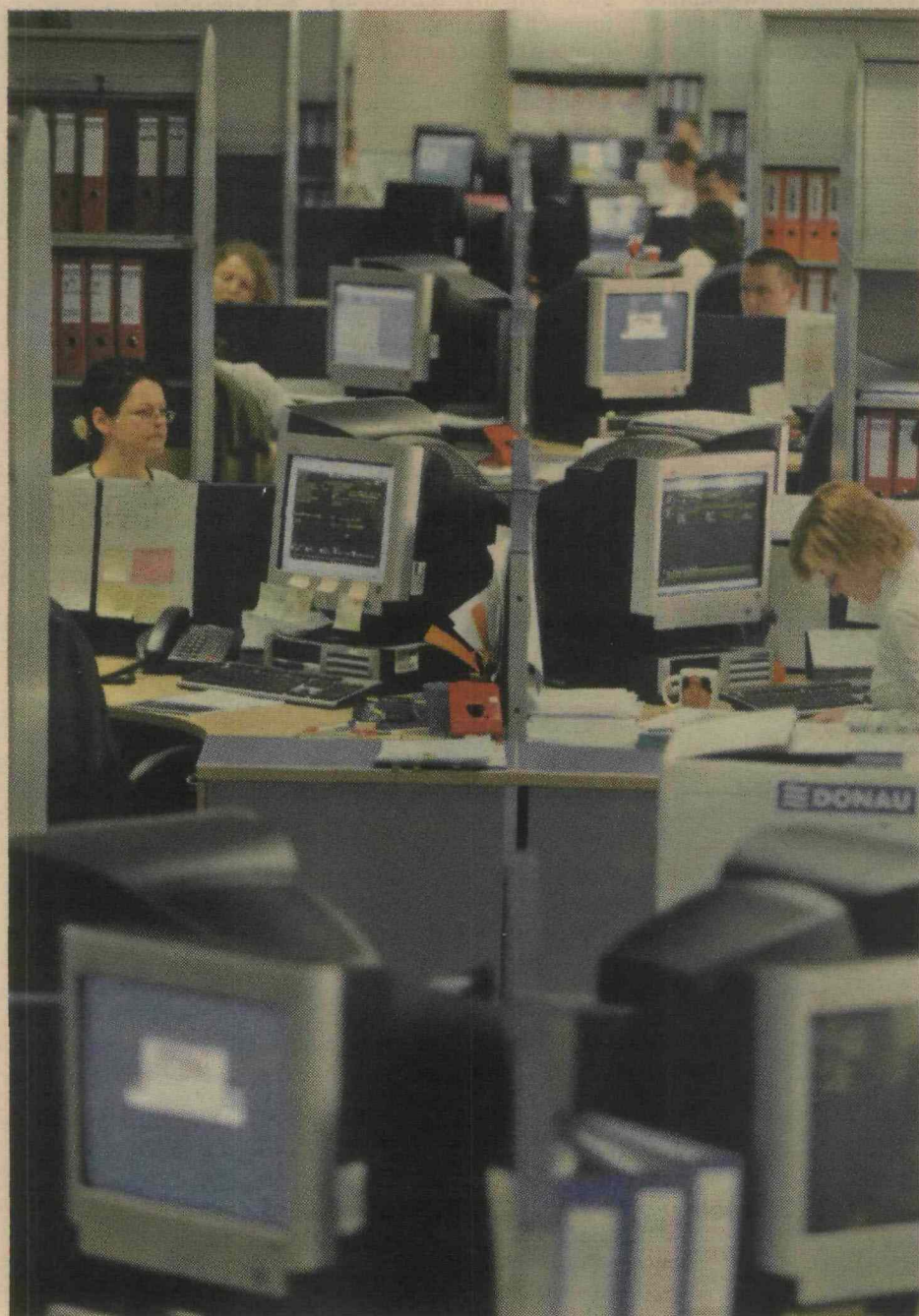


# Rynek się rozrasta

Centra usług mają w Polsce coraz więcej klientów.

Wartość tego rynku ma w tym roku sięgnąć 1,2 mld zł.

A firmy outsourcingowe już szukają kolejnych klientów ▶ II-III



▶ **Pierwsi w regionie:** Inwestorzy zrzeszeni w Związku Liderów Sektora Usług Biznesowych (ABSL) mówią, że to dzięki wykwalifikowanym kadrom Polska jest w Europie Środkowo-Wschodniej liderem w outsourcingu procesów biznesowych. [FOT. GK]

# Rynek usług BPO

Coraz więcej firm współpracuje z partnerami zewnętrznymi. A firmy outsourcingowe chcą podbić kolejne branże



► **Widzą, że warto:** Kadra menedżerska, zmuszona do znalezienia sposobu na poprawę wyników biznesowych, dostrzegła korzyści płynące ze współpracy z zewnętrznym dostawcą usług — mówi Jacek Leverages, prezes ABSL. [FOT. GK]

**Małgorzata Ciecchanowska**

m.ciecchanowska@pb.pl ☎ 22-333-99-35

**Coraz więcej polskich firm współpracuje z partnerami zewnętrznymi. Firmy outsourcingowe chcą podbić kolejne branże.**

Kryzys okazał się dla branży outsourcingowej łaskawy. Według szacunków przeprowadzonych przez Fundację Instytut Outsourcingu, wartość rynku outsourcingu sprzedaży w Polsce osiągnęła w 2009 r. około 1 mld zł. A do końca 2010 r. ma wzrosnąć co najmniej o 25 proc.

— Kadra menedżerska, zmuszona do znalezienia sposobu na poprawę wyników biznesowych, dostrzegła korzyści płynące ze współpracy z zewnętrznym dostawcą usług. Przekazanie niektórych zadań firmie outsourcingowej pozwoliło spółkom zaoszczędzić i skupić się na własnej działalności — uważa Jacek Leverages, wiceprezes HP Global Business Services Europa, Bliski Wschód i Afryka (EMEA), prezes Związku Liderów Sektora Usług Biznesowych (ABSL).

**Rosnąca świadomość**

— Jeszcze kilka lat temu outsourcing był dla wielu firm zupełnie nieznanym terminem. Dziś przedsiębiorcy zastanawiają się, jakie dziedziny powierzyć w zarządzanie zewnętrznemu partnerowi — dodaje Łukasz Gajewski,

prezes Instytutu Outsourcingu i Target BPO.

Jednak droga od decyzji o współpracy z zewnętrzną firmą do jej rozpoczęcia jest długa.

— Decyzja o wykorzystaniu zewnętrznych dostawców usług w dużych firmach jest zazwyczaj procesem rozłożonym w czasie. Sam wybór partnera biznesowego trwa zwykle kilka miesięcy, a drugie tyle może zająć ustalenie szczegółów współpracy i przeprowadzenie pierwszych projektów testowych — twierdzi Piotr Walędziak, ekspert ds. zarządzania ryzykiem w firmie Contact Center.

Problemem jest duża ostrożność zlecniodawców i ich ograniczone zaufanie do zewnętrznych firm.

— Zwykle są to obawy na wyrost. Rozbudowane systemy bezpieczeństwa informacji w profesjonalnych firmach contact center często przewyższają standardy stosowane w firmach zlecniodawców. Ale o tym mogą się przekonać dopiero po realizacji pierwszych zleceń — podkreśla Piotr Walędziak.

Jak pokazuje badanie przeprowadzone w sierpniu tego roku przez firmę CWS-boco i „Outsourcing Magazine”, już około 93 proc. średnich i dużych firm korzysta z outsourcingu. Wciąż są to jednak przede wszystkim proste usługi, jak szkolenia, transport i sprzątanie. Popularny jest również outsourcing IT oraz dystrybucji i logistyki. Ale użytkowników usług out-

sourcingowych będzie jeszcze więcej. Według analizy Ipsos, zleconej przez firmę ArchiDoc, niemal co czwarte przedsiębiorstwo, które jeszcze nie skorzystało z outsourcingu, deklaruje podjęcie takiej współpracy w najbliższym czasie. Tyle samo firm, które już korzystają ze usług partnera zewnętrznego, chce w najbliższym czasie rozszerzyć ich zakres. Co więcej, ponad 52 proc. firm zamierza zwiększyć swój budżet na outsourcing.

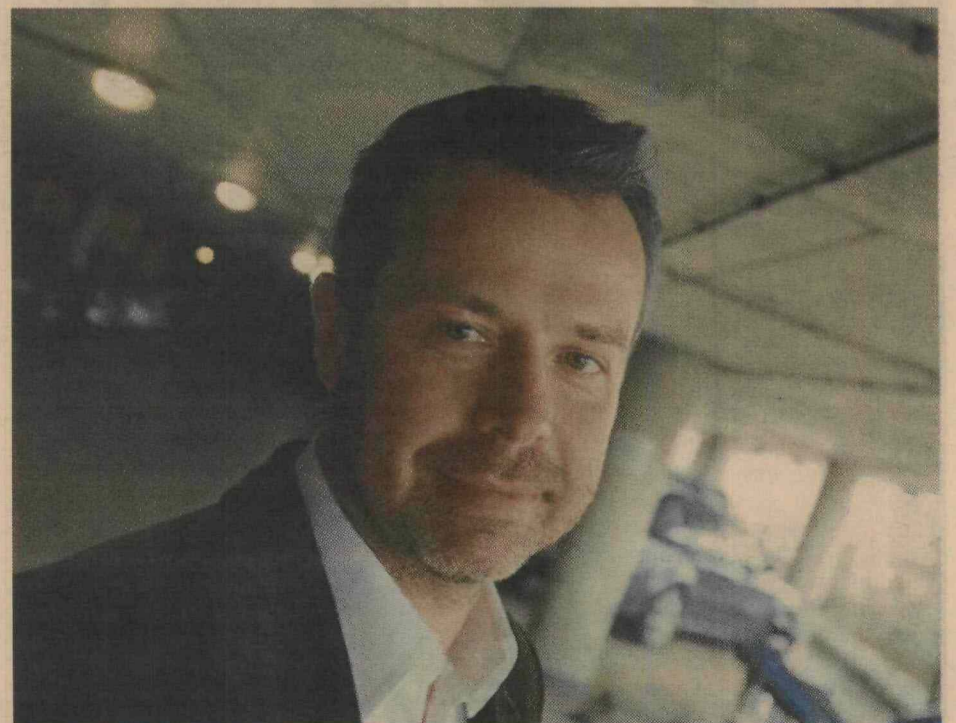
— Coraz częściej firmy decydują się delegować na zewnątrz również coraz bardziej zaawansowane działania, na przykład sprzedaż, księgowość, kadry i płace czy nawet doradztwo. Tutaj widzę największe pole do rozwoju BPO (business process outsourcing) w Polsce — wskazuje Łukasz Gajewski.

Wojciech Bieńkowski, prezes spółki Arteria, podkreśla, że zadania zewnętrznym firmom przekazują przede wszystkim duże przedsiębiorstwa, ale coraz częściej decydują się na to także te z sektora MSP.

**Nowe branże**

— Z outsourcingu w Polsce korzystają głównie telekomunikacja, bankowość, ubezpieczenia i multimedia — wymienia Wojciech Bieńkowski.

Jednak firmy outsourcingowe chcą dotrzeć do branż, w których ich działalność nie jest jeszcze powszechna. Według Łukasza Gajewskiego, w potrzebie jest rynek energetyczny. Dlaczego? Bo coraz



► **Sektory do wzięcia:** Firmy outsourcingowe chcą dotrzeć do branż, w których ich działalność nie jest jeszcze powszechna. Zabraknąć mają szansę na rynku energetycznym i w sektorze publicznym. Przyszłościowe branże to także finanse, IT i dobra szybko zbywalne — mówi Łukasz Gajewski, prezes Instytutu Outsourcingu i Target BPO. [FOT. GK]

# szybko rośnie

więcej klientów biznesowych chce zmienić dostawcę prądu. Oznacza to zwiększenie konkurencyjności i konieczność rozwijania działów sprzedaży w firmach dostarczających energię. Podobnie jest w sektorze publicznym, zwłaszcza w księgowości oraz kadrach i placach.

— Warto pokazać, że spółki państwowe również mogą być innowacyjne i z powodzeniem korzystać z wiedzy i doświadczenia zewnętrznych ekspertów, jak to się dzieje między innymi w Irlandii — przekonuje Łukasz Gajewski.

Przyszłościowe dla outsourcingu branże to także finanse, IT i FMCG (dobra szybko zbywalne). Perspektywy rozwoju są dla nich optymistyczne, a co za tym idzie — będzie rosło zapotrzebowanie na wsparcie sprzedaży, księgowości, HR i wielu innych dziedzin przez zewnętrznych partnerów.

## Będzie rozwój

W związku ze wzrostem zapotrzebowania firmy outsourcingowe starają się doskonalić swoje usługi.

— Najbliższy rok może być czasem zmian strukturalnych i tendencji konsolidacyjnych w branży — przewiduje Łukasz Gajewski.

Rośnie zainteresowanie klientów usługami zintegrowanymi, co sprawia, że najmocniejsze podmioty szukają możliwości rozszerzenia rodzaju usług i zwracają się w kierunku tworzenia grup o szerokim profilu działania. Efektem mogą być fuzje i przejęciach polskich BPO.

Podobnie jest z zagranicznymi centrami outsourcingowymi, które mają oddziały w Polsce. Jest ich 78. Najsilniejsze ośrodki takich centrów to Warszawa, Kraków, Wrocław, Poznań i Łódź. Filie outsourcingowe obsługują głównie odbiorców zagranicznych. Ich zasięg to najczęściej państwa europejskie oraz Ameryka Północna i Bliski Wschód. Według Jacka Levernesa, ich obecność w Polsce jest pozytywna dla polskiej gospodarki i stanowi dobry wzór dla rodzimych firm outsourcingowych, które coraz częściej myślą o ekspansji za granicę.

— Zagraniczne centra w Polsce zdobywają coraz więcej klientów z całego świata. Realizują coraz bardziej kompleksowe usługi i ewoluują w stronę zaawansowanych usług opartych na wiedzy. Warunkiem utrzymania tej tendencji jest głęboka reforma szkolnictwa wyższego, uelastycznienie kodeksu pracy, utrzymanie zachęt inwestycyjnych, a także wdrożenie spójnej strategii opieki inwestycyjnej, wykraczającej poza wsparcie na etapie wyboru lokalizacji i uruchamiania działalności — zauważa Jacek Levernes.

## OKIEM EKSPERTA

Wojciech Zaremba, prezes firmy Tieto Poland

## Kryzys, nie kryzys, a rozwój trwa

► Rynek BPO rozwija się w Polsce bardzo dynamicznie. Wartość kontraktów outsourcingowych powinna się do roku 2014 podwoić. Ostatni kryzys nie wpłynął negatywnie na perspektywę tego rynku. Przeciwnie

— dla wielu firm stał się impulsem do rozważenia outsourcingu jako drogi do obniżenia kosztów i koncentracji na głównej działalności. Widać to chociażby po napływie inwestycji BPO do Polski,

która została doceniona jako kraj stabilny i posiadający duże zaplecze specjalistów z różnych dziedzin. Już teraz Polska jest największym dostawcą tego typu usług w Europie Środkowo-Wschodniej.

