

Nowoczesne usługi biznesowe w Polsce



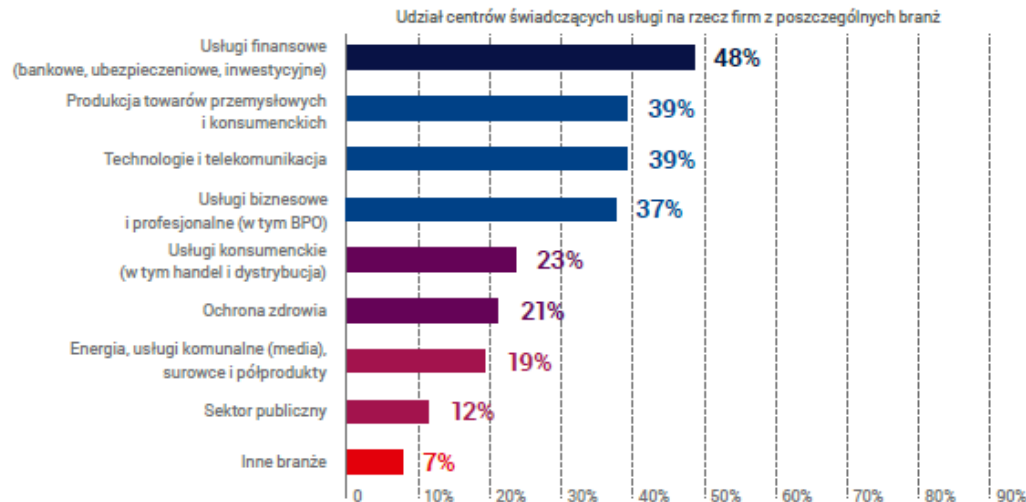
Instytut Keralla Research - Raport sygnałny Sygn. 03.09.2015/510

1.1. Centra usługowe w Polsce będą się rozwijać

- Firmy sektora finansowego, producenci i branża technologiczna oraz telekomunikacyjna są najczęstszymi klientami centrów usługowych* w Polsce - wynika z danych Związku Liderów Sektora Usług Biznesowych w Polsce.
- Do końca 2016 roku aż **86%** ośrodków usług planuje zwiększyć swoje zatrudnienie. Największy wzrost prognozowany jest wśród firm zatrudniających powyżej 500 osób (**91%**) oraz tych działających w modelu hybrydowym (**95%**) - czyli obsługujących klienta wew. i zew.
- Poszerzyć swoją działalność planuje w ciągu najbliższych 2 lat **86%** centrów, w tym **92%** to firmy outsourcingowe, a w **85%** przedsiębiorstwa działające w modelu hybrydowym.
- W Polsce istnieją **532** centra usługowe z kapitałem zagranicznym (stan na kwiecień 2015 r.).
- Jak mówi członek zarządu ABSL, Marek Grodziński, przez ostatnie 10 lat zatrudnienie w branży usług biznesowych wzrosło do 150 tys. osób.

* 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. Branża finansowa dominuje w portfolio klientów centrów



Rycina 16

Struktura branżowa firm (klientów zewnętrznych i wewnętrznych) obsługiwanych przez centra usług zlokalizowane w Polsce

Źródło: opracowanie własne ABSL na podstawie wyników ankiety skierowanej do centrów usług (N=145 firm)

- ➡ Sektor finansowy jest najczęściej obsługiwaną branżą. Prawie połowa z wszystkich centrów zlokalizowanych w Polsce pracuje na rzecz tego sektora - podaje ABSL.
- ➡ Firmy produkcyjne są drugim najczęściej obsługiwanym klientem centrów usługowych - 39 proc. deklaruje, że ma takiego klienta. Taki sam odsetek centrów świadczy też usługi dla branży technologicznej oraz telekomunikacyjnej (39%).
- ➡ Najmniej, bo jedynie 17 centrów (12%) działa na rzecz sektora publicznego.

1.3. W centrach będzie rosło zatrudnienia

Tabela 2

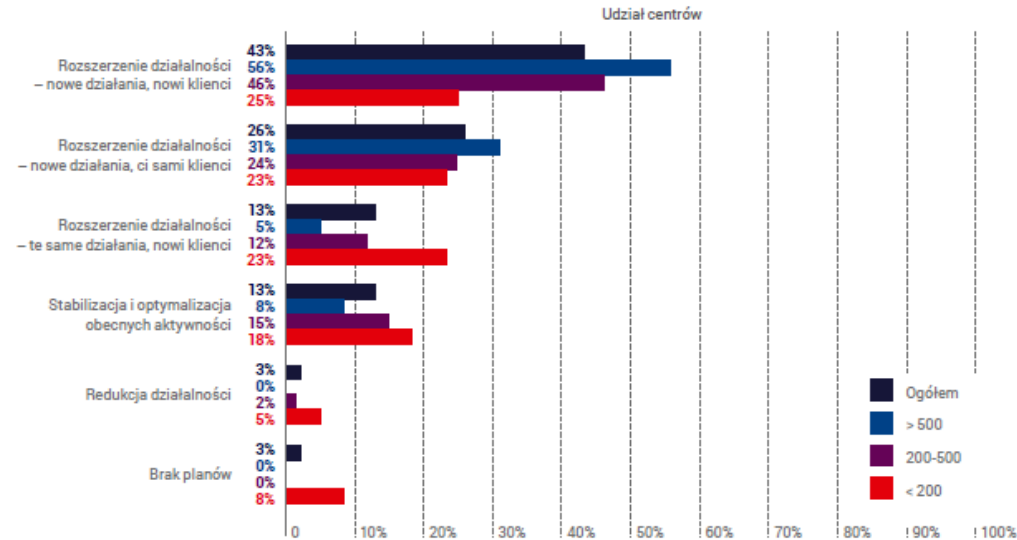
Prognozy dotyczące zwiększenia zatrudnienia do końca 2016 roku

	Odsetek firm prognozujących wzrost zatrudnienia do końca 2016 roku	Średni prognozowany wzrost zatrudnienia do końca 2016 roku
Ogółem	86%	28%
Firma zatrudnia < 200 osób	80%	32%
Firma zatrudnia 200-500 osób	86%	33%
Firma zatrudnia > 500 osób	91%	21%
Dostawca komercyjny / centrum outsourcingowe	86%	30%
Model hybrydowy (klienci wewnętrzni i zewnętrzni)	95%	22%
Jednostka działająca na rzecz firmy macierzystej / centrum usług wspólnych	83%	30%

Źródło: opracowanie własne ABSL na podstawie ankiety skierowanej do centrów usług (N=112 firm)

- ➔ Zgodnie z raportem Związku Liderów Sektora Usług Biznesowych w Polsce, wzrost zatrudnienia do końca 2016 roku prognozuje 86% centrów usług - przeciętnie ma być to wzrost o 28%.
- ➔ Przede wszystkim nowe etaty tworzyć będą przedsiębiorstwa działające w modelu hybrydowym (95%).
- ➔ Biorąc pod uwagę zatrudnienie, 91% centrów planujących powiększyć załogę w 2016 roku to firmy, które mają powyżej 500 pracowników.

1.4. Centra usługowe będą rozszerzać swoją działalność



Rycina 22

Plany centrów usług dotyczące rozszerzenia działalności w podziale na przedziały zatrudnienia*

Źródło: opracowanie własne ABSL na podstawie ankiety skierowanej do centrów usług (N=120 firm)

* w okresie najbliższych 2 lat

➡ Poszerzenie działalności to dla 82% centrów usług plany na najbliższe 2 lata. Przy pomocy nowych działań i nowych klientów chce to zrobić 43% firm. Na same nowości stawia 26%, natomiast tylko dzięki nowym odbiorcom rozbudować firmę planuje 13% ośrodków usług.

➡ Wraz ze wzrostem zatrudnienia wzrasta odsetek centrów deklarujących poszerzenie działalności. Wśród firm zatrudniających powyżej 500 osób taki zamiar wyraża 92%, tam gdzie w firmie jest pracowników od 200 do 500 - 82%, a w centrach, gdzie pracuje mniej niż 200 osób - 71%.

1.5. Keralla Research Instytut Badań i Rozwiązań B2B



Źródło: ABSL: „Sektor nowoczesnych usług biznesowych w Polsce.” - 06.2015 r.

Keralla Research Instytut Badań i Rozwiązań B2B
Wrocław, ul. Kazimierza Wielkiego 67
Tel. 71 335 77 82
www.keralla.pl
kontakt@keralla.pl

KERALLA
RESEARCH
INSTYTUT BADAŃ I ROZWIĄZAŃ B2B