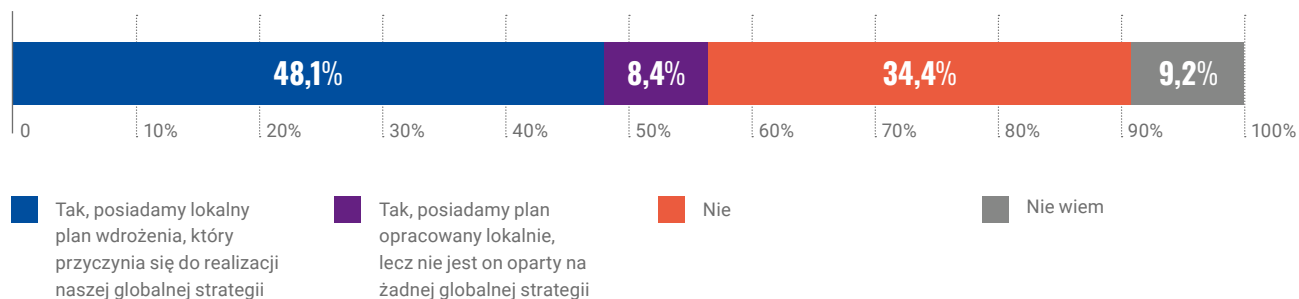
Sektor w Polsce jest napędzany głównie przez centra należące do zagranicznych firm, które są częścią globalnych / ponadnarodowych organizacji. 48,1% respondentów zadeklarowało, że wdrożyło lokalnie plan działania związany z ESG, który przyczynił się do globalnej strategii ich organizacji, podczas

gdy 8,4% respondentów opracowało strategię, która nie była oparta na żadnej strategii globalnej. Wyniki te potwierdzają globalny charakter działalności sektora w Polsce. 34,4% respondentów nie posiadało lokalnego planu działania związanego z ESG.

Innowacje, paradygmat transformacji biznesowej,
plany inwestycyjne i obszar ESG

RYCINA 5.16

CZY POSIADAJĄ PAŃSTWO LOKALNY PLAN DZIAŁANIA ZWIĄZANY Z ESG?



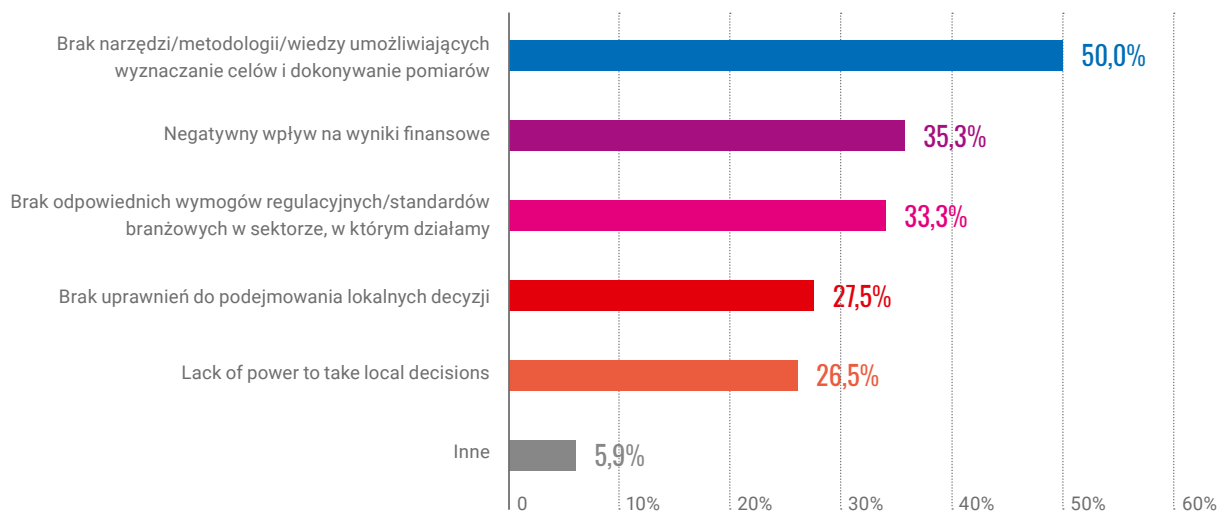
Źródło: Badanie ABSL oparte na wynikach ankiety (N=131 firm)

Wprowadzenie strategii ESG wiąże się z ryzykiem, wyzwaniami i kosztami. Obejmowały one głównie brak narzędzi, metod i odpowiedniej wiedzy na temat ustalania celów i środków ESG (50%), postrzegany

negatywny wpływ na wyniki finansowe (35,3%) oraz brak odpowiednich wymogów regulacyjnych / standardów branżowych w sektorze (33,3%).

RYCINA 5.17

NAJWIĘKSZE WYZWANIA STOJĄCE PRZED FIRMAMI DZIAŁAJĄCYMI W SEKTORZE NOWOCZESNYCH USŁUG DLA BIZNESU NA DRODZE DO PROWADZENIA DZIAŁALNOŚCI W SPOSÓB ODPOWIEDZIALNY ŚRODOWISKOWO



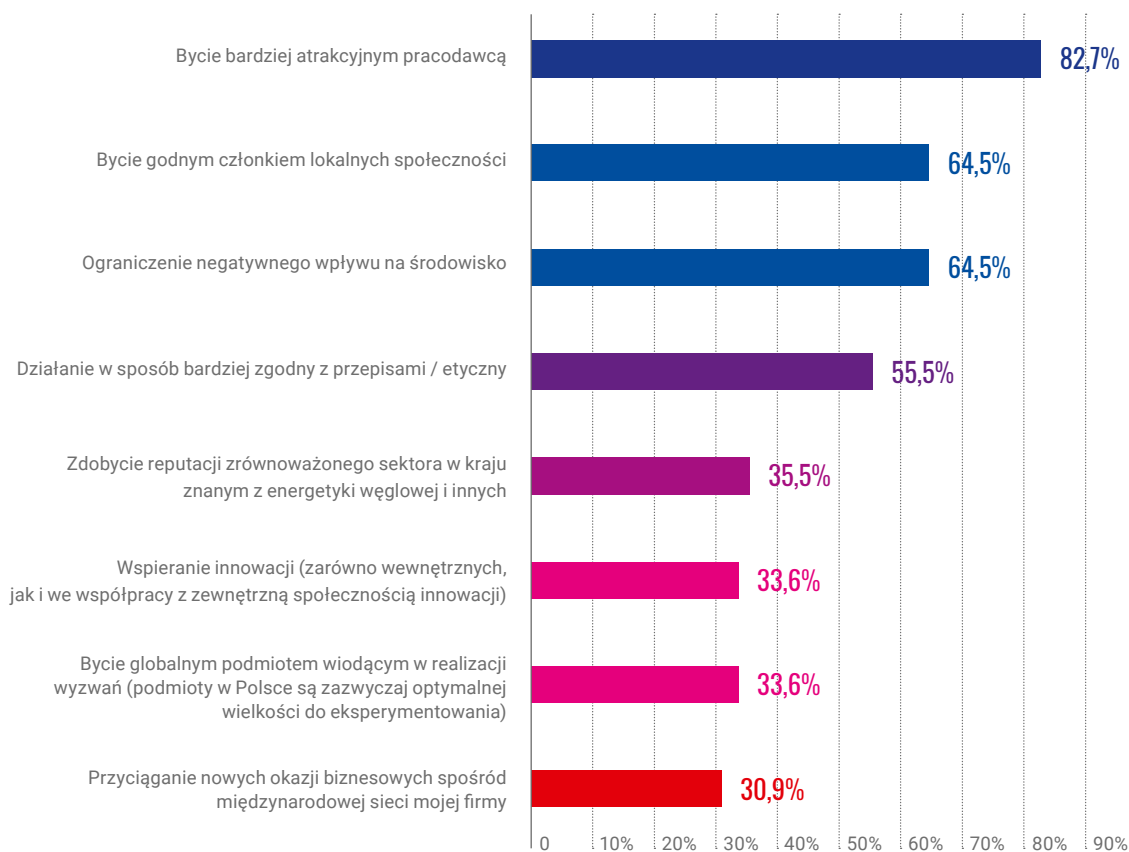
Źródło: Badanie ABSL oparte na wynikach ankiety (N=102 firm)

Główną szansą związaną z ESG jest poprawa pozycji firmy jako atrakcyjnego pracodawcy (82,7%), co może poprawić pozycję firmy w konkurencji o talenty. Inne główne możliwości, które zostały podkreślone,

to lepsze wcielenie w lokalną społeczność, a także ograniczenie negatywnego wpływu na środowisko.

RYCINA 5.18

NAJWIĘKSZE SZANSE DLA PAŃSTWA FIRMY/SEKTORA NOWOCZESNYCH USŁUG BIZNESOWYCH W POLSCE W ZAKRESIE ESG?



Źródło: Badanie ABSL oparte na wynikach ankiety (N=110 firm)

POLSKA NAJLEPSZYM PARTNEREM DLA SEKTORA NOWOCZESNYCH USŁUG BIZNESOWYCH

Paweł Kurtasz,

Prezes Polskiej Agencji Inwestycji i Handlu

Polska od lat jest jednym z niekwestionowanych, światowych liderów w przyciąganiu projektów z sektora nowoczesnych usług biznesowych. Ten sukces jest wypadkową wielu czynników. Zrównoważony rozwój całego kraju, wykształcona i wykwalifikowana kadra oraz dostęp do ośrodków uniwersyteckich sprawiają, że inwestycje lokalizowane są zarówno w dużych miastach, jak i mniejszych ośrodkach miejskich, co niewątpliwie świadczy o sile polskich regionów.

Rok 2022 okazał się rekordowym w zakresie przyciągania BIZ do Polski. PAIH wsparł 126 projektów inwestycyjnych, które zakończyły się pozytywną decyzją o zlokalizowaniu inwestycji w Polsce. Ponad połowa, bo aż 71 z nich to inwestycje z obszaru nowoczesnych usług biznesowych (51 projektów IT, 7 projektów SSC/BPO oraz 13 R&D). Wartości te przełożyły się na stworzenie blisko 7000 nowych miejsc pracy, a sama szacowana wartość zrealizowanych projektów z sektora BSS wyniosła blisko 145 mln EURO.

Pozytywny trend napływu nowych, wysoce zaawansowanych inwestycji z sektora usług cały czas się utrzymuje. W pierwszym półroczu 2023 PAIH wsparł lokowanie zaawansowanych technologicznie projektów takich światowych brandów jak Volvo Car Corporation czy Visa Inc. W portfolio aktywnych projektów obsługiwanych przez Agencję na koniec drugiego kwartału 2023 znajduje się 66 takich inwestycji.

Polska Agencja Inwestycji i Handlu oprócz obsługi zapytań inwestorskich prowadzi również aktywne działania na rzecz pozyskiwania nowych inwestorów. PAIH uczestniczy w wydarzeniach branżowych, prowadzi webinaria skierowane do środowisk biznesowych,

a także realizuje misje gospodarcze mające na celu przede wszystkim pozyskanie nowych inwestycji. Jednym z istotnych narzędzi przyczyniających się do lokowania w Polsce kolejnych inwestycji są zachęty inwestycyjne. PAIH jest operatorem rządowego programu grantowego na tworzenie nowych miejsc pracy, dostępnego dla sektora nowoczesnych usług, który w czerwcu bieżącego roku przeszedł istotne zmiany, czyniące proces aplikowania jeszcze bardziej przystępnym. Jest to jedna z kluczowych przewag Agencji w rozmowach z potencjalnymi inwestorami. W roku 2022 Agencja udzieliła aż 41 pozytywnych rekomendacji wsparcia, z czego blisko 25% dla projektów z sektora nowoczesnych usług.

Ponadto PAIH realizuje cele programu Poland. Business Harbour, szybkiej ścieżki wizowej dla specjalistów IT z całego świata, chcących relokować się do Polski. Do czerwca 2023 r. PAIH udzielił blisko 80 tys. rekomendacji wizowych dla programistów i ich rodzin.

Warto podkreślić, że wsparcie oferowane przez Agencję, jest dostępne również dla polskich firm i inwestorów chcących reinwestować na terenie kraju.



Polska Agencja
Inwestycji i Handlu
Grupa PFR

Centrum Inwestycji
Polska Agencja Inwestycji i Handlu
tel.: +48 22 334 98 75
e-mail: invest@paih.gov.pl

NOTATKI

Przyszłość wymaga rozwinięcia nowych umiejętności!

**Szkolenia online
dopasowane do potrzeb
sektora nowoczesnych
usług biznesowych.**

Odkryj moc nauki opartej
o kompetencje, dzięki innowacyjnym
i samodzielnym testom assessments,
połączonym z inspirującymi kursami
online. Nasze treści wspierają rozwój
wszystkich kluczowych umiejętności
potrzebnych, by zmierzyć się
z wyzwaniami jutra.



Porozmawiajmy o rozwoju!

Daniel Idzkowski,
Country Director GoodHabitZ Poland
DanielIdzkowski@goodhabitz.com
+48 784 008 603

goodhabitz
online training



