

# Nowoczesne usługi biznesowe w Polsce 2016



**Instytut Keralla Research - Raport sygnałny Sygn. 20.09.2016/511**

---

## 1.1. Centra usługowe w Polsce będą się dynamicznie rozwijać

- ➔ W Polsce istnieje wg danych jakie podaje ABSL (Związek Liderów Sektora Usług Biznesowych) **936** centrów usługowych, z czego **676** - z kapitałem zagranicznym.
- ➔ W **37** z nich zatrudnienie przekracza 1 tys. osób, natomiast w **7** zatrudnienie przekracza 10 tys. osób.
- ➔ W sumie sektor usług biznesowych zatrudnia **212 tys.** osób, co oznacza **25 proc.** wzrost w ostatnich 12 miesiącach\*.
- ➔ Cudzoziemcy stanowią **9 proc.** pracowników, pracują w zdecydowanej większości centrów (**86 proc.**). Najczęściej są to osoby pochodzące z Ukrainy, w następnej kolejności z Hiszpanii i Niemiec.
- ➔ Największa część zatrudnionych - **34 proc.** -- pracuje w centrach usług wspólnych (SSC), **28 proc.** w IT, kolejne **23 proc.** w centrach outsourcingowych, natomiast **15 proc.** w centrach badawczo-rozwojowych.
- ➔ W badaniu **91 proc.** centrów usług zadeklarowało, że ma w planie zwiększenie zatrudnienia.
- ➔ ABSL prognozuje, że zatrudnienie w sektorze usług biznesowych w 2020 roku będzie się kształtować na poziomie co najmniej **300 tys.** osób.

\* W okresie I kw. 2015-I kw. 2016 r.

\*\* ABSL przyjęło szeroką definicję branży usług biznesowych; zaliczone zostały do niej centra: usług wspólnych (SSC), outsourcingu procesów biznesowych (BPO), outsourcingu IT (ITO) oraz centra badawczo - rozwojowe (R&D).

## 1.2. Kraków to główny ośrodek usług biznesowych

- ➔ Największe ośrodki usług biznesowych to: Kraków, Warszawa, Wrocław, Trójmiasto, Aglomeracja Katowicka, Łódź i Poznań. Generują one w sumie 89 proc. miejsc pracy w usługach biznesowych.
- ➔ Największe zatrudnienie w sektorze usług biznesowych notuje Kraków, gdzie wg danych ADSL, pracuje 50,3 tys. osób, czyli ponad 24 proc. wszystkich zatrudnionych w krajowych centrach usług.
- ➔ Kraków to też miejsce, w którym ulokowane są największe centra - średnie zatrudnienie wynosi w nich 365 osób.
- ➔ Warszawa i Wrocław to z kolei miasta, w których w sektorze znalazło zatrudnienie odpowiednio 34 tys. i 37 tys. osób, przy czym we Wrocławiu centra są większe - w każdym pracuje średnio 308 osób, natomiast w Warszawie, gdzie w sumie pracuje 36, 7 tys. osób na jedno centrum przypada 238 pracowników.
- ➔ Na mapie lokalizacji centrów biznesu w ostatnich latach pojawiły się też średniej wielkości miasta, w których zatrudnienie rośnie bardzo dynamicznie. Porównując do 2013 roku największy przyrost zatrudnienia (ponad 100 proc.) nastąpił w Lublinie, Rzeszowie oraz w Trójmieście.

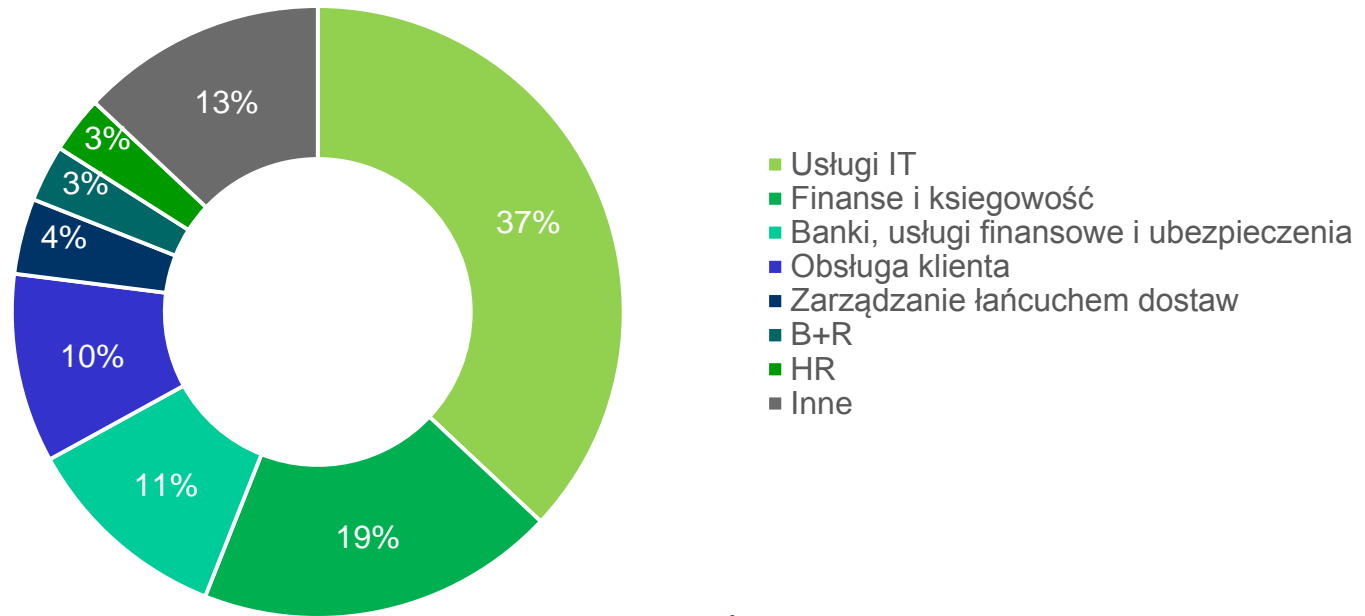
## 1.3. Amerykańskie centra usług zatrudniają najwięcej

- ➔ Największe zatrudnienie w sektorze usług dla biznesu generują centra, których macierzysta siedziba jest zlokalizowana w USA. W sumie zatrudnienie znalazło w nich 32 proc. osób.
- ➔ W Warszawie jest to niemal połowa (47 proc.) wszystkich pracujących, we Wrocławiu i Krakowie około 38 proc. Firmy amerykańskie zatrudniają też największy odsetek pracowników w Trójmieście.
- ➔ Z kolei polskie centra usług są zdecydowanie mniejsze niż te z kapitałem zagranicznym. Przypada na nie 28 proc. operujących w tym sektorze podmiotów, które zatrudniają 10 proc. pracujących w centrach biznesowych w Polsce.
- ➔ Pozostałe kraje, w których są zlokalizowane siedziby macierzystych firm prowadzących w Polsce centra usług to Francja, Wielka Brytania, kraje nordyckie\*, Szwajcaria i kraje azjatyckie\*\* oraz inne.
- ➔ Większość centrów świadczy usługi na całym świecie (51 proc.). Prawie połowa (45 proc.) działa dla wybranych krajów lub regionów świata. Wykonują największą część usług dla klientów niemieckich (68 proc.), brytyjskich i amerykańskich. Następne w kolejności są firmy z Polski, Francji i Szwajcarii.

\* Kraje nordyckie to Szwecja, Finlandia, Dania, Norwegia.

\*\* Kraje azjatyckie to Indie, Korea, Japonia, Chiny, Izrael, Katar, Turcja, Singapur oraz Australia.

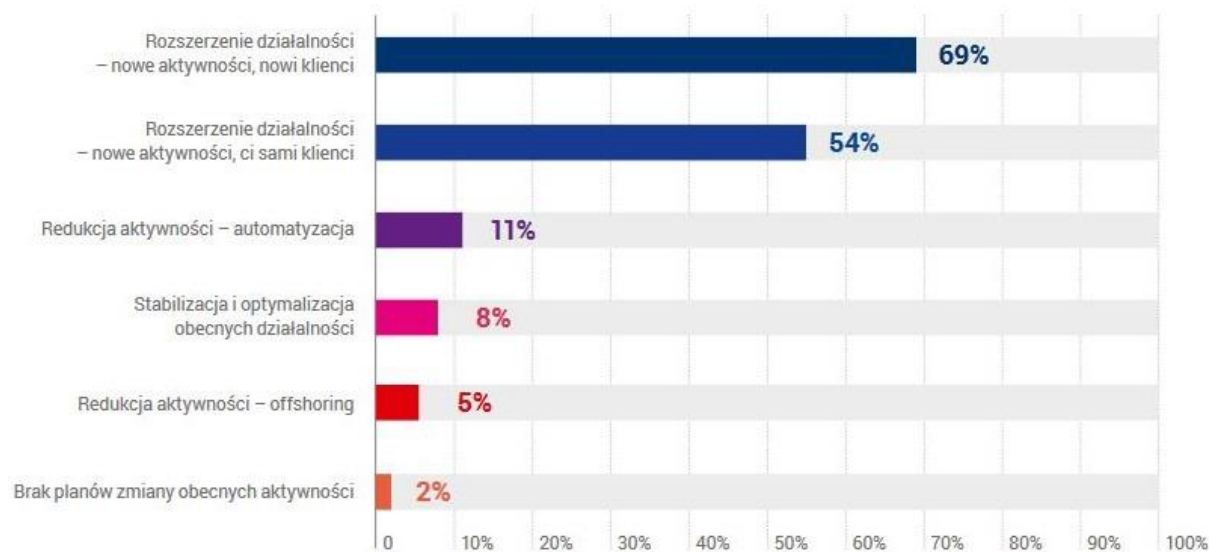
## 1.4. Największa grupa pracowników centrów świadczy usługi z zakresu IT



Źródło: Opracowanie na podstawie ABSL

- ➔ Zgodnie z raportem ADSL, największa część pracowników centrów jest zatrudniona w usługach IT (37 proc.). Druga pod względem liczebności grupa (19 proc.) pracuje w finansach i księgowości.
- ➔ Usługi specjalistyczne z zakresu bankowości, finansów i ubezpieczeń świadczy 11 proc. zatrudnionych, natomiast 10 proc. zajmuje się obsługą klienta.
- ➔ W działach B+R jest zatrudnionych 4 proc. pracowników.

## 1.5. Większość centrów planuje dalszą ekspansję



Źródło: ABSL

- ➡ Poszerzenie zakresu działalności to dla 92 proc. centrów usług plan na najbliższy rok, natomiast 91 proc. zamierza zwiększać zatrudnienie.
- ➡ Największa grupa centrów planuje obsługiwać nowych klientów i wprowadzać nowe aktywności.
- ➡ Nieco mniej (54 proc.) deklaruje, że w ciągu najbliższego roku będzie wykonywać nowe procesy dla dotychczasowych klientów. Politykę stabilizacji będzie prowadzić 8 proc. firm, natomiast 11 proc. planuje wprowadzać automatyzację procesów.

## 1.6. Keralla Research Instytut Badań i Rozwiązań B2B



Źródło: ABSL: „Sektor nowoczesnych usług biznesowych w Polsce 2016”

Keralla Research Instytut Badań i Rozwiązań B2B  
Wrocław, ul. Kazimierza Wielkiego 67  
Tel. 71 335 77 82  
[www.keralla.pl](http://www.keralla.pl)  
[kontakt@keralla.pl](mailto:kontakt@keralla.pl)

**KERALLA**  
**RESEARCH**  
INSTYTUT BADAŃ I ROZWIĄZAŃ B2B