

# Outsourcing & More

www.outsourcingportal.pl

ISSN 2083-8867

nr 4 (11) lipiec / sierpień 2013 (dwumiesięcznik)  
July / August 2013 (bi-monthly magazine)

Bezpłatny magazyn  
Free of charge magazine

## Archiwum

w zasięgu chmur

Archive  
within range of cloud

A także / And:

**Bydgoszcz  
to dobre miasto dla biznesu**

Bydgoszcz  
— good City for your business

**Absolwent na zamówienie – przykład współpracy  
biznesu z uczelniami w Szczecinie**

A Graduate Made to Order – Examples of the Business  
Community Liaising with Universities in Szczecin

Łódź 13-14 November 2013

we invite you to  
the VI european economic forum 2013



plenary sessions

branch salons

accompanying events

fair

FOR MORE INFORMATION PLEASE VISIT:  
[WWW.FORUM.LODZKIE.PL](http://WWW.FORUM.LODZKIE.PL)

interesting discussions:

- ➔ INNOVATIVE TEXTILES AND FASHION INDUSTRY
- ➔ INNOVATIVE AGRICULTURE AND FOOD PROCESSING
- ➔ MEDICINE, PHARMACY, COSMETICS
- ➔ POWER INDUSTRY INCLUDING RENEWABLE SOURCES OF ENERGY
- ➔ ADVANCED CONSTRUCTION MATERIALS
- ➔ INFORMATION TECHNOLOGY AND TELECOMMUNICATIONS



promotes  
**łódźkie**

## Od Redakcji Editorial Note

Dymitr Doktór  
Redaktor Naczelny



Szanowni Czytelnicy,

Maj i czerwiec to – jak co roku – okres licznych imprez branżowych, gromadzących wielu znakomitych delegatów, z silnym merytorycznym przekazem i prezentacją szans na dalszy rozwój sektora outsourcingowego. W tym roku sezon konferencji otworzyło jeszcze w ostatnich dniach kwietnia Polish Outsourcing Forum, którego już ósma edycja została zorganizowana w stolicy światowego outsourcingu – Bangalore w Indiach. Połowa maja to doroczna konferencja ASPIRE – Acting Local, Winning Global, zorganizowana w Krakowie, a pierwszy tydzień czerwca to czas konferencji ABSL. Wszystkie trzy wydarzenia w tym roku były wyjątkowo dobrze zorganizowane i pokazały, że tematyka BPO i SSC jest w polskiej gospodarce bardzo wysoko ułożona. Te i inne imprezy z otoczenia outsourcingu opisujemy na naszych stronach.

Tematem, któremu postanowiliśmy się bardziej przyjrzeć tym razem, jest archiwizacja danych, usługi skanowania i niszczenia dokumentów. To powszechne zjawisko, wymagające poufności, wysokiej jakości i łatwego dostępu, zarówno do dokumentów papierowych jak i elektronicznych. Usługi, które są i mogą być świadczone na rzecz każdego podmiotu i każdej branży. Jedną z kilku usług outsourcingowych o tak szerokim polu działalności.

Regionem, który tym razem opisujemy jest województwo kujawsko-pomorskie i wodzące w regionie miasto Bydgoszcz, które od wielu lat jest kojarzone z branżą ICT. Alcatel-Lucent i Atos to tylko przykłady wielkich graczy posiadających tu swoje siedziby. W Bydgoszczy prowadzi też swoje Centrum Operacyjne z Grupy Banku Pocztowego, z którego Zarządem prezentujemy wywiad na naszych stronach.

Nie zwalnia też Fundacja Pro Progressio. Kolejne podmioty dołączają do grona organizacji współpracujących z Fundacją, a sama Pro Progressio prowadzi szereg działań edukacyjnych i zyskuje pierwsze poważne branżowe wyróżnienia. Fundacja zaprasza na podsumowanie roku, które odbędzie się w styczniu 2014 – więcej szczegółów w publikacji Pro Progressio.

Ponadto informujemy, że zaraz po wakacjach odbędą się Targi Outsourcingu w Warszawie, na które serdecznie zapraszamy, i o których na bieżąco informujemy na OutsourcingPortal. ■

Dear Readers,

May and June are – like every year – the period of numerous industry events gathering many outstanding delegates, with a strong content-related messages and presentation of opportunities for further development of the outsourcing industry. This year, the conference season was begun in the last days of April by the Polish Outsourcing Forum, the eighth edition of which was held in the capital of the global outsourcing in Bangalore, India. Mid-May was an annual ASPIRE conference – Acting Local, Winning Global, held in Kraków; the first week of June, on the other hand, was the time for ABSL conference. All three events this year were extremely well organized and showed that the subject of BPO and SSC has a high position in the Polish economy. These and other events related to outsourcing are described on our pages.

The topic we decided to focus on more this time was data archiving, scanning and document destruction services. It's a common phenomenon that requires confidentiality, high quality and easy access to both paper and electronic documents. These are services that are and can be provided to each entity in every industry. It is one of a number of outsourcing services provided on such a scale.

The region we are concentrating on this time is the Kujawsko-Pomorskie province with its leading city of Bydgoszcz. For many years Bydgoszcz has been associated with the ICT industry; Alcatel-Lucent and Atos are just some examples of great players who have located their head offices there. The Operation Centre of Bank Poczty is also situated there; our pages feature an interview with the Management Board of Operation Centre.

There is also no slow-down time for Pro Progressio Foundation. It begins cooperation with more and more organizations; and at the same time, Pro Progressio conducts a number of educational activities and is awarded its first major industry prize. The Foundation invites to a summary of the year to be held in January 2014 – more details in the Pro Progressio publication.

In addition, we would like to inform and invite you to the Outsourcing Fair in Warsaw, which will be organised immediately after the holiday season – current information is available on OutsourcingPortal pages. ■



# Outsourcing&More

Bezpłatny magazyn / Free of charge magazine

## Redaktor naczelny / Editor-in-chief

Dymitr Doktor

d.doktor@outsourcingandmore.pl

## Grafika/DTP / Art./DTP

Michał Jagiełło, Jacek Cieśliński

## Okladka / Cover

Jacek Cieśliński

## Reklama / Advertising

reklama@outsourcingandmore.pl

## Wydawca / Published by

**RIPOSTA**

RIPOSTA Doktor S.J.

ul. Dolna 21b/40

00-773 Warszawa

www.riposta.pl

## Adres redakcji / Editorial address

RIPOSTA Doktor S.J.

ul. Dolna 21b/40

00-773 Warszawa

T: +48 22 213 02 45

F: +48 22 213 02 49

redakcja@outsourcingandmore.pl

www.outsourcingandmore.pl

## Druk / Print

Drukarnia Jantar

## Obsługa prawna / Legal support

„Chudzik i Wspólnicy”

## Prenumerata i dystrybucja /

Subscriptions

Bezpłatna prenumerata po uprzedniej

rejestracji na stronie

www.outsourcingandmore.pl

Outsourcing&More is bimonthly free

of charge magazine. See the website

www.outsourcingandmore.pl for more details

System ankiet napędzany przez



Wybrane zdjęcia pochodzą

z serwisu Fotolia.pl / Selected photos

come from Fotolia.pl website

## Nakład / Circulation

3000 egz. / copies

## Autorzy / Authors



**Piotr Rutkowski**  
Partner Zarządzający  
SourceOne Advisory



**Maciej Ruszkiewicz**  
Dyrektor Centrum  
Usług Outsourcingowych



**Mariusz Wiśniewski**  
szef Trójmiejskiego  
Biura CBRE



**Marta Aserigadu**  
Business Services  
HAYS Recruiting experts worldwide



**Noemi Chudzik, LL.M.**  
Radca prawny,  
Partner w Chudzik i Wspólnicy  
Radcowie Prawni Sp.p.



**Konrad Rochalski**  
Prezes Zarządu  
Outsourcing Experts S.A.



**Magdalena Kędzierska**  
Key Account Manager  
HR OPTiCenter



**Stephan Fricke**  
Deutscher Outsourcing Verband e.V.

**Waldemar Jasiński**

Dyrektor Operacyjny na Europę  
Livingston

**POZnań\***



**-Lublin**  
inspire biznes



**Invest**  
in Pomerania



**CBRE**



**HR | OPTiCenter**

**HAYS**  
Recruiting experts  
worldwide



**Atos**



**press**

**LIVINGSTON**

## Partnerzy / Partners



Wszelkie prawa zastrzeżone. Kopiowanie, reprodukcja bez pisemnej zgody Redakcji nie jest dozwolona / All rights reserved. No copying, reproduction or photocopying allowed without written consent of the publisher.

Redakcja nie odpowiada za treść reklam i ogłoszeń / The views expressed in this publication as well as the content of the adverts are not necessarily those of the editor.

Aktualności.....	8
------------------	---

Promocja Polski, edukacja i pierwsze wyróżnienia – Pro Progressio rozwija swoją działalność.....	12
---	----

Promotion of Poland, education, and the first awards – Pro Progressio expands its activity.....	13
--	----

Krakowska wiedza, doświadczenie i profesjonalizm docenione przez globalne organizacje – konferencja ASPIRE.....	16
---	----

Know-how, experience and professionalism delivered from Krakow – ASPIRE conference .....	18
--	----



Lublin: Inspiration Destination Perspektywy rozwoju gospodarczego Lublina .	20
--	----

Lublin: Inspiration Destination Economic development perspectives for Lublin .....	21
--	----

Nowoczesne usługi najdynamiczniej rozwijającym się sektorem polskiej gospodarki – konferencja ABSL.....	22
---	----

Shared services as the most dynamic sector in Polish economy – ABSL conference .....	25
--	----



VIII Polish Outsourcing Forum w Bangalore.....	26
8 <sup>th</sup> Polish Outsourcing Forum in Bangalore .....	28

Z AGD po drodze I Forum Logistyki Producentów Artykułów Gospodarstwa Domowego .....	30
On the way with home appliances 1 <sup>st</sup> Logistics Forum for Home Appliances Producers .....	32



Bibliografia Outsourcingu.....	34
--------------------------------	----

Kalendarium .....	35
-------------------	----

PAiIZ / Invest in Poland .....	38
--------------------------------	----

## Artykuły / Articles

Jak wybierać żonę? Część II.....	36
How to choose a wife? Part II.....	37

Poznań – nie tylko biznes i praca.....	42
Poznań – not just business and work.....	44



## Lubelska

Wyżyna IT ..... 46

## Lublin

IT Upland..... 48



## Łódź

– stolica polskiego outsourcingu, w dniach 6-7 czerwca br. gościła przedstawicieli największych światowych koncernów ..... 50

On June 6-7<sup>th</sup>, Łódź

– the capital of Polish outsourcing – hosted the representatives of the world's largest corporations ..... 52

## B2U z myślą o przyszłości

– przykład współpracy biznesu z uczelniami w Szczecinie ..... 54

## B2U for the future

– Tri-City ..... 56

## Absolwent na zamówienie

– przykład współpracy biznesu z uczelniami w Szczecinie ..... 58

## A Graduate Made to Order

– Examples of the Business Community Liaising with Universities in Szczecin..... 60



## Kujawsko-Pomorskie

– znaczący ośrodek akademicki w Polsce, siedziba wiodących firm ICT ..... 62

## Kujawsko-Pomorskie Region

– major academic center of Poland, headquarters of leading ICT companies ..... 63

## Województwo Kujawsko-Pomorskie..... 64

## Kujawsko-Pomorskie Region ..... 66

## Bydgoszcz

IT Centre of excellence ..... 74

## Bydgoszcz

IT Centre of excellence ..... 76

## Livingston International wybrał Bydgoszcz

na swoje europejskie centrum doskonałości w zarządzaniu globalnym handlem ..... 78

## Livingston International makes Bydgoszcz

its European centre of excellence for global trade management ..... 79

## Centrum Klienta Grupy PZU w Bydgoszczy

– innowacyjna obsługa klienta dla całej Polski ..... 80

## PZU Customer Centre in Bydgoszcz

– innovative customer service for Poland..... 80

## W biznesie nie ma granic ..... 81

## Because Business is Global ..... 81

## Bydgoszcz

to dobre miasto dla biznesu ..... 82

## Bydgoszcz

– good City for your business..... 83

## Toruń

– tradycja i nowoczesność..... 84

## Toruń

– tradition and modernity ..... 85





## Poradnik outsourcingu

– Archiwizacja ..... 102

## Outsourcing Guide

– Archiving ..... 103



Przechowywanie dokumentacji księgowej ..... 104

Storing accounting documentation..... 106

## Outsourcing back-office

atrakcyjnym rozwiązaniem biznesowym..... 108

## Back-office outsourcing

– an attractive business solution..... 111

## Archiwum

w zasięgu chmur..... 114

## Archive

within range of cloud ..... 116



## Rynek niemiecki

5-etapowy proces rozwoju biznesu  
na rynku niemieckim..... 118

## German Market

5 Step Business Development Process  
for the German Market ..... 121

## Wywiady / Interviews

IT, Finanse i Call Center – to kompetencje  
Bydgoszczy

– wywiad z Rafałem Bruskim,  
prezydentem Bydgoszczy ..... 68

IT, Finance and Call Center – key competences  
of Bydgoszcz

– interview with Rafał Bruski, Mayor  
of Bydgoszcz ..... 71

Rozwój Centrum Operacyjnego – Spółki z Grupy  
Banku Pocztowego

– wywiad z Robertem Ratajczakiem,  
Prezesem Zarządu oraz Piotrem  
Adamczewskim, Członkiem Zarządu..... 86

Development of Bank Pocztowy Operations  
Centre in Bydgoszcz

– interview with Robert Ratajczyk, CEO  
and Piotr Adamczewski, Operations Centre  
Board Member ..... 88

## Bydgoszcz

– nowy, silny gracz na mapie  
projektów BPO w Polsce ..... 92

## Bydgoszcz

– a new, powerful player on the map  
of Polish BPO projects ..... 94

## Raporty / Reports

## Kapitał ludzki

województwa kujawsko-pomorskiego..... 96

## Human capital

of Kujawsko-Pomorskie Region ..... 99

# Aktualności

## Trójmiasto - przewodnik dla inwestorów

CBRE, największa na świecie firma doradczą działającą w sektorze nieruchomości komercyjnych, wspólnie z Invest in Pomerania, zajmującą się obsługą inwestorów w regionie oraz firmą Randstad, dostawcą rozwiązań HR, opublikowały przewodnik dla inwestorów Trójmiasto Investors' Guide 2013.



## Nowy kierunek studiów na Wydziale Zarządzania Uniwersytetu Łódzkiego

Współpraca firmy Dachser z Uniwersytetem Łódzkim przyczyniła się do uruchomienia nowego kierunku studiów na Wydziale Zarządzania Uniwersytetu Łódzkiego. Projekt „InfoGeoLog: Informatyka – Geoinformacja – Logistyka. Kształcenie w zawodach przyszłości w odpowiedzi na oczekiwania pracodawców” zajął drugie miejsce w konkursie przeprowadzonym przez Narodowe Centrum Badań i Rozwoju.



Więcej informacji na [www.outsourcingportal.pl](http://www.outsourcingportal.pl)



## Napływ BIZ do Polski – tendencje i perspektywy – Światowy Raport Inwestycyjny 2013

Z najnowszego raportu UNCTAD wynika, że wartość globalnych BIZ spadła w 2012 r. o prawie 1/5. Najsilniejsze spadki miały miejsce w krajach rozwiniętych, głównie w UE (ok. 2/3 spadku światowego). Zanotowano je w 22 z 38 gospodarek rozwiniętych, w tym w 16 europejskich. Poziom BIZ w tej grupie krajów spadł o 32%, do poziomu najniższego od prawie 10 lat (0,56 bln USD).

W Polsce, która znalazła się na drugim miejscu pod względem nowych projektów tego typu w całej Unii Europejskiej, wartość ta obniżyła się tylko o 7,6%, do poziomu 11,5 mld USD.



Więcej informacji na [www.outsourcingportal.pl](http://www.outsourcingportal.pl)

## Niedobór talentów: 32% pracodawców w Polsce nie może znaleźć pracowników z wymaganymi kwalifikacjami

Celem prowadzonego przez ManpowerGroup cyklicznego badania „Niedobór talentów” jest określenie problemów, jakie napotykają pracodawcy obsadzając kluczowe stanowiska, a także sprawdzenie które zawody, i dłaczego, są przez przedsiębiorców najbardziej poszukiwane. W badaniu wzięło udział ponad 38 tys. respondentów z 42 krajów, w tym 750 z Polski. Odpowiadającymi były osoby odpowiedzialne za politykę personalną w małych, średnich i dużych firmach.



Więcej informacji na [www.outsourcingportal.pl](http://www.outsourcingportal.pl)

## Golden Arrow rozdane

Magazyn "Media & Marketing Polska" przyznał tytuł Agencji Interaktywnej Roku 2013 GoldenSubmarine. Redakcja doceniła przede wszystkim wyniki biznesowe – przychody na poziomie 11,2 mln zł – i 45-proc. dynamikę. O takich rezultatach zdecydowały m.in. kampanie 360 stopni online oraz działania mobile. Po raz pierwszy magazyn "Media & Marketing Polska" przyznał tytuł Agencji Socialmediowej Roku, zdobyła go Lubię To – Social Media Agency. Jej biznes wzrósł niemal dwukrotnie, przede wszystkim dzięki nowym klientom.



Więcej informacji na [www.outsourcingportal.pl](http://www.outsourcingportal.pl)



# Targi Outsourcing

## – Wsparcie dla Twojego Biznesu!

Zainteresowanie udziałem w Targach – Outsourcing Wsparcie dla Twojego Biznesu, które odbędą się 17-18 października w Warszawie wzrasta z dnia na dzień. Na uczestnictwo w wydarzeniu zdecydowało się już kilka liczących się na Polskim rynku firm, które oferują różnego rodzaju usługi outsourcingowe.

Targi Outsourcing – Wsparcie dla Twojego Biznesu to jedyne tego typu wydarzenie w Polsce, organizowane w najsłynniejszym ośrodku targowym w Warszawie – Expo XXI, w dniach 17-18 października 2013 roku.

Są to dwa dni biznesowe dla firm świadczących usługi outsourcingowe dla innych przedsiębiorstw. W jednym miejscu gromadzą się najważniejsi przedstawiciele dynamicznie rozwijającej się branży outsourcingu. Podczas spotkania, odwiedzający będą mieli możliwość zapoznania się z ofertą firm działających w każdym sektorze, którego potrzebuje nawet najmniejszy biznes. Współpraca z firmami świadczącymi usługi outsourcingowe to:

- Oszczędność czasu
- Redukcja kosztów
- Większa wydajność
- Elastyczność współpracy
- Gwarancja bezpieczeństwa danych
- Uwolnienie zasobów
- Poprawa jakości
- Dostęp do nowoczesnych technologii oraz wiedzy eksperckiej

Podczas Targów poza prezentacjami usług na stoiskach, odbędą się panele dyskusyjne oraz konferencje poruszające najważniejsze tematy z zakresu IT, Call Center, HR, oraz Outsourcing Sale Force, prowadzone przez czołowych przedstawicieli poszczególnych branż.

Nasi wystawcy to najważniejsi przedstawiciele dynamicznie rozwijającej się branży outsourcingu, oferujący usługi z m.in. następujących sektorów:

1. Finanse
2. IT / Telekomunikacja
3. Logistyka / Transport / Spedycja
4. Sprzedaż
5. Prawo
6. Doradztwo / Konsulting
7. HR
8. Marketing
9. Nieruchomości
10. Inne

Swoją udział w targach potwierdziły m.in. takie firmy jak: MS Services, Sekwencja, Skłodowscy, Poczta Polska, ASM Group, SkanSerwis, Sell Point, Velmed, Cegeka, Centrum Edukacyjne Żelazna.

Targi Outsourcing – Wsparcie dla Twojego Biznesu to jedyne wydarzenie w Polsce, gdzie odwiedzającymi będą Właściciele i Przedstawiciele firm, Inwestorzy oraz Osoby rozwijające biznes – poszukujący zmian strukturalnych, innowacji oraz zminimalizowania kosztów.

Data Targów 17-18.10.2013 r. została wybrana nieprzypadkowo. Jesień to czas, w którym statystycznie powstaje najwięcej firm. To okres rodzący najwięcej pomysłów, a także planowanie budżetów na rok 2014.

Centrum wystawienniczo-konferencyjne, EXPO XXI jest najbardziej prestiżowym i rozpoznawalnym obiektem targowym w Warszawie. Daje możliwość szybkiej i dogodnej komunikacji z całej Polski jak i lotniska, a w jego promieniu znajduje się tysiące biur.

Więcej informacji na [www.outsourcingtargi.pl](http://www.outsourcingtargi.pl)  
[www.facebook.com/TargiOutsourcingWsparcieDlaTwojegoBiznesu](https://www.facebook.com/TargiOutsourcingWsparcieDlaTwojegoBiznesu)



# Outsourcing Fair

## – Your business support!

Interest in taking part in the Fair – Outsourcing Fair – Support for your business, which will be held 17-18 October in Warsaw is increasing day by day. Few major companies on the Polish market, which offer various types of outsourcing services have decided to participate in the event.

Outsourcing Fair – Your business support is the only event of its kind in Poland, organized in the most famous exhibition center in Warsaw – Expo XXI, on 17-18 October, 2013.

These are two business days for companies that provide outsourcing services to other companies. At one place we gather the most important representatives of the booming outsourcing industry. At the meeting, Visitors will have the opportunity to get acquainted with services of companies operating in each sector required even the smallest business. Cooperation with companies that provide outsourcing services are:

- Saves time
- Reduce costs
- Increase productivity
- Flexibility of cooperation
- Guaranteed security of data
- The release of resources
- Quality improvement
- Access to advanced technologies and expertise

During the Fair beyond the services presentations at the stands, there will be panel discussions and conferences touching the most important topics from the scope of IT, Call Center, HR and Outsourcing Conference Force, led by leading representatives of each sector

Our exhibitors are particularly the most important representatives of the booming outsourcing industry, offering services in the X sector:

1. Finance,
2. IT / Telecommunications
3. Logistics / Transportation / Shipping
4. Sales
5. The law
6. Consulting / Consulting
7. HR
8. Marketing
9. Real Estate
10. Other

Their participation in the fair confirmed such companies as: MS Services, Sekwencja, Skłodowscy, Poczta Polska, ASM Group, SkanSerwis, Sell Point, Velmed, Cegeka, Centrum Edukacyjne Żelazna.

Outsourcing Fair - Your Business Support is the only event in Poland, where visitors will be owners and representatives of businesses, investors, individuals developing business – seeking of structural changes, innovation and the minimization of costs.

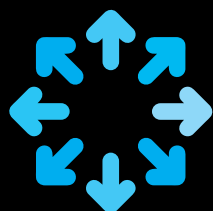
The date of the fair 17-18.10.2013 was elected intentionally. Autumn is the time when greatest number of companies is statistically being formed. This is the most productive period for new ideas, as well as for 2014 budget planning.

Exhibition center – EXPO is the most prestigious and recognizable trade fair building in Warsaw. With its equally fast and convenient communication from across the country and the airport allows to reach thousands of offices with its radius.

More information: [www.outsourcingtargi.pl](http://www.outsourcingtargi.pl)  
[www.facebook.com/TargiOutsourcingWsparcieDlaTwojegoBiznesu](https://www.facebook.com/TargiOutsourcingWsparcieDlaTwojegoBiznesu)



Newsletter



**outsourcing**  
portal



**Najświeższe informacje**  
o Outsourcingu  
w Twojej skrzynce pocztowej  
[www.outsourcingportal.pl](http://www.outsourcingportal.pl)



# Promocja Polski, edukacja i pierwsze wyróżnienia

## – Pro Progressio rozwija swoją działalność

**O**kres majowo-czerwcowy dla Fundacji Pro Progressio był bardzo intensywny. Realizując cele statutowe Fundacji, przedstawiciele Pro Progressio uczestniczyli w konferencji Polish Outsourcing Forum, zorganizowanej przez Roadshow Polska w Bangalore (Indie), promując Polskę jako miejsce do rozwoju sektora usług BPO/SSC. Uczestnicy konferencji mieli okazję zapoznać się z walorami inwestycyjnymi wielu polskich miast w tym

“ *W mijającym okresie Fundacja Pro Progressio pozyskała nowych członków Klubu Outsourcingu.*

”

Trójmiasta, Krakowa, Łodzi, ale także Lublina, Poznania, Kielc i Radomia. Zestawienie dużych i mniejszych aglomeracji miejskich pokazało uczestnikom szerokie spektrum możliwości inwestycyjnych w Polsce.

### Wyróżnienia

Prezes Pro Progressio podczas dorocznej konferencji ABSL, tym razem zorganizowanej w Łodzi, został wyróżniony prestiżową nagrodą za najważniejszą osobowość branży outsourcingowej w mijającym roku. Wiktor Doktor został wyróżniony obok takich osobistości jak Jan Krzysztof Bielecki (Przewodniczący Rady Gospodarczej przy Prezesie Rady Ministrów), Adam Woźniak (dziennikarz gazety Rzeczpospolita) oraz Miasto Kraków. Zarząd ABSL, nagradzając Wiktora Doktora w kategorii „Personality of the year in the sector”, uzasadnił swoją decyzję podsumowaniem wieloletnich działań Prezesa Pro Progressio, mających na celu zbudowanie platformy współpracy dla firm i organizacji outsourcingowych, know-how oraz wzrost świadomości znaczenia branży dla rozwoju Polski.

ABSL, co roku wyróżnia osoby i instytucje mające największy wpływ na rozwój sektora outsourcingu w Polsce.

### Edukacja

W czerwcu Fundacja rozpoczęła też czynne wspieranie procesów edukacyjnych. Pro Progressio przekazała studentom studiów MBA Uniwersytetu IMD w Lozannie szereg informacji na temat rynku outsourcingu HR w Polsce. Studenci szwajcarskiej uczelni w ramach programu nauczania mają za zadanie przygotować projekt analizujący Polskę pod kątem atrakcyjności inwestycyjnej dla sektora HRO. Drugą uczelnią, gdzie Fundacja dzieliła się wiedzą z zakresu BPO i SSC był Uniwersytet Technologiczno-Humanistyczny im. Kazimierza Pułaskiego w Radomiu. Słuchacze studiów z zakresu nowoczesnych usług dla biznesu zapoznawali się z rozwojem branży w Polsce oraz możliwością rozwoju kariery w sektorze.

### Nowi Członkowie

W mijającym okresie Fundacja Pro Progressio pozyskała nowych członków Klubu Outsourcingu. Są wśród nich: wiodąca firma z branży HR w Polsce – HAYS, dynamicznie rozwijające się call center ze Śląska – BPOSparrow, Kancelaria Prawna Chudzik i Wspólnicy oraz XPlan – lider w pracach fit-out oraz modelowaniu powierzchni biurowych, komercyjnych i użyteczności publicznej.

### Nagrody – Outsourcing Stars

W dniu 16 stycznia 2014 r. Fundacja Pro Progressio, w trakcie Pierwszej Gali podsumowującej rynek usług outsourcingowych w roku 2013, będzie wręczać nagrody dla dostawców usług outsourcingowych, sektora publicznego oraz instytucji otoczenia sektora outsourcingowego w Polsce. Zgłoszenia do programu są bezpłatne i uczestniczyć w nim może każda organizacja spełniająca kryteria podane na stronie internetowej Fundacji Pro Progressio. ■

# Promotion of Poland, education, and the first awards – Pro Progressio expands its activity

The period of May and June was incredibly intensive for the Pro Progressio Foundation. Carrying out the statutory objectives of the Pro Progression Foundation, its representatives participated in the Polish Outsourcing Forum conference organized by the Roadshow Polska in Bangalore (India), promoting Poland as a place for the development of the BPO/SSC sector. Conference participants had the opportunity to become familiar with

“ *In the past period, the Pro Progressio Foundation has acquired new members the Club of Outsourcing.* ”

advantages of many Polish cities, including the Tricity, Kraków, Łódź, but also Lublin, Poznań, Kielce and Radom. A presentation of large and small urban areas showed participants a wide range of investment opportunities in Poland.

## Awards

During the ABSL conference organized this year in Lodz, CEO of Pro Progressio has been awarded with the prestigious award given to the most important outsourcing personality of the year. Other awards have been given to such personalities as Jan Krzysztof Bielecki (Head of Economy Council in the Prime Minister Office), Adam Woźniak (Rzeczpospolita journalist) as well as City of Krakow. Awarding Wiktor Doktor in the category "Personality of the year in the sector", Management Board of the ABSL has justified its decision with summary of Wiktor's long term activities in the area of building the cooperation platform for outsourcing companies and organizations, know-how and increase of outsourcing perception in the growth of Poland.

ABSL every year is awarding personalities and institutions who have the biggest impact on outsourcing industry in Poland.

## Education

June 2013 was also a period of support for educational processes by the Foundation. Pro Progressio gave MBA students at the IMD University of Lausanne much information on HR outsourcing market in Poland. Students of the Swiss university, according to their curriculum, are supposed to prepare a project analysing Poland and its investment attractiveness for the HRO sector. The second university, at which the Foundation had the opportunity to share knowledge of BPO and SSC sector with students was the Kazimierz Pułaski Technical University of Radom. Students of the faculty of modern business services became acquainted with development of the industry in Poland and the opportunity to start a career in the sector.

## New Members

In the past period, the Pro Progressio Foundation has acquired new members of the Club of Outsourcing. These include: a leading company in the HR industry in Poland – HAYS, a dynamically developing call centre from the Śląsk region – BPOSparrow, the Kancelaria Prawna Chudzik i Wspólnicy law firm, and XPlane – a leader in the fit-out work and modelling office, commercial and public-use space.

## Awards – Outsourcing Stars

On 16 January 2014, during the First Gala summarising the outsourcing services market in 2013, the the Pro Progressio Foundation will be giving awards to outsourcing providers, the public sector and institutions operating in the outsourcing sector environment in Poland. Applications for the program are free of charge and every organization that fulfils the criteria specified on the website of the Pro Progressio Foundation is welcome to participate. ■

# Aktualności

## Radom stawia na talenty

W kwietniu br. ruszyły pierwsze podyplomowe studia „Nowoczesne Usługi Biznesowe” na Uniwersytecie Humanistyczno-Technologicznym im. Kazimierza Pułaskiego w Radomiu. Program studiów, realizowany we współpracy z PwC i ASPIRE, ma na celu wyposażać słuchaczy w praktyczne umiejętności biznesowe i językowe, poszukiwane przez pracodawców sektora BPO/SSC. Absolwenci będą wizytówką miasta i potencjalną kadrą dla firm outsourcingowych z Radomia i okolic.

Radom jest konkurencyjną lokalizacją BPO/SSC w Polsce, gdzie możliwości kosztują mniej. Swoją siedzibę mają tu m.in. CPD Ministerstwa Finansów, Europe Calling, Iron Mountain, SMG/KRC, Telbridge i Centrum Energetyczne. Radom Office Park, z ponad 9000 m<sup>2</sup> powierzchnią biurową Klasy A przyciąga nowych inwestorów.

## Fishing for Talent in Radom

The first edition of the post graduate studies “Modern Business Services” started in April at Uniwersytet Humanistyczno-Technologiczny im. Kazimierza Pułaskiego in Radom. The educational program is conducted in cooperation with PwC and ASPIRE. Its aim is to equip students with practical business and language skills, enabling them to find quality employment in the BPO/SSC industry. The graduates will be Radom's business calling card and a potential talent pool for outsourcing companies in the Radom area.

Radom is a competitive BPO/SSC location in Poland where opportunity costs less. Among others, The Ministry of Finance's Data Processing Centre, Europe Calling, Iron Mountain, SMG/KRC, Telbridge and Centrum Energetyczne operate from here. Radom Office Park, with over 9,700 sq. m. of Class A office space attracts new investors.

Więcej informacji na [www.outsourcingportal.pl](http://www.outsourcingportal.pl)



## Radom edukuje o BPO/SSC – pionierski program studiów z zakresu nowoczesnych usług dla biznesu

Program studiów był wielokrotnie omawiany z przedstawicielami władz miasta Radomia, przedstawicielami biznesu i ekspertami, wśród których znalazły się takie osoby jak:

- John Gabrovic (AIG/LINCOLM POLSKA Sp. z o.o.)
- Rafał Grzeszczyk (Urząd Miejski w Radomiu, Kierownik Biura Obsługi Inwestora)
- Robert Pasiński (Dyrektor Centrum Przetwarzania Danych Ministerstwa Finansów)
- Magdalena Jelonkiewicz-Baldys (trener biznesu, zewnętrzny konsultant)

Celem kształcenia studentów jest pogłębienie wiedzy ekonomicznej, biznesowej oraz wnikliwe zapoznanie się z sektorem nowoczesnych usług dla biznesu i działalnością Centrów Operacyjnych, takich branż jak BPO (Business Process Outsourcing), SSC (Shared Service Centers) i innych.

Program studiów jest zaplanowany na dwa semestry z łączną liczbą 255 godzin zajęć teoretycznych i praktycznych warsztatów prowadzonych z wybitnymi przedstawicielami sektora outsourcingu w Polsce.

Studenci mają już za sobą kilka zajęć, z których ostatnie miały miejsce w dniu 15 czerwca 2013 i obejmowały poza wiedzą teoretyczną wykłady i prezentacje prowadzone przez Wiktora Dokór – Prezesa Fundacji Pro Progressio, Annę Wójt – Consulting Managera z PwC oraz Łukasza Fijałkowskiego – Dyrektora Client Training Academy z PwC.

Wiktor Dokór w swoim wykładzie postawił nacisk na trzy obszary. Pierwszym z nich było zaprezentowanie rozwoju sektora BPO/SSC i innych form outsourcingu w Polsce na przestrzeni lat od 1990 do czasów obecnych. Prezes Pro Progressio zaprezentował także studentom ewolucję rozwoju firmy BPO na przykładzie irlandzkiego centrum operacyjnego SouthWestern BPO. Studenci mieli okazję poznać kryteria wyboru lokalizacji, rozwoju i ewolucji usług, kończąc na rozwoju kompetencji i migracji centrum operacyjnego do nowej siedziby i współpracy między centrami ulokowanymi w kilku różnych krajach.

Kończącą część swojego wystąpienia Wiktor Dokór poświęcił zaprezentowaniu możliwości rozwoju w strukturach BPO/SSC, podkreślając elastyczność zmian poziomych, pionowych, migracji międzyzespołowej i międzyoddziałowej, multikulturowość oraz multilokacyjność kadr.



Więcej informacji na [www.outsourcingportal.pl](http://www.outsourcingportal.pl)



GDANSK  
SOPOT  
GDYNIA

# TRICITY BEST CITY OF THE YEAR 2012

Poland Outsourcing and Shared Services Awards Gala



Tri-City was awarded 'Best City of the Year' title in the BPO/SSC Sector during Polish Outsourcing & Shared Services Awards Gala. The awards were granted in 17 categories and the winners were selected by international jury consisting of experts from BPO/SSC field representing service centers, consulting agencies and the most influential trade associations in Poland and in Europe.

All the **Invest in Pomerania** initiative members would like to express far-going gratitude to all the investors who have recently decided to locate their activities in Tri-City and to those who have been successfully expanding their operations. *It is you who discovered and explored the potential of Tri-City area. It is you who created supporting and friendly investment environment. Finally, it is you who made our city successful.* This award is important for us but most of all it is the best recognition of your efforts.



REGIONAL PROGRAMME  
NATIONAL COHESION STRATEGY



EUROPEAN UNION  
EUROPEAN REGIONAL  
DEVELOPMENT FUND



The Project has been co-financed by the European Union from the European Regional Development Fund

# Krakowska wiedza, doświadczenie i profesjonalizm docenione przez globalne organizacje

## – konferencja ASPIRE

**A**SPIRE po raz kolejny udowodnił, że doroczna konferencja „Acting local, winning global” organizowana w Krakowie, to doskonałe wydarzenie świata outsourcingu. W dniach 16-17 maja, w stolicy Małopolski, impreza ASPIRE zgromadziła 250 delegatów. Uczestnicy konferencji reprezentowali miasta, instytucje sektora publicznego, firmy HR, przedstawiciele branży real estate i deweloperów, konsultantów, ale przede wszystkim sektor Outsourcingu Procesów Biznesowych (BPO) i Centra Usług Wspólnych (SSC).

Tegoroczna konferencja została zorganizowana pod hasłem „Squaring the Circle”, i jej główny przekaz dotyczył współpracy branży w konkurencyjnym świecie. Tradycją już jest, że Partnerem i współorganizatorem imprezy jest PwC. OutsourcingPortal i Outsourcing&More miały zaszczyt pełnić rolę partnerów mediowych.

Pierwszym, mocnym akcentem spotkania była analiza ekonomiczna gospodarki światowej i europejskiej poprowadzona przez Panią Magdalenę Polan z Goldman Sachs. Prelegentka dokonała przeglądu rynków finansowych z okresów przedkryzysowych, aż po próbę analizy nadchodzących miesięcy. Po prezentacji Goldman Sachs głos zabrał Rakesh Sangani z Proservartner, firmy doradczącej w procesach zmian i transformacyjnych dla sektora BPO i SSC. Mówca przedstawił ewolucję offshoringu SSC i BPO, która rozpoczęła

się w latach 90-tych XX w. standardowym outsourcingiem do podmiotów trzecich „third parties”, a obecnie jest nastawiona na jakość oraz modele hybrydowe, czyli ścisłą współpracę modeli insourcingowych i outsourcingowych. Znakomitym uzupełnieniem wypowiedzi Rakesha, był kolejny wykład – Toma Bangemanna z Hackett Group. Bangemann przedstawił szereg danych i statystyk dotyczących branży BPO i SSC na świecie. Według danych Hackett Group w chwili obecnej na świecie jest 4900 firm SSC, z czego 2/3 to centra usług wspólnych, a 1/3 to BPO. Połowa ze wszystkich Centrów Operacyjnych znajduje się na terenie Europy, a 2/3 z nich w rejonie Europy Centralnej i Wschodniej. Hackett Group podjęła się też analizy polskiego rynku i w pierwszej piątce miast o najszybszym wzroście inwestycji sektora SSC znalazły się Kraków, Warszawa, Katowice, Łódź i Gdańsk. Bangemann w prezentowanych danych wskazał także Poznań, Wrocław, Bydgoszcz, Rzeszów i Gliwice jako miasta cieszące się zainteresowaniem inwestorów SSC.

Wystąpieniem, które nastąpiło po prezentacji Bangemanna, był znakomity wykład profesora Iana Angella z London School of Economics. Według Angella, w dzisiejszych czasach nie ma miejsca na narodowość, mało kogo interesuje, czy centrum operacyjne jest w Polsce, Anglii czy gdziekolwiek indziej na świecie. Czy pracownikami są mieszkańcy danego kraju, czy osoby migrujące z innych państw. Istotne jest reprezentowanie konkretnej organizacji i dbanie o najwyższą jakość realizowanych procesów. Mówca pokazał kunszt brytyjskiej szkoły ekonomicznej, a jego wykład niekiedy mocno kontrowersyjny, wzbudził gorącą dyskusję w sesji pytań i odpowiedzi. Profesor Angell wielokrotnie podczas konferencji zabierał głos i pobudzał resztę uczestników do rozmów i dyskusji, co pozwalało spojrzeć na większość tematów z różnych stron – biznesowej, ekonomicznej, naukowej i filozoficznej.

Pierwsza część konferencji dobiegła końca i przyszła pora na rundę warsztatów. Z uwagi na szeroki zakres przekazywanej wiedzy, zorganizowanych zostało 8 sesji spotkań, po dwie rundy czterech równoległych warsztatów. Tematyką



Magdalena Polan



Vic Khan



Wally Olins

przewodnią były Procesy, Finanse, Zasoby Ludzkie oraz Społeczność. Warsztaty prowadzone przez przedstawicieli wyższej kadry Centrów SSC wypełniły sale po brzegi, a poruszana tematyka dotyczyła codziennych procesów, które są realizowane przez branżę outsourcingową. Genpact, Herbalife, element14, PwC, HireRight i ASPIRE ustami swoich liderów prezentowali wyniki badań i sondaży prowadzonych wśród studentów Krakowa, Katowic, Gdańska i Szczecina, podejmowali się analiz wskaźników KPI, lean managementu, automatyzacji procesów finansowych. Omawiane także były strategie dotyczące zarządzania kadrą i talentami w celu osiągnięcia jak najlepszych wyników pracy.

Kolejny dzień konferencji był zaskoczeniem. To jedna z nielicznych imprez, podczas której drugi dzień zgromadził pełną salę uczestników, a prelekcje i prezentacje były niejednokrotnie jeszcze lepsze niż wydarzenia pierwszego dnia. Piątek był wypełniony programem motywującym, inspirującym i pobudzającym do działania. Mocnym startem była wideokonferencja z przebywającym w Londynie Johnem Straw z Thomas Cook, który w blisko godzinnym wystąpieniu przedstawił różnice między korporacjami i projektami typu start-up. W bardzo klarowny sposób zaprezentował różnice między dwoma strukturami i wyzwania, przed którymi stoją. A na postawione pytanie „Czy istnieje synergia między międzynarodowymi korporacjami a start-upami?” można było odnieść wrażenie, że jest wiele obszarów, gdzie jest to możliwe, lecz są też takie, które stanowią całkowite przeciwieństwa.

Kolejne trzy wystąpienia, Profesora Piotra Sztompki z Uniwersytetu Jagiellońskiego, Wally Olinsa z Saffron Brand Consultants oraz mistrza olimpijskiego Dereka Redmonda, były doskonałym zestawieniem przemówień pełnych inspiracji i motywacji do dalszego działania i rozwoju sektora outsourcingu w Polsce. Wally Olins – światowej sławy ekspert w sprawach brandingu – w klarowny sposób przedstawił tematykę marki, czym jest, powinna być oraz przykłady jej pozytywnego i negatywnego zastosowania. Romek Lubaczewski na zakończenie konferencji zaproponował, aby sektor SSC, dostarczający usługi ze stolicy Małopolski korzystał z opisu „Delivered from Krakow”.

A może warto zaryzykować rozszerzenie tego opisu na „Delivered from Poland”? Polska to zdecydowany lider w dostarczaniu usług nearshoringowych z rejonu Europy Centralnej i Wschodniej. Sektor usług BPO i SSC rośnie najszybciej w naszym kraju ze wszystkich branż. Polska co rok potwierdza wysoką jakość świadczonych usług, a to w naturalny sposób przekłada się na wzrost szeregu inwestycji outsourcingowych, takich jak: BPO (biznes), KPO (wiedza), HRO (zasoby ludzkie), LPO (prawo), ITO (informatyka), R&D (badania i rozwój), CRM (obsługa klienta) i wiele innych. ASPIRE dzięki swojej konferencji również wspomaga szerzenie wiedzy na temat Polski i outsourcingowej dojrzałości, co pozytywnie wspiera rozwój branży w naszym kraju. ■



# Know-how, experience and professionalism delivered from Krakow

## – ASPIRE conference

**A**SPIRE has once again proved that the annual conference organised in Kraków, entitled “Acting local, winning global” is a great event in the world of outsourcing. On May 16<sup>th</sup>-17<sup>th</sup>, the ASPIRE event brought together 250 delegates in the capital city of the Małopolskie province. Conference participants represented cities, public sector institutions, HR companies, real estate and developers sector, consultants, but first of all, the sector of Business Process Outsourcing (BPO) and Shared Services Centre (SSC).

This year's conference was organized under the slogan “Squaring the Circle” and its main message concerned cooperation of sectors in the competitive world. PwC was traditionally the Partner and co-organiser of the event. OutsourcingPortal and OutsourcingMore had the honour to serve as media partners.

The first strong accent of the meeting was an economic analysis of the global and European economy carried out by Magdalena Polan of Goldman Sachs. The speaker presented an overview of the financial markets of the pre-crisis period, and attempted to analyse the upcoming months. After the Goldman Sachs presentation, the floor was taken by Rakesh Sangani of Proservartner, a company advising in change and transformation processes for the BPO and SSC sectors. The speaker presented the evolution of the SSC and BPO offshoring, which began in the 90s of the twentieth century, with standard

outsourcing to third parties; now it is focused on quality and hybrid models, that is close cooperation of insourcing and outsourcing models. A perfect complement of Rakesh's speech was another lecture given by Tom Bangemann of Hackett Group. Bangemann presented a number of data and statistics on the BPO and SSC sector in the world. According to the Hackett Group, there are currently 4,900 SSC companies, two thirds of which constitute shared services centres; the remaining part is BPO companies. Half of all Operating Centres is located in Europe, and two thirds of them in the Central and Eastern Europe. Moreover, Hackett Group carried out an analysis of the Polish market; the top five cities with the fastest growing SSC sector investments were Kraków, Warszawa, Katowice, Łódź and Gdańsk. In the data presented, Bangemann indicated also Poznań, Wrocław, Bydgoszcz, Rzeszów and Gliwice as cities of interest among SSC investors.

After Bangemann's presentation, there was time for an excellent lecture by Professor Ian Angell of the London School of Economics. According to Angell, nowadays, there is no place for nationality, not many people care if the operations centre is located in Poland, England or anywhere else in the world. Moreover, it is not important if employees are residents of a given country, or migrants from other countries. What is important, however, is representing a particular properly and ensuring the highest quality of processes. The speaker showed the mastery



Rakesh Sangani



Anne Marie Neatham, Ramon Tancino

of the British School of Economics, and his lecture, although quite controversial at times, aroused heated debate during the question and answer session. Professor Angell took the floor repeatedly during the conference and stimulated the rest of participants to conversation and discussion, which allowed a look at the majority of subjects from business, economic, scientific and philosophical perspectives.

The first part of the conference came to an end and there was a time for workshops. Due to the wide range of knowledge transferred, there were eight sessions of meetings: two rounds of four parallel workshops. The main subjects were Processes, Finance, Human Resources and Community. The workshops were conducted by senior representatives of SSC Centres and enjoyed high popularity; the topics were related to daily processes that are carried out by the outsourcing industry. Genpact, Herbalife, element14, PwC, HireRight and ASPIRE, through their leaders, presented the results of studies and surveys conducted among students in Kraków, Katowice, Gdańsk and Szczecin, and analysed KPIs as well as indicators connected with lean management and automation of financial processes. Also strategies related to management of human resources and talents in order to achieve the best performance were discussed.

The subsequent day of the conference was a surprise. This is one of few events at which, on the second day, there were full rooms of participants and lectures and presentations were sometimes even better than the events taking place on the first day. Friday was a day of motivating and inspiring programme, stimulating to work. At the beginning there was a video conference of Thomas Cook with John Straw, residing in London; in their almost one-hour conversation, they presented the differences between corporations and start-up projects. Differences between the two structures and the challenges they face were depicted in a clear way. And the question of whether there is a synergy between international corporations and start-ups did not bring any unambiguous answer, since there are many areas in which such a synergy is possible; on the other hand, in some aspects there seems to be no possibility of synergy.



Andrew Hallam

The next three speeches by Professor Peter Sztompka from the Jagiellonian University, by Wally Olins of Saffron Brand Consultants and by Derek Redmond, an Olympic champion, were full of inspiration and motivation to continue operating and development of the outsourcing sector in Poland. Wally Olins – a world-renowned expert on branding – presented, in a clear manner the subject of a brand; he explained what it is, what it should be and how it can be used in a positive and negative way. At the end of the conference, Romek Lubaczewski suggested that the SSC sector providing services from the capital city of the Małopolskie province should use the “Delivered from Kraków” slogan.

And why not extend it to “Delivered from Poland”? Poland is a strong leader in the provision of nearshoring services in the region of Central and Eastern Europe. The BPO and SSC services sector is the fastest-growing sector in the country. Every year, Poland confirms the high quality of services, and this naturally translates into an increase in number of outsourcing investments such as: BPO (business), KPO (knowledge), HRO (human resources), LPO (law), ITO (IT) R&D (research and development), CRM (customer service) and many others. ASPIRE, through its conferences, also helps raise awareness about Poland and outsourcing maturity, which has a positive impact on development of the sector in our country. ■



Uczestnicy konferencji / Participants of the conference



Profesor Piotr Sztompka

# Lublin: Inspiration Destination

## Perspektywy rozwoju gospodarczego Lublina

**W** jaki sposób prezentować niezaprzeczalne atuty inwestycyjne Lublina zagranicznym inwestorom? Jaka powinna być rola samorządu tego jednego z gospodarczych liderów Polski Wschodniej w kreowaniu dalszej współpracy między przedsiębiorcami? A jaki potencjał niesie lubelskie lotnisko, także w kontekście stymulowania rozwoju całej branży lotniczej w Polsce? Na te i inne pytania odpowiadali uczestnicy konferencji z cyklu „Prospects in Poland”, która 21 maja odbyła się w Lublinie.

Gościem specjalnym konferencji był Christian Gessl, szef Austriackiej Izby Handlowej ds. Europy Środkowej. Po części merytorycznej, podczas trwania wieczornej VIP Gali, część gości odwiedziła niedostępne na co dzień strefy lotniska.

Konferencja w Lublinie była pierwszym spotkaniem z cyklu seminariów inwestycyjnych „Prospects in Poland” w tym mieście. – *Mam nadzieję, że udało nam się wskazać najważniejsze cele dalszego rozwoju gospodarczego dla całej Lubelszczyzny, a nasze spotkanie przyczyni się do budowania trwałych wzajemnych, ponadbranżowych relacji pomiędzy przedsiębiorcami, samorządem i środowiskami akademickimi regionu* – podkreśliła Aneta Kłodaś, dyrektor zarządzający Bluevine Consulting.

Cykl „Prospects in Poland” powróci po wakacjach. Następne seminarium odbędzie się 12 września w Sopocie. ■

Bluevine Consulting



Prezentacja „Innowacyjny pracownik i jego przestrzeń”. Zuzanna Mikołajczyk, kierownik Działu Marketingu, MIKOMAX SMART OFFICE.  
“Innovative employee and his space” presentation. Zuzanna Mikołajczyk, head of Marketing Department, MIKOMAX SMART OFFICE.



Panel dyskusyjny „Lublin – Dialog o przyszłości głosem inwestora”. „Lublin – Dialogue about future. Investor’s voice” panel discussion. Od lewej / L-R: Marta Janowicz-Stradomska, partner zarządzający, CERTO Kancelaria Prawna; Zygmunt Łopalewski, rzecznik, Indesit Company Polska; Marek Skrzydlak, starszy negocjator, Dział Powierzchni Przemysłowych, Cushman & Wakefield; Robert Bronisz, Dyrektor Zakładu, ABM Greiffenberger Antriebstechnik GmbH.



Marek Seremak, Lubella, wręcza nagrodę podczas loterii. Marek Seremak, Lubella, while handing one of the prizes of the lottery.





„Destination: Lublin!”. Przemówienie otwierające.  
Krzysztof Żuk, Prezydent Miasta Lublin.  
“Destination: Lublin!”. Opening Speech.  
Krzysztof Żuk, Mayor of the City of Lublin.



Panel dyskusyjny „Lublin otwarty. Airport City jako poprawa dostępności Lublina...” / “Lublin is open. Airport City as a way of improving Lublin's accessibility...” Od lewej / L-R: Paweł Poncyłjusz, wiceprezes AVIO Polska; moderator Marek Zuber, ekonomista i analityk rynków finansowych.



VIP Gala

## Lublin: Inspiration Destination

### Economic development perspectives for Lublin

**H**ow to present Lublin's undeniable assets to foreign investors? What is the role of the authorities of one of the economic leaders of Eastern Poland in the process of creating further cooperation with investors? What is the potential of local airport, also in the context of stimulating development of airline industry in Poland? These and many other questions were answered during “Prospects in Poland” conference which was held on the 21<sup>st</sup> of May in Lublin.

Christian Gessl, head of Regional Director Central Europe and Baltics, Austrian Federal Economic Chamber, was the special guest of the conference. After the official part, during the VIP Gala, some of the guests visited regularly inaccessible zones of the airport.

The conference in Lublin was the first one of “Prospects in Poland” cycle that was held in this city. – *I hope that we managed to point out the most important goals for region's future development, and our meeting will contribute to the process of establishing strong, mutual relations between entrepreneurs, local authorities and representatives of universities in the region* – emphasized Aneta Kłodaś, managing director at Bluevine Consulting.

“Prospects in Poland” cycle is coming back after summer vacation. The next seminar will take place on the 12th of September in Sopot. ■

Bluevine Consulting

# Nowoczesne usługi najdynamiczniej rozwijającym się sektorem polskiej gospodarki – konferencja ABSL

**Z**wiązek Liderów Sektora Nowoczesnych Usług dla Biznesu – ABSL w pierwszych dniach czerwca zorganizował doroczną konferencję, która w tym roku odbyła się w Łodzi. Przeszło 400 uczestników, dwa dni wypełnione po brzegi rozmowami na tematy branżowe, ekonomiczne, polityczne i szereg spotkań networkingowych. W łódzkim hotelu Andel's nie mówiło się o niczym innym jak o outsourcingu. Sale konferencyjne oraz specjalnie przygotowana strefa networkingowa były miejscami spotkań zarówno przedstawicieli sektora publicznego, firm HR, Real Estate, deweloperów, konsultantów, dostawców szeregu usług outsourcingowych i indywidualnych ekspertów. Konferencję otworzył Prezes ABSL – Jacek Levernes, przedstawiając plan na dwa dni obrad.

Pierwszym prelegentem był Jan Krzysztof Bielecki, który z perspektywy rządu przedstawił istotę sektora nowoczesnych usług dla biznesu oraz jej wpływ na polską gospodarkę. Następnym wystąpieniem było przemówienie Krystiana Bestrego, który zaprezentował wyniki dorocznego raportu ABSL o wielkości branży, zatrudnieniu i innych istotnych wskaźnikach powiązanych z BPO i SSC w Polsce. To było mocne makroekonomiczne otwarcie konferencji, a kolejne prezentacje dostarczały wielu ciekawych informacji. Najistotniejszą z nich jest to, iż według wszelkich estymacji zatrudnienie w sektorze nowoczesnych usług dla biznesu do końca roku 2014 wzrośnie do poziomu 125 000 osób.

**Raport ABSL jest dostępny bezpłatnie na stronach internetowych Stowarzyszenia.**

Konferencja ABSL co roku organizowana jest w innym polskim mieście i pod innym hasłem. W tym roku głównymi tematami dyskusji były „Innowacje i różnorodność, jako główne czynniki odpowiadające za rewolucyjny rozwój sektora nowoczesnych usług biznesowych w Polsce”. Liczba warsztatów i prelegentów, zarówno z Polski jak i innych krajów, była imponująca. Każdy uczestnik mógł znaleźć dla siebie interesujący temat, zarówno z obszaru zarządzania, optymalizacji procesów biznesowych, trendów rozwoju sektora outsourcingu, różnorodności kulturowej, jak i wielu

innych. Wśród znakomitych prelegentów i uczestników paneli dyskusyjnych znaleźli się m.in. Marek Belka – Prezes NBP, Paweł Panczyj – Dyrektor Zarządzający ABSL, Paul Morrison – Alsbridge, Małgorzata Jasińska – HAYS, Julian Broxup – Goldman Sachs, Martin Karel – Schell BSC.

## Nowy Strategiczny Partner w ABSL

ABSL pozyskało znakomitego Partnera w tym roku, którym jest PwC. PwC podczas konferencji było reprezentowane przez Paula Jasniacha, wybitnego specjalistę i eksperta z dziedziny BPO i SSC. PwC obecnie, poza ABSL, współpracuje także z ASPIRE i tym samym podkreśla znaczenie sektora nowoczesnych usług dla działalności jaką prowadzi PwC w Polsce. ■

## Jak co roku Zarząd ABSL przyznawał nagrody

### Tym razem uhonorowani zostali:

**Polityk roku** – Jan Krzysztof Bielecki, za wsparcie w rozwoju sektora outsourcingu oraz zakresu jego obecności w Polsce.

**Miasto roku** – Kraków, za wyjątkowe wsparcie w rozwoju branży i utworzenie największej liczby nowych miejsc pracy w BPO/SSC.

**Dziennikarz roku** – Adam Woźniak, dziennikarz działu ekonomicznego „Rzeczpospolitej” – za wsparcie w szerzeniu wiedzy na temat branży oraz jej istotny wpływ na polską gospodarkę.

**Osobowość roku** – Wiktor Doktor, Prezes Fundacji Pro Progressio – za utworzenie platformy współpracy dla firm branży outsourcingowej, dzielenie się wiedzą pośród jej członków oraz wzrost świadomości i wiedzy outsourcingowej i jej wpływ na rozwój Polski.



# PROPROGRESSIO

"Wspieramy merytorycznie  
i ekonomicznie uzasadnione  
działania służące rozwojowi,  
inwestycjom, a także  
optimalnemu wykorzystaniu  
zasobów przedsiębiorstw  
i sektora publicznego  
w Polsce."

misja Pro Progressio

Dowiedz się więcej: [info@proprogressio.pl](mailto:info@proprogressio.pl)





Witold Stępień, Jan Krzysztof Bielecki, Hanna Zdanowska



Marek Belka



Uczestnicy konferencji ABSL  
*Participants of the conference*



Panel dyskusyjny  
*Discussion pannel*



Przyznanie nagrody dla Wiktora Doktor  
*Awarding Wiktor Doktor*



# Shared services as the most dynamic sector in Polish economy – ABSL conference

The Association of Business Service Leaders in Poland (ABSL) organised an annual conference which was held in the city of Łódź at the beginning of June. Over 400 participants, two days full of talks on industry-related, economic and political topics, and a number of networking meetings. Outsourcing was the only topic mentioned in the Andel's hotel in Łódź. The conference rooms as well as a specially prepared networking area were meeting places both for representatives of the public sector, HR companies, Real Estate sector, developers, consultants, providers of outsourcing services and a number of individual experts. The conference was opened by Jacek Levernes, the President of ABSL, by presenting a schedule for the two days of discussions.

The first speaker was Jan Krzysztof Bielecki, who – from the point of view of the government – presented the significance of the sector of business services and its impact on the Polish economy. His speech was followed by a speech by Krystian Bestry, who presented the results of the annual ABSL report concerning the size of the industry, employment and other relevant indicators related to BPO and SSC in Poland. It was a strong macroeconomic opening of the conference; the subsequent presentations provided a lot of interesting information. The most important information is that, in accordance with estimations, employment in the modern business services sector will increase to 125,000 people by the end of 2014.

**ABSL report is available free of charge on Association's website.**

ABSL Conference is organized in various Polish cities and under different names. This year's main topics discussed were "Innovation and diversity as major contributors to the revolutionary development of the business services sector in Poland." The number of workshops and speakers, both from Poland and other countries, was impressive. Each participant could find their topic of interest, both in the area of management, optimizing business processes, development trends of outsourcing industry, cultural diversity, as well as many others. Among the distinguished speakers and

participants of the panel discussion were, among others, Marek Belka – President of the NBP, Paweł Panczyj – ABSL Managing Director, Paul Morrison – Alsbridge, Małgorzata Jasińska – HAYS, Julian Broxup – Goldman Sachs and Martin Karel – Schell BSC.

## New Strategic Partner in ABSL

ABSL has acquired an excellent partner for this year, namely, PwC. At the conference, PwC was represented by Paul Jasniach, an outstanding specialist and expert in the field of BPO and SSC. Apart from ABSL, PwC cooperates also with ASPIRE and, in this way, stresses the importance of the sector of modern services for the activity carried out by PwC in Poland.■

## As every year, the ABSL Management Board awarded prizes

**This time, the following persons were awarded:**

**Politician of the Year** – Jan Krzysztof Bielecki, for his support in the development of outsourcing and its scope in Poland.

**City of the Year** – Kraków, for exceptional support in the development of the sector and creation of many new jobs in the BPO/SSC sector.

**Journalist of the Year** – Adam Woźniak, a journalist of the economic division of the "Rzeczpospolita" newspaper – for supporting the dissemination of knowledge concerning the industry and its significant impact on the Polish economy.

**Personality of the Year** – Wiktor Doktor, President of the Pro Progressio Foundation – for creation of a platform dedicated to collaboration of companies operating in the outsourcing industry, sharing knowledge among its members and an increase in awareness and knowledge of outsourcing and its impact on the development of Poland.



## VIII Polish Outsourcing Forum w Bangalore

Zeskanuj kod i weź udział w ankiecie



napędzane przez scoreit.pl

**E**wa Aboo i zespół Roadshow Polska wraz z Indyjsko-Polską Izbą Przemysłowo-Handlową (IPCCI) zdecydowali o zmianie dotychczasowej strategii organizowania imprez w Polsce i pod koniec kwietnia br. zaprosili uczestników do centrum światowego outsourcingu, czyli do Bangalore w Indiach. Przy merytorycznym wsparciu ASPIRE i PwC oraz udziale w panelach dyskusyjnych przedstawiciele PAliIZ, Miasta Łodzi, Cushman & Wakefield, Skanska, Fundacji Pro Progressio oraz indyjskich firm, które już w tej chwili mają swoje Centra Operacyjne w Polsce, impreza zgromadziła grupę kilkudziesięciu organizacji indyjskich zainteresowanych możliwościami offshoringu do Polski.

Konferencja całkowicie została poświęcona tematyce dotyczącej branży outsourcingu procesów biznesowych oraz centrów usług wspólnych. JJ Singh z IPCCI, w imieniu organizatorów rozpoczął konferencję zapraszając Ambasador Indii w Polsce, Panią Monikę Kapil Mohta, która w swojej przemowie podkreśliła bardzo dobre relacje biznesowe między Polską a Indiami oraz zachęcała przybyłych gości do rozwoju inwestycji nad Wisłą. Kolejne, wpro-

wadzające wystąpienia należały do Konsula Generalnego Polski w Mumbaju – Janusza Wacha oraz reprezentantów indyjskich izb handlowych – ISN Prasad i S. Chandrasekhar.

Po wstępnych wystąpieniach przyszła pora na merytorykę. Romek Lubaczewski, Partner w PwC i jedna z najbardziej doświadczonych osób w sektorze BPO w Polsce, zaprezentował szereg danych na temat regionu Centralnej i Wschodniej Europy, podkreślając wiodącą rolę Polski na tle pozostałych krajów regionu. W prezentacji Lubaczewskiego wiele ciepłych słów popłynęło również w kierunku Litwy, która specjalizuje się w obsłudze outsourcingowej krajów skandynawskich i rosyjskojęzycznych. Wielokrotnie podczas wystąpienia podkreślane były kwestie kompetencji, wiedzy, doświadczenia i multijęzyczności kadr dostępnych w Polsce i regionie CEE. Po zakończonej prezentacji i udzieleniu odpowiedzi na pytania od publiczności przyszła pora na prezentację faktycznych wdrożeń BPO w Polsce. Vic Khan z Aleksander Mann Solutions przedstawił globalną obecność swojej firmy oraz podkreślił kluczową rolę Centrum Operacyjnego ulokowanego w Krakowie. Przedstawiciel State

Street (zaawansowane procesy finansowe) – Scott Newman omówił historię rozwoju firmy w Polsce oraz bardzo mocno podkreślał pozytywny rozwój inwestycji w Krakowie, a jednocześnie zapowiedział dalszy rozwój spółki w Polsce.

Romek Lubaczewski rozpoczął od prezentacji możliwości jakie oferuje region CEE, Vic Khan i Scott Newman zaprezentowali Kraków oraz dali wprowadzenie do innych polskich lokalizacji, a po tych wystąpieniach silna reprezentacja Łodzi przekrojowo przedstawiła możliwości swojego miasta, które w ostatnich 2 latach miało największy procentowy przyrost inwestycji z sektora BPO/SSC. Piotr Mazurkiewicz z Zespołu Obsługi Inwestora Urzędu Miasta Łodzi omówił rozwój miasta oraz branży outsourcingowej w swoim regionie. Aby potwierdzić słowa Mazurkiewicza, o dobrym klimacie inwestycyjnym oraz wsparciu jakie oferuje Łódź, mówił Krystian Bestry, Dyrektor



Infosys BPO Europe. Panel podsumowała Prezydent Łodzi, Hanna Zdanowska, zapraszając nowych inwestorów z branży nowoczesnych usług dla biznesu do Łodzi, deklarując jednocześnie wszelką niezbędną pomoc miasta dla firm, które będą zainteresowane inwestycjami BPO/SSC.

Temat lokalizacji był dalej dyskutowany i kontynuowany przez Andrew Hallam z ASPIRE oraz w trakcie panelu dyskusyjnego, w którym udział wzięli Romek Lubaczewski z PwC, Jake Jephcott z Olivia Business Park, Katerina Samoilovic z Invest in Lithuania oraz Wiktor Doktor z Fundacji Pro Progressio. Głównym przekazem tego panelu dyskusyjnego było podkreślenie bezpieczeństwa lokowania inwestycji o charakterze BPO/SSC w regionie Centralnej i Wschodniej Europy.

Iwona Chojnowska-Haponik, Dyrektor ds. Inwestycji Zagranicznych w PAIIIZ, zaprezentowała uczestnikom konferencji ofertę inwestycyjną, którą dysponuje Polska. Wśród wielu informacji, jakie można było usłyszeć, była mowa o zachętach inwestycyjnych, programach grantów rządowych, infrastrukturze i innych narzędziach, które posiada Polska Agencja Informacji i Inwestycji Zagranicznych. Po prezentacji przedstawiciela



PAIIIZ wraz z Andrew Hallamem oraz Krzysztofem Misiakiem z Cushman & Wakefield uczestniczyli w panelu dyskusyjnym, gdzie poruszane w prezentacji kwestie były dalej rozwijane i uzupełnione dodatkowo o rys informacji o polskim rynku nieruchomości biurowych.

Finalnym panelem, było wystąpienie indyjskich outsourcingowych gigantów, którzy już w tej chwili są obecni w Polsce i rozwijają swoje centra operacyjne. W tym panelu prowadzonym przez Romka Lubaczewskiego, udział wzięli Sanjeev Bhatia z Wipro Ltd, Anantha Rathakrishnan z Infosys BPO, Maninder Singh Narang z HCL oraz Sitesh Thadani z WNS Global Services Pvt Ltd. Każdy z prelegentów mówił o swoich doświadczeniach w momencie wejścia na polski rynek oraz kolejnych krokach w rozwoju centrów operacyjnych zlokalizowanych w Krakowie, Gdyni, Łodzi i Wrocławiu. Wypowiedzi Prezesów, które zainwestowały miliony euro w budowę i rozwój centrów outsourcingowych w Polsce były najlepszym z możliwych podsumowań VIII Polish Outsourcing Forum. Niewątpliwie słowa usłyszane o – z sukcesem rozwijających się centrach outsourcingowych – były inspiracją dla uczestników konferencji i w tej chwili przyszła pora na obserwację, kiedy pojawią się nowi wielcy indyjscy gracze na polskim rynku BPO/SSC. ■

*Roadshow Polska*







## 8<sup>th</sup> Polish Outsourcing Forum in Bangalore

**E**va Aboo and the Roadshow Poland team, in cooperation with the Indo Polish Chambers of Commerce and Industries (IPCCI) decided to change their current strategy of organisation of events in Poland, and – at the end of April – invited participants to the centre of global outsourcing, that is, to Bangalore in India. With substantial support provided by ASPIRE and PwC, and thanks to panel discussions, participated by representatives of PAIIZ, the City of Łódź, Cushman & Wakefield, Skanska, Pro Progressio Foundation and Indian companies, which already have their Operation Centres in Poland, the event brought together a group of several dozens of Indian organizations interested in the possibilities of offshoring to Poland.

The conference was entirely dedicated to the sector of business process outsourcing and shared service centres. JJ Singh of IPCCI, on behalf of the organizers, began the conference by inviting the Indian Ambassador to Poland, Ms. Monika Kapil Mohta who highlighted in her speech the very good business relations between Poland and India and encouraged all guests to develop their investments in

Poland. Further introducing speeches were given by Janusz Wach, the Polish Consul General in Mumbai, and representatives of Indian Chambers of Commerce: ISN Prasad and S. Chandrasekhar.

After the initial speeches, there was time for content-related discussions. Romek Lubaczewski, a Partner at PwC and one of the most experienced persons in the BPO sector in Poland presented a variety of data on the Central and Eastern Europe, highlighting the leading role of Poland on the background of other countries in the region. The presentation given by Lubaczewski emphasised also the role of Lithuania, which specializes in outsourcing services provided to Scandinavian and Russian-speaking countries. During the speech, the issues of competence, knowledge, experience and the multilingualism of personnel available in Poland and the CEE region were underlined several times. After the presentation and the question and answer session, there was the time for presentation of actual BPO implementations in Poland. Vic Khan of Alexander Mann Solutions presented his company's global presence and emphasized the crucial



role of the Operations Centre located in Kraków. Scott Newman, a representative of State Street (advanced financial processes), discussed the history of development of the company in Poland and strongly emphasized the positive development of investments in Kraków; moreover, he announced company's further development in Poland.

Romek Lubaczewski began by presenting the possibilities offered by the CEE region; Vic Khan and Scott Newman presented Kraków and gave an introduction to other Polish locations; afterwards, a strong representation of Łódź presented the capabilities of their city which, in the last two years, has had the largest percentage increase in BPO/SSC sector investment. Piotr Mazurkiewicz of the Investor Services Team of the City Hall in Łódź described development of the city and of the outsourcing industry in the region. The good investment climate and support offered by the city of Łódź was also indicated by Krystian Bestry, Director of Infosys BPO Europe. The panel was concluded by the Mayor of Łódź,



Hanna Zdanowska, who invited new investors operating in the sector of advanced business services and offered any necessary assistance to companies interested in BPO/SSC investments.

The subject of location was further discussed by Andrew Hallam of ASPIRE, and during the panel discussion participated by Romek Lubaczewski of PwC, Jake Jephcott of Olivia Business Park, Katerina Samoilovic of Invest in Lithuania and Wiktor Doktor of the Pro Progressio Foundation. The key message of the panel discussion was to emphasize the safety of BPO/SSC investments in the region of Central and Eastern Europe.

Iwona Chojnowska-Haponik, Director of Foreign Investment at PAIiIZ, presented Polish investment offer. Among the topics discussed were investment incentives, government grants programmes, infrastructure and other tools available from the Polish Agency of Information and Foreign Investment. After the presentation, the representative of



PAIiIZ, together with Andrew Hallam and Krzysztof Misiak of Cushman & Wakefield, participated in a panel discussion where the issues mentioned in the presentation were further discussed and supplemented by additional information about the Polish office market.

The final panel discussion was the speech of Indian outsourcing giants who are already present in Poland and develop their operations centres. The panel discussion led by Romek Lubaczewski was participated by Sanjeev Bhatia of Wipro Ltd, Anantha Rathakrishnan of Infosys BPO, Maninder Singh Narang of HCL and Sitesh Thadani of WNS Global Services Pvt Ltd. Each of the speakers spoke about their experiences at the time of entry into the Polish market and further steps in the development of operational centres located in Kraków, Gdynia, Łódź and Wrocław. The best summary of the 8<sup>th</sup> Polish Outsourcing Forum were speeches given by presidents of companies that have invested millions of Euro in the construction and development of outsourcing centres in Poland. Undoubtedly, the words heard about successfully developing outsourcing centres were inspiration for conference participants and now it is time to observe when new great Indian players will enter the Polish BPO/SSC market. ■

*Roadshow Poland*





Przemówienie otwierające, Michael Müller, Prezes Zarządu, Müller Die lila Logistik AG.  
Opening speech, Michael Müller, CEO, Müller Die lila Logistik AG.



Panel dyskusyjny „Jakość - ilość - cena. Konieczne i niekonieczne zmiany relacji w trójkacie”. Magdalena Jończak, dyrektor działu konsultingu, Deloitte; Lorenzo Fiorani, Dyrektor Generalny Indesit Company Poland.  
"Quality - quantity - price. Necessary and unnecessary changes in relations in the trio" panel discussion. Magdalena Jończak, head of the consulting division, Deloitte; Lorenzo Fiorani, General Director, Indesit Company Poland.



Prowadząca Marta Kuligowska, TVN24 i Michael Müller, Prezes Zarządu, Müller Die lila Logistik AG.  
Moderator, Marta Kuligowska, TVN24, and Michael Müller, CEO, Müller Die lila Logistik AG.

# Z AGD po drodze

## I Forum Logistyki Producentów Artykułów Gospodarstwa Domowego

**B**iznes opiera się na indywidualnych sukcesach, ale trudno budować siłę branży i walczyć z gospodarczymi wyzwaniami w pojedynkę. Ta myśl, przyświecała nam i firmie Müller Die lila Logistik, by wspólnie wyjść naprzeciw oczekiwaniom sektora AGD w Polsce i stworzyć swego rodzaju platformę wymiany doświadczeń, dyskusji, wspólnych analiz, czy nawiązania współpracy w celu uzyskania efektów lobbingu. W ten sposób narodziła się idea I Forum Logistyki Producentów Artykułów Gospodarczego Domowego pt. „Z AGD po drodze”, które 16 maja odbyło się w Piekarach Śląskich.

– *Dyskusja jest drogą rozwoju, a dyskusja w Polsce jest jak najbardziej zasadna, bowiem produkcyjną marką narodową jest właśnie AGD. Ponad 80% całego rynku europejskiego tej branży ulokowanego jest w Polsce, gdzie produkcja rośnie o ok. 9% rocznie. Porozmawiajmy o tym jak wykonać jeszcze lepiej naszą pracę* – zachęcała Anna Polak-Kocińska, wiceprezes zarządu Polskiej Agencji Informacji i Inwestycji Zagranicznych S.A. – Honorowy Patron Forum.

W gronie prelegentów i gości spotkania zasiedli prezesi najważniejszych firm z branży AGD, prezydenci miast, prezesi stref ekonomicznych i przedstawiciele firm transportowych oraz ekonomiści i analitycy.

Uczestnicy Forum zapoznali się m.in. z analizą makroekonomiczną i interpretacją najważniejszych wydarzeń w międzynarodowej gospodarce, czynnikami potencjalnego wzrostu lub spadku sprzedaży, trendami w relacjach ceny do kosztów produkcji i logistyki oraz jakości. Osobne miejsce w dyskusji poświęcone zostało znaczeniu efektywnego i ekonomicznego transportu dla producentów AGD i ich odbiorców. Forum pozwoliło także na szerokie spojrzenie na rynek powierzchni przemysłowych i magazynowych dla AGD, także pod kątem dostępności pracowników w lokalizacjach kluczowych dla produkcji i logistyki AGD oraz w alternatywnych lokalizacjach.

Forum było także doskonałą okazją do przedstawienia oczekiwań branży wobec specjalnych stref ekonomicznych, samorządów lokalnych, a także systemu szkolnictwa.

Duże zainteresowanie branży tegorocznym Forum i obecność przedstawicieli najważniejszych „graczy” rynku AGD w Polsce pokazało, że tego typu dyskusja jest potrzebna i powinna być kontynuowana. Szeroki zakres tematyczny poruszanych problemów nie wyczerpał wszystkich palących zagadnień, a ponadto, dynamiczny rozwój tej branży zapewne niebawem postawi kolejne wyzwania, z którymi warto będzie się zmierzyć. Już teraz zapraszamy do kontynuowania rozpoczętej dyskusji. II edycja Forum „Z AGD po drodze” będzie miała miejsce 15 maja 2014 roku. Zapraszamy! ■

Bluevine Consulting



Przemówienie otwierające. Anna Polak-Kocińska, wiceprezes zarządu Polskiej Agencji Informacji i Inwestycji Zagranicznych.  
Opening speech. Anna Polak-Kocińska, vicepresident of board, Polish Information and Foreign Investment Agency.



Panel dyskusyjny „Warehouse factor. Rynek powierzchni przemysłowych i magazynowych dla AGD”. Od lewej: Tomasz Dudek, wiceprezes ds. Zakupów i Logistyki, AMICA WRONKI S.A.; Paweł Sapek, Development Director Central Europe, Segro Poland.  
“Warehouse factor. Industrial surfaces and warehouse market for home appliances producers” panel discussion. L-R: Tomasz Dudek, vice president of board, Purchasing and Logistics, AMICA WRONKI S.A.; Paweł Sapek, Development Director Central Europe, Segro Poland.



Panel dyskusyjny „Klimat do rozwoju: instytucjonalna współpraca i wsparcie dla producentów AGD”. Od lewej: Marek Cieślak, wiceprezydent Miasta Łodzi; Piotr Wojacek, prezes Katowickiej Specjalnej Strefy Ekonomicznej.  
“Climate for development: institutional cooperation and support for home appliances producers” panel discussion. L-R: Marek Cieślak, Deputy Mayor of the City of Łódź; Piotr Wojacek, president of Katowice Special Zone.



# On the way with home appliances

## 1<sup>st</sup> Logistics Forum for Home Appliances Producers

**B**usiness is based on individual successes, but it is hard to build the strength of the sector and overcome economic obstacles alone – this was the guideline that inspired us and Müller Die lila Logistik to meet the expectations of home appliances sector, and to create a special platform that would facilitate experiences exchange, discussions, analyses or establishing new business relations. That is how the idea of the "On the way with home appliances", 1<sup>st</sup> Logistics Forum for Home Appliances Producers was born. It was held on the 16<sup>th</sup> of May in Piekary Śląskie.

*– Discussion is a way of development. In Poland this kind of discussion makes a lot of sense, because home ap-*

*pliances production may be considered our national brand. More than 80% of the whole market is located in Poland, where production rises around 9% each year. Let's talk about how to do our jobs even better – encouraged Anna Polak-Kocińska, vice president of board of Polish Information and Foreign Investment Agency, which was an Honorary Patron of the Forum.*

Among the lecturers and guests there were presidents of the most important companies of the home appliances sector, mayors, presidents of special economic zones, representatives of transportation companies, as well as economists and analysts.



Lunch







Few of the topics, that participants of the Forum had an opportunity to familiarize themselves with, were macroeconomic analysis, interpretation of crucial events in world economy, factors of potential increase or decrease in sales, trends in relations between price, logistics and production cost, and quality. A special part of the discussion was dedicated to the importance of effective and economic transport for home appliances producers and their clients. The Forum allowed guests to concentrate more on industrial and warehouse space market for home appliances producers, as well as accessibility of employees in key and alternative locations for production and logistics.

Moreover, the Forum was a perfect occasion to discuss expectations of the representatives of the sector towards special economic zones, local authorities and educational system.

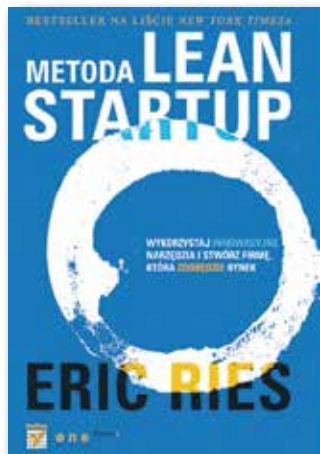
Great interest among the representatives of the sector and presence of almost every major 'player' in the home appliances market, showed that this kind of discussion is needed and should be continued. Even vast variety of discussed topics could not resolve all urgent problems. Moreover, dynamic development of the sector will surely create other challenges worth facing. That is why we encourage people interested in the matter to join the discussion in the second edition of the "On the way with home appliances" Forum which will be held on the 15<sup>th</sup> of May 2014. ■

*Bluevine Consulting*



Wieczór w kasynie  
*Night in casino*

## Metoda Lean Startup



Autor: Eric Ries  
Wydawnictwo: Onepress  
Objętość: 248 stron  
Rok: 2012  
ISBN: 978-83-246-5100-9



Znajdujemy się u progu nowego stulecia zarządzania. Przez lata udało nam się wypracować doskonale metody zarządzania dużymi firmami, jednak w kwestii startupów i innowacji nadal działamy po omacku. Niniejsza książka stawia pierwsze solidne fundamenty dla przedsiębiorczości w nowych czasach. Stworzony przez autora ruch Lean Startup dąży do tego, abyś mógł stworzyć kolejny hit rynkowy za pomocą najnowocześniejszych narzędzi.

Bez względu na to, czy jesteś przedsiębiorcą z własnym startupem, czy też działasz w strukturach dużej organizacji, znajdziesz tu bardzo ważne wskazówki, które przydadzą Ci się na drodze w nieznaną. Poznaj praktyczne metody pozwalające unikać błędów w rozwoju produktu, naucz się systematycznie oceniać i interpretować wczesne sygnały płynące z rynku, a także decydować, czy należy wykonać zwrot, czy trwać przy dotychczasowych działaniach. Korzystaj z wiedzy innowatorów, którzy wprowadzili swoje firmy na szczyt, i dołącz do tego szacownego grona.

Eric Ries jest przedsiębiorcą i autorem bloga Startup Lessons Learned. Jest współzałożycielem IMVU, gdzie pełnił również funkcję dyrektora technologicznego. Był to jego trzeci startup. Często przemawia podczas różnych wydarzeń biznesowych, a także doradza wielu startupom, dużym przedsiębiorstwom oraz firmom inwestycyjnym w zakresie strategii biznesowej i strategii rozwoju produktu. Pełni funkcję przedsiębiorcy-rezydenta w Harvard Business School.

## Metoda Running Lean



Autor: Ash Maurya  
Wydawnictwo: Onepress  
Objętość: 232 stron  
Rok: 2013  
ISBN: 978-83-246-5123-8



Witamy w świecie najnowocześniejszych praktyk biznesowych i niezmiernych możliwości w dziedzinie innowacji. Żyjemy w dobie Internetu, chmur obliczeniowych i oprogramowania open source, dzięki czemu koszty budowania nowych produktów osiągnęły rekordowo niski poziom. A jednak mimo wszystko szanse na to, by założony przez nas startup odniósł sukces, nie wzrosły.

Dlatego właśnie powstał ten podręcznik. Jest on znakomitą narzędziem dla szefów firm, dyrektorów generalnych, właścicieli małych przedsiębiorstw, deweloperów i programistów oraz każdego zainteresowanego stworzeniem firmy, która nie tylko przetrwa, ale będzie miała szansę liczyć się na rynku. Running Lean to lepsza i szybsza metoda testowania pomysłów na nowe produkty oraz opracowywania produktów, które odniosą sukces.

Dzięki niej nauczysz się m.in.:

- znajdować uczestników wczesnego rynku;
- wybierać właściwy moment na pozyskiwanie kapitału z zewnątrz;
- tworzyć i mierzyć to, czego chcą klienci;
- maksymalizować podejmowane działania pod kątem szybkości uczenia się i koncentracji;
- dążyć w sposób powtarzalny do opracowywania produktów odpowiadających potrzebom rynku.

Ash Maurya – założyciel firmy Spark59 oraz kilka innych startupów, wśród których znalazły się tak udane przedsięwzięcia, jak WiredReach. Jego warsztaty Running Lean pomagają testować i dopracowywać wizję przedsiębiorstw. Ash pełni funkcję mentora w wielu inkubatorach przedsiębiorczości na całym świecie, w tym w Mozilla Foundation, Year One Labs oraz Capital Factory.

Zobacz też: zakładka Bibliografia outsourcingu na [www.outsourcingportal.pl](http://www.outsourcingportal.pl)

**25.07**  
**2013**

*Mobile Technology – Nowy wymiar sprzedaży w terenie*

Typ: **Konferencja** |   
Organizator: **MultiTrain Sp. z o.o.**  
Miejsce: **Warszawa**



**05.09**  
**2013**

*Kompleksowe Systemy Informatyczne GigaCon*

Typ: **Konferencja** |   
Organizator: **SW Konferencje Sp. z o.o. Sp. komandytowa**  
Miejsce: **Warszawa**



**19.09**  
**2013**

*Call Center Day 2013 KickStarter*

Typ: **Konferencja** |   
Organizator: **Forum Call Center**  
Miejsce: **Warszawa / Stadion Narodowy**



**02.10**  
**2013**

*V Targi Obróbki, Magazynowania, Transportu i Logistyki  
Materiałów Sypkich i Masowych SyMas*

Typ: **Targi** |   
Organizator: **easyFairs Poland Sp. z o.o.**  
Miejsce: **Kraków / Hala Targów**



**02.10**  
**2013**

*IV Targi Utrzymania Ruchu, Planowania  
i Optymalizacji Produkcji MAINTENANCE*

Typ: **Targi** |   
Organizator: **easyFairs Poland Sp. z o.o.**  
Miejsce: **Kraków / Hala Targów**



**02.10**  
**2013**

*II edycja Jesiennej Szkoły Utrzymania Ruchu*

Typ: **Targi** |   
Organizator: **easyFairs Poland Sp. z o.o.**  
Miejsce: **Kraków / Hala Targów**



**17.10**  
**2013**

*Targi OUTSOURCING – Wsparcie dla Twojego biznesu*

Typ: **Targi** |   
Organizator: **Reinhold Expo**  
Miejsce: **Warszawa / EXPO XXI**



# Jak wybierać żonę?

## Część II



Autor / Author:  
**Piotr Rutkowski**  
Partner Zarządzający  
SourceOne Advisory

Specjalizacja:  
doradztwo, analizy,  
usługi konsultingowe,  
outsourcing, sourcing,  
negocjacje, kontrakto-  
wanie usług

Zeskanuj kod i weź udział w ankiecie



napędzane przez scoreit.pl

**N**o więc, po chwili przerwy wracamy do naszego procesu poszukiwania żony/męża... o pardon! ... wybierania outsourcera...

Realizacja inicjalnych kroków procesu analizy, która została zaprezentowana w pierwszym odcinku (zob. nr 3/10 Outsourcing&More), powinna nam umożliwić wstępne zorientowanie się, jakich kandydatów poszukujemy. Dzięki temu, na bazie naszej wiedzy o dostępnych na rynku pretendencjach do naszej ręki, będziemy w stanie opracować pierwszą, stosunkowo szeroką listę panów/pań, których znaczne kandydatury zechcemy rozpatrywać.

Niestety, to nadal dopiero początek całego zadania. W kolejnym kroku powinniśmy przeprowadzić proces wstępnej selekcji i w kontekście każdego kandydata odpowiedzieć sobie na następujące pytania:

1. Jakie są doświadczenia kandydata w... hmmm... obsłudze partnerów mojego pokroju (tzn. firm z mojego sektora)?
2. Jaka jest historia małżeństw, które nasz kandydat ma już „za sobą” (jakie są referencje kandydata ze zrealizowanych dotychczas kontraktów outsourcingowych o podobnym zakresie i skali do naszego)?
3. Ile z tych małżeństw (znaczy się – nowych kontraktów outsourcingowych) nasz kandydat zawarł w ostatnich, powiedzmy, 2 latach i ostatnim roku?
4. No i na koniec sprawdzimy, jaka jest jakość referencji kandydata – może poprzez rozmowę z jego „byłymi”)?

Tak zrealizowany proces wstępnego wyboru powinien już nam umożliwić zbudowanie listy 3-5 kandydatów najlepiej rokujących dla naszego związku. W dalszych krokach warto się z każdym kandydatem zapoznać osobiście. Można to zrealizować poprzez rozmowy telefoniczne lub spotkania osobiste. Najlepszą formą jest jednak poproszenie wszystkich oferentów o przeprowadzenie prezentacji dla całej naszej rodziny (rodziców na to nie zaprosisz?!?) – ci nudziarze

w białych kołnierzykach by powiedzieli: dla szerszego grona pracowników naszej organizacji. Prezentacja powinna się odbywać według scenariusza zaproponowanego przez nas, identycznego dla wszystkich kandydatów. W scenariuszu takim powinniśmy się skoncentrować na aspektach i wartościach biznesowych, jakie potencjalny projekt outsourcingu może nam przynieść (nie robimy outsourcingu z powodów technicznych!).

Zrealizowane w 2007 r. przez Information Week badanie pt. „What Matters Most: Are This Criteria Highly Important in Selecting an Outsourcing Vendor?” pokazuje, że najbardziej pożądanymi cechami przyszłych kandydatów do związku (outsourcingowego) są:

1. Wiarygodność
2. Zaufanie
3. Umiejętności techniczne
4. Koszty i wartość
5. Bezpieczeństwo

Idźmy dalej... Skoro nasi kandydaci tak fantastycznie się zaprezentowali w naszej siedzibie (opowiadać przecież można niestworzone rzeczy), to może warto, dla odmiany, zobaczyć ich mieszkanko? Czy jest czysto i pachnąco? Czy rzeczywiście mają wiertarkę udarową i własny młotek (przecież mówili, że ich Data Center jest wprost kosmiczne!)? Czy nie zamieszkuje tam już inna pani/pan, którzy będą pochłaniali 99,9% czasu naszego kandydata – bo co dla nas zostanie?

Po tak zrealizowanym procesie selekcji na naszej tzw. „krótkiej liście” powinno pozostać 2-3 kandydatów, których zachcemy zaprosić do finalnego etapu – procesu ofertowego na zaplanowany wcześniej zakres usług outsourcingu.

Ale „o tem, potem...”

Trudne i skomplikowane? Bo takie w istocie jest. A w procesie wyboru nie doszliśmy jeszcze nawet do połowy. Wkrótce zapraszam na kolejny odcinek. ■



# How to choose a wife?

## Part II

**W**ell, after a short break, we're getting back to our process of finding a wife/husband ... or, rather, ... an outsourcer...

Implementation of the initial steps of the process of analysis, which was presented in the first section in Outsourcing&More, Issue No. 3 (10), should enable us to make it clear what candidates we are looking for. As a result, based on our knowledge of the commercially available suitors, we will be able to develop a first, relatively large list of men/women, who will be considered respectable candidates.

Unfortunately, this is just the beginning of the task. In the next step, we should carry out the shortlisting process and answer the following questions in the context of each candidate:

1. What is candidate's experience in... hmm... handling partners of my type (i.e., companies operating in my sector)?
2. What are previous marriages of the candidate (what are candidate's references based on previously executed outsourcing contracts of a similar scope and scale)?
3. How many of these marriages (I mean – new outsourcing contracts) were entered into by the candidate within the past one or two years?
4. And, finally, let's find out what quality candidate's references are by talking to candidate's ex-partners.

Such a pre-selection process should now allow us to build a list of 3-5 budding candidates. The following step should consist in becoming familiar with each candidate personally. This can be done through phone calls or personal meetings. The best way, however, is to ask all candidates to give a presentation to the whole family

(you would invite your parents, wouldn't you?) – those white-collar bores would call it a presentation to a wider range of employees of our organization. The presentation should be performed according to a scenario proposed by us – identical for all candidates. Such a scenario should focus on business aspects and values resulting from a potential outsourcing project, that will be most advantageous to us (we do not outsource for technical reasons, do we?).

A study conducted in 2007 by the Information Week, entitled: "What Matters Most: Are These Criteria Highly Important in Selecting an Outsourcing Vendor?" shows that the most desirable features of future (outsourcing) partners are:

1. Credibility
2. Trust
3. Technical Skills
4. Costs and value
5. Security

Let's move on ... if our candidates made a fantastic presentation at our office (you can tell tall tales, can't you?), then, for a change, you might want to see their place of residence. Is it clean and does it smell nice? Do they really have their own drill and hammer (they said that their Data Centre is amazing!)? Maybe there is another lady/gentleman who will devour 99.9% of our candidate's time? What will be left for us in such a case?

After the selection process, our short list should include 2-3 candidates who managed to get to the final stage – the offering process concerning the previously-assumed scope of outsourcing services.

But this will be a topic for further considerations. ■

# Działalność Polskiej Agencji Informacji i Inwestycji Zagranicznych

**P**olska Agencja Informacji i Inwestycji Zagranicznych zajmuje się pozyskiwaniem i obsługą inwestorów zagranicznych. PAIiZ udziela wsparcia zagranicznym przedsiębiorcom w podejmowaniu działalności gospodarczej na polskim rynku, przeprowadzając ich przez wszystkie etapy inwestycji i niezbędne procedury administracyjne, występujące w trakcie realizacji projektu.

Pozyskiwanie obsługiwanych projektów inwestycyjnych polega, bądź na obsłudze zapytań zewnętrznych – kierowanych bezpośrednio przez inwestora lub jego partnerów komercyjnych (firmy konsultingowe, agencje nieruchomości lub pośrednictwa pracy), bądź na aktywnym zaangażowaniu w wyszukiwanie potencjalnych projektów inwestycyjnych przy pomocy narzędzi marketingu inwestycyjnego.

Pierwszy etap obsługi projektu polega na zaoferowaniu szybkiego dostępu do kompleksowej informacji dotyczącej klimatu inwestycyjnego, stabilności gospodarczej i danych makroekonomicznych, otoczenia prawnego inwestycji, dostępności kadr, specjalizacji polskich pracowników oraz poziomu ich wynagrodzeń. W przypadku projektów z sektora usługowego, dostępność kadry jest szczególnie istotna. Agencja dysponuje w tym obszarze istotną przewagą: informacją o projektach, których realizacja jest planowana w przyszłości. Agencja działa w oparciu o najwyższe standardy jakości, traktując poufność powierzonych informacji jako zasadę nadrzędną. Informacje zbiorcze na temat liczby oraz ogólnego profilu pracowników, którzy będą poszukiwani w najbliższej przyszłości pomagają natomiast w zaproponowaniu optymalnej lokalizacji.

Kolejnym krokiem wspierającym realizację planów inwestorów jest organizacja wizyt lokalizacyjnych w wybranych miastach. Podczas wizyt organizowane są spotkania z przedstawicielami władz lokalnych, partnerami biznesowymi firm (agencje nieruchomości, HR), reprezentantami uczelni wyższych kształcących studentów kierunków odpowiadających profilowi działalności inwestora.

Pracownicy Agencji służą pomocą w przygotowaniu optymalnego pakietu zachęt inwestycyjnych. Pakiet może obejmować wsparcie finansowe w ramach Programu wspierania inwestycji o istotnym znaczeniu dla gospodarki polskiej na lata 2011-2020, zwolnienie z podatku dochodowego CIT na obszarze Specjalnych Stref Ekonomicznych oraz granty współfinansowane z funduszy europejskich. Agencja jest operatorem Programu wspierania inwestycji, oznacza to, że aplikacja o udzielenie wsparcia jest składana do PAIiZ. Minimalnym progiem uprawniającym firmę z sektora usług nowoczesnych do ubiegania się o wsparcie jest zadeklarowanie zatrudnienia na poziomie min. 250 osób oraz poniesienia nakładów inwestycyjnych w wysokości min. 2 mln PLN. W przypadku centrów badawczo-rozwojowych wyśmóg ten jest obniżony do 35 osób oraz 3 mln PLN nakładów inwestycyjnych. Proponowana wysokość wsparcia zawiera się w przedziale 3 200-15 600 PLN na jedno utworzone miejsce pracy. Wsparcie pracowników Agencji nie ogranicza się do roli informacyjnej, pomagają oni w wyjaśnieniu ewentualnych wątpliwości przy wypełnianiu dokumentu, a także mają pieczę nad dalszym trybem procedowania w związku z przyznawaniem wsparciem.

Ponadto, jako Rzecznik inwestorów, Agencja angażuje się we wspieranie firm, które w trakcie procesu inwestycyjnego, lub już po jego zakończeniu, napotkały na różnego typu wyzwania. Przedsiębiorcy oczywiście mogą zwrócić się bezpośrednio do PAIiZ z opisem wyzwań, na jakie napotyka firma w swojej działalności, ale preferowanym sposobem jest udział w spotkaniu bezpośrednim, w siedzibie firmy w ramach kolejnego filaru działalności Agencji, tzw. opieki poinwestycyjnej. Budowanie relacji z przedstawicielami inwestorów nabiera coraz większego znaczenia, zarówno w kontekście informacji o barierach w działalności, jak i gromadzenia wiedzy na temat dalszych planów inwestycyjnych firm oraz rozwoju ich strategii.

Liczba projektów obsługiwanych przez Departament Inwestycji Zagranicznych Polskiej Agencji Informacji i Inwestycji Zagranicznych utrzymuje się na wysokim poziomie.



Na początku czerwca 2013 r. ich całkowita liczba wynosiła 157, a wartość szacuje się na 3,8 mld euro (wzrost zatrudnienia o 40% w I półroczu 2013 r. w porównaniu do roku poprzedniego). Tylko dzięki tym projektom pracę ma szansę znaleźć ponad 27 660 osób. Wśród inwestorów rozważających ulokowanie swojej działalności w Polsce przeważają firmy ze Stanów Zjednoczonych – są to aż 42 projekty o wartości przekraczającej 867 mln euro. Stworzą także największą liczbę nowych etatów – 7606. W czołówce pozostają także przedsiębiorstwa niemieckie – 20 projektów o wartości 484 mln euro i 3570 nowymi miejscami pracy, chińskie (14 projektów), brytyjskie (10), szwajcarskie (9), a także skandynawskie (17), których łączna wartość inwestycji przekroczy 875 mln euro.

Misją PAIiZ jest również kreowanie pozytywnego wizerunku Polski w świecie oraz promocja polskich produktów i usług. Zadania te Agencja realizuje poprzez organizowanie seminariów i konferencji upowszechniających informacje o polskiej gospodarce, prowadzenie projektów wydawniczych, a także organizację wystaw zagranicznych propagujących polską myśl technologiczną oraz osiągnięcia rodzimych twórców. Istotną część działań Agencji stanowią również kontakty z instytucjami publicznymi, branżowymi i organizacjami pozarządowymi.

PAIiZ obejmuje też swoim patronatem wiele imprez – zwykle wysokiej rangi wydarzeń o profilu gospodarczym

– odbywających się zarówno w kraju, jak i zagranicą. Regularnie współpracuje też z polskimi i światowymi mediami oraz organizuje wizyty studyjne dziennikarzy zagranicznych w Polsce.

W Agencji istnieje również Punkt Informacyjny dla osób zainteresowanych uzyskaniem dofinansowania z funduszy unijnych oraz Krajowy Punkt Kontaktowy OECD.

PAIiZ jest spółką Skarbu Państwa funkcjonującą w oparciu o środki finansowe pochodzące z dotacji Ministerstwa Gospodarki. W ramach działalności dotacyjnej, w tym obsługi inwestorów zagranicznych, Agencja nie pobiera opłat za świadczone przez nią usługi. ■

### **Polska Agencja Informacji i Inwestycji Zagranicznych S.A.**

00-585 Warszawa,  
ul. Bagatela 12  
22 334 98 75  
[invest@paiz.gov.pl](mailto:invest@paiz.gov.pl)



**Polska Agencja Informacji i Inwestycji Zagranicznych S.A.** obsługuje inwestorów już od 19 lat. Misją PAIiZ jest zachęcanie zagranicznych firm do rozpoczęcia działalności w Polsce. Agencja oferuje doradztwo na każdym etapie procesu inwestycyjnego oraz kreuje pozytywny wizerunek Polski w świecie.



# Latest from Polish Information and Foreign Investment Agency

**T**he Agency provides support for foreign investors who wish to conduct business activities on the Polish market by helping them through all the investment phases and the necessary administration procedures which come up during project realization. Obtaining investment projects involves either providing support in case of external enquiries – written directly by the investor or his business partners (consulting companies, real estate agencies or legal representatives), or actively engaging in the search for potential investment projects with the help of investment marketing tools.

The first phase of providing assistance during projects involves the offer of quick access to comprehensive information concerning the investment climate, economic stability and macroeconomic data, the investment's legal environment, the availability of personnel, field of specialization of Polish employees and salary levels. In case of projects from the service sector the availability of personnel is particularly significant. The Agency has a great advantage in this field: it has access to information concerning projects that will be carried out in the future. The Agency operates based on the highest standards of quality and views maintaining the confidentiality of shared information as its main principal, especially data concerned serviced projects. A summary concerning the number and general profile of workers who will be sought in the near future can be helpful when choosing an optimal location.

The next step in assisting the realization of investors' plans is the organization of site visits. During on-location visits the Agency organizes meetings with the representatives of local authorities, business partners (real estate agencies, HR agencies) and the representatives of higher education facilities which prepare students in fields which match the profile of the investor's business activities.

The Agency's employees provide assistance in the preparation of optimal investment incentive packages. The package may include financial support as part of the Programme of support for significant investments for the Polish economy for the years 2011-2020, exemption from CIT in Special Economy Zones as well as grants co-financed by European funding. The Agency operates the Investment Support Program, which means that applications for supports are directed to the Agency. For a company from the modern services sector to apply for funding, it must meet minimum requirements: a declaration to employ at least 250 persons and capital expenditure of 2 million PLN. In case of research and development centers this requirement is lowered to 35 employees and 3 million PLN. Suggested funding ranges from 3,200 to 15,600 PLN per employment position. The Agency's support is not limited to providing information; the Agency's workers also help explain any doubts when filling out documents, and oversee further stages of the procedure.

Furthermore, as the investor's Spokesperson, the Agency engages in providing support to companies that have – during the investment phase or just after completion – encountered various challenges. Companies can always turn directly to the Polish Information and Foreign Investment Agency with a description of the challenges they are facing, but it is preferred for companies to participate in a meeting in their headquarters, as part of the Agency's post-investment assistance. Establishing relationships with the investor's representatives is becoming increasingly important, both in the context of business activity barriers and in order to collect data concerning the company's forthcoming investment plans. The Agency cooperates with various regional partners in order to provide investors with the highest level of services.



The number of projects assisted by Foreign Investment Department at Polish Information and Foreign Investment Agency steadily remains high. As of the beginning of June 2013, there were 157 projects in the pipeline which represented over 3,8 bn EUR in value. Predicted number of new jobs thanks to these projects was about 27 thousand. The majority of projects come from the US – as much as 42 serviced ones with total value of over 867 mn EUR and 7,606 new workplaces. The rank is also led by the German investors – 20 projects, 484 mn EUR and 3,570 new jobs. Other significant contributors are the, China (14), UK Switzerland (9), Scandinavian (9) with exceptionally high amount of planned capital expenditures – over 875 mn EUR.

The Polish Information and Foreign Investment Agency's mission is also to create a positive image for Poland throughout the globe and promote Polish products and services. The Agency carries out these tasks by organizing seminars and conferences which popularize information concerning Poland's economy, by overseeing publications, Polish technological concepts as well as the achievement of Polish inventors.

An important part of the Agency's activities also includes maintaining contact with public and professional organizations, as well as non-governmental organizations. Various events are carried out under the Agency's

patronage – usually economy-related events of high rank – taking place both in the country and abroad. The Agency also cooperates on an ongoing basis with Polish and international media and organizes study visits for journalists from abroad in Poland. The Agency also has an Information Point for those interested in obtaining EU funding and an OECD National Contact Point.

The Polish Information and Foreign Investment Agency is a company owned by the State Treasury and functions based on financial means provided by the Ministry of Economy. The Agency does not charge for the services it provides, including services provided for foreign investors. ■

### The Polish Information and Foreign Investment Agency

00-585 Warszawa,  
ul. Bagatela 12  
22 334 98 75  
[invest@paiz.gov.pl](mailto:invest@paiz.gov.pl)



**The Polish Information and Foreign Investment Agency** has been serving investors for 19 years. Its mission is to increase Foreign Direct Investment (FDI) by encouraging international companies to invest in Poland. It guides investors through all the necessary administrative and legal procedures along the way to setting up their business in Poland. The Agency promotes also Polish goods and services abroad.



# Poznań

## – nie tylko biznes i praca

**P**oznań jest miastem kojarzącym się z dobrą atmosferą dla biznesu, przedsiębiorczością oraz etosem pracy. Są to oczywiście cechy, które stanowią ważny argument dla inwestorów poszukujących nowych lokalizacji, ale czy tylko? Wysoka jakość życia, atmosfera i klimat są równie ważne i dają możliwość relaksu na co dzień zapracowanym i zmęczonym szybkim tempem życia biznesmenom.

Sezon letni można uznać za otwarty, temperatura zaczyna sprzyjać, co daje wiele możliwości spędzania czasu wolnego od pracy. Co więc ma do zaoferowania stolica Wielkopolski i czym się wyróżnia na tle innych miast Polski.

### Aktywnie i zdrowo

Kilka lat temu jednym z haseł promocyjnych miasta było: „Poznań stawia na sport”, tak jest też faktycznie. Z biegiem lat oferta zarówno dla kibiców jak i amatorów aktywnego uprawiania sportu stale się powiększa. Dzięki organizacji UEFA EURO 2012™ zyskaliśmy nowoczesny stadion, na którym gra jedna z najlepszych drużyn polskiej ligi – KKS Lech Poznań. Każdy mecz jest wyjątkowym przeżyciem, a na trybunach panuje niespotykana gdzie indziej atmosfera.

Znają ją polscy kibice, poznali także i europejcy. Zafascynowani tym czego doświadczyli, przenieśli na swoje stadiony poznański sposób dopingowania, znany jako „Let`s All do the Poznań”. Piłka nożna jest zdecydowanie najpopularniejszą dyscypliną sportu, ale jest także wiele innych do wyboru. Tor Poznań jest alternatywą dla amatorów emocji na wysokich obrotach, rocznie odbywa się tu wiele imprez na światowym poziomie. Najciekawsze z nich to wyścigi samochodów, superbike lub driftu. Tor jest także często otwarty dla amatorów, organizowane są kursy doskonalące technikę jazdy, treningi driftu i wiele innych.

Za perłę poznańskiej infrastruktury sportowo-rekreacyjnej, z całą pewnością można uznać Jezioro Maltańskie, zwane popularnie „Malta”, a znajdujące się w samym centrum miasta. Na Torze regatowym z prawdziwego zdarzenia, cyklicznie odbywają się zawody wioślarskie, kajakarskie, wyścigi smocznych łodzi i inne. Każdy zakątek „Malty” stwarza wiele opcji wypoczynku.

Kilometry tras skupiają amatorów nordic walking, biegania, rolkarstwa, jednośladów lub po prostu spacerowania. Całoroczny sztuczny stok narciarski Malta Ski wraz z torem saneczkowym Adrenaline na pewno trafi w gusta narciarzy zarówno zimą jak i latem. Na drugim brzegu czekają Termy



“ *Jednymi z najciekawszych, które odbędą się w najbliższym czasie są „Poznań Triathlon” oraz „Business Run”.*

*Dla biznesu szczególnie interesująca może być druga z imprez. Po raz pierwszy w Poznaniu, kierowana jest m.in. do świata biznesu, ma na celu integrację środowiska przedsiębiorców, sektor BPO/SSC i inne* ”

Kalendarium wydarzeń oraz listę restauracji, kawiarni, pubów, kin, teatrów itd. można znaleźć na stronie [www.poznan.pl](http://www.poznan.pl).

Przykłady wydarzeń kulturalnych i sportowych odbywających się cyklicznie w Poznaniu:

- Festiwal Rzeźby Lodowej
- Ethno Port Poznań Festiwal
- Malta Festival
- Międzynarodowy Festiwal Filmów Animowanych Animator
- Transatlantyk Poznań International Film and Music Festival
- Poznań Marathon
- Poznań Triathlon
- Puchar Świata w kajakarstwie
- Międzynarodowy turniej tenisowy ATP „Poznań Open”
- Międzynarodowe zawody w skokach przez przeszkody CSI4

Maltańskie, w skład których wchodzi 3 strefy: Aquapark z wieloma akwenami i zjeżdżalnią, strefa sportowa z 50 m basenem olimpijskim i świat saun.

Wzdłuż jeziora biegnie trasa kolejki wąskotorowej, zwana Maltanką. Zaczyna się na starcie toru regatowego a kończy w pobliżu wejścia głównego do Ogrodu Zoologicznego. Rozległe tereny spacerowe, infrastruktura gastronomiczna i wiele dzikich okazów flory i fauny zachęcają do spędzenia tu popołudnia z całą rodziną.

Malta jest także zarazem startem i metą biegu „Poznań Maraton”, w październiku odbędzie się jego 14 edycja. Co roku w wydarzeniu uczestniczy kilka tysięcy osób z całego świata. Bieganie staje się coraz popularniejsze w Poznaniu, dlatego też organizowanych jest coraz więcej wydarzeń związanych

z tą formą aktywności. Jednymi z najciekawszych, które odbędą się w najbliższym czasie są „Poznań Triathlon” oraz „Business Run”. Dla biznesu szczególnie interesująca może być druga z imprez. Po raz pierwszy w Poznaniu, kierowana jest m.in. do świata biznesu, ma na celu integrację środowiska przedsiębiorców, sektor BPO/SSC i inne, propagując zdrowy i aktywny tryb życia. Dla drużyn składających się z pięciu osób do pokonania będzie 5 okrążeń około 4 km trasy, biegnącej w samym centrum miasta. Do uczestnictwa dodatkowo zachęca cel charytatywny eventu.

#### Bogata oferta kulturalna

Poznań to także bogate życie kulturalne, obecność wielu teatrów, muzeów, galerii i kin daje gwarancję, że zawsze coś się dzieje i można przebiegać w wyborze spektakli lub wystaw. Największe kino w Europie oraz kino w standardzie IMAX sprostają najbardziej wymagającym gustom. Do skorzystania z oferty szczególnie zachęcają takie akcje jak „Noc muzeów” lub „Poznań za pół ceny” odbywające się już cyklicznie i skupiające coraz większą rzeszę poznaniaków, ale też i turystów z Polski i ze świata. Festiwal teatralny „Malta festival”, festiwal animacji „Animator”, festiwal filmowy „Transatlantyk”, czy festiwal Rzeźby Lodowej – to tylko część wydarzeń dodatkowo wzbogacających ciekawą już ofertę miasta.

#### Życie nocne

Poznań oferuje bogate życie nocne. Urokliwy poznański Stary Rynek jest zdecydowanie jego centrum, gdyż najwięcej dzieje się wokół niego i dochodzących uliczek. Bardzo duży wybór kawiarenek, restauracji oferujących zarówno kuchnię polską, jak i zagraniczną, od popularnych sushi barów aż po tapas. W pubach można zarówno porozmawiać jak i obejrzeć mecz ligi mistrzów, a poznańskie kluby oferują praktycznie wszystkie rodzaje muzyki.

Można więc śmiało stwierdzić, że każdy znajdzie swoje miejsce w sobotni wieczór w Poznaniu.

Jak widać, Poznań oprócz miasta, w którym można zrobić dobry biznes, jest też ciekawym miejscem do spędzenia czasu wolnego. Jest to bardzo ważne, bo w dzisiejszych czasach pełnych stresu i dużego tempa, każdy zasługuje na odrobinę relaksu i wytchnienia. ■

#### Więcej informacji

##### **Biuro Obsługi Inwestorów**

Miasto Poznań

Plac Kolegiacki 17, 61-841 Poznań

fax : +48 (61) 878 5500

tel: +48 (61) 878 5428

email: [inwestor@um.poznan.pl](mailto:inwestor@um.poznan.pl)

**POZnań\***



# Poznań

## – not just business and work

**P**oznań is a city associated with good atmosphere for business, entrepreneurship and work ethic. Certainly these are the features that constitute the important argument for investors who are looking for new locations, but is that all? High quality of life, atmosphere and climate are equally important and they give relaxation to businessman, who are usually busy and tired with quick pace of life.

Summer season can be considered as open, the temperature becomes favourable and that gives lots of opportunities to spend the time free of work. Therefore, what can the capital of Wielkopolska offer and what distinguishes it from other Polish cities?

### *Actively and healthy*

Few years ago one of the promotional slogan was titled "Sport is of special importance in Poznań", this is how it is in reality. In the course of time the offer for fans and the amateurs of active sport has been expanding constantly. Thanks to the organization of UEFA EURO 2012™ we gained a modern stadium, where one of the best football team in the Polish league plays – KKS Lech Poznań. Each football game is an extraordinary experience and the atmosphere on the tribunes is unique. Polish and European football fans got to know it very well. Fascinated with what they experienced, they adopted Poznań's cheering style to their

stadiums, it is known as "Let`s All do the Poznań". Football is definitely the most popular domain of sport, but there are more other domains to choose from. Tor Poznań [Race-track] is an alternative for those who seek hyper speed emotions, yearly several events at world level take place here. The most interesting ones are touring car racing, superbike or drift. The race track is also often open for the amateurs and it is a place where the courses perfecting the driving technique, drift training and many others are organized.

The Malta lake, popularly called "Malta" located in the centre of the city can be certainly considered a jewel of Poznań sport and recreational infrastructure. Real race course is a place where periodically rowing, canoeing races as well as the races of dragon boats take place. Each corner of "Malta" gives many opportunities for relaxation.

Kilometers of paths gather the lovers of Nordic walking, jogging, roller skating, bicycles or just strolling. The all year open artificial ski slope Malta Ski and the sledge track Adrenaline certainly will meet the needs of skiers liking both in the winter and summer time. Termy Maltańskie (Malta thermal waters) are waiting on the other shore, they comprise of 3 zones: Aquapark with several pools and playground slides, sports area with the 50 m long Olympic swimming pool and the world of saunas.

**“Some of the most interesting ones that will take place in the nearest future are “Poznań Triathlon” and “Business Run”. Particularly interesting one for business is the second event. It will take place in Poznań for the first time and it is dedicated among all to the world of business. Its aim is the integration of the entrepreneurs environment with the BPO/SSC sector and others by promoting a healthy and active lifestyle.”**

Events calendar, as well as the list of restaurants, cafes, pubs, cinemas, theatres etc. can be found on the website [www.poznan.pl](http://www.poznan.pl).

**Examples of cultural and sport events taking place periodically in Poznań:**

- Ice Sculpture Festival
- Ethno Port Poznań Festival
- Malta Festival
- International Festival of Animated Films Animator
- Transatlantic Poznan International Film and Music Festival
- Poznań Marahthon
- Poznań Triathlon
- Canoeing World Cup
- International tennis competition ATP "Poznań Open"
- International show jumping CSI4

The route of the narrow gauge railway called Maltanka runs along the lake. It starts at the beginning of the course race and ends near the entrance to the main Zoological Garden. Spacious strolling area, gastronomic infrastructure and several wild flora and fauna specimen tempt to spend the afternoon with the entire family here.

Malta is also the start and finish of the race “Poznań Marathon”, in October its 14th edition will be held. Each year few thousand people from around the world participate in this event. Running is becoming more and more popular in Poznań, therefore more events connected to this form of activity are organized. Some of the most interesting ones that will take place in the nearest future are “Poznań Triathlon” and “Business Run”. Particularly

interesting one for business is the second event. It will take place in Poznań for the first time and it is dedicated among all to the world of business. Its aim is the integration of the entrepreneurs environment with the BPO/SSC sector and others by promoting a healthy and active lifestyle. The task for teams comprising of five people is to cover 5 laps of around 4 km route, running through the centre of the city. The charitable goal of the event is an additional incentive.

#### *Rich cultural offer*

Poznań has also a very rich cultural life, the presence of several theatres, museums, galleries and cinemas guarantee that there is always something happening there and that one can pick and choose between the performances and exhibitions. The biggest cinema in Europe and the IMAX standard cinema will meet the needs of the most demanding tastes. Particularly tempting points from the offer are attractions such as “The Night of Museums” or “Poznań half-price” that take place periodically and that gather bigger number of people not only from Poznań, but also tourists from entire Poland and from around the world. Theatre Festival called “Malta festival”, animation festival “Animator”, film festival “Transatlantyk” or the festival of the Ice Sculpture, these are just few of the numerous events additionally enriching already interesting offer.

#### *Night life*

Poznań offers a very rich night life. Charming Old Town in Poznań is definitely its centre, because most events take place around it as well as around the approaching little streets. There is a very rich choice of cafes or restaurants that offer both Polish and foreign cuisine, such as sushi bars or tapas. Pubs give the opportunity not only to talk, but also to watch the game of the Champion League and clubs in Poznań offer almost all types of music.

Therefore, one can say without hesitation that everyone will find a place for themselves on a Saturday night in Poznań.

As everyone can see, Poznań is not only a city where one can do good business and it is also an interesting place to spend the free time. This is very important, because these days where life is full of stress and fast pace, everyone deserves a little bit of relaxation and breathing space. ■

#### **More information**

##### **Investors Relations Department**

The City of Poznań

Plac Kolegiacki 17, 61-841 Poznań

fax : +48 (61) 878 5500

tel: +48 (61) 878 5428

email: [inwestor@um.poznan.pl](mailto:inwestor@um.poznan.pl)

**POZnań\***





# Lubelska Wyżyna IT

**W** ciągu kilku ostatnich lat Wyżyna Lubelska przestała mieć jedynie geograficzne konotacje – konsekwentnie formuje się tutaj prawdziwa Wyżyna Informatyczna. Według szacunkowych danych, łącznie w firmach informatycznych i działach IT pracuje tam nawet 5 tys. osób. Lubelskie uczelnie kształcą ponad 3 tys. studentów informatyki i edukacji techniczno-informatycznej rocznie, a w samych technikach na specjalności informatycznej uczy się ponad 800 osób.

Informatyka to najszybciej rozwijająca się branża w Lublinie. Tylko w pierwszej połowie 2013 r. rekrutację rozpoczęły 3 nowe firmy: Sollers Consulting, Sii oraz Transition Technologies. Firmy, które stąd pochodzą i tutaj się rozwi-

jają, odnoszą sukcesy na całym świecie. Panorama sektora ICT w Lublinie jest bardzo szeroka: produkuje się tu z sukcesem oprogramowanie mobilne dla sektora finansowego i FMCG, software dla branży medycznej, systemy informacji przestrzennej, rejestratory rozmów i wiele innych rozwiązań. Jednak nie wszyscy mieszkańcy o tym wiedzą. Nie lepiej jest wśród studentów i absolwentów lubelskich uczelni.

W odpowiedzi na ten problem powstał projekt pod nazwą Lubelska Wyżyna IT koordynowany przez lubelski Urząd Miasta. Jego celem jest, z jednej strony promocja lokalnego rynku IT wśród mieszkańców i studentów, a z drugiej – zachęcenie do studiowania informatyki aktualnych uczniów

## “ ... w Lublinie można skutecznie robić karierę w branży IT, pracując przy ogólnopolskich i międzynarodowych projektach. ”

liceów i techników. – *Do wspierania branży informatycznej w Lublinie chcemy podejść kompleksowo. Zgodnie ze Strategią Rozwoju Lublina na lata 2013-2020 jest to jeden z 3 sektorów priorytetowych dla naszej gospodarki. Aby osiągnąć cel musimy tak działać, by zapewnić firmom wykwalifikowanych i ambitnych pracowników, zatrzymując w mieście najlepsze kadry* – mówi Mariusz Sagan, dyrektor Wydziału Strategii i Obsługi Inwestorów w lubelskim ratuszu, jednostki która zainicjowała i koordynuje projekt.

Na początek przeprowadzono więc kampanię marketingową opartą na reklamach typu „testimonial”. We współpracy ze Wschodnim Klastrem ICT wybrano pięcioro młodych pracowników lubelskich firm informatycznych, zarówno kobiet jak i mężczyzn, wywodzących się z rodzimych uczelni. Na przystankach komunikacji miejskiej oraz billboardach, w całym mieście pojawiły się plakaty z wypowiedziami przekonującymi, że w Lublinie można skutecznie robić karierę w branży IT, pracując przy ogólnopolskich i międzynarodowych projektach. Jednocześnie uruchomiona została strona internetowa z opisem projektu i firm partnerskich. Kolejnym krokiem było przeprowadzenie badań jakościowych, w których udział wzięli przedstawiciele lubelskich przedsiębiorców IT, uczelni wyższych, samorządu oraz organizacji pozarządowych. – *Chcieliśmy zapytać partnerów o to, jak ich zdaniem powinniśmy współpracować, jakie działania podjąć by jak najlepiej wykorzystać potencjał regionu dla rozwoju branży* – tłumaczy Mariusz Sagan. Owocem badania jest raport, który został udostępniony na stronie projektu. Wskazuje on m.in. potrzebę wsparcia firm w budowaniu przewag konkurencyjnych w zakresie polityki kadrowej. Odpowiedzią urzędu było zatem zorganizowanie warsztatów kreatywnych dla szefów działów HR na temat tego, jak zatrzymać specjalistów IT w Lublinie. Pozwoliło to z jednej strony na dalszą integrację środowiska, a z drugiej na wspólną pracę nad zbiorem odpowiedzi i możliwych rozwiązań do wykorzystania.

Najważniejszym jak dotąd przedsięwzięciem w ramach projektu były jednak Dni Lubelskiej Wyżyny IT na Uniwersytecie Marii Curie-Skłodowskiej. Impreza połączona

była z międzynarodową konferencją naukową IBIZA, która co roku organizowana jest przez Wydział Matematyki, Fizyki i Informatyki UMCS. Pozwoliło to powiązać ideę forum oraz targów. Poza prelekcjami naukowymi, uczestnicy mogli wysłuchać wykładów m.in. Tadeusza Golonki, dyrektora Microsoft w Polsce, czy też Tomasza Gomoły, współtwórcy animacji 3D „Warszawa 1935”, a w przerwie odwiedzić stoisko partnerów projektu i dowiedzieć się o możliwościach zatrudnienia. Celem było wyjście w stronę studentów i skupienie środowiska IT wokół najnowszych trendów sektorowych. – *Dla nas najważniejszą wartością była organizacja wydarzenia wspólnie z przedsiębiorcami. To początek bliskiej współpracy i wzajemnej motywacji do dalszego działania* – komentuje Mariusz Sagan.

Warto tutaj jednak wspomnieć o innej cennej inicjatywie, która również wpisuje się w działania projektu. W marcu 2013 r. lubelskie firmy IT pod egidą Miasta Lublin oraz Wschodniego Klastra ICT stworzyły wspólne stoisko na Targach CeBIT 2013 w Hanowerze. Trzon stoiska stanowiła instalacja przypominająca swego rodzaju kapsułę czasu. Przy pomocy zamontowanych w jej wnętrzu monitorach 3D podłączonych do Internetu, zwiedzający mogli odbyć spacer wirtualny po Lublinie z 4 epok: XIV, XVI, XVIII w. oraz lat 30-tych XX w. Makiety wirtualne opracowane zostały przez Ośrodek „Brama Grodzka-Teatr NN” z Lublina na podstawie źródeł historycznych – do każdej z nich zostały przygotowane wizualizacje pojedynczych obiektów 3D oraz wizualizacje wytworów kultury materialnej pochodzące z wykopalisk archeologicznych. Jest to więc doskonały przykład typowo lubelskiego produktu informatycznego.

Jak pokazują powyższe przykłady, najważniejszym aktywem Lublina są ludzie – kapitał intelektualny i społeczny, który pozwala tworzyć innowacyjne rozwiązania i łączyć siły, by wspólnie działać i rozwijać się. Jest to olbrzymi potencjał dla biznesu, który dostrzegają kolejne firmy wchodzące na lubelski rynek. Doceniają one z pewnością konkurencyjne koszty powierzchni biurowej, dostępność kadr i zaplecze akademickie. Ale to właśnie solidarność branżowa stanowi o dojrzałości danego rynku. ■

Autor:

**Anna Jurys**

Wydział Strategii i Obsługi Inwestorów

Urząd Miasta Lublin

tel: + 48 81 466 25 07

email: [ajurys@lublin.eu](mailto:ajurys@lublin.eu)

[www.lublin.eu](http://www.lublin.eu)





# Lublin IT Upland



**O**ver the last few years, the Lublin Upland has lost its only geographical connotations – a genuine IT Upland is formed here with an unusual consequence. According to the recent estimates, the number of people working in IT companies or departments in the city amounts to as many as 5,000. The local universities form over 3,000 of Information Technology as well as IT & Technical Education students, while over 800 pupils attend Information Technology specialty only at technical secondary schools in Lublin.

Information Technology is the most rapidly growing sector in the city. Only during the first 6 months of 2013 three new companies have started recruitment:

Sollers Consulting, Sii and Transition Technologies. Firms which were established here and operate here, succeed globally. The ICT skyline in the city is very picturesque too: there are producers of e-banking smartphone solutions, medical sector and FMCG software, spatial information systems, call recording systems and many more. Not all of the city inhabitants are aware of that, though. Lublin university students' and graduates' awareness is not exemplary either.

The project “Lublin IT Upland”, coordinated by the Lublin City Hall was created in response to that problem. Its goal is on one hand to promote the local IT market among the city inhabitants and ICT students, and on the

“  
*Lublin is a good place  
 to pursue an IT career  
 and work at international  
 projects*  
 ”

other hand to encourage the present secondary school pupils to choose ICT as their study programme. – *We want to support the ICT sector in our city in a comprehensive way. According to the Lublin Development Strategy for 2013-2020 it is one of three priority sectors for our economy. To achieve the goal we need to act in such a way as to ensure qualified and ambitious employees and encourage the best graduates to stay in the city* – says Mariusz Sagan, head of Strategy and Investor Assistance Department of the Lublin City Hall, a unit which initiated and now coordinates the project.

For a start, a marketing campaign based on testimonial adverts was carried out. In cooperation with the Eastern ICT Cluster five young employees of Lublin – based IT companies were selected, both men and women, who also graduated from the local universities. Posters were placed at the bus stops and billboards around the city featuring the heroes' photographs and stating that Lublin is a good place to pursue an IT career and work at international projects. At the same time, the project website kicked off ([www.lwit.lublin.eu](http://www.lwit.lublin.eu)) which contains the description of the initiative and its partner companies. The next step was to carry out quality research among the representatives of the Lublin IT companies, universities, local government and ngos. – *We wanted to ask our partners how in their opinion we should cooperate and what actions to undertake to fully exploit the potential of our region for the growth of the sector* – explains Mariusz Sagan. As a result of this research a report was elaborated and made available at the project website. It indicated among others the need to support companies in building up their competitive advantage in HR policy. In response to that the City Hall organized a creative workshop on how to make IT specialists stay in Lublin. It allowed to both further integrate the IT environment and to work together on a set of solutions to that problem.

However, the most important undertaking in the project to date was the organization of Lublin IT Upland Days at Maria Curie-Skłodowska University. The event coincided with an international IT conference which takes place

annually at the Department of Mathematics, Physics and Computer Studies. This allowed to combine the idea of a forum and exhibition. Aside from attending the IBIZA seminars, participants could listen to the lectures by i.a. Tadeusz Golonka, Regional Microsoft Director in Poland or Tomasz Gomola, co-author of “Warszawa 1935” 3D animation, and see the project partners' stall in the break to learn about employment opportunities. The goal was to make a step towards students and to present to the local IT environment the latest IT trends. – *What created the most important value for us was the joint organization of the event together with the companies. It is a beginning of a strict cooperation and mutual motivation to do more* – comments Mariusz Sagan.

Nevertheless, it is worthwhile to mention another valuable initiative which also corresponds to the objectives of the project. In March 2013, IT companies from Lublin in cooperation with Lublin City Hall and Eastern ICT Cluster created a joint exhibition stall at CeBIT 2013 fair in Hanover. The core of the stall was an installation stylized as a time capsule. Thanks to 3D screens mounted inside and connected to the Internet, visitors were able to take a cyber-stroll around Lublin in four epoques: 14th, 16th, 18th century and 1930s. The interactive city make-ups were elaborated by Centre “Brama Grodzka-Teatr NN” from Lublin based on historical documents – for each of them visualizations of individual objects and foundings from archaeological sites were prepared. It is therefore a good example of an IT product typical of Lublin and another proof of the solidarity between the local IT agents.

As the above examples demonstrate, the most important asset of Lublin are people. It is their intellectual and social capital which allows to elaborate innovative solutions and join forces to act and develop. This constitutes an incredible potential for businesses and it is more and more recognized by companies which enter the Lublin market. They surely appreciate competitive prices of office space, availability of human resources and the academic background of the city. However, it is a sector-specific solidarity which accounts for the maturity of a given market. ■

Author:

**Anna Jurys**

Department of Strategy  
 and Investors' Service  
 Lublin City Hall

tel: + 48 81 466 25 07

email: [ajurys@lublin.eu](mailto:ajurys@lublin.eu)

[www.lublin.eu](http://www.lublin.eu)





# Łódź – stolica polskiego outsourcingu, w dniach 6-7 czerwca br. gościła przedstawicieli największych światowych koncernów

**Z**wiązek Liderów Usług Biznesowych (ABSL) po raz czwarty zaprosił do Polski specjalistów branży BPO/ITO. Dwudniowa konferencja, która odbyła się w hotelu Andel's w Łodzi, była okazją do wymiany najlepszych praktyk biznesowych. Obecność Premiera Jana Krzysztofa Bieleckiego i Premiera Marka Belki, uznanych ekonomistów, mających wpływ na kształt polskiej polityki gospodarczej, zintensyfikowały prowadzoną dyskusję nt. promocji i rozwoju sektora nowoczesnych usług biznesowych, jako kluczowej gałęzi gospodarki.



Łódź, centrum międzynarodowego biznesu, od kilku lat wskazywana jest przez ABSL jako jeden z kluczowych partnerów samorządowych i jedno z najlepszych miejsc do lokowania inwestycji. Dowodem wysokiej oceny Miasta w oczach Zarządu ABSL była nagroda przyznana już w 2011 r. w kategorii Excellent Partner za intensywne działania promujące sektor nowoczesnych usług biznesowych i aktywne działania na rzecz przyciągania inwestorów zagranicznych z tego sektora, a także współpracę z inwestorami obecnymi na polskim rynku. Wybór Łodzi na gospodarza tegorocznej konferencji zapewniał więc stworzenie dogodnej platformy networkingowej, pozwalającej na integrację liderów największych globalnych firm.

Część z nich wykorzystuje już potencjał miasta i posiada tu swoje centra BPO i SSC. Wśród nich należy wymienić takie firmy jak Hewlett-Packard Company, Infosys BPO Poland Fujitsu Technology Solutions, Nordea BPO, SouthWestern Business Process Services Poland Sp. z o.o., Takeda, Tate & Lyle, czy Sii. Łódzkie koncerny wykorzystują sprzyjające warunki do rozwoju działalności i poszerzają zakres oferowanych usług, zwiększając jednocześnie zatrudnienie.

Łącznie w łódzkich centrach BPO pracę znalazło już ponad 9500 pracowników. Natomiast w 22 firmach IT pracuje około 3200 specjalistów z branży.

Firmy doceniają Łódź również jako ośrodek akademicki. Ponad 100 tys. studentów, w tym ponad 6300 studentów kierunków informatycznych, kształcących się na 25 uczelniach wyższych i ponad 25 000 absolwentów, z których większość posługuje się płynnie przynajmniej jednym językiem obcym, zapewnia szeroki dostęp do wykształconej kadry.

Przekłada się to na zainteresowanie miastem wśród firm poszukujących lokalizacji dla swoich centrów Badań i Rozwoju. Przykładem mogą być Centra BiR firm produkcyjnych, wśród nich BSH. Z doświadczenia i wiedzy łódzkiej



kadry naukowej korzystają także firmy Samsung oraz Bank Citi Handlowy.

Programy edukacyjne uczelni państwowych (Uniwersytetu Łódzkiego i Politechniki Łódzkiej) realizowane są przy współpracy z biznesem.

Tylko na łódzkich uczelniach realizowany jest unikalny program „Młodzi w Łodzi – językowięci”, którego celem jest kształcenie młodzieży w zakresie języków rzadkich, zwłaszcza skandynawskich, najbardziej poszukiwanych wśród pracodawców z branży BPO/IT. Właśnie zakończył się nabór do II edycji programu, gdzie najbardziej popularnymi językami były: szwedzki, duński i portugalski.

Jedynie w Łodzi oferowane są studia na kierunku „lingwistyka dla biznesu”. Są one prowadzone przez Uniwersytet Łódzki i stanowią odpowiedź na potrzeby współczesnego rynku pracy. Program studiów jest dostosowany do potrzeb łódzkich przedsiębiorców, i przygotowuje młodzież do podjęcia pracy w łódzkich firmach.

W 2012 r. z inicjatywy Politechniki Łódzkiej powołany został także ICT Polska Centralna Klaster. Główne cele inicjatywy to m.in. integracja środowiska podmiotów branży informatycznej, telekomunikacyjnej i elektronicznej, wspieranie przedsiębiorczości oraz rozwój rynku pracy w obszarze ICT, tworzenie warunków do wdrażania nowych technologii informacyjnych i informatycznych, w tym komercjalizacji wyników prac badawczych, a także rozwój i kształcenie kadr dla branży informatycznej, telekomunikacyjnej i elektronicznej.

Intensywny rozwój sektora ITO i IT widoczny jest m. in. poprzez działalność takich firm jak: Comarch, Mobica, Teleca i Cybercom, które zajmują się rozwiązaniami mobilnymi.

Początek czerwca to także znaczący czas dla firmy Ericpol. Rozpoczęto właśnie budowę jej kolejnej inwestycji. Półtora roku po otrzymaniu zezwolenia nr 200 na działalność w SSE i zakupie działki na terenie dawnego basenu Olimpia w Łodzi, największa łódzka firma ICT rozpocznie budowę nowoczesnego biurowca dla 800 pracowników. Gwarancją sukcesu prowadzenia działalności w mieście są zachęty inwestycyjne oferowane firmom z sektora BPO/IT, wśród których należy wymienić konkurencyjne koszty prowadzenia działalności gospodarczej oraz niskie ceny wynajęcia powierzchni biurowej klasy A, wahające się od 11 do 13,5 EUR/m².

Intensywność pomocy publicznej w Łodzi jest wyższa niż w innych dużych miastach i kształtuje się na poziomie 50% dla dużych przedsiębiorstw. Miasto oferuje także: zwolnienie od podatku od osób prawnych w Łódzkiej Specjalnej Strefie Ekonomicznej (ŁSSE), pakiet zwolnień od podatku od nie-

ruchomości (5 miejskich programów pomocowych), zwrot kosztów wyposażenia lub doposażenia stanowisk pracy, dofinansowanie szkoleń dla pracowników m.in. w zakresie nauki niszowych języków obcych.

Potwierdzeniem sprzyjającego klimatu biznesowego są opinie łódzkich przedsiębiorców, których współpraca z Miastem odbywa się za pośrednictwem Biura Obsługi Inwestora,



powołanego w Urzędzie Miasta Łodzi. Jest ono kluczowym partnerem publicznym, wspierającym strategicznych inwestorów na terenie Łodzi. Ściśle współpracuje z administracją publiczną wszystkich szczebli, w tym z Polską Agencją Informacji i Inwestycji Zagranicznych, ościennymi gminami, Łódzką Specjalną Strefą Ekonomiczną, urzędami pracy, a także uczelniami wyższymi, deweloperami i agencjami doradztwa zawodowego i zapewnia pełną obsługę każdego inwestora. Zadaniem opiekuna, wspomaganego przez urzędników najwyższego szczebla w Urzędzie Miasta Łodzi, jest proaktywne pozyskiwanie oraz obsługa inwestorów.

Łódź kusi swym unikalnym klimatem, w którym biznes stworzony jest w świetle największych w Polsce wydarzeń kulturalnych i w harmonii z kreatywnymi działaniami mieszkańców. ■

#### Więcej informacji

##### **Biuro Obsługi Inwestora**

Urząd Miasta Łodzi

90-926 Łódź

ul. Piotrkowska 104a

tel.: +48 (42) 638-59-39

fax: +48 (42) 638-59-40



# On June 6-7<sup>th</sup>, Lodz

## – the capital of Polish outsourcing – hosted the representatives of the world's largest corporations

**F**or the fourth time the Association of Business Service Leaders (ABSL) invited BPO/ITO specialists to Poland. The two-day conference, which was held at the Andel's Hotel in Lodz, was an opportunity to share best business practices. The presence of Prime Minister Jan Krzysztof Bielecki and Prime Minister Marek Belka – recognized economists who had a significant impact on the shape of Poland's economic policy – intensified the discussion concerning the promotion and development of the business services sector as the economy's key sector.

Lodz – as the centre of international business – has for several years been indicated by the ABSL as one of the government's key partners and the one of the best places for investment. The appreciation of the City by the Board of the ABSL was evidenced by the prize awarded in 2011 in the category of Excellent Partner for its intensive promotion of the business services sector and active efforts to attract foreign investors in that sector, as well as working with investors present in the Polish market. Therefore, the choice of Lodz as the host of this year's conference provided an opportunity to create appropriate networking platform, allowing for the integration of the leaders of the largest global companies.

Some of them are already using the city's potential and have their BPO and SSC centres. These include companies like Hewlett-Packard Company, Infosys BPO Poland Fujitsu Technology Solutions, Nordea BPO, SouthWestern Business Process Services Poland Sp. z o.o., Takeda, Tate & Lyle or Sii. Lodz companies use the favourable conditions for the development of business and expand the range of the services offered, while increasing employment.



In total, more than 9,500 people have been employed at BPO centres in Lodz. Approximately 3,200 professionals work in 22 IT companies.

Companies also appreciate Lodz as an academic centre. Broad access to educated staff is ensured by over 100 thousand students, including more than 6,300 computer science students, enrolled at 25 universities and more than 25,000 graduates, most of whom are fluent in at least one foreign language.

This translates into interest in the city among companies searching for a location to establish their Research and Development centres. Examples include R & D centres of manu-





facturing companies, including BSH. Samsung and Citi Bank are also among the companies that exploit experience and knowledge of Lodz's scientific staff.

Educational programs of at state universities (University of Lodz and Technical University of Lodz) are implemented in cooperation with business.

Only Lodz universities implement a unique program "Youth in Lodz – focus on languages" the purpose of which is to educate young people in rare languages – particularly Scandinavian ones – which are the most desired by the employers in the BPO/IT sector. The second recruitment process has just been completed. The most popular languages among students who will take part in the course are: Portuguese, Danish and Swedish.

"Business linguistics" university courses are offered only in Lodz. The courses organized by the University of Lodz are the response to the requirements of the contemporary job market. The course programme is tailored to the needs of the Lodz entrepreneurs, and it prepares young people to take up employment with Lodz companies.

In 2012, at the initiative of the Technical University of Lodz the ICT Central Poland Cluster [ICT Polska Centralna Klaster] was created. The main objectives of the initiative include the integration of operators in IT, telecommunication and electronic industries, supporting entrepreneurship and development of the job market in the ICT area, creating conditions for the implementation of new information technologies, including the commercialization of research results, and development and training of personnel for the information technology, telecommunications and electronic industries.

Intensive development of the ITO and IT sectors can be seen, among others, through the business activities of companies like Comarch Mobica, Teleca and Cybercom, which deal with mobile solutions.

The beginning of June was also a very important time for Ericpol Company. Eighteen months after obtaining authorisation no. 200 to operate a business in the Special Economic Zone and purchasing land on the site of the former Olimpia swimming pool in Łódź, the largest ICT company in Łódź, will begin construction of a modern office building for 800 employees.

The successful implementation of business activities is guaranteed by investment incentives offered to BPO/IT companies, which include competitive costs of running business and low prices of renting Class A office space, ranging from EUR 11 up to 13.5 per sqm.



The intensity of the public aid in Lodz is higher than in other major cities and is ranked at 50% for large companies. Furthermore, the city offers an exemption from corporation tax in the Lodz Special Economic Zone (LSEZ), a package of exemptions from property tax (5 urban aid programs), the reimbursement of costs of equipping or retrofitting work places, funding training for employees including in rare foreign languages.

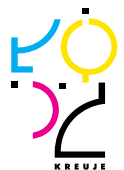
Favourable business climate is confirmed by the opinions of Lodz entrepreneurs, whose cooperation with the City is possible through the Investor Relations Office in the City of Lodz Office. It is a key public partner which supports strategic investors in Lodz. It works closely with the public administration at all levels, including the Polish Information and Foreign Investment Agency (PAIiIZ), neighbouring municipalities, the Lodz Special Economic Zone, employment offices as well as universities, developers and job advice agencies to provide full support for every investor. The task supervisor, assisted by senior officials in the City of Lodz Office, is proactive acquisition and support of investors.

Lodz attracts with its unique climate, where business is created in the light of the largest cultural events in Poland and in line with the creative activities of its inhabitants. ■

#### More information

##### Investor Relations Office

Piotrkowska 104a Str.  
90-926 Lodz  
ph +48 42 638 59 39  
fax: +48 (42) 638-59-40  
e-mail: zoi@uml.lodz.pl







# B2U z myślą o przyszłości – przykład Trójmiasta

**4**00 nowych podmiotów i 110 tys. zatrudnionych osób – oto bilans działania sektora nowoczesnych usług biznesowych w Polsce w ostatnich kilkunastu latach. Dynamika wzrostu sektora pod względem zatrudnienia od kilku lat niezmiennie utrzymuje się na poziomie przekraczającym 20% rocznie. Tempo wzrostu jest z jednej strony powodem do dumy i zadowolenia, z drugiej strony – wyzwaniem dla miast, które muszą poradzić sobie z szybko rosnącym zapotrzebowaniem na wykwalifikowane kadry.

## Temperatura rośnie cały czas

Polska na mapie Europy Środkowo-Wschodniej z pewnością wyróżnia się dużą liczbą miast, które dzisiaj są dojrzałymi lokalizacjami dla inwestycji w nowe centra usług. Zgodnie z danymi ABSL, 80% centrów usług w Polsce jest skoncentrowanych w siedmiu ośrodkach (Kraków, Warszawa, Wrocław, Trójmiasto, Łódź, Katowice i Poznań). W porównaniu z innymi krajami w regionie, liczba alternatywnych lokalizacji jest całkiem wysoka. Jednakże,

coraz częściej slychać, że zjawisko „nasylenia” lub „przesycenia” lokalnych rynków pracy (saturation) już dotyczy lub będzie w przyszłości dotyczyć kolejnych lokalizacji. Najczęstszym źródłem tych obaw jest wysokie tempo wzrostu liczby miejsc pracy w danej metropolii.

Zjawisko „nasylenia” jest realnym zagrożeniem dla długoterminowych strategii rozwoju dla polskich miast. Przede wszystkim istotna część inwestorów unika „gorących lokalizacji” (hot spots), które charakteryzują się wysoką rotacją pracowników i silną presją na wzrost płac. Część z nich być może zdecyduje się ulokować swoje centra w mniejszych miastach w Polsce, ale – ze względu na ich ograniczony potencjał – prawdopodobnie większość zdecyduje się na wybór innego kraju w naszym regionie. Aby przeciwdziałać odpływowi projektów inwestycyjnych, instytucje publiczne powinny animować wspólne działania z sektorem prywatnym oraz uczelniami wyższymi w celu restrukturyzacji lokalnych rynków pracy, dostosowania sposobu kształcenia przyszłych kadr oraz zapewnienia stabilnych warunków inwestycyjnych również w przyszłości.

#### Współpraca pomiędzy sektorem prywatnym, uczelniami i instytucjami publicznymi

W marcu br. w Trójmieście, dzięki współpracy centrów usług, instytucji publicznych oraz Sopotkiej Szkole Wyższej powstało BPO Education Center – pierwsza szkoła w Polsce, której głównym celem jest kształcenie przyszłych kadr dla sektora nowoczesnych usług.

*– Tym, co wyróżnia kurs BPO Education Center, jest fakt, że jego program przygotowaliśmy wspólnie z pracodawcami z tego sektora. Poznaliśmy ich potrzeby i wspólnie z partnerami stworzyliśmy kurs, którego słuchacze będą praktycznie gotowi do pracy w sektorze BPO/SSC – mówi prof. Teresa Martyniuk, Rektor Sopotkiej Szkoły Wyższej.*

Wśród kadry dydaktycznej zaangażowanej w kształcenie znaleźli się uznani specjaliści ds. rachunkowości oraz systemów informatycznych oraz pracownicy centrów, które brały udział w tworzeniu zrębów programu kształcenia (First Data, Metsä Group, Energa Centrum Usług Wspólnych, Grupy LOTOS). W pracach nad kształtem inicjatywy oraz programem szkolenia pracowały też firmy ESO Audit oraz HK Finance & Accounting, a także instytucje publiczne. Program kształcenia obejmuje najważniejsze kwalifikacje dla pracowników centrów finansowo-księgowych, włączając w to szkolenie z systemu SAP, rachunkowości korporacyjnej, zaawansowanej obsługi MS Excel, a także całego szeregu umiejętności miękkich. Zwieńczeniem edukacji jest obowiązkowy staż w centrum usług, który jest ostatecznym sprawdzianem nabytej wiedzy.

W projekcie uczestniczy również Powiatowy Urząd Pracy w Gdańsku, który sfinansował udział w kursie osobom bezrobotnym. Urząd Pracy wytypował grupę ponad 120 osób, które zostały skierowane do procesu rekrutacji, prowadzoną przez specjalistów z HK Finance & Accounting. W trakcie selekcji wyłoniono grupę 40 osób, które biorą udział w pierwszej pilotażowej edycji programu.

#### Priorytetem są inwestycje w kapitał ludzki

Otwarcie BPO Education Center jest jednym z przykładów szybkich rozwiązań (quick win), których efekty są widoczne w krótkim czasie. Ważnym czynnikiem, który przyczynił się do sukcesu tej inicjatywy, jest udział osób bezrobotnych. Dane zebrane w województwie pomorskim pokazują, że w tej grupie stosunkowo łatwo znaleźć osoby, które po odpowiednim szkoleniu, mogą podjąć zatrudnienie w sektorze usług nowoczesnych.

*– 2012 rok pokazał, że Trójmiasto jest jedną z wiodących lokalizacji dla rozwoju centrów BPO/SSC w Polsce. Aż 12 projektów inwestycyjnych zostało zrealizowanych, włączając w to nowe projekty oraz reinwestycje, dzięki którym powstało ponad 2 tysiące miejsc pracy. W przyszłości popyt na specjalistów będzie jeszcze większy, więc już dziś naszym priorytetem jest rozwój regionalnego rynku pracy, aby w przyszłości uniknąć sytuacji niedoboru odpowiednio wykwalifikowanych kadr – mówi Marcin Faleńczyk, z-ca dyrektora w Invest in Pomerania.*

BPO Education Center jest jedną z wielu inicjatyw B2U w Trójmieście. Liczne firmy prowadzą swoje programy edukacyjne z lokalnymi uczelniami wyższymi, których celem jest zapoznanie studentów z technologiami poszczególnych firm. Ciekawym przykładem jest Thomson Reuters Data Suite, który funkcjonuje na Uniwersytecie Gdańskim od 2008 r., czy laboratoria komputerowe na Politechnice Gdańskiej otworzone przez Intela. W roku 2013, we współpracy z sektorem prywatnym, planuje się również uruchomienie nowych specjalizacji dla informatyków (m.in. tester oprogramowania) i kierunku studiów akredytowanego przez ACCA. ■

Autor:

**Wojciech Tyborowski**

FDI Project Manager

Ph. +48 58 32 33 240

Mob. +48 609 860 090

Mail: wojciech.tyborowski@investinpomerania.pl

www: www.investinpomerania.pl





# B2U for the future

## – Tri-City

**4**00 new companies and 110,000 employees – this are the effects of business services sector development in Poland over the last couple years. Every year, the number of jobs is growing steadily by over 20% per year. On one hand we may be proud of the high growth rate, however it may be a challenge for cities to deal with a booming demand for the right talent.

### It's getting hotter

In comparison to other CEE countries Poland stands out in terms of the large number of matured service centers locations. According to ABSL's data, 80% of service centers in Poland is located in seven cities (Cracow, Warsaw, Wrocław, Tri-City, Lodz, Katowice and Poznan). Compared to other countries in the region, the number of alternatives



is quite high. However, it might be heard that the phenomenon of "saturation" of local labor markets has already affected some and may affect more locations in the future. Commonly, these concerns rise along with the high growth rate of number of created jobs.

The "saturation" is a real threat to the long-term development strategy of Polish cities. First of all, a substantial group of investors avoids "hot spots" which are characterized by high staff turnover and a strong pressure on wages. Some of them may decide to locate their centers in smaller cities in Poland, but due to their limited capacity, probably the majority will decide to choose another country in CEE. To prevent the outflow of investment projects, public institutions should animate the joint efforts of the private sector and universities to restructure local labor markets, adjust the education system and provide a sustainable investment conditions in the long-term run.

#### Putting together private sector, universities and public institutions

Due to the collaboration between local service centers, public institutions and Sopot High School, BPO Education Center was opened. It is the first school in Poland that aims exclusively at providing education for future employees of service centers.

*– What makes the course BPO Education Center so special is the fact that the program was prepared together with the employers. We analyzed their needs and together with our partners we created a course that will prepare students to work in the BPO/SSC environment – says Teresa Martyniuk, Professor and Rector of Sopot High School.*

The Center has attracted recognized experts in accounting and information systems, members of the staff, as well as specialists from local service centers that participated in forming the course program (First Data, Metsä Group, Energa Shared Services Centre, Grupa LOTOS). From the very beginning the initiative was widely supported by representatives of ESO Audit and HK Finance & Accounting, as well as public institutions. The training program covers the most important qualifications for service centers employees, including the training in SAP, corporate accounting, advanced use of MS Excel, and a range of soft skills. The course ends with a compulsory internship at a service center, which is the final verification of the acquired knowledge.

Local Labor Office was also engaged in the project, which enabled unemployed to participate in the course. A group

up of more than 120 people was selected by Labor Office and took part in the recruitment processes which were conducted by specialists from HK Finance & Accounting. Finally, a group of 40 people was selected to participate in the first edition of the course.

#### Investment in human capital is the top priority

BPO Education Center is an example of a quick-win solution where the effects are visible in the short term. An important factor that contributed to the success of this initiative is the participation of the unemployed. The data collected in the Pomorskie Voivodeship shows that it is relatively easy to find right people who can take a job in service centers, once they are provided with a suitable training.

*– The year 2012 showed that Tri-City is one of the leading locations for the development of BPO/SSC in Poland. As many as 12 investment projects were implemented, both new projects and reinvestment, which contributed to the creation of more than 2,000 jobs. We project that the demand for qualified specialists will be even higher in the future, thus today our priority is to develop the regional labor market and avoid the shortage of talent in the future – says Marcin Faleńczyk, Deputy Director of Invest in Pomerania.*

BPO Education Center is one of the B2U initiatives which are currently developed in Tri-City. Many companies run their own educational programs with local universities, whose purpose is to familiarize students with the technologies developed by particular companies. An interesting example is the Thomson Reuters Data Suite, which has been operating at the University of Gdansk since 2008, or the computer labs at the Technical University of Gdansk opened by Intel. Plans for 2013 include launching a new specialization for IT students (e.g. software tester) or a study course accredited by ACCA. ■

Author:

**Wojciech Tyborowski**

FDI Project Manager

Ph. +48 58 32 33 240

Mob. +48 609 860 090

Mail: wojciech.tyborowski@investinpomerania.pl

www: www.investinpomerania.pl





# Absolwent na zamówienie

## – przykład współpracy biznesu z uczelniami w Szczecinie

Uczelnie wreszcie rozumieją fakt, że sam dyplom ukończenia szkoły wyższej nie świadczy o dobrym przygotowaniu absolwenta do pracy. Pracodawcy rozczarowani kompetencjami młodych pracowników zmuszeni są szukać nowych rozwiązań. Miasto myśląc perspektywnie rozumie, że jego rolą jest zmniejszanie luki pomiędzy kompetencjami młodzieży a realiami rynku – tak, aby zatrzymać u siebie nie tylko firmy, ale i młodzież. Czy możliwa jest współpraca, w której każdy z partnerów wygrywa?

Przykład szczecińskich szkół wyższych pokazuje, że następuje zmiana sposobu myślenia, że polskie uniwersytety stawiają na innowacyjne rozwiązania i całkiem dobrze od kilku lat odnajdują się w nowej rzeczywistości.

### Kuźnia talentów

Uniwersytety zrozumiały, że nauka bez praktyki nie znaczy wiele, wykładowca akademicki musi uczestniczyć w realiach codziennego życia, a nie tylko tego naukowego, musi też odpowiednio wykorzystać teorię poznaną na uczelni i znajdować praktyczne zastosowanie dla nauki, którą się zajmuje. Uniwersytet Szczeciński sam zgłosił się do firm z propozycją kooperacji. Obecnie pracownicy oddelegowani z korporacji prowadzą część zajęć przekazując wiedzę i umiejętności potrzebne jej przyszłym pracownikom. Innym przykładem dostosowywania studentów do wymogów rynku pracy są praktyki. Część z biorących w nich udział osób zostaje później zatrudniona. Od jakiegoś czasu Wydział Zarządzania i Ekonomiki Usług Uniwersytetu Szczecińskiego dopuszcza założenie przez studenta własnej działalności gospodarczej jako zaliczenie praktyk.

Współpraca Wydziału Informatyki Zachodniopomorskiego Uniwersytetu Technologicznego (wcześniejszej Politechniki Szczecińskiej) ze środowiskiem biznesu trwa od początku lat dziewięćdziesiątych. Obecnie ZUT posiada umowy z kilkunastoma firmami, w ich ramach organizowane są

praktyki, warsztaty, wykłady i laboratoria w ramach przedmiotów. Firmy zachęcają do inicjatywy poprzez organizowanie konkursów programistycznych, dla pojedynczych studentów lub zespołów, dotyczących zagadnień, nad którymi firma właśnie pracuje. Takie konkursy skutkują często umowami – o dzieło lub o pracę. Ale uczelnia idzie jeszcze dalej – od 2010 r. działa Rada ds. Kompetencji Absolwentów Wydziału Informatyki, której członkami są 32 firmy. Rada spotyka się kilka razy do roku i omawia strategiczne cele, konsultuje programy nauczania. Przedstawiciele uczelni mają wtedy okazję posłuchać sugestii płynących wprost z branży. Pracodawcy mogą informować, jakie zmiany powinny pojawić się w toku kształcenia lub jakie dodatkowe kursy uczelnia mogłaby wprowadzić, aby zmniejszać lukę pomiędzy kompetencjami młodzieży a realiami rynku. ■



Uczelnie zabiegają obecnie o studentów mierząc się z niżem demograficznym. Proponując kierunki i specjalizacje zamawiane przez pracodawców stają się atrakcyjniejsze dla młodych ludzi, którzy znając sytuację na rynku pracy myślą coraz bardziej praktycznie. Dla studentów, a więc klientów uczelni, niezwykle ważne przy wyborze kierunku studiów oraz konkretnej szkoły wyższej jest to, jakie będą mieć po niej szanse na rynku pracy. Wzrasta wartość dyplomu uczelni, która współpracuje z firmami. Placówka edukacyjna, która jest obecna w życiu gospodarczym regionu zyskuje więc w oczach młodzieży stojącej przed wyborem szkoły wyższej, staje się bardziej konkurencyjna. Uniwersytety mogą też odczuć korzyści finansowe – w przypadku zajęć prowadzonych przez praktyków, ich koszty pokrywa firma, uczelnia już ich nie ponosi. Współpraca z firmami jest też wartościowa dla studentów. Odbывая praktyki w firmach, nabywają oni cenne umiejętności, którymi mogą pochwalić się CV. Bardziej przedsiębiorczy mają możliwość poznania ludzi z branży, nawiązania kontaktów, które mogą kiedyś zaowocować zdobyciem pracy.

### Firmy, czyli absolwent na zamówienie

Im lepiej przygotowany pracownik, tym krótszy czas jego wdrażania w funkcjonowanie firmy. Dzięki kooperacji z uczelnią wyższą, firma dostaje stażystów i pracowników dostosowanych do swoich oczekiwań, oszczędza tym samym czas i pieniądze, które musiałaby przeznaczyć na ich kształcenie.

W czasie praktyk, czy nawet zajęć prowadzonych przez pracowników, przedsiębiorstwa mogą wychwycić najzdolniejszych studentów i zaoferować im posadę. Nabiera to znaczenia, gdy w procesie rekrutacji trudno wyłowić dobrych pracowników spośród setek kandydatów przysyłających swoje CV. Zdarza się, że firmy chcą wyposażać pracownie w swoje oprogramowanie lub urządzenia, żeby studenci mogli uczyć się na obecnie używanych technologiach i od razu byli gotowi do pracy. Niektórzy pracodawcy są zainteresowani laboratoriami branżowymi. Polega to na tym, że laboratoria powstające na uczelni mogą być wykorzystywane nie tylko przez studentów, ale także przez pracowników lub kandydatów, w czasie szkoleń, na przykład do pracy w call center. Przedsiębiorstwo wykorzystując infrastrukturę dydaktyczną uczelni może obniżyć koszty inwestowane w wyposażenie i utrzymanie sal szkoleniowych. Niekiedy

uczelnia i przedsiębiorstwo podejmują współpracę barterową – na przykład firma udostępnia firmie sale na różnego rodzaju szkolenia w zamian za przeszkolenie grupy studentów. Na dłuższą metę może to zaowocować współpracą naukowo-badawczą z uczelnią: tworzeniem patentów i szukaniem innowacyjnych rozwiązań.

### Miasto jako moderator dyskusji obydwu stron

Strategiczny rozwój Szczecina zależy od dużych firm, efektywna współpraca na linii biznes-nauka jest więc niezbędna. Miasto angażuje się w cykliczne spotkania z pracodawcami oraz bieżący kontakt z uczelniami. Stara się być swego rodzaju łącznikiem: wysłuchiwać potrzeb pracodawców i zwracać się do uczelni z wnioskami. Marek Kubik, dyrektor Wydziału Obsługi Inwestorów i Biznesu w Urzędzie Miasta Szczecin tłumaczy, jak wielkie znaczenie dla miasta ma tworzenie zasobów ludzkich, bowiem to młodzież jest siłą napędową rozwoju regionu. – *Inwestorzy wybierając lokalizację biorą pod uwagę kapitał ludzki, liczbę studentów z interesującej ich branży czy znajomość języków. Gdy firmy sygnalizują zapotrzebowanie na konkretny kierunek kształcenia lub język obcy, Urząd Miasta stara się podjąć odpowiednie działania, w które angażuje uczelnie, ale też innych partnerów, m.in. Powiatowy Urząd Pracy. Na konferencjach i spotkaniach branżowych, które organizuje (przykładem może być konferencja IT Business University Management 2013, która odbyła się w kwietniu) stara się wychwycić trendy i kierunki, w których podąża rynek pracy i wyjść im naprzeciw. Należy pamiętać, że uniwersytety mają swoją autonomię, władze miasta mogą im więc doradzać, podsuwać sugestie i pomysły oraz aranżować spotkania z pracodawcami, ale nie mają wpływu na ich działanie. Dużo zależy więc od dobrej woli i chęci współpracy partnerów, ale jeśli będzie przebiegać jak dotychczas, sukces jest tylko kwestią czasu.* ■

### Więcej informacji

**Urząd Miasta Szczecin**  
**Wydział Obsługi Inwestorów i Biznesu**  
 inwestor@um.szczecin.pl  
 tel. +48 91 424 5819  
 fax +48 91 424 5820  
 www.szczecin.eu



# A Graduate Made to Order

## Examples of the Business Community Liaising with Universities in Szczecin

Universities have finally come to understand that a diploma alone is not enough to convince anybody that a graduate is well suited for a particular job. Disappointed by the skills of young employees, employers have no choice but to look for other solutions. Thinking about the future, the city recognises its role in reducing the gap between young people's skills and the market reality so that not only companies, but also young people stay here. Is the win-win cooperation possible?

The example of Szczecin's universities shows that a significant shift in thinking is under way, that Polish universities opt for innovative solutions and they fare rather well in the new circumstances. For several years they have been successful in developing cooperation with the business community and

producing increasingly well-prepared, enterprising graduates who can face the economic challenges of both the region and the State at large.

### Where talent is honed

The universities have come to understand that education without practice means little, and that a lecturer, in addition to an academic preparation, has to know the realities of daily professional life and be capable of finding practical applications for theories. The University of Szczecin has reached out to companies with a cooperation proposal. Currently some seminars are conducted by employees designated by corporations, who provide students with knowledge and skills required by the employers. Another example of preparing students for the demands of the labour market is student internships. After completing their internship, some participants are offered a position in the company. For some time now the Faculty of Management and Economics of Services at the University of Szczecin has allowed students to start their own economic activities as a form of completing their training programmes.

The Faculty of Computer Science and Information Technology at the West Pomeranian University of Technology (ZUT, formerly Szczecin University of Technology) has cooperated with the business community since its very inception in the early 1990s. To date, ZUT has signed agreements with over a dozen companies, organising training programmes, workshops, lectures, and labs. The cooperating companies encourage initiative by holding programming contests for individual students and teams connected with the issues that the company is currently dealing with. Such contests often bear fruit in the form of employment contracts or contracts for specific work. The university, however, is going a step further, and since 2010 it has maintained the Council for the Competence of Graduates of the Faculty of Computer Science and Information Technology, consisting of thirty two companies. The Council meets several times a year to discuss



its strategic goals and discuss the curricula. This allows university representatives to hear the suggestions coming directly from the business sector. For instance, employers can advise the academic staff about the changes that should be introduced in the study courses or about the additional courses that the university should put in place to bridge the gap between the skills of the young people and the market demands.

In looking for students, universities are facing a demographic crisis. When their package includes majors and specialisations requested by employers they become more attractive for young people, who, aware of the situation on the labour market, are more and more practical in their thinking. In choosing a major and a specific higher school, students – the clients of universities – attach great importance to how it can prepare them to compete on the labour market. The value of a diploma from universities that liaise with companies is increasing. An educational institution that has a presence in the economic life is regarded as more attractive by candidates, thus gaining a competitive edge. Universities also benefit from such liaisons financially – the costs of classes conducted by professionals are paid by the organising company, not the university. Cooperation with companies is also valuable for students. Carrying out internships in companies the students acquire valuable skills which they can proudly include in their resume. Enterprising students can meet people from the industry and establish contacts that may prove useful in the future.

### Companies, or graduates made to order

The better prepared the employee, the less time he or she needs to be introduced into the company's operations. Thanks to liaising with a university, a company receives interns and employees tailored to its expectations and thus saving time or money that would normally have to spend on additional training.

During an internship or even seminars conducted by employees, companies can seek out the most capable students and offer them jobs. This is very important, considering that during the recruitment procedure it is difficult to single out good potential employees from among hundreds of candidates sending their CVs. Companies sometimes equip university labs with proprietary software or devices so that students can learn to use current technologies and get ready to directly enter the working environment. Some employers have expressed an interest in industry labs. This concept involves the use of university labs not only by students but

also by employees or candidates, and during training, for example in preparing for employment in a call centre. Using the educational infrastructure of a university, a company can lower its expenditure on equipment and the maintenance of training facilities. Sometimes the liaison is based on barter – for instance, a university makes training facilities available to the company and the company undertakes to train a group of students. In the long run, this may result in a research relationship with the university – developing patents and looking for innovative solutions.

### The City as moderator for the two worlds

The strategic development of Szczecin is shaped by large companies, which makes effective cooperation between business and science essential. The City engages in regular meetings with employers and universities. It strives to be a link between them – listening to the needs of employers and suggesting their solutions to universities.

Marek Kubik, the Director of the Investor and Business Assistance Department at the Szczecin City Hall, explains the great significance of developing human resources for the city, as it is young people that drive the region's growth. – *When looking for locations, investors consider human capital, the number of students in their field of interest and language skills. When companies suggest there is a demand for a specific major or foreign language, the City Hall makes an effort to adopt relevant measures, involving universities, but also other partners, including the District Employment Agency. At conferences and industry meetings which it organises (such as the IT Business University Management 2013 conference, which took place in April), the city attempts to identify the trends and directions that the labour market is heading towards and meet them halfway. We should remember that universities are autonomous and the City authorities can give their advice, suggestions and ideas, and arrange meetings with employers, but they have no influence over their activities. A lot depends on the good will and intentions of the partners, but if the cooperation goes on as before, success is only a matter of time.* ■

### More information

**The City of Szczecin**  
**Investor and Business Support Department**  
inwestor@um.szczecin.pl  
tel. +48 91 424 5819  
fax +48 91 424 5820  
www.szczecin.eu





# Kujawsko-Pomorskie

## – znaczący ośrodek akademicki w Polsce, siedziba wiodących firm ICT



**T**echnologia, ICT, nowoczesne technologie, a przy tym spora dawka nauki, kultury i piękne tereny turystyczne – to obecne województwo kujawsko-pomorskie. Bydgoszcz i Toruń, to dwa największe ośrodki miejskie, a zarazem też i administracyjne dla województwa kujawsko-pomorskiego.

Opisywany w bieżącym numerze region Polski jest doskonale ulokowany na mapie naszego kraju. Przechodzą przez niego główne drogi w kierunku północ-południe, jak również trasy biegnące na zachód w kierunku Poznania i Szczecina, co daje znakomite warunki do rozwoju sektora TSL.

Branża outsourcingu procesów biznesowych, głównie z sektora ICT, jest silnie obecna w województwie. Prym wiedzie Bydgoszcz, gdzie swoje siedziby ulokowały m.in. takie firmy jak: Atos

Origin, Alcatel-Lucent, JPMorgan ChaseJabil Global Services czy też Teleplan Polska. W obszarze usług outsourcingowych dla biznesu w Bydgoszczy znajdują się 2 firmy call center, 8 przedsiębiorstw windykacyjnych oraz ponad 80 biur rachunkowych i kancelarii księgowych. W Toruniu ta statystyka przedstawia się analogicznie: 4 struktury call center, 3 podmioty windykacyjne oraz ponad 90 kancelarii i biur rachunkowo-księgowych.

Kujawsko-pomorskie, to znaczący ośrodek akademicki w Polsce. Tylko w Bydgoszczy i Toruniu znajduje się 25 szkół wyższych. Liczba studentów to przeszło 80 000 osób, a absolwentów 22 000. Na kolejnych stronach przedstawiamy walory inwestycyjne województwa, informacje o zasobach kadrowych i powierzchni biurowej. Zapraszamy do lektury. ■



# Kujawsko-Pomorskie Region

## – major academic center of Poland, headquarters of leading ICT companies



Fot. Robert Sawicki

**T**echnology, ICT and modern technologies accompanied by a large dose of science, culture and beautiful tourist sites – this is the Kujawsko-Pomorskie Region nowadays. Bydgoszcz and Toruń are two largest urban and administrative centres of this province.

This Polish region, featured in this issue, has a perfect location on the map of our country. It is intersected by main north-south roads, as well as routes towards the West, in the direction of Poznań and Szczecin, which gives excellent conditions for development of the TSL sector.

In the province, there is a strong presence of business processes outsourcing companies operating, mainly, in the ICT sector. Bydgoszcz is definitely the leader, with head

offices of such companies as: Atos Origin, Alcatel-Lucent, JPMorgan ChaseJabil Global Services, and Teleplan Polska. In the area of business outsourcing services, there are 2 call centre companies in Bydgoszcz, 8 debt collection companies and over 80 accounting firms. This statistics is analogous in Toruń: 4 call centre structures, 3 debt collection entities and over 90 law and accounting firms.

The Kujawsko-Pomorskie Region is a major academic centre in Poland. There are 25 universities in Bydgoszcz and Toruń alone. The number of students exceeds 80,000 and there are 22,000 graduates. On the following pages, investment advantages of the province are presented, including information about human resources and office space. Enjoy reading. ■





# Województwo Kujawsko-Pomorskie

**W**ojewództwo Kujawsko-Pomorskie jest regionem strategicznie położonym w centrum kraju, na splocie ważnych szlaków drogowych i kolejowych, z dostępem do międzynarodowego lotniska w Bydgoszczy oraz do lądowisk i lotnisk cywilnych w obu miastach i w ich okolicach. Metropolia Bydgoszcz i Toruń (BiT) łącząca dwie stolice województwa, pretenduje do bycia jednym z najbardziej konkurencyjnych regionów w Europie.

Region jest bogaty w atrakcje turystyczne – osada słowiańska w Biskupinie, Bory Tucholskie, Bydgoszcz z kompleksem zabytkowych Spichrzy i zrewitalizowanym nabrzeżem Brdy z mariną, Ciechocinek i Inowrocław – kurorty sanatoryjne z największymi łożniami w Europie, Pojezierze Brodnickie oraz starówka w Toruniu wpisana na listę Światowego Dziedzictwa Kulturowego UNESCO. Wszystko to stwarza niezrównany klimat do odpoczynku po ciężkiej pracy

Zgodnie z raportami publikowanymi w latach 2008-2013 przez Colliers International, Bydgoszcz i Toruń, jako

dwa największe miasta regionu, zaczęły wyróżniać się wśród swoich polskich konkurentów o ugruntowanych już pozycjach liczących się na świecie centrów usług outsourcingowych i offshoringowych. Oba miasta stanowią atrakcyjną lokalizację dla międzynarodowych inwestycji typu Business Process Outsourcing (BPO) oraz Share Service Center (SSC). Zdaniem autorów raportu, Bydgoszcz i Toruń charakteryzują się dużym potencjałem (m.in. ze względu na dostęp do kadry oraz infrastrukturę biznesową), mają szansę stać się ważnymi ośrodkami sektora usług dla biznesu.

## Klimat inwestycyjny dla usług typu BPO/ SSC:

- Toruń i Bydgoszcz to dwa główne regionalne ośrodki przemysłu, biznesu, nauki, kultury, sztuki, działalności badawczo-rozwojowej, a także siedziba władz lokalnych i kluczowych organizacji gospodarczych.
- Duża koncentracja szkół wyższych w aglomeracji bydgosko-toruńskiej, w tym prestiżowych w Polsce centralnej uczelni, które kształcą wielojęzycznych specjalistów w strategicznych dla branży BPO dziedzinach,

jak: informatyka, telekomunikacja, elektronika, finanse, prawo, marketing, farmacja, biotechnologia itp.

- Dogodne warunki do prowadzenia badań klinicznych i działalności badawczo-rozwojowej ze względu na możliwość współpracy z regionalnymi uczelniami i jednostkami naukowo-badawczymi.
- Koszty pracy na poziomie 82,9% średniej krajowej.
- Dobra dostępność infrastruktury telekomunikacyjnej i teleinformatycznej.
- Dynamiczny rozwój lokalnego rynku nowoczesnych powierzchni biurowych, odpowiednich dla prowadzenia działalności typu BPO.
- Polityka lokalnych władz ukierunkowana na tworzenie dogodnych warunków do funkcjonowania branży BPO w regionie.
- Zachęty inwestycyjne.

#### Klimat pro-inwestycyjny w regionie:

- Ponad 250 świetnie przygotowanych ofert typu green- oraz brownfield.
- 4 parki przemysłowe w Grudziądzu, Świeciu, Solcu Kujawskim, 2 przemysłowo-technologiczne w Bydgoszczy i Włocławku oraz park technologiczny z Centrum Transferu Technologii w Toruniu.
- 13 podstref ekonomicznych Pomorskiej Specjalnej Strefy Ekonomicznej, zajmujących obszar ponad 664 hektarów.
- Wysoka koncentracja firm będących liderami w swoich branżach.
- Różnorodne instrumenty wsparcia inwestorów na poziomie centralnym, regionalnym oraz lokalnym.
- Samorząd województwa maksymalnie wspiera przedsiębiorczość, przekazując pieniądze na finansowanie inwestycji, nowoczesne technologie, promowanie marek, uzbrajanie terenów inwestycyjnych.
- Zwolnienie z podatku od nieruchomości, możliwość zakupu lub dzierżawy terenów po atrakcyjnych cenach w parkach przemysłowych i technologicznych oraz wielu gminach.
- Zwolnienie z podatku dochodowego w specjalnych strefach ekonomicznych w regionie.

#### Najważniejsze ośrodki kształcenia akademickiego:

Uniwersytet Mikołaja Kopernika, Collegium Medicum UMK, Uniwersytet Kazimierza Wielkiego, Uniwersytet Techniczno-Przyrodniczy, Wyższa Szkoła Bankowa, Wyższa Szkoła Gospodarki.

#### Absolwenci naszych uczelni:

Rocznie uczelnie wyższe w regionie opuszcza ponad 3500 specjalistów z zakresu finansów i zarządzania, blisko 300

informatyków, ponad 1600 inżynierów różnych specjalności oraz blisko 1200 absolwentów różnych filologii.

#### Najwięksi inwestorzy z sektora BPO:

**Bydgoszcz:** Livingston International, Alcatel-Lucent, Atos, Teleplan International, Mobica Ltd.

**Toruń:** Itella Corporation, Telmon, Cyfrowy Polsat, Telbridge, Contact Centre.

#### Najwięksi inwestorzy zagraniczni z pozostałych branż:

Nestle, ThyssenKrupp, Nordzucker, Unilever, Provimi, Lafarge, Bonduelle, Mondy, Rieber & Son, Solvay, Sumitomo Chemical, Sharp, Orion Electric, Neupack.

#### Główne oraz rozwijające się gałęzie przemysłu:

Spożywczy, elektroniczny, BPO, chemiczny, elektromaszynowy, drzewny, papierowy, odnawialne źródła energii.

#### Komunikacja:

- Biegająca przez całe województwo autostrada A-1 ze Skandynawii na południe Europy, odgrywająca znaczącą rolę w europejskim systemie transportowym.
- Drogi ekspresowe: S-10 łącząca Szczecin z Warszawą, poprzez Bydgoszcz i Toruń, S-5 z Gdańską przez Bydgoszcz do Poznania i Wrocławia.
- Międzynarodowe lotnisko w Bydgoszczy z terminalem cargo.
- Przecinające region międzynarodowe drogi wodne nr E70 i E40. ■

#### Więcej informacji:

Wszystkie tereny inwestycyjne oraz informacje o klimacie i atrakcyjności inwestycyjnej regionu dostępne w trzech językach: angielskim, niemieckim i polskim na stronie Centrum Obsługi Inwestora: [www.coi.kujawsko-pomorskie.pl](http://www.coi.kujawsko-pomorskie.pl)

#### Kontakt:

**Centrum Obsługi Inwestora,**  
Urząd Marszałkowski Województwa Kujawsko-Pomorskiego,  
pl. Teatralny 2, 87-100 Toruń, Polska,  
tel. +48 56 62 18 319, +48 56 646 20 23,  
fax.: +48 56 62 18 264  
e-mail: [coi@kujawsko-pomorskie.pl](mailto:coi@kujawsko-pomorskie.pl)







# Kujawsko-Pomorskie Region

**K**ujawsko-Pomorskie Region lays in the strategic location, in the heart of Poland, on the crossroads of important road and railways transport routes, with an access to international airport in Bydgoszcz and other airports in the neighboring regions of Pomorze and Wielkopolska. Metropolis of two major towns Bydgoszcz and Toruń (BiT City) is aspiring to become one of the leading regions in Europe.

The region is rich in tourist attractions – Slavic settlement and archaeological reserve in Biskupin, Brodnica Lake District, Old Granaries and re-vitalised banks of river Brda in Bydgoszcz with a newly constructed marina, spa resorts of Ciechocinek and Inowrocław with largest graduation towers in Europe, Old Town complex of Toruń which is listed on the UNESCO's World Heritage List (since 1997) and Tuchola Forest create a great atmosphere for rest and relaxation after the long working days.

According to the Collier's International reports published between 2008-2013 Bydgoszcz and Toruń, as two largest

towns of the region, gradually become strong competitors among Polish towns as an outsourcing or offshoring services centres. Both towns are attractive for BPO/SSC sector investors. Both towns are characterized by large potential (with substantial expert human resources and business infrastructure) and may become important centres of services for business in the nearest future.

## Investment climate for BPO/SSC companies:

- Toruń and Bydgoszcz are two leading centres of industry, business, education, science, culture, R&D and seat for regional authorities and key business related institutions.
- High concentration of higher education institutions in the BiT agglomeration, including prestigious educational centres providing the well educated, multi lingual experts in professions vital for BPO sector like: IT, telecommunication, electronics, finance, law, marketing, pharmacy, bio-technology etc.
- Favourable environment for clinical research and R&D activities thanks to the close co-operation with regional

universities and colleges and other research institutions.

- Well developed telecommunication and IT infrastructures.
- Dynamic development of modern office real estate market suitable for BPO businesses.
- Regional authorities providing various support instruments for BPO investors.

#### Pro investment environment:

- Over 250 investment offers of Greenfield and Brownfield type waiting for investors.
- 4 industrial parks in Grudziądz, Świecie, Solec Kujawski, 2 industrial-technology complexes in Bydgoszcz and Włocławek as well as technology park with the Technology Transfer Centre in Toruń.
- 13 sub-zones of Pomeranian Special Economic Zone covering area of over 664 hectares.
- High concentration of companies – leaders in their fields.
- Easy access to qualified workforce (possible co-operation with colleges and vocational schools).
- Well developed educational infrastructure (junior high schools and high schools) and academic centres.
- Low labour cost of 82.9% of national average.
- Multiple business support instruments at state, regional and local levels.
- Self government of Kujawsko-Pomorskie supports the entrepreneurship by financing investment, modern technologies, brands promotion and improving the investment areas.
- Real estate tax exemptions, possibility of purchasing or renting the real estate in the industrial and technology parks or communes at a very competitive rate.
- Income tax exemptions within the Special Economic Zones area applies in the region.

#### Major academic institutions:

Nicolaus Copernicus University, Collegium Medicum of NCU, Kazimierz Wielki University, University of Technology and Life Sciences, Toruń School of Banking, University of Economy.

#### Alumni of our universities and colleges:

Over 3,500 specialists of finance and management and nearly 300 IT specialists, over 1,600 engineers of numerous faculties and almost 1,200 philology specialists leave our higher education institutions each year.

#### Major BPO sector investors:

**Bydgoszcz:** Livingston International, Alcatel-Lucent, Atos, Teleplan International, Mobica Ltd.

**Toruń:** Itella Corporation, Telmon, Cyfrowy Polsat, Telbridge, Contact Centre

#### Major foreign investors from other industries:

Nestle, ThyssenKrupp, Nordzucker, Unilever, Provimi, Lafarge, Bonduelle, Mondi, Rieber & Son, Solvay, Sumitomo Chemical, Sharp, Orion Electric, Neupack.

#### Major and developing industries:

Food processing, electronics, BPO/SSC, chemical, cellulose-paper, electro-machinery, plastics, wood, renewable energy sources, tourism.

#### Communication:

- A-1 motorway running cross the region from north to south is an important part of the European transport network connecting the Scandinavia with the southern Europe.
- Express roads: S-10 linking Szczecin and Warsaw, through Bydgoszcz and Toruń, S-5 from Gdańsk through Bydgoszcz to Poznań and Wrocław.
- International Bydgoszcz Airport with cargo terminal.
- International waterways E70 and E40. ■

#### More information:

All information on investment lands, investment environment and attractiveness of the region is available in three languages: German, English and Polish on the Investor's Assistance Centre's website:  
[www.coi.kujawsko-pomorskie.pl](http://www.coi.kujawsko-pomorskie.pl)

Contact us:

**Investor's Assistance Centre**, Marshal's Office of Kujawsko-Pomorskie Voivodeship, Plac Teatralny 2, 87-100 Toruń, Poland, tel. +48 56 62 18 319, +48 56 646 20 23, fax.: +48 56 62 18 264  
e-mail: [coi@kujawsko-pomorskie.pl](mailto:coi@kujawsko-pomorskie.pl)

  
**Invest**  
in Kujawsko-Pomorskie





## IT, Finanse i Call Center – to kompetencje Bydgoszczy

– wywiad z Rafałem Bruskim,  
prezydentem Bydgoszczy



**Outsourcing&More:** Panie Prezydencie, Bydgoszcz od lat jest na mapie polskiego sektora IT. Jaka jest charakterystyka inwestycji z tego sektora w Pańskim mieście?

**Rafał Bruski:** Bydgoszcz to miasto z długoletnią historią i głęboko zakorzenionymi tradycjami; jednocześnie otwarte na przyszłość i nowoczesność. To jeden z najszybciej rozwijających się ośrodków gospodarczych, administracyjnych, handlowych, kulturalnych i sportowych w kraju. Bydgoszcz jest największym miastem województwa kujawsko-pomorskiego.

Dzięki nieustającym inwestycjom w infrastrukturę oraz napływowi nowych inwestorów, Bydgoszcz trwale zmienia swój wizerunek z miasta przemysłowego na miasto nowoczesnych technologii i usług. Jednocześnie, Bydgoszcz zdołała wykorzystać zgromadzony przez lata kapitał w formie wykwalifikowanej kadry pracowniczej i dostępnej infrastruktury technicznej, który stanowił podstawę dawnego przemysłu elektronicznego i telekomunikacyjnego, i zaadaptować go pod potrzeby prężnie dziś funkcjonującego sektora usług IT, stanowiącego silne wsparcie dla rozwoju lokalnej gospodarki.

Ponadto, dogodne położenie komunikacyjne, młode i dobrze wykształcone społeczeństwo, prężnie działające uczelnie wyższe, dobrze rozwinięty sektor otoczenia biznesu oraz szeroki zakres ofert inwestycyjnych sprawiają, iż to właśnie w Bydgoszczy swój kapitał lokują znaczące firmy krajowe i międzynarodowe. Naszemu Miastu zaufały już takie koncerny jak: Alcatel-Lucent Polska, Atos IT Services, SDL, Mobica, Genesys, Asseco Polska, Sunrise System, Teleplan Polska, TELDAT, Tyco Electronics Polska, a także Livingston International, Grupa Banku Pocztowego, Centrum



Klienta Grupy PZU czy Bazy i Systemy Bankowe oraz wiele innych.

Widząc potencjał Miasta oraz starając się wyjść naprzeciw oczekiwaniom tych już pozyskanych, jak i nowych przedsiębiorców, Miasto nieustannie podejmuje działania mające na celu stworzenie jak najbardziej dogodnego klimatu inwestycyjnego sprzyjającego rozwojowi biznesu i przedsiębiorczości.

**O&M:** Sektor nowoczesnych usług dla biznesu – BPO/SSC, coraz dynamiczniej rozwija się w Polsce. Na co mogą liczyć inwestorzy BPO, którzy chcieliby rozwijać swoje centra operacyjne w Bydgoszczy?

**RB:** Istotnym dla potencjalnych inwestorów faktem jest to, że Bydgoszcz jest największym miastem w województwie, posiada stale rozwijający połączenia Międzynarodowy Port Lotniczy, jest ósmym pod względem wielkości miastem w Polsce – ponad 360 tys. mieszkańców, 1 mln w promieniu 50 km i posiada młode i przedsiębiorcze społeczeństwo, którego średnia wieku nie przekracza 36 lat.

Niezwykle ważny jest dostęp do powierzchni biurowej, która obecnie wynosi około 42 tys. m<sup>2</sup>, a ze względu na narastające zainteresowanie naszym miastem przez firmy branży outsourcingowej planujemy jej zwiększenie o kolejne 33 tys. m<sup>2</sup>.

W sektorze BPO/SSC w Bydgoszczy pracuje obecnie prawie 4 tys. osób, z czego blisko 70% w szeroko rozumianej branży IT, 20% w finansach i rachunkowości oraz 10% w call center. Analiza bieżących statystyk wskazuje na fakt, iż w 2010 r. zatrudnienie w sektorze IT wyniosło ca. 1200 osób, a na koniec I kwartału bieżącego roku liczba ta wyniosła ponad 2,5 tys. pracowników – jest to dowód na to, iż Bydgoszcz wraz z utalentowaną kadrą młodych pracowników oferuje znakomite warunki dla rozwoju sektora, o czym przekonują się zarówno obecni jak i nowi inwestorzy.

**O&M:** Czy w czasie globalnego spowolnienia gospodarczego Miasto stać na udogodnienia w podatkach?

**RB:** W Bydgoszczy obowiązuje uchwała Rady Miasta w sprawie zwolnienia z podatku od nieruchomości w ramach pomocy regionalnej na tworzenie nowych miejsc pracy związanych z nową inwestycją. Zmniejszenie obciążeń podatkowych od nieruchomości stanowiących nowe inwestycje powinno zwiększyć atrakcyjność inwestycyjną Bydgoszczy.

Ponadto, nadal obowiązują udogodnienia związane z funkcjonowaniem Podstrefy Pomorskiej Specjalnej Strefy Ekonomicznej w Bydgoszczy. Pomoc publiczna dla przedsiębiorcy prowadzącego tam działalność może zostać przyznana w formie zwolnienia z podatku dochodowego z tytułu: kosztów nowej inwestycji czy kosztów utworzenia nowych miejsc pracy. Zgodnie z zapewnieniami udzielonymi przez Zarząd PSSE, istnieje możliwość objęcia strefą nieruchomości biurowej.

**O&M:** W branży outsourcingowej zaczynamy obserwować wąskie specjalizacje centrów operacyjnych, w których wymagana jest znajomość języków obcych i odpowiednia liczba kadr. Jaki profil nauczania mają bydgoskie uczelnie?

**RB:** W Bydgoszczy dużą wagę przywiązuje się do rozwoju szkolnictwa wyższego, a także powiązań pomiędzy uczelniami i biznesem, tak by kierunki studiów odpowiadały w jak największym stopniu zapotrzebowaniu na rynku pracy.

W naszym Mieście znajdują się dwa prestiżowe uniwersytety (Uniwersytet Technologiczno-Przyrodniczy im. J. i J. Śniadeckich oraz Uniwersytet Kazimierza Wielkiego), a także kilka renomowanych uczelni wyższych (łącznie w mieście funkcjonuje ich 16). W związku z powyższym studenci i absolwenci bydgoskich podmiotów stanowią doskonałą kadrę dla firm z branży BPO/SSC. Liczba 42 tys. studentów naszych bydgoskich Uczelni stanowi ponad połowę wszystkich studentów w województwie kujawsko-pomorskim. Nasza młodzież kształci się na specjalistów w takich dziedzinach jak: IT (informatyka i telekomunikacja), ekonomia, marketing i zarządzanie, lingwistyka. Ponad 5,8 tys. studentów zdobywa wykształcenie na specjalnościach ekonomicznych i pokrewnych, a blisko 3 tys. studentów na kierunkach IT i zbliżonych oraz 2 tys. na językowych.

Poziom kształcenia na naszych uczelniach sprawia, że nasi absolwenci są cenionymi i odnoszącymi sukcesy pracownikami, stanowiącymi o sile sektora BPO/SSC w regionie.

**O&M:** Logistyka to dość powszechnie poruszany temat w trakcie pozyskiwania nowych inwestorów. Jak można się dostać do Bydgoszczy z krajów Europy Zachodniej? Ważna jest też logistyka wewnątrz miasta – jakie rozwiązania komunikacyjne zastosowano w samej Bydgoszczy?

**RB:** Atutem naszego Miasta jest jego dogodna lokalizacja w centralnej części kraju, w bliskim sąsiedztwie Gdańska, Poznania czy Warszawy, co stanowi dodatkowy atut w postaci ogniwa łączącego pobliskie aglomeracje. Bydgoszcz położona jest na przecięciu ważnych dróg krajowych: Nr 5, 10, 25 i 80, linii kolejowych łączących Śląsk i Wybrzeże

oraz wschód i zachód kraju (to przez Bydgoszcz biegnie bezpośrednie połączenie kolejowe z Gdyni do Berlina).

Jedną z wizytówek Bydgoszczy jest nowoczesny i stale rozwijający się Międzynarodowy Port Lotniczy im. I. J. Paderewskiego, obsługujący regularne połączenia krajowe z Warszawą oraz zagraniczne (Birmingham, Dublin, Dusseldorf, Londyn, Glasgow, Barcelona-Girona).

Bydgoszcz jest dobrze skomunikowana również wewnętrznie. Dzięki licznym przeprawom mostowym przez Brdę,

Jesteśmy dumnym gospodarzem wielu festiwali, w tym odbywającego się co roku Międzynarodowego Festiwalu Sztuki Autorów Zdjęć Filmowych – Plus Camerimage.

Pamiętajmy, że Bydgoszcz wielu z nas kojarzy również ze względu na liczne imprezy sportowe. Możemy pochwalić się organizacją takich wydarzeń jak: Międzynarodowy Miting Lekkoatletyczny Elite Pedro's-Cup, Mistrzostwa Świata w Biegach Przełajowych, EuroBasket Women czy Drużynowy Puchar Świata na żużlu. W Bydgoszczy po pracy trudno się nudzić



usprawniona została komunikacja z północną i południową częścią Miasta, a budowa nowych linii tramwajowych pozwala znacznie skrócić czas komunikacji pomiędzy poszczególnymi dzielnicami miasta.

**O&M:** Biznes to połowa drogi do sukcesu, drugą jest kultura i rekreacja – czym kusi Bydgoszcz po godzinach pracy?

**RB:** Miasto dba, aby zapewnić atrakcyjne warunki dla rozwoju rekreacji, kultury i sportu. Bydgoszcz zajmuje drugie miejsce w Polsce pod względem terenów zielonych i rekreacyjnych – do dyspozycji mieszkańców pozostaje 830 ha obejmujących m.in. Leśny Park Kultury i Wypoczynku, w którym zimą można pojeździć na nartach, a latem pograć w golfa, bądź pobawić się w wakeparku.

**O&M:** Gdyby miał Pan w trzech punktach pokazać najważniejsze zalety Bydgoszczy, to byłoby to...

**RB:** Po pierwsze – dostępność utalentowanej kadry pracowniczej, umożliwiającej budowanie długotrwałej przewagi konkurencyjnej opartej na jakości świadczonych usług.

Po drugie – dobrze przygotowana infrastruktura pod prowadzenie działalności gospodarczej i proinwestycyjna polityka Miasta zmierzająca do nieustanego jej usprawniania.

Po trzecie – atrakcyjna propozycja społeczno-kulturalna, wpływająca na jakość życia i zapewniająca szereg alternatyw spędzania wolnego czasu po dniu pracy.

**O&M:** Dziękujemy za rozmowę. ■

# IT, Finance and Call Center – key competences of Bydgoszcz

## – interview with Rafał Bruski Mayor of Bydgoszcz

**Outsourcing&More:** Mr Mayor, Bydgoszcz has long been present on the map of Polish IT sector. What are the characteristics of investments in this sector in your city?

**Rafał Bruski:** Bydgoszcz is a city with a long history and deep-rooted traditions. At the same time, it is open to the future and modernity. It is one of the fastest growing economic, administrative, commercial, cultural and sport centres in the country. Bydgoszcz is also the largest city in the region of Kuyawy and Pomerania.

Due to continued investment in infrastructure and the influx of new investors, Bydgoszcz is continuously changing its image from an industrial city to a city of modern technologies and services. At the same time, Bydgoszcz was able to use the capital accumulated over the years in the form of qualified staff and technical facilities which formed the basis of the old electronics and telecommunications industry. We managed to adapt it to the needs of a rapidly developing IT sector which strongly supports the development of local economy.

Moreover, our convenient location, young and well-educated society, thriving universities, well-developed business environment sector and a wide range of investment offers attract domestic and international companies wishing to invest their capital in Bydgoszcz. Companies which have placed their trust in our city include Alcatel-Lucent Polska, Atos IT Services, SDL, Mobica, Genesys, Asseco Polska, Sunrise System, Teleplan Polska, TELDAT, Tyco Electronics Polska, Livingston International, Grupa Banku Pocztowego, PZU Customer Centre, Bazy i Systemy Bankowe and many more.

Seeing the potential of Bydgoszcz and trying to meet the expectations of existing and new entrepreneurs, the City is continually striving to create the most convenient investment climate supporting the development of business and entrepreneurship.

**O&M:** The sector of modern business services – BPO/SSC is developing in Poland very dynamically. What can BPO investors who wish to develop their operational centres in Bydgoszcz count on?

**RB:** Potential investors value the fact that Bydgoszcz is the largest city in the Voivodship with International Airport which is constantly expanding. It is the eighth largest city in Poland with more than 360,000 residents, 1 million residents living in areas up to 50km from Bydgoszcz and the average age of the young and enterprising people does not exceed 36.

One of the most important aspects is the availability of office spaces – currently 42,000 m<sup>2</sup> - which shall increase by further 33,000 m<sup>2</sup> due to growing interest in our city.

Currently, nearly 4,000 people are employed in the BPO/SSC sector – nearly 70% in the IT sector, 20% in finance and accounting and 10% in call centres. Analysis of current statistics indicates that in 2010 employment in the IT sector amounted to approximately 1,200 people and at the end of the first quarter of 2013 this figure exceeded 2,500 employees. This proves that Bydgoszcz, with its talented staff and young professionals, offers excellent conditions for the development of the BPO/SSC sector.

**O&M:** Can the city afford tax breaks in the time of global economic slowdown?

**RB:** The City Council adopted a resolution on the exemption from property tax as part of regional aid for the creation of new workplaces in new investments. Reducing property tax for objects which are a part of new investments will increase the investment attractiveness of the city.

In addition, entrepreneurs running their business in the Subzone of the Pomeranian Special Economic Zone are entitled to regional help in the form of income tax exemption. Investors can recover part of costs of the new



investments and labour expenses for new employees. In accordance with the decision of the Board of the Pomeranian Special Economic Zone, it is possible to include an office property within the Zone.

**O&M:** We are currently observing narrow specialisations of operation centres in the outsourcing sector which require knowledge of foreign languages and appropriate number of employees. What can you tell us about the profile of educational institutions in Bydgoszcz?

**RB:** Universities, colleges and academies in Bydgoszcz attach great importance to the development of higher education as well as cooperation with the business sector. They focus on organising such fields of study which correspond with the demand on the labour market as closely as possible.

There are two prestigious universities in Bydgoszcz (University of Technology and Life Sciences and Kazimierz Wielki University) as well as several well-known colleges and academies (16 in total). Therefore, students and graduates from Bydgoszcz are an excellent staff for BPO/SSC companies. 42,000 students studying in Bydgoszcz represent more than a half of all students in the Kuyavian-Pomeranian Voivodeship. These young people are educated to become specialists in such areas as IT (informatics and telecommunications), economics, marketing and management or linguistics.

More than 5,800 students study economics and related specialisations and nearly 3,000 study IT and 2,000 languages. Every year schools provide the labour market with hundreds of graduates who, thanks to solid education and hard work are highly valued employees in the BPO/SSC sector.

**O&M:** Logistics is a subject which is frequently discussed with new investors. How can Bydgoszcz be accessed from Western Europe? Logistics is also important within the city. What communication solutions have been introduced in Bydgoszcz?

**RB:** The fact that Bydgoszcz is located in central Poland, in the vicinity of Gdańsk, Poznań and Warsaw and at the intersection of major country roads No. 5, 10, 25 and 80 as well as railway lines connecting Silesia and the coast, east and west of the country (e.g. a direct connection between Gdynia and Berlin) is undoubtedly an advantage. Bydgoszcz is a city which connects the neighbouring metropolitan areas.

Bydgoszcz has a modern and constantly developing I. J. Paderewski International Airport which offers domestic flights to Warsaw and abroad to Birmingham, Dublin, Dusseldorf, London, Glasgow, Barcelona-Girona.

Communication within the city is also very well-developed. Due to a number of bridges over the Brda River communication with the northern and southern part of the city has been significantly improved. The construction of new tram lines can considerably reduce travelling time between various districts of the city.

**O&M:** Business is only a half way to success. The other aspect is culture and recreation. What does Bydgoszcz offer its inhabitants after work?

**RB:** The city pays attention to providing an attractive environment for the development of recreation, culture and sport. Bydgoszcz is the second city in Poland in terms of parks and recreational areas. There are 830 ha of green areas which include the Forest Park of Culture and Leisure where inhabitants and guests can go skiing in winter, play golf or have fun in a wakepark in the summer. We are also a proud host of many festivals including the International Festival of the Art of Cinematography – Plus Camerimage.

Let's also remember that Bydgoszcz is frequently associated with numerous sport events organised in the city. We can pride ourselves on the organisation of such events as the International Athletics Meeting Pedro's Elite Cup, the World Cross Country Championships, EuroBasket Women or Speedway World Team Cup. It is hard to get bored here after work.

**O&M:** If you had to choose three points to show the main advantages of Bydgoszcz these would be...

**RB:** 1. Availability of talented workforce which enables entrepreneurs to build long-lasting competitive advantage based on quality of service.

2. Well-developed infrastructure for running a business and pro-investment policy of the city which is constantly being improved.

3. Attractive socio-cultural conditions which increases the quality of life and provides a number of alternative leisure activities after work.

**O&M:** Thank you for the interview. ■



# PROPROGRESSIO

We are outsourcing One Stop Shop in Poland.  
We are co-operating closely with Polish public  
sector, cities, special economy zones,  
outsourcing industry, Real Estate companies,  
developers and HR companies.

Our mission is to work in line with CASPEN  
business model, which stands for Consulting,  
Advisory, Support, Promotion, Education and  
Networking. If you are looking for opening  
Operation or R&D Centre in Poland don't  
hesitate to contact us:

[info@proprogressio.pl](mailto:info@proprogressio.pl)

# Bydgoszcz

## IT Centre of excellence

**W** ciągu kilku ostatnich lat, zwłaszcza po akcesji Polski do Unii Europejskiej, nasz kraj został liderem pod względem wielkości zatrudnienia w sektorze nowoczesnych usług biznesowych, a Bydgoszcz stała się bardzo ważnym miejscem na mapie Polski i Europy Środkowo-Wschodniej pod względem lokalizacji firm z branży BPO, zarówno krajowych jak i zagranicznych.

Miasto coraz mocniej kojarzone jest z sektorem outsourcingu. Colliers International, doceniając dynamiczny rozwój tego rynku, jego wielki potencjał, jak i bardzo wysoką jakość świadczonych usług, przyznał Bydgoszczy w 2008 r. tytuł „Wschodzącej gwiazdy BPO” w raporcie „Improving trough moving”.

Inwestorzy z sektora nowoczesnych usług, w przypadku wyboru miejsc dla inwestycji, patrzą zarówno na nowoczesne powierzchnie biurowe i koszty prowadzenia działalności w określonej lokalizacji, jak również na dostępność utalentowanej kadry pracowniczej, która pozwala na szybkie i długotrwale osiągnięcie pozycji lidera w zakresie świadczonych usług i oferowanych rozwiązań dla klientów.

Bydgoszcz umożliwia firmom z sektora BPO/SSC budowanie przewagi konkurencyjnej opartej nie tylko na kwestiach ekonomicznych, tj. ceny, ale przede wszystkim na jakości świadczonych usług. Miasto zapewnia atrakcyjne warunki dla prowadzenia działalności gospodarczej. Lokalni deweloperzy oferują nowoczesne powierzchnie biurowe w najwyższym standardzie A i A+ oraz, co najważniejsze, wykształcenie lokalnej kadry informatyków oraz ekonomistów pozostaje na bardzo wysokim poziomie, zapewniając ciągły dopływ talentów na rynek pracy.

Wszystkie te rzeczy sprawiają, że sektor BPO/SSC należy obecnie do najprężniejszych w mieście, a w samej branży IT poziom zatrudnienia w perspektywie lat 2010-2013 wzrósł o ponad 110%.

Biorąc pod uwagę powyższe, Bydgoszcz może ubiegać się o miano polskiego „IT Centre of excellence”.

Potencjał lokalnych kadr informatycznych i ekonomicznych dostrzegają zarówno nowi Inwestorzy, otwierający tutaj swe oddziały, jak również firmy już działające na bydgoskim rynku,



dalej rozwijając zakres swoich operacji. Z całą pewnością należy tu przytoczyć przykłady marek takich jak: Atos IT Services, Alcatel-Lucent Polska, SDL, Mobica, Genesys, Asseco Polska, Sunrise System, Bazy i Systemy Bankowe, TELDAT, Livingston International, PZU i Grupa Banku Pocztowego.

Istotnym dla potencjalnych inwestorów faktem jest to, że Bydgoszcz jest największym miastem w województwie, jest ósmym pod względem wielkości miastem w Polsce – ponad 360 tys. mieszkańców, 1 mln w promieniu 50 km, posiada stale rozwijające połączenia Międzynarodowy Port Lotniczy, a średnia wieku młodego i przedsiębiorczego społeczeństwa nie przekracza 36 lat.

Kolejnym ważnym aspektem jest dostępność powierzchni biurowej. W Bydgoszczy w ciągu kilku ostatnich lat dał się zauważyć dynamiczny i znaczący wzrost nowoczesnej powierzchni biurowej, która obecnie wynosi około 42 tys. m<sup>2</sup>. Wraz z nieustającym zainteresowaniem naszym miastem przez firmy branży outsourcingowej, poziom powierzchni biurowej systematycznie i znacząco powiększa się. W najbliższym czasie nowoczesna powierzchnia biurowa zwiększy się o kolejne 33 tys. m<sup>2</sup>.

Kadrę dla firm z branży BPO w głównej mierze stanowią studenci i absolwenci bydgoskich uczelni, wśród których znajdują się m.in. dwa prestiżowe uniwersytety (Uniwersytet Technologiczno-Przyrodniczy im. J. i J. Śniadeckich oraz Uniwersytet Kazimierza Wielkiego), a także kilka renomowanych uczelni wyższych (łącznie w mieście funkcjonuje ich 16). Należy dodać, iż na uczelniach w Bydgoszczy kształci się około 42 tys. studentów, co stanowi ponad połowę wszystkich studentów w województwie kujawsko-pomorskim, m.in. specjalistów w takich dziedzinach jak:

- IT (informatyka i telekomunikacja),
- ekonomia,
- marketing i zarządzanie,
- lingwistyka.

Na kierunkach IT i zbieżnych oraz językowych – zdobywa wykształcenie łącznie blisko 5 tys. studentów, natomiast na specjalnościach ekonomicznych i pokrewnych ponad 4 tys. Każdego roku uczelnie dostarczają na rynek pracy rzeszę absolwentów, którzy dzięki bardzo dobremu, solidnemu wykształceniu oraz pracowitości, są doceniani jako pracownicy firm z sektora BPO/SSC.

*Czekamy również na Ciebie, bo ...*

*...Bydgoszcz – to Miasto Twoich Inwestycji.*

Doskonałym dowodem na wysoki poziom wykwalifikowania kadry jest fakt, iż bydgoski oddział firmy Atos IT Services otrzymał nagrodę dla najbardziej efektywnego w całym koncernie, natomiast firma Alcatel-Lucent Polska prowadzi w mieście Globalne Centrum Zarządzania Sieciami Komputerowymi, świadczące usługi zdalnego zarządzania sieciami, monitoringu sieci oraz wsparcia technicznego dla klientów na całym świecie.

Na uwagę zasługuje również, działalność Zespołu Obsługi Inwestora i Przedsiębiorczości Urzędu Miasta, który aktywnie wspiera przedsiębiorców na każdym etapie ścieżki administracyjnej w bydgoskim magistracie. Pomaga także w relacjach i projektach realizowanych przy współudziale Polskiej Agencji Informacji i Inwestycji Zagranicznych oraz władz centralnych naszego kraju. Jednocześnie Zespół zbiera, analizuje i udziela informacje o sytuacji społeczno-gospodarczej Bydgoszczy, pomagając przekonać Inwestorów do lokowania swoich przedsięwzięć w Bydgoszczy.

Bydgoszcz zapewnia znakomite warunki do spędzania wolnego czasu po pracy. Miasto oferuje liczne atrakcje, zarówno dla fanów aktywnego wypoczynku, jak i miłośników wydarzeń kulturalnych. Zimą można pojeździć na nartach, a latem pograć w golfa, bądź pobawić się w wakeparku. Liczne tereny rekreacyjne – ponad 830 ha parków, skwerów i zieleńców zapewniają Bydgoszczy II miejsce w Polsce pod względem powierzchni terenów zielonych. Z kolei najważniejsze wydarzenia kulturalne – takie jak m.in. Bydgoski Festiwal Operowy, czy Międzynarodowy Festiwal Sztuki Autorów Zdjęć Filmowych CAMERIMAGE, plasują nasze miasto na europejskiej i światowej liście miejsc kultury i sztuki.

Przykłady te wyraźnie wskazują, iż Bydgoszcz jest ważnym centrum BPO/SSC w kraju i największym w regionie, a ponadto poziom świadczonych usług firm ulokowanych w mieście spełnia najwyższe światowe standardy, co w zestawieniu z atrakcyjnymi warunkami prowadzenia biznesu i życia w mieście, ma przełożenie na zyski firm, a także świadczy, że warto u nas inwestować! ■

#### Więcej informacji

##### **Zespół Obsługi Inwestora i Przedsiębiorczości**

Urząd Miasta Bydgoszcz  
85-112 Bydgoszcz, ul. Mennica 6  
zoi@um.bydgoszcz.pl  
tel.: +48 52 58 58 823; fax: +48 52 58 58 878  
www.zainwestuj.bydgoszcz.pl





# Bydgoszcz

## IT Centre of excellence

**I**n the past few years, especially after the Polish accession to the European Union, our country has been a leader in terms of employment in modern business services sector. The city of Bydgoszcz has also become a very important place on the map of Poland and also Central and Eastern Europe as a centre for both domestic and foreign BPO companies.

The city is now more frequently associated with the outsourcing sector. Colliers International recognised the value of dynamic development of the market, its great potential and high quality of services. In their report “Improving through moving”, Colliers International awarded Bydgoszcz with the title of “BPO Rising Star”.

When choosing the sites for investments, investors from the modern services sector look both at modern office spaces and the costs of doing business in a given location, as well as the availability of talented workforce which allows

them to quickly achieve the position of a leader in the field of services and solutions offered to their customers.

Bydgoszcz enables companies from BPO/SSC sector to create competitive advantage based not only on economic aspects such as price, but also on the quality of services. The city offers attractive conditions for doing business, local developers offer modern office spaces of the highest A and A+ standard and, most importantly, skills of local IT specialists and economists remain at a high level providing a continuous supply of talents in the labour market.

Due to all these aspects, the BPO/SSC sector is now the most dynamic sector in Bydgoszcz. What is more, employment in IT industry has increased by 110% in the years 2010-2013.

Taking into account the above, Bydgoszcz may apply for the title of the Polish “IT Centre of excellence”.

The potential of local IT specialists and economists has been also recognised by new investors who open their offices here, as well as by companies which are already operating in Bydgoszcz and are now further expanding their activity. These companies include Atos IT Services, Alcatel-Lucent Polska, SDL, Mobica, Genesys, Asseco Polska, Sunrise System, Bazy i Systemy Bankowe, TELDAT, Livingston International, PZU and Grupa Banku Pocztowego.

Potential investors value the fact that Bydgoszcz is the largest city in the Voivodeship, the eighth largest city in Poland with over 360,000 residents and 1 million residents living in areas up to 50 km from Bydgoszcz, has an International Airport which is constantly expanding flight connections and the average age of the young and enterprising people does not exceed 36.

Another important aspect is the availability of office space. In the past few years, there has been a significant increase in the availability of modern office space which is currently approximately 42,000 m<sup>2</sup>. Along with the constant interest in our city from the outsourcing industry, the office space is consistently and significantly increasing. In the near future modern office space will increase by another 33,000 m<sup>2</sup>.

The employees of BPO companies mainly consists of students and graduates of local universities which include, among others, prestigious J. and J. Śniadeccy University of Technology and Life Sciences, Kazimierz Wielki University and several renowned universities, colleges and academies (16 in total). It should be noted that approximately 42,000 young people, which is more than a half of students in the Kuyavian-Pomeranian Voivodeship, study at schools in Bydgoszcz. They specialise in such areas as:

- IT (informatics and telecommunications),
- economics,
- marketing and management,
- linguistics.

*We are also waiting for you because...*

*... Bydgoszcz is a city for your investment.*

Nearly 5,000 students study IT and languages and over 4,000 students study economics and similar fields. Every year schools provide the labour market with hundreds of graduates who, thanks to solid education and hard work are highly valued employees in the BPO/SSC sector.

A perfect illustration of the high level of qualifications of the staff is the fact that Atos IT Services branch in Bydgoszcz has received an award for the most effective team in the whole concern, while Alcatel-Lucent Polska runs a Global IT Network Management Centre which provides remote network management, network monitoring and technical support services to customers from all over the world.

Bydgoszcz also provides excellent leisure opportunities. The city offers numerous attractions both for active recreation fans and culture enthusiasts. Inhabitants of Bydgoszcz can go skiing in winter, play golf or have fun in our wakepark in the summer. Thanks to many recreational areas – over 830 ha of parks, squares and green areas – Bydgoszcz holds the second place in Poland in terms of the total area of green spaces in the city. The most important cultural events such as Bydgoszcz Opera Festival or the International Festival of the Art of Cinematography CAMERIMAGE place our city on the European and world list of culture and art centres.

These examples clearly show that Bydgoszcz is a major centre for BPO/SSC in the country and the largest one in the region. Also, the level of services provided by companies located in the city meets the highest international standards, which in combination with attractive conditions for running a business and living in the city, is reflected in corporate profits and proves that Bydgoszcz is worth investing in! ■

#### More information

##### The Office of Investor Service and Enterprise

Bydgoszcz City Hall  
85-112 Bydgoszcz, 6 Mennica Street  
zoi@um.bydgoszcz.pl  
tel.: +48 52 58 58 823; fax: +48 52 58 58 878  
www.investin.bydgoszcz.eu







## Livingston International wybrał Bydgoszcz na swoje europejskie centrum doskonałości w zarządzaniu globalnym handlem

Autor / Author:

**Waldemar Jasiński**  
Dyrektor Operacyjny  
na Europę  
Operations Director  
Europe

**LIVINGSTON**

**P**rowadzenie globalnej działalności wymaga elastycznej i dynamicznej strategii, która pozwala na zarządzanie ryzykiem oraz wyzwaniami stawianymi przez sektor handlu międzynarodowego. Livingston International posiada rozwiązania dla zarządzania handlem międzynarodowym, które zapewniają prawdziwie globalne spojrzenie, dostarczając klientom usługi uszyte na miarę, obejmujące wszystkie aspekty związane zarówno z globalnymi procesami importowymi jak i eksportowymi.

Pomagamy naszym klientom:

- Ocenic swój istniejący łańcuch dostaw w aspekcie zgodności z istniejącymi przepisami celnymi jak i z najlepszymi praktykami w branży.
- Skoncentrować się na poprawionej wydajności, zarządzaniu danymi, ograniczeniu ryzyka oraz standaryzacji procesów.
- Skrócić czas trwania operacji w imporcie oraz eksporcie, a także zapewnić płynną realizację tych transakcji. Oznacza to obniżenie kosztów zapasów, skrócenie cyklu realizacji zamówienia, zapewnienie zgodności z obowiązującymi przepisami oraz zwiększenie zysków firmy.
- Wykorzystać odpowiednio dokumentację procesową, plany audytów, metryki oraz szczegółowe raporty, w celu podejmowania trafniejszych decyzji biznesowych.

Livingston zapewnia zarówno wsparcie regionalne, jak i globalny nadzór tej najistotniejszej części działalności handlowej naszych klientów. Posiadając zespoły rozmieszczone na całym świecie, możemy zapewnić wsparcie lokalne bez względu na to, czy jest to zarządzanie operacjami w Unii Europejskiej, skomplikowanymi licencjami w Hongkongu, czy też koordynacją programu NAFTA. Cały ten złożony model różnorodnych wymagań znajduje się pod parasolem globalnego zarządzania, kontroli i administracji danych. My koncentrujemy się na handlu międzynarodowym, dlatego Ty możesz skoncentrować się na dalszym, szybszym i lepszym rozwijaniu swojej firmy.

Aby sprawnie prowadzić naszą działalność logistyczną, potrzebowaliśmy dedykowanego centrum, z którego moglibyśmy obsługiwać naszych europejskich klientów. W roku 2002 Bydgoszcz została wybrana jako idealne miejsce do realizacji naszych celów.

Miasto oferuje stabilne środowisko biznesowe oraz wykwalifikowaną kadrę. Tworzy także dobry klimat dla nowych inwestycji, rozwoju istniejącego biznesu i przedsiębiorczości. Konkurencyjne koszty zatrudnienia oraz niska rotacja kadr stanowią o atrakcyjności Bydgoszczy na tle innych, większych ośrodków BPO w Polsce. Wykorzystując sprzyjającą biznesowi kulturę Bydgoszczy, tutejszy oddział oparliśmy na utalentowanych specjalistach, umieszczając tu również kluczową kadrę zarządzającą. Jest to bardzo dobre miejsce do prowadzenia biznesu. ■

# Livingston International makes Bydgoszcz its European centre of excellence for global trade management

Conducting business globally requires a resilient, dynamic strategy that is capable of managing the risks and challenges of international trade. Livingston International has a global trade management solution that provides a truly international footprint, providing clients with tailored services spanning all aspects of global import and export trade operations.

We help our clients to:

- Assess their existing supply chain and compliance operations against the best practices of the industry and the company's vertical market.
- Focus on improved performance, data management, risk mitigation and process standardization.
- Improve overall cycle times and ensure that import and export transactions flow more smoothly. This results in lower inventory costs, a shorter order fulfilment cycle, increased compliance and more profitability for your organization.
- Emphasize the use of process documentation, audit plans, performance metrics and detailed reporting that allows for better business decision-making.

Livingston's global trade management team provides regional support and global oversight of your most critical trade

activity. Having regional teams worldwide ensures that we can support your local needs, whether it's managing European Union transit reporting, complex Hong Kong licensing requirements, or the high-volume demands of a NAFTA program. We pull this complex model of diverse requirements together under an umbrella of global governance, audit and data management. Our focus on international trade clears the way for you to focus on growing your business faster, smarter and further.

To run our logistics business efficiently, we needed a dedicated centre of excellence from which we could serve our European clients. In 2002, Bydgoszcz was chosen as the ideal location for our global trade management operations in Europe.

The city offers a stable environment with skilled resources. It also creates a good climate for investments, business development and entrepreneurship. In addition, competitive costs of employment in combination with low attrition rates make it attractive compared to other, bigger BPO cities in Poland. We have built our European business around talented individuals and the business-friendly culture of Bydgoszcz, placing key management staff in this location. It is a great place to do business. ■



# Centrum Klienta Grupy PZU w Bydgoszczy

## – innowacyjna obsługa klienta dla całej Polski

W kwietniu 2013 r. w Bydgoszczy oficjalnie otwarto jedyne w Polsce Centrum Klienta Grupy PZU. Bydgoskie Centrum Klienta to nowoczesna jednostka, której głównym celem jest obsługa spraw klienta ze wszystkich kanałów kontaktu (poczta, internet, telefon, oddział) przy zachowaniu jednolitych standardów jakości i efektywności. Realizowane są tutaj sprawy klientów w całej Polsce, związane m.in. z obsługą umów komunikacyjnych i majątkowych po sprzedaży pojazdów, mieszkań, budynków, umów rolnych i umów na życie. Od założenia Centrum Klienta PZU liczba pracujących w nim rośnie i do końca roku ma osiągnąć znacząco ponad 300 osób.

– Powstanie Centrum jest efektem zmiany modelu obsługi i ujednolicenia kanałów kontaktu z klientami dostępnych w PZU. Dzięki zaangażowaniu pracowników w Bydgoszczy, klienci z całej Polski szybciej i wygodniej załatwią swoje sprawy bez względu na to, jak skontaktują się z naszą firmą – mówi Andrzej Klesyk, prezes zarządu PZU.

– Na lokalizację naszej placówki wybraliśmy Bydgoszcz, ponieważ zapewnia ona otwartość na potrzeby inwestorów, konkurencyjne koszty pracy, a także dostęp do wykształconych i kompetentnych pracowników, potrafiących odnaleźć się w innowacyjnym środowisku. W Bydgoszczy mamy wszystko, co pozwala naszemu nowoczesnemu Centrum efektywnie spełniać postawione przed nim cele – powiedziała Mirena Masłowska, p.o. Dyrektor Centrum Klienta PZU w Bydgoszczy.

Bydgoska jednostka rozpoczęła działalność w styczniu 2012 r. i od tego czasu szybko rozszerza zakres działalności. Obsługuje już 100% spraw przychodzących pocztą, a także wszystkie sprawy przychodzące przez kanały zdalne. W ostatnim czasie w Centrum powstały także stanowiska do obsługi telefonicznej. Każdego roku w jednostce obsługiwanych będzie kilka milionów spraw klientów Grupy PZU. ■



# PZU Customer Centre in Bydgoszcz

## – innovative customer service for Poland

In April 2013, the only Polish PZU Customer Centre was opened in Bydgoszcz. Bydgoszcz Customer Centre is a modern unit whose main goal is to provide customer service which handles issues from all communication channels (the mail, internet, telephone or PZU branches) while maintaining effectiveness and uniform quality standards. The Centre manages all kinds of issues for customers from all over the country. These include supporting communication and financial contracts after selling vehicles, flats and buildings, agricultural contracts and life insurances. Since the founding of PZU Customer Centre, the number of employees is still growing and is expected to reach significantly more than 300 people by the end of the year.

– Establishment of the Customer Centre is the result of changes in the service model and unification of customer contact channels in PZU. Thanks to the involvement of our employees from Bydgoszcz, customers from all over the country are able to manage their

matters in a faster and more convenient way regardless of how they contact our company – says PZU CEO, Andrzej Klesyk.

– We chose Bydgoszcz for the location of our facility because it is open to the needs of investors, it offers competitive labour costs and provides access to educated and skilled personnel who can find themselves in an innovative environment. In Bydgoszcz, we have everything which enables our modern Centre to realise its objectives effectively – says acting Director of PZU Customer Centre in Bydgoszcz, Mirena Masłowska.

The Centre in Bydgoszcz started operating in January 2012 and it has been expanding since then. It already handles 100% incoming mail issues and all issues obtained through remote channels. Recently, the Centre has introduced a new telephone service. Each year, the Centre will be handling several million issues for PZU customers. ■



# W biznesie nie ma granic

## Because Business is Global

**F**irma SDL umożliwia przedsiębiorstwom globalnym komunikowanie się z klientami w dowolnym języku, w dowolny sposób, i w dowolnym czasie. SDL pomaga firmom w zarządzaniu markami, zwiększaniu przychodów, skracaniu czasu wprowadzania produktów na rynek i wzbogacaniu oferty dla klientów.

Nowatorskie technologie i usługi firmy SDL, opracowane pod kątem przedsiębiorstw, obejmują cały proces pozyskiwania i utrzymania klienta, w tym obserwację trendów społecznościowych i analizę rynku, zarządzanie kampaniami marketingowymi, usługi językowe i zarządzanie nimi, tworzenie materiałów filmowych i pisemnych, zarządzanie treścią stron internetowych, dynamiczną publikację dokumentacji technicznej i handel elektroniczny.

Rozwiązania firmy SDL ułatwiają docieranie do klientów na całym świecie bez względu na różnice językowe i kulturowe, przy wykorzystaniu różnych form komunikacji i przekazu. Od wielu lat 42 firmy spośród 50 światowych producentów o uznanej marce są klientami SDL. Najbardziej znane to Microsoft, Apple, Sony, Canon, Philips czy Samsung. Firma SDL ma ponad 1500 klientów korporacyjnych, 400 partnerów oraz 70 biur w 38 krajach na całym świecie, w tym jedyne polskie biuro w Bydgoszczy.

Firma SDL Poland została utworzona w roku 2003. W polskim oddziale pracują wykwalifikowani tłumacze, specjaliści wsparcia technicznego, programiści, specjaliści DTP oraz kierownicy projektów. Każdy z nich, poprzez zdobywanie nowych umiejętności, ma szansę na rozwój oraz awans, między innymi na stanowiska kierownicze. W roku 2012 zostało zatrudnionych ponad 100 nowych pracowników. W 2013 r. SDL Poland zamierza zatrudnić kolejne 100 osób do działów zarządzania projektem, technicznego oraz tłumaczeniowego. Każdy nowy pracownik przechodzi szkolenia niezbędne do rozpoczęcia pracy na danym stanowisku.

SDL prowadzi na całym świecie specjalny program uniwersytecki we współpracy z największymi uczelniami. W Bydgoszczy SDL Poland współpracuje z lokalnymi uczelniami, na których studenci mogą zapoznać się z profilem firmy oraz nauczyć się obsługi specjalistycznego oprogramowania.

Bardzo ważna jest możliwość aktywnego uczestnictwa w Fundacji SDL, w ramach której każdy pracownik może swoim działaniem wspierać ludzi potrzebujących na całym świecie. Pracownicze akcje przeprowadzono dotychczas w takich krajach jak Polska, Anglia, Holandia, Uganda, Tajlandia, Indie czy Kenia. ■

**S**DL enables global businesses to engage with their customers in the language, the media and at the moment they choose. SDL helps businesses manage their brands, drive global revenues, accelerate speed to market and enrich their customers' experience.

SDL's enterprise-ready innovative technology and service solutions span the entire customer journey and include social listening and marketing analytics, campaign management, language management and services, video and written content creation, web content management, dynamic technical documentation publication and eCommerce.

SDL solutions drive global reach across multiple languages, cultures, channels and media. 42 of the top 50 global brands have been working with us for years. The best-known brands include Microsoft, Apple, Sony, Canon, Philips and Samsung. SDL has over 1500 enterprise customers, 400 partners and a global infrastructure of 70 offices in 38 countries, including the only Polish office in Bydgoszcz.

SDL Poland was founded in 2003. Highly-qualified translators, IT experts, developers, DTP specialists and project managers all work at the Polish office. By developing new skills, all employees can grow professionally and be promoted to new roles, including managerial positions. In 2012, more than 100 new employees were hired. In 2013, SDL Poland plans to hire a further 100 people for the Project Management, IT and Translation departments. Each new employee is provided with training, which is required before they can start work in their new position.

SDL runs a special global university programme with top universities. In Bydgoszcz, SDL Poland works closely with local universities and enables students to become familiar with the company's profile and its specialist translation software.

All employees can actively participate in the activities of the SDL Foundation and support people in need all over the world. Employee activities and programmes have so far been held in countries such as Poland, the United Kingdom, the Netherlands, Uganda, Thailand, India and Kenya. ■





# Bydgoszcz

## to dobre miasto dla biznesu



Autor / Author:

**Maciej Ruszkiewicz**  
Dyrektor Centrum  
Usług Outsourcingowych  
Director of the Center  
Outsourcing Services

**Atos**

**A**tos jest międzynarodową firmą z branży usług informatycznych. Zatrudnia ponad 76 tys. pracowników w 47 krajach. W Polsce zatrudniamy blisko 2000 osób w czterech miastach: Bydgoszczy, Warszawie, Wrocławiu i Gdańsku. Świadczymy usługi w zakresie zarządzania sieciami, serwerami, aplikacjami, projektami i procesami ITIL. Oferujemy serwisy w chmurze (cloud), pierwszą linię wsparcia dla naszych klientów, a także usługi integracji systemów informatycznych. Naszymi klientami są duże międzynarodowe firmy, głównie z sektora publicznego, finansowego, telekomunikacyjnego. Od 2002 r. Atos jest światowym partnerem technologicznym Igrzysk Olimpijskich i Paraolimpijskich. Kontrakt Atosa z MKOl jest największym na świecie kontraktem na obsługę informatyczną wydarzenia sportowego.

Początki Atosa w Polsce sięgają 2000 r. Pierwsze biuro powstało w Bydgoszczy, pracowało w nim 6 osób. Dziś w bydgoskim biurze pracuje ok. 1500 pracowników. Dynamiczny rozwój firmy, szczególnie w ostatnich latach, został wsparty

grantami z Unii Europejskiej. O pierwszy grant na stworzenie 250 nowych miejsc pracy wnioskowaliśmy z inicjatywy i przy wsparciu Urzędu Miasta Bydgoszczy. Grant uzyskany w roku 2009 miał zostać spożytkowany przez 3 lata. Po dwóch latach pula się wyczerpała, dlatego postaraliśmy się o drugi grant, tym razem na stworzenie 350 nowych miejsc pracy. Otrzymaliśmy go w 2012 r., wszystkie 350 osób mamy już na pokładzie i zatrudniamy dalej.

Tak dynamiczny wzrost firmy generuje wiele możliwości dla osób, które chcą się rozwijać w branży IT. Przez ostatnie dwa lata z rzędu Atos zdobył wyróżnienie Great Place to Work. To przyciąga wartościowych, chcących się rozwijać ludzi. W województwie kujawsko-pomorskim jest sporo uczelni, które dostarczają nam kandydatów na różne stanowiska. Zatrudniamy absolwentów kierunków technicznych i nietechnicznych, a także osoby z dobrą znajomością języków obcych, tak istotnych w naszej branży. Do tej pory udaje nam się intensywna rekrutacja, sięgająca nawet 100 osób miesięcznie. ■

# Bydgoszcz

## – good City for your business

**A**tos is an international IT services company with 76 thousand employees in 47 countries. In Poland, we employ nearly 2,000 people in four cities: Bydgoszcz, Warszawa, Wrocław and Gdańsk. We provide services for managing networks, servers, applications, projects and ITIL processes. We also offer cloud services, the first line of support in multiple languages for our

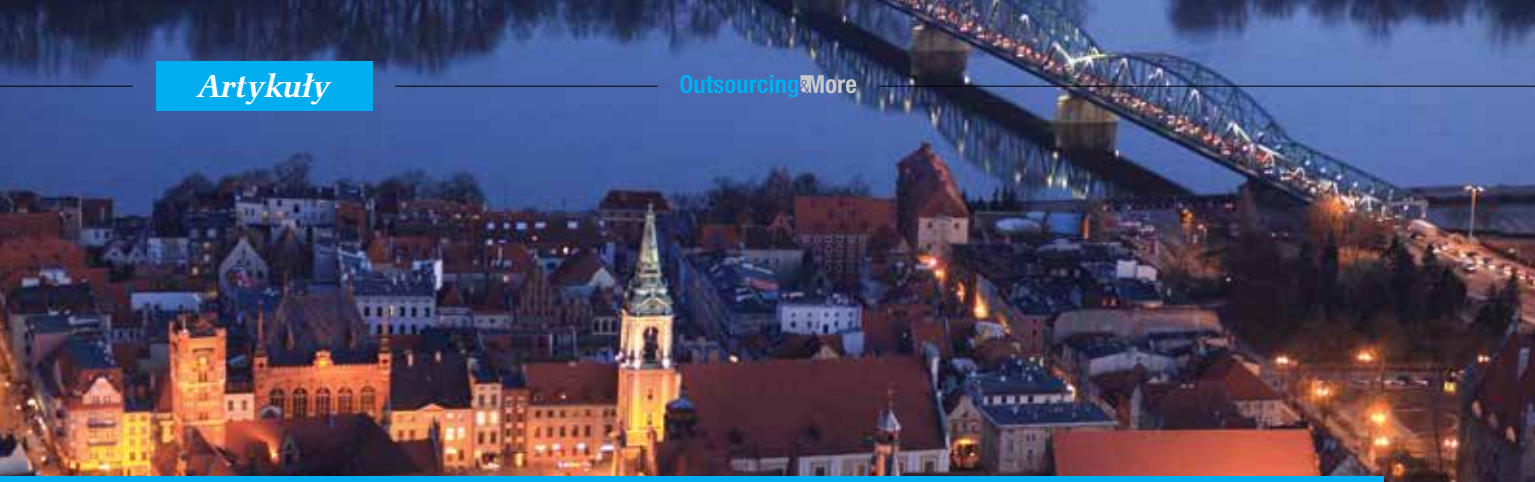
clients, as well as IT systems integration services. Our clients are large international companies, mainly from the public sector, finance and telecommunications. Since 2002, Atos has been a global technology partner of the Olympic and Paralympic Games. Our contract with the International Olympic Committee is the largest IT contract in the world for providing IT support for a sport event.



Atos was founded in Poland in 2000. Our first office was set up in Bydgoszcz and started with 6 employees. Today, there are 1,500 people working in the office in Bydgoszcz. The dynamic development of the company, especially in the recent years, has been supported by EU grants. We applied for the first grant for the creation of 250 new workplaces on the initiative and with the support of the Bydgoszcz City Hall. The grant which we received in 2009 was to be consumed within 3 years. After two years, however, we realised our objectives and made sure we would win the second grant for the creation of 350 new workplaces. We received it in 2012 and now, when all 350 employees are on board we still keep on employing more.

Such a dynamic growth of the company generates a lot of opportunities for those who want to develop in the IT industry. For the last two years in a row, Atos has received a Great Place to Work Award. This attracts valuable people who want to grow together with our company. There are many universities in the region of Kuyavia and Pomerania which provide us with candidates for various positions. We employ graduates of technical and nontechnical specialisations as well as people with good language skills which are so important in our industry. So far, we have been able to conduct intensive recruitment, employing up to 100 people a month. ■





# Toruń

## – tradycja i nowoczesność

**T**oruń to jedno z najbardziej rozpoznawalnych miast w Polsce, zawdzięczające swoje atuty długiej historii, zachowanym zabytkom, wyrazistym postaciom, które wpływały na powstanie historycznego i współczesnego wizerunku miasta, strategicznej lokalizacji, a także współpracy z miastami bliźniaczymi, obfitującej we wzajemne kontakty gospodarcze. Toruń przyciąga autentyzmem gotyckiej i renesansowej, nie zniszczonej przez ponad 700 lat starówki, wpisanej na Listę Światowego Dziedzictwa UNESCO oraz bogatym kalendarzem wydarzeń kulturalnych i sportowych. Gród Kopernika odwiedza corocznie 1,6 mln turystów, dla których ciągle powstają nowe hotele, luksusowe apartamenty, zaciszne kafejki czy restauracje. Wiele z nich ulokowało się w zabytkowych kamienicach na starówce tworząc niepowtarzalną atmosferę tętniącego życiem serca Torunia.

Z roku na rok systematycznie rośnie liczba osób prowadzących własną działalność gospodarczą. Miasto wspiera aktywność rynkową na wielu płaszczyznach, m.in. ważną zachętą do inwestowania w Toruniu są niskie stawki podatkowe. Dla inwestorów miasto oferuje również pomoc publiczną w formie zwolnienia od podatku od nieruchomości w ramach de minimis oraz pomocy regionalnej. W mieście działa Toruński Park Technologiczny, którego zadaniem jest przyciąganie do miasta inwestorów i tworzenie warunków zachęcających do prowadzenia działalności gospodarczej oraz wspieranie rozwoju lokalnej przedsiębiorczości. Istnieją tutaj także specjalne ośrodki nowoczesnych technologii m.in.: Toruński Park Technologiczny (TPT), na obszarze, którego na początku 2013 r. otwarto pierwsze w Polsce centrum przetwarzania danych Exea Data Center, zaprojektowane z myślą o rozwiązaniach cloud computing. Ponadto, realizowanych jest także wiele projektów wspierających rozwój przedsiębiorczości i innowacji oraz ułatwiających transfer nowoczesnych technologii.

Czynnikami zwiększającym zainteresowanie inwestorów Toruniem jest tworzona na terenie miasta Specjalna Strefa Ekonomiczna, wchodząca w skład Pomorskiej Specjalnej Strefy Ekonomicznej, na obszarze której może być prowadzona działalność gospodarcza na preferencyjnych warunkach. W dobie występowania silnego deficytu środków publicznych i ogólnoswiatowego spowolnienia gospodarczego, Toruń stara się korzystać z alternatywnych instrumentów finansowania inwestycji publicznych. Celem podejmowanych działań jest osiągnięcie najbardziej efektywnego ekonomicznie sposobu tworzenia infrastruktury i dostarczania usług komunalnych. Rezultatem tych poszukiwań jest model partnerstwa publiczno-prywatnego (PPP).

Kompleksową obsługę inwestorów na każdym etapie przedsięwzięcia oraz wsparcie w kwestii spełnienia wymogów administracyjnych zapewnia Biuro Obsługi Inwestora (działające w ramach Urzędu Miasta Torunia), które prowadzi również portal internetowy [www.boi.torun.pl](http://www.boi.torun.pl), ułatwiający dostęp do niezbędnych informacji planistycznych oraz gospodarczych o mieście.

Dzięki licznym inwestycjom komunalnym, przedsięwzięciom gospodarczym i kontaktom międzynarodowym Toruń jest obecnie nowoczesnym i ważnym ośrodkiem, należącym do najszybciej rozwijających się miast polskich. ■

### Więcej informacji

**Urząd Miasta Torunia**  
Biuro Obsługi Inwestora  
ul. Grudziądzka 126 b  
87-100 Toruń  
tel.: (56) 611 84 09



Miasto Toruń

# Toruń

## – tradition and modernity

**T**oruń is one of the most recognised cities in Poland, owing its chief asset to its long history, the preserved monuments, distinctive characters which influenced the development of the historical and modern image of the city, strategic location, as well as cooperation with its twin cities, abounding with mutual business contacts. Toruń attracts with the authenticity of gothic and renaissance old town, not destroyed for over 700 years, registered in the UNESCO World Heritage List, and a calendar rich in cultural and sports events. The city of Nicolas Copernicus is visited by 1.6 million tourists every year, for whom new hotels, luxurious apartments, quiet cafes and restaurants continue to appear. A lot of them are located in historical tenement buildings in the old town, which creates the extraordinary atmosphere of Toruń centre vibrant with life.

The number of people running their own private businesses is growing systematically every year. The city supports market activity on many levels, among others, low tax rates are an important incentive to invest in Toruń. For investors the city also offers public assistance in the form of property tax exemption within the scope of

de minimis as well as regional assistance. Toruń Technological Park operates in the city, and its role is to attract investors to the city and to form conditions that encourage running your own business as to support the development of local businesses. There are also special modern technologies centres, among others: Toruń Technological Park (TPT), in the area of which at the beginning of 2013 the first in Poland data processing centre Exea Data Center was opened, it was designed with cloud computing solutions in mind. Furthermore, numerous projects are also being realised which support the development of enterprise and innovation and facilitate transfer of new technologies.

Another factor which increases the investors' interest in Toruń is the Special Economic Zone created within the territory of the city, which is a part of Pomorska Special Economic Zone, where business enterprises can operate on preferential terms. In the era of severe deficit of public resources and worldwide economic slowdown, Toruń is trying to utilise alternative instruments for financing public investments. The objective of the undertaken actions is to achieve the most economically effective way of developing infrastructure and providing public utilities. The result of this search is the model of public-private partnership (PPP).

The Investor Support Office (operating as a part of the Toruń City Office provides comprehensive support for investors at every stage of operation and support related to meeting administrative requirements), which also runs an internet service [www.boi.torun.pl](http://www.boi.torun.pl), that makes it easier to access essential planning and economic information about the city.

Thanks to numerous public investments, economic undertakings and international contacts, Toruń is currently a modern and important centre, being one of the fastest developing Polish cities. ■



### More information

**City Hall of Toruń**  
The Investor Assistance Office  
ul. Grudziądzka 126b  
87-100 Toruń  
POLAND  
phone: +48 56 611 84 09



**Robert Ratajczak***Prezes Zarządu Centrum Operacyjnego Sp. z o.o.***Piotr Adamczewski***Członek Zarządu Centrum Operacyjnego Sp. z o.o.*

## Rozwój Centrum Operacyjnego – Spółki z Grupy Banku Pocztowego

– wywiad z Robertem Ratajczakiem, Prezesem Zarządu  
oraz Piotrem Adamczewskim, Członkiem Zarządu

**Outsourcing&More:** Poczta Polska to marka powszechnie rozpoznawana w Polsce. Od dłuższego czasu widzimy też kampanie Banku Pocztowego. Czym jest Bank Pocztowy oraz kim są jego klienci?

**Robert Ratajczak:** Bank Pocztowy jest jednym z najszybciej rosnących projektów bankowych w Polsce. Obecnie obsługuje już ponad 1,4 mln klientów i jest liderem, jeżeli chodzi o wzrost liczby rachunków. Jego dynamiczny rozwój rozpoczął się w 2010 r. wraz z przyjęciem nowej strategii i skupieniu się na obsłudze klientów detalicznych i mikroprzedsiębiorców, przede wszystkim z mniejszych miejscowości. Dzięki obecności w sieci przeszło 8 tys. placówek pocztowych,

Bank jest dostępny tam, gdzie trudno o inną placówkę bankową. Ponadto, dla Banku ważny jest aspekt edukacji finansowej. Kierujemy swoją ofertę także do osób, które do tej pory nie korzystały z usług finansowych, oferując im proste produkty i tłumacząc, jak z nich korzystać. Większość klientów, zgodnie z obraną strategią, stanowią osoby, które mieszkają w miejscowościach o wielkości do 50 tys. mieszkańców i na wsi. Oferta Banku dostępna jest na każdej poczcie, Bank dysponuje siecią własną liczącą obecnie ponad 250 placówek. Docelowo liczba profesjonalnych, placówek finansowo-ubezpieczeniowych wydzielonych na pocztach, należących do Banku (360) i Poczty (640) sięgnie 1000.



**O&M:** Jak każdy bank, również Bank Pocztowy w celu obsługi wielu procesów, zarządza Centrum Operacyjnym. Centrum Operacyjne Banku Pocztowego znajduje się w Bydgoszczy. Dlaczego wybraliście Bydgoszcz?

**Piotr Adamczewski:** Bydgoszcz jest dla Banku Pocztowego miastem szczególnym, w którym nadal znajduje się jego siedziba. Tutaj właśnie został założony w maju 1990 r. Zatrudniał wtedy zaledwie 20 osób. Obecnie w Bydgoszczy w Banku oraz w Spółce pracuje łącznie ponad 500 osób. W Bydgoszczy znajduje się również centrum rozliczeniowe Poczty Polskiej. To naturalne, że Centrum Operacyjne, które zostało utworzone na bazie pracowników Banku, silnie związało się z Bydgoszczą i regionem kujawsko-pomorskim. Nie bez znaczenia, przy utworzeniu Spółki w Bydgoszczy, był fakt, że w regionie nie było firmy zajmującej się obsługą procesów outsourcingowych.

**O&M:** Jak duże jest Wasze Centrum, jakie zmiany przechodziło w ostatnich latach oraz jakie procesy są tam obsługiwane?

**RR:** Historia Centrum Operacyjnego rozpoczęła się w 2010 r. Przedmiotem działalności jest wsparcie procesów rozliczeniowych Banku Pocztowego oraz klientów Grupy Kapitałowej Banku Pocztowego oraz Poczty Polskiej. Spółka realizuje usługi wykorzystując kompetencje i doświadczenie, zdobyte w strukturach bankowych. W Centrum stosuje się zarządzanie procesami biznesowymi wspieranymi specjalistycznymi narzędziami, co pozwala na lepsze dopasowanie się Spółki do obsługi i realizacji procesów operacyjnych. Przy optymalizowaniu Spółka wykorzystuje nowoczesne narzędzia lean management. Obsługiwane procesy są ciągle udoskonalane, co ma na celu uzyskanie większej efektywności poprzez redukcję marnotrawstwa oraz eliminacji tzw. „wąskich gardeł”. Dodatkowo wdrażana jest też koncepcja „biura bez papieru”.

W 2012 r. Spółka rozpoczęła zadanie transpozycji kluczowych procesów operacyjnych i biznesowych do systemu workflow. Działanie to podnosi efektywność kosztową realizowanych usług. Wybrane narzędzie znalazło uznanie w wielu wiodących instytucjach finansowych. Tym samym pozwala to stwierdzić, że pod względem wykorzystania zaawansowanych technologii Spółka już może konkurować z liderami działającymi na rynku polskim. Nasi specjaliści do spraw rozwoju biznesu zajmują się poszukiwaniem innowacyjnych rozwiązań, związanych z optymalizacją i doskonaleniem procesów operacyjnych obsługiwanych przez Spółkę. Efektem jest rozwój autorskich systemów i aplikacji wspierających procesy operacyjne i biznesowe.

**O&M:** Jaki profil pracownika jest przez Was poszukiwany i jakie macie plany rozwoju na kolejne lata?

**PA:** Praca w Centrum wymaga wykształcenia minimum średniego o profilu ekonomicznym. Dobry pracownik cechuje się zdolnościami analitycznymi, logicznego myślenia, innowacyjnością, umiejętnością znajdowania nowych sposobów rozwiązywania problemów. Doceniamy również otwartość, komunikatywność, przedsiębiorczość i dynamizm w działaniu, zdolność motywowania współpracowników i umiejętność pracy w zespole, samodzielność, a także konsekwencję w dążeniu do celów.

Zgodnie ze strategią biznesową i kluczowymi wartościami obowiązującymi w Spółce, szczególną uwagę poświęca się zarządzaniu kapitałem intelektualnym. W myśl tej idei wspierane są naturalne umiejętności i zdolności pracowników. Nasi pracownicy mają możliwości zgłaszania swoich własnych pomysłów na rozwiązania usprawniające zarówno stanowiska pracy jak i sposób działania firmy. W ramach wprowadzonych w Spółce programach pt.: „Forum Innowacyjności” oraz „Lider Efektywności”, pracownicy motywowani są do zachowań proaktywnych i innowacyjnych, a także za takie działania są również cyklicznie nagradzani.

Centrum współpracuje z lokalnymi uczelniami w celu poszukiwania uzdolnionych studentów i absolwentów, z myślą o przyszłym wykorzystaniu ich potencjału w działalności Spółki. Centrum wspólnie z Uniwersytetem Technologiczno-Przyrodniczym brało udział w projekcie „Dydaktyka a praktyka – wdrożenie programu rozwojowego UTP”, współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej oraz zorganizowało praktyki dla kilku najlepszych studentów UTP. Z pewnością ta współpraca będzie kontynuowana, gdyż stawiamy na młode talenty, dzięki którym Centrum Operacyjne będzie stawać się jeszcze nowocześniejsze.

Kujawsko-Pomorski Związek Pracodawców i Przedsiębiorców dwukrotnie w latach 2011 i 2012 nagrodził Centrum Operacyjne III miejscem w konkursie „Pracodawca Roku Regionu Kujawsko-Pomorskiego”. Prezes Zarządu – Robert Ratajczak znalazł się w gronie 10 najwyżżej ocenionych menedżerów w konkursie na Menedżera Roku 2012 Regionu Kujawsko-Pomorskiego. Otrzymane przez Spółkę wyróżnienia to dowód uznania dla dotychczas podejmowanych działań biznesowych oraz dowód uznania środowiska biznesowego dla działań podejmowanych przez Zarząd Spółki, ukierunkowanych na tworzenie nowoczesnych warunków pracy sprzyjających dynamicznemu rozwojowi Spółki oraz mobilizacja do jeszcze większego wysiłku i stawiania przed Spółką coraz bardziej ambitnych wyzwań.

**O&M:** Dziękujemy za rozmowę. ■

# Development of Bank Pocztowy Operations Centre in Bydgoszcz

– interview with Robert Ratajczyk, CEO  
and Piotr Adamczewski, Operations Centre Board Member

**Outsourcing&More:** Poczta Polska is a widely recognized brand in Poland. For some time now we've also witnessed the campaign of Bank Pocztowy. What is Bank Pocztowy and who are its clients?

**RR:** Bank Pocztowy is one of the fastest growing bank projects in Poland. As of now it provides services to over 1,4 million clients and has acquired the leading position in the field of increasing the number of created accounts. The Company's rapid development began in 2010 upon attaining a new business strategy and focusing on providing services to retail clients and micro-companies, especially in smaller towns. Thanks to the existence of more than 8,000 postal outlets, our Bank is available in places where establishments of other banks are hard to come by. Furthermore, the Bank is aware of importance of financial education. We also direct our services at people, who never before used any financial services, by offering them simple products along with instructions on how to use them. In accordance to the strategy we've adopted, the majority of our clients are people living in towns with less than 50,000 inhabitants and in the countryside. Our offer is also available at any given post outlet. We are the owners of a network of over 250 outposts. Ultimately, the total of professional, financial-insurance outposts assigned to postal facilities owned by our Bank (360) and Poczta Polska (640) gives a number of 1,000 individual outposts.

**O&M:** Like every bank, Bank Pocztowy manages the Operations Center in order to execute several procedures. The Operations Center of Bank Pocztowy is located in Bydgoszcz. Why was Bydgoszcz chosen for this purpose?

**PA:** Bydgoszcz is a special city for Bank Pocztowy. Here is where the bank's general office is located, as well as where it was first established back in 1990, starting with merely 20 employees. As of now, both bank and our company employ over 500 people. It is also where the Accounting

Center of Poczta Polska is seated. Therefore, it is only natural for the Center, which was created from the people working the Bank, to share strong bonds with Bydgoszcz and the Kujawsko-Pomorskie (Kuyavian-Pomeranian) Region. One key factor in establishing our company in Bydgoszcz, that is worth noting, is that prior to that there were no companies that dealt with outsourcing processes in this region.

**O&M:** How big is your Operations Center? What changes did it undergo in recent years and what procedures does it deal with today?

**RR:** The story of our Operations Center began back in 2010. Its prime objective is providing support to the Accounting Procedures of Bank Pocztowy as well as supporting the clients of the Post's and Bank's Capital Group. The Company executes its services through the use of experience that was gained while working directly with the Bank. The Center excerpts business processes, that are supported by specially designed implements, to help adjusting the Company maintenance and finalization of the Operational Processes. In order to make our Company more optimal we utilize the New Lean Management tools. In order to achieve maximum efficiency by reducing prodigality, eliminating the so called "bottlenecks" and implementing the concept of "paperless offices", these processes undergo constant modernizations and adjustments.

In 2012 the Company initiated the transposition of our key operational and business processes to the workflow system, which raises the cost-effectiveness of the services that have been carried out. The aforementioned tool has received acknowledgement in several leading financial institutions and this allows to conclude that, in terms of the usage of advanced technology, our Company is able to compete with other lead companies operating in Poland. Our Development Consultants seek out innovative solutions connected with making the

operational processes executed by the Company more optimal and improving them. As a results we can develop new authorial systems and applications that support our operational and business processes.

**O&M:** What are you looking for in your future employees? What are your plans for the development of you Company in years to come?

**PA:** Our Center of Operations requires that our future employees have at least secondary education in the field of economics. They should posses well developed analytical skills, be able to apply logical thinking, be innovative and capable of seeking out new solutions to problems. We also acknowledge people who are open, communicative, resourceful and dynamic in taking action; people who can motivate their co-workers and who know how to work as a team. Furthermore, our future employees should show a significant degree of self-reliance and consistency in reaching set goals.

Based on our business strategy and our Company's key values, we pay great attention to organizing our intellectual assets and in relevance to this idea we support the natural skills and abilities of our workers. We also wish t0o provide our staff with the opportunity to notify us if they have any ideas their own on how to improve our working areas and our modus operandi. Through the introduction of the "Forum Innowacyjności" (Forum of Innovation) and "Lider Efektywności" (Leader of Efficiency) programs we wish to encourage our staff to express innovative and pro-active behaviors. For matching these expectations they also awarded periodically.

The Operations Center works together with local facilities of higher education in order to seek out talented students and graduates with the intent of having their potential serve our company in the future. The Center of Operations, along with the Uniwersytet Technologiczno-Przyrodniczy im. Jana i Jędrzeja Śniadeckich w Bydgoszczy, UTP (University of Technology and Life Sciences in Bydgoszcz), took part in a project called "Dydaktyka a Praktyka- wdrożenie programu rozwoju UTP" which was co-financed by the resources form the European Union and organized apprenticeships for the best students of the University. We are certain that this partnership will continue as we wish to invest in young talented people thanks to whom our company will continue to develop itself.

In 2011 and 2012 our company has been awarded with the third place in the "Pracodawca Roku Regionu Kujawsko-Pomorskiego" (Employer of the Year of the Kuyavian-Pomeranian Region) contest. This award was give to us by the Kujawsko-Pomorski Związek Pracodawców i Przedsiębiorców (The Kuyavian-Pomeranian Association of Employer and Businessmen) – twice in 2011 & 2012 – contest and our Chairman of the Board – mr. Robert Ratajczak was among the 10 best managers in the "Menedżer Roku Regionu Kujawsko-Pomorskiego" (Manager of the year in the Kuyavian-Pomeranian Region) contest. These awards prove that the business community shows high regards to what our Company accomplished in the field of creating modern, more beneficial working conditions that further benefit the dynamic development of our company and all the other business actions that we have taken thus far. They also provide or Company with the motivation necessary to go beyond our limits and thus take on more ambitious challenges in the future. ■





# Województwo kujawsko-pomorskie

Kuyavian-Pomeranian Voivodeship

## Obszar | Area

powierzchnia regionu  
area of the Region

**17 972 km<sup>2</sup>**

powierzchnia miasta Bydgoszcz  
area of the Bydgoszcz City

**176 km<sup>2</sup>**

powierzchnia miasta Toruń  
area of the Toruń City

**115,7 km<sup>2</sup>**

## Populacja | Population

mieszkańcy woj. kujawsko-pomorskiego  
Kujawsko-Pomorskie voivodeship citizens

**2 100 000**

w wieku przedprodukcyjnym  
pre-production age

**21,86%**

(23 542)

w wieku poprodukcyjnym  
post-production age

**13,06%**

(14 066)

## Bydgoszcz

w wieku produkcyjnym  
production age

**65,08%**

(70 070)

## Toruń

w wieku produkcyjnym  
production age

**64,86%**

(64 015)

w wieku przedprodukcyjnym  
pre-production age

**22,60%**

(22 302)

w wieku poprodukcyjnym  
post-production age

**12,54%**

(12 381)

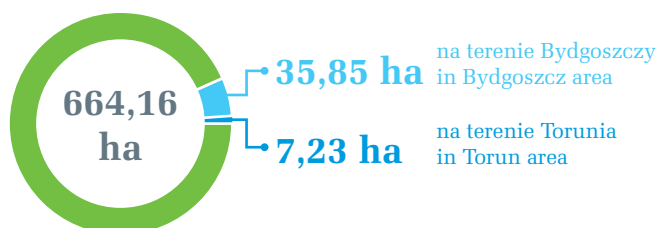
## Kierunki lotów | Flight Destinations

Barcelona Girona (GRO)  
Birmingham (BHX)  
Dublin (DUB)  
Dusseldorf-Weeze (NRN)

Glasgow Prestwick (PIK)  
Hurghada (HRG)  
London Stansted (STN)  
Warszawa (WAW)

## Strefa ekonomiczna | Economic zone

Pomorska Specjalna Strefa Ekonomiczna  
w woj. kujawsko-pomorskim  
Pomorska Special Economy Zone  
in kujawsko-pomorskie voivodeship



## Edukacja | Education



**25**  
uczelni  
universities



**80 994**  
studentów  
students



**22 568**  
absolwentów  
graduates

## Studenci i absolwenci | Students and graduates

Studenci szkół  
publicznych  
Public school  
students

**69,15%**  
(56 002)

Studenci szkół  
prywatnych  
Private school  
students

**30,85%**  
(24 992)



**69,90%**  
(15 546)

Absolwenci szkół  
publicznych  
Public school  
graduates

**31,10%**  
(7 022)

Absolwenci szkół  
prywatnych  
Private school  
graduates

Stan na listopad 2011 / November 2011

Rok akademicki 2010/2011 / Academic year 2010/2011

## Kierunki filologiczne Foreign language studies



## Wynagrodzenie | Salary



**3 092,06 PLN**

średnie wynagrodzenie w województwie brutto  
voivodship average gross salary

**3 273 PLN**

średnie wynagrodzenie  
w Bydgoszczy brutto  
Bydgoszcz average  
gross salary

**3 290 PLN**

średnie wynagrodzenie  
w Toruniu brutto  
Toruń average  
gross salary

## Powierzchnia biurowa | Office space



całkowita powierzchnia biurowa  
total office space

Bydgoszcz

**42 300 m<sup>2</sup>**



biura planowane  
planned office space

Toruń

**20 800 m<sup>2</sup>**

**57 000 m<sup>2</sup>**

## Bezrobocie | Unemployment

stopa bezrobocia w województwie  
unemployment rate in voivodship



**18,90%**

stopa bezrobocia w Bydgoszczy  
unemployment rate in Bydgoszcz



**9,30%**

stopa bezrobocia w Toruniu  
unemployment rate in Toruń



**10,60%**

Źródło/Source: GUS, CBRE

# Bydgoszcz

## – nowy, silny gracz na mapie projektów BPO w Polsce



Mariusz Wiśniewski,  
szef Trójmiejskiego  
Biura CBRE

**CBRE**

Zeskanuj kod i weź udział w ankiecie



napedzane przez scoreit.pl

**Outsourcing&More:** Czy Bydgoszcz to dobra lokalizacja na projekty typu BPO?

**Mariusz Wiśniewski, szef Trójmiejskiego Biura CBRE:** Bydgoszcz to świetny przykład miasta, gdzie profesjonalny i kreatywny doradca ds. nieruchomości może wiele zdziałać w zakresie redukcji kosztów operacyjnych w projektach z sektora BPO. Dla przykładu – to właśnie w Bydgoszczy, we współpracy z jednym z lokalnych deweloperów, doradcą z CBRE udało się stworzyć w ciągu 3 miesięcy, w poprzemysłowym budynku biurowym powierzchnię, która spełnia wymogi zaawansowanego centrum badawczo-rozwojowego amerykańskiej firmy Genesys.

**O&M:** To dlaczego tak rzadko wspomina się o Bydgoszczy w raportach dotyczących rynku biurowego?

**MW:** Bydgoszcz w naszej ocenie jest wciąż niedocenianą lokalizacją dla projektów BPO. Szkoda, bo obecność takich firm jak Atos, Alcatel Lucent, Genesys, czy Livingston jasno pokazuje, że jest tu miejsce dla bardzo zaawansowanych projektów. Aglomeracja liczy ponad 700 tys. mieszkańców, Bydgoszcz ma własne lotnisko, a razem z sąsiadującymi uczelniami w Toruniu ma ok. 21 tys. absolwentów rocznie. To potencjał zdecydowanie większy od Szczecina, Olsztyna, Lublina czy Białegostoku. CBRE ten potencjał dostrzegło dosyć szybko. Informacje o tym mieście regularnie publikujemy w naszych raportach, prowadzimy tam transakcje i coraz częściej mamy okazję kontaktować się z lokalnym samorządem, który z roku na rok pracuje nad poprawą swojej oferty inwestycyjnej.

**O&M:** Jak więc wygląda rynek powierzchni biurowych w Bydgoszczy?

**MW:** Bydgoski rynek posiada w tym momencie ok. 35 000 m<sup>2</sup> nowoczesnej powierzchni biurowej.

W przeciwieństwie do sąsiadującego Torunia, mamy na tym rynku pierwsze przykłady parków biurowych oraz dosyć duży, atrakcyjny dla najemcy, pustostan rzędu 16%. Zarówno klient poszukujący biura o powierzchni kilkaset metrów, jak i ten, który poszukuje powierzchni powyżej tysiąca, będzie miał tu co najmniej 2 opcje do wyboru. Trzech liczących się deweloperów, którzy działają w Bydgoszczy (Biznes Park, TPS i Danhouse) ma już z kolei spore doświadczenie we współpracy z zagranicznymi korporacjami. Czynniki wraz z opłatami eksploatacyjnym są na poziomie niższym o ok. 10-20% od tych, które można spotkać w większych miastach regionalnych.

**O&M:** Dlaczego więc tak rzadko słyszymy o nowych projektach BPO w Bydgoszczy?

**MW:** To według mnie wyłącznie kwestia promocji, trendów i dostępności powierzchni biurowej. Kadrowy potencjał istniał tu już dużo wcześniej. Można powiedzieć, że obecność firm z branży BPO w jakimś stopniu była uzależniona od największej inwestycji w postaci projektu Alcatel Lucent oraz Atos, a branża rozwijała się dotychczas w budynkach klasy C i B. Dopiero w ostatnich dwóch latach bydgoski rynek przekroczył skalę 20 000 m<sup>2</sup> nowoczesnej powierzchni biurowej, a rynek zaczął bacznie przyglądać się nowym lokalizacjom, gdzie konkurencja w pozyskiwaniu kadr, inflacja płac oraz koszty operacyjne są zdecydowanie niższe niż w przypadku chociażby takich miast jak Warszawa, Kraków czy Wrocław. Przykładem była firma Itella, która rozwija się w Toruniu lub Genpact, który rozpoczął działalność ostatnio w Lublinie i Szczecinie. Do tej rodziny nowych lokalizacji dołącza właśnie Bydgoszcz. W podobnej sytuacji było np. Trójmiasto w 2005 r., które dzisiaj, obok Krakowa i Wrocławia, jest najbardziej topową lokalizacją dla sektora BPO w Polsce. Sądzę więc, że w przeciągu najbliższych lat popyt na powierzchnię



biurową ze strony klientów zewnętrznych będzie w Bydgoszczy wzrastał wręcz skokowo.

**O&M:** Czy mają Państwo jakieś rekomendacje dla władz Bydgoszczy w sprawie zwiększenia atrakcyjności inwestycyjnej Bydgoszczy?

**MW:** Przede wszystkim należy odłożyć na bok wszelkie projekty typu parki biznesowe, inkubatory czy pożyczki. Nasi klienci nie są tym zainteresowani. Potrzebny jest dobry produkt w atrakcyjnej cenie. Najlepiej przygotuje go profesjonalista, czyli deweloper w zakresie powierzchni oraz globalna firma doradcza w zakresie oferty finansowej. Poziom jakości kadr w chwili obecnej nie jest problemem w Bydgoszczy. Aby pobudzić podaż powierzchni sugerowałbym zmiany w

zakresie podatku od nieruchomości, ewentualnie fundusz gwarancji bankowych dla deweloperów na nowe projekty biurowe. Do tego zwiększenie budżetu na promocję miasta, zacieśnienie współpracy z globalnymi doradcami typu CBRE i z PAiiIZ. Mam wiedzę, że władze Bydgoszczy bardzo aktywnie starają się zabiegać o nowe inwestycje i są gotowe na wprowadzenie tych zmian. Podejrzewam, że przy pierwszym dużym projekcie będziemy w stanie szybko wprowadzić rozwiązania, które w finansowy sposób pośrednio lub bezpośrednio będą wspierać projekty outsourcingowe w ich mieście. Wpływy podatkowe z PIT z pewnością szybko zrekompensują poniesione wydatki związane z przyciągnięciem do miasta nowego kapitału.

**O&M:** Dziękuję za rozmowę. ■

### Przykłady bydgoskich projektów biurowych klasy A/B/B+



**Danhouse/Scanpark** – to inwestycja firmy Hunger Development, odrestaurowany budynek magazynowy, który pełni rolę biurowca. Obecnie jest tam wolnych prawie 2 500 metrów kwadratowych. Do najważniejszych najemców należy amerykańska firma Genesys. Budynek znajduje się w połowie drogi między centrum a największą sypialnią Bydgoszczy – dzielnicą Fordon.

**Biznes Park Kraszewskiego 1** – zespół pięciu budynków biurowych o łącznej powierzchni 17 900 m<sup>2</sup>. Możemy tu liczyć na ok. 3500 m<sup>2</sup> dostępnej powierzchni. Do klientów BP Kraszewskiego 1 należą m.in. Livingston i Atos. Kompleks położony jest w zachodniej części miasta.



**Fordońska Office Centre** – to inwestycja gdańskiego dewelopera, firmy TPS Otwarta Przestrzeń (ich sztandarowym projektem jest Olivia Business Centre, największy park biurowy w Trójmieście). W pierwszym etapie Fordońska OC będzie oferowało 5200 m<sup>2</sup> powierzchni biurowej najwyższej klasy. Kompleks będzie położony we wschodniej części miasta.



# Bydgoszcz

## – a new, powerful player on the map of Polish BPO projects



Mariusz Wiśniewski,  
Head of TriCity Office  
CBRE

**CBRE**

Zeskanuj kod i weź udział w ankiecie



napędzane przez scoreit.pl

**Outsourcing&More:** Is Bydgoszcz a good location for BPO projects?

**Mariusz Wiśniewski, Head of TriCity Office, CBRE:**

Bydgoszcz is a great example of a city where a professional and creative real estate advisor can do much to reduce operation costs in BPO projects. For example, it was in Bydgoszcz where – in cooperation with one of the local developers – CBRE advisors changed a post-industrial office block into a space that meets the requirements of an advanced R&D centre for the American company Genesys in just three months.

**O&M:** If so, why is Bydgoszcz seldom mentioned in reports on office market?

**MW:** In our opinion, Bydgoszcz is an underestimated location for BPO projects. That's unfavourable, especially since the presence of such companies as Atos, Alcatel Lucent, Genesys or Livingston clearly shows that Bydgoszcz is indeed a place for advanced projects. The urban area has over 700,000 inhabitants, its own airport, and – counting the neighbouring universities in Toruń – around 21,000 graduates a year. This is definitely a bigger potential than Szczecin, Olsztyn, Lublin or Białystok have. CBRE has discovered this potential very early. We regularly publish information about the city in our reports, handle transactions here and more often get a chance to talk to local government, which constantly works to improve its investment offer.

**O&M:** How does the Bydgoszcz office space market look like?

**MW:** Currently, Bydgoszcz has 35,000 sq m of modern office space. In contrast to the neigh-

bouring city of Toruń, the Bydgoszcz has some first examples of office parks and a pretty large vacant space ratio of 16% which is attractive for tenants. A client who seeks few hundred sq m, as well as one who wants an office over 1,000 sq m will have at least two options to choose from. Three of the major developers in Bydgoszcz (Biznes Park, TPS and Danhouse) have great experience in contacts with foreign corporations. Rents and service charges are 10 to 20% lower than those in bigger regional cities.

**O&M:** Why don't we hear about new BPO projects in Bydgoszcz often?

**MW:** In my opinion, this is solely the issue of promotion, trends and office space availability. Potential in human resources has existed here much earlier. We may say that the presence of BPO companies was somewhat dependant on the biggest investment, the project by Alcatel Lucent, and the industry developed in C and B-class buildings. It wasn't until recent years that the Bydgoszcz market expanded beyond 20,000 sq m of modern office space, and the clients began looking closely at new locations where the competition over staff, remuneration inflation and operation costs are much lower than in Warsaw, Cracow or Wrocław. Examples include Itella, which expands in Toruń, or Genpact, which has recently started operating in Lublin and Szczecin. Bydgoszcz now joins this family of new locations. In 2005, the Tricity faced a similar situation, whereas now it's the most typical location for BPO projects. I believe that during the next few years the external client demand for office space in Bydgoszcz will increase, or even surge.

**O&M:** Do you have any recommendations for the Bydgoszcz authorities on how to increase the city's attractiveness for investors?

**MW:** To begin with, all projects such as business parks, incubators or loans must be set aside. Our clients aren't interested in that. We need a good product in an attractive price. It will be best prepared by a professional, that is, a developer which will build the office space and a global advisory firm which will prepare a financial offer. As of now, the quality of human resources is not a problem in Bydgoszcz. In order to stimulate the demand, I'd recommend changes to real estate

tax, or a bank guarantee fund for developers who build new office projects. Increasing the budget for city promotion and close cooperation with global advisors such as CBRE and PAIiZ is also important. I know, that Bydgoszcz authorities very actively seek new investments and are ready to make those changes. I think that with the first big project we'll be able to introduce solutions, which will directly or indirectly support the outsourcing projects financially. The revenue from personal income tax will surely balance the expenses on attracting new capital to the city.

**O&M:** Thank you very much. ■

### Examples of A/B/B+ office projects in Bydgoszcz



**Danhouse/Scanpark** by Hunger Development is a renovated warehouse which is now an office block. Currently, it has nearly 2,500 sq m of vacant space. Most important tenants include an American company Genesys. The building is located close to Fordon, the city's largest housing district.

**Biznes Park Kraszewskiego 1** – a set of five office buildings with a total space of 17,900 sq m, with around 3,500 sq m available. The tenants include Livingston and Atos. The park is situated in the western part of the city.



**Fordońska Office Centre**, an investment by a Gdansk developer, TPS Otwarta Przestrzeń (their flagship project is Olivia Business Centre, the largest office park in the Tricity). In the first stage, Fordońska OC will offer 5,200 sq m of the highest quality office space. The complex will be located in the eastern part of the city.



# Kapitał ludzki

## województwa kujawsko-pomorskiego



Autor / Author:  
**Marta Aserigadu**,  
Business Services  
Delivery Manager

**HAYS**  
Recruiting experts  
worldwide

Zeskanuj kod i weź udział w ankiecie



napędzane przez scoreit.pl

**W**ojewództwo kujawsko-pomorskie jest 10-tym pod względem liczby ludności województwem w Polsce. Według danych GUS pod koniec roku 2012 zamieszkiwało je niemal 2,1 miliona mieszkańców. Do największych miast regionu należą Bydgoszcz (363 020 mieszkańców), Toruń (204 921) oraz Włocławek (116 345). Urzędy administracyjne zostały rozdzielone pomiędzy dwa pierwsze z tych miast: w Bydgoszczy znajduje się siedziba wojewody, a w Toruniu siedziba sejmiku wojewódzkiego.

### Pracownicy z doświadczeniem

W poniższej analizie skupimy się na ośrodkach miejskich, zwłaszcza Bydgoszczy i Toruniu jako miastach, które oferują znaczny potencjał inwestorom z sektora SSC/BPO. W Bydgoszczy swoje centra zlokalizowały m.in. Atos Origin oraz Alcatel-Lucent.

Centrum Alcatel-Lucent posiada kilka jednostek. W centrum badawczo-rozwojowym, zatrudniającym ok. 180 osób, opracowywane są nowe rozwiązania z zakresu usług mobilnych, związanych m.in. z geolokalizacją oraz pocztą głosową. W Globalnym Centrum Zarządzania Sieciami firma świadczy usługi związane m.in. z monitoringiem sieci, obsługą zapasowego systemu eksploatacji i nadzoru sieci, wsparciem technicznym oraz hostingiem i zarządzaniem platformami usługowymi (VoIP, IP TV). Podobne usługi świadczone są w centrum Atos Origin, którego głównym klientem jest właśnie Alcatel-Lucent.

Od 2011 r. w Toruniu funkcjonuje centrum outsourcingowe fińskiej firmy Itella, która zakupiła je od polskiej spółki Outsourcing Solutions. Z toruńskiego centrum świadczy usługi finansowe i kadrowe firmom przede wszystkim z Niemiec i Skandynawii. W połowie roku 2013 w centrum pracowało ok. 300 osób znających języki takie jak niemiecki, szwedzki, norweski czy rumuński. Firma otrzymała grant rządowy w wysokości 1,4 mln w ramach „Programu wspierania inwestycji o istotnym znaczeniu dla gospodarki polskiej na lata 2011-2020” i zobowiązała się utworzyć 280 nowych miejsc pracy do końca 2015 r.

W porównaniu z Krakowem, Warszawą czy Wrocławiem na bydgoskim i toruńskim rynku nie ma jeszcze zbyt wielu podmiotów z sektora SSC/BPO. Potencjalny inwestor będzie mógł więc skorzystać z szerokiej i jak dotąd niewykorzystanej puli talentów.

### Studenci w województwie

Grupą, która zazwyczaj stanowi dużą część zatrudnionych w centrach usług to studenci i absolwenci wyższych uczelni, dlatego też dostępność tego typu pracowników

jest istotnym czynnikiem determinującym lokalizację danej inwestycji. Pod koniec roku 2012 na terenie województwa kujawsko-pomorskiego wg danych GUS znajdowało się 21 uczelni wyższych, w tym dwa uniwersytety, jedna uczelnia techniczna oraz jedna uczelnia ekonomiczna.

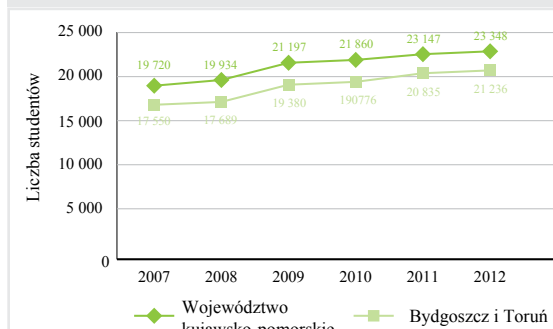
Największymi uczelniami na terenie województwa są: Uniwersytet Mikołaja Kopernika w Toruniu, Uniwersytet Kazimierza Wielkiego

“  
*W porównaniu  
z Krakowem, Warszawą  
czy Wrocławiem, na  
bydgoskim i toruńskim  
ryнку nie ma jeszcze  
zbyt wielu podmiotów  
z sektora SSC/BPO*  
”

w Bydgoszczy oraz Uniwersytet Technologiczno-Przyrodniczy im. Jana i Jędrzeja Śniadeckich w Bydgoszczy. Uniwersytet Mikołaja Kopernika jest najstarszą i największą uczelnią w regionie. W roku 2012 na 17 wydziałach i ok. 70 kierunkach uczyło się ponad 31 tys. studentów. W roku 2013 uczelnia zajęła 5. miejsce w kategorii uniwersytetów w rankingu przygotowanym przez miesięcznik Perspektywy zgodnie z metodologią International Ranking Expert Group.

Uniwersytet Kazimierza Wielkiego jest największą uczelnią w Bydgoszczy oraz drugą w regionie pod względem liczby kierunków oraz studentów i absolwentów: na 30 kierunkach studiuje ponad 15 tys. osób. Uniwersytet Technologiczno-Przyrodniczy jest jedyną publiczną uczelnią techniczną w regionie. Na 7 wydziałach, w tym 4 technicznych kształci się około 10 000 studentów, wliczając w to studia podyplomowe i doktoranckie.

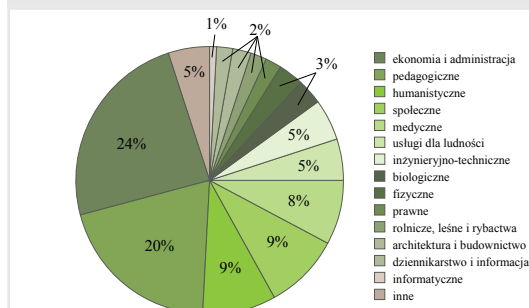
Wykres 1. Liczba studentów i absolwentów w województwie kujawsko-pomorskim oraz Bydgoszczy i Toruniu



Źródło: Bank Danych Lokalnych GUS

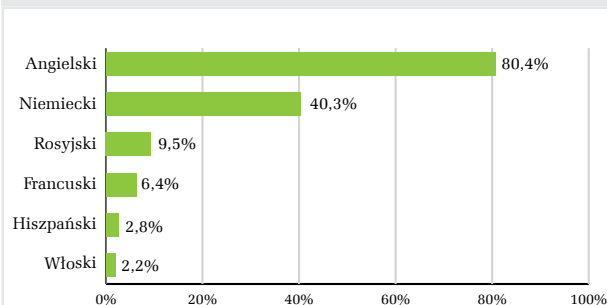
W roku 2012 we wszystkich uczelniach województwa kształciło się ponad 76 tys. studentów, z czego 92%, czyli 70 tys. na terenie Torunia i Bydgoszczy: 40 tys. w Bydgoszczy i 30 tys. w Toruniu. Spośród pozostałych miast najwięcej,

Wykres 2. Absolwenci uczelni w Toruniu i Bydgoszczy z podziałem na ukończony kierunek studiów



Źródło: Bank Danych Lokalnych GUS

Wykres 3. Deklarowana znajomość języków obcych wśród studentów uczelni w Toruniu i Bydgoszczy



Źródło: Bilans Kapitału Ludzkiego – 2010, n = 1510

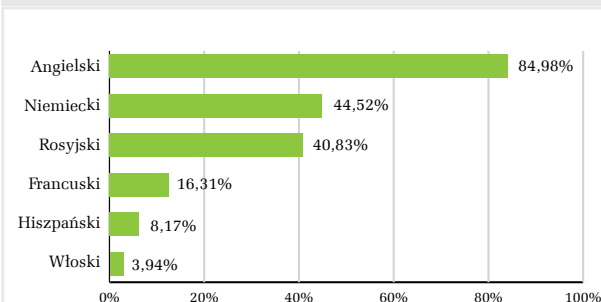
bo niemal 4 tys. studentów, przyciągnął Włocławek, gdzie znajdują się m.in. Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa oraz Wyższa Szkoła Humanistyczno-Ekonomiczna. Liczba absolwentów wszystkich uczelni na terenie województwa wyniosła w 2012 r. 23 348 osób, z czego 21 236 w Toruniu i Bydgoszczy.

Na wykresie 1. zostały przedstawione zmiany w liczbie absolwentów w Bydgoszczy i Toruniu na tle zmian w całym województwie.

W ciągu ostatnich 6 lat liczba absolwentów nieprzerwanie rosła, zarówno w województwie jak i w Bydgoszczy i Toruniu. Podział absolwentów ze względu na ukończony kierunek studiów został z kolei przedstawiony na wykresie 2.

Największą grupę absolwentów w Toruniu i Bydgoszczy stanowią osoby kończące kierunki ekonomiczno-administracyjne, takie jak np. zarządzanie czy finanse i rachunkowość, zaś na drugim miejscu są absolwenci kierunków pedagogicznych, w roku 2012 ukończyło je 20% wszystkich osób opuszczających uczelnie.

Wykres 4. Znajomość języków wśród kandydatów z wyższym wykształceniem na terenie województwa kujawsko-pomorskiego



Źródło: baza Hays Poland, n = 9000

**Tabela 1. Miesięczne wynagrodzenia brutto w PLN dla osób ze znajomością języka angielskiego w Toruniu i Bydgoszczy**

	Min	Opt	Max
<b>Zobowiązania / Należności</b>			
Młodszy Specjalista (0 – 1 lat dośw.)	2300	2800	3000
Specjalista (1 – 2 lata dośw.)	2500	3000	4200
Starszy Specjalista (2+ lat dośw.)	3500	4500	5600
Team Leader (5 – 15 osób)	5600	7000	9200
Process Manager (do 50 osób)	9200	10000	14000
<b>Obsługa klienta</b>			
Młodszy Specjalista (bez dośw.)	2300	2500	3000
Specjalista (1+ lat dośw.)	2800	3200	3500
Team Leader (5 – 15 osób)	5000	6300	8500
Process Manager (do 50 osób)	9200	11000	14000
<b>IT</b>			
Support Engineer	5000	7000	9000
Migration Project Manager	12000	13000	14000
Java Developer	6000	7000	8000
.NET Developer	5000	6000	8000
Solution Architect	8000	10000	12000

Źródło: Hays Poland, lipiec 2013

### Znajomość języków obcych

Znajomość języków obcych jest jednym z podstawowych wymagań stawianych kandydatom do pracy w centrach usług. Biegłe porozumiewanie się w języku angielskim jest niezbędne, a coraz częściej wymagana jest również znajomość drugiego języka obcego, czasami niszowego, np. holenderskiego czy fińskiego. Na wykresie 3. przedstawiona jest znajomość najbardziej popularnych języków obcych wśród studentów na toruńskich i bydgoskich uczelniach, zaś na wykresie 4. znajomość języków wśród kandydatów zarejestrowanych w bazie danych Hays Poland.

Osób znających bardziej niszowe języki najlepiej poszukiwać wśród absolwentów filologii. Uniwersytet Mikołaja Kopernika umożliwia studentom zgłębianie tajników m.in. języka greckiego, japońskiego oraz języków bałkańskich, a na Uniwersytecie Kazimierza Wielkiego jest możliwość nauki języka arabskiego.

### Wynagrodzenia

Wynagrodzenia w centrach SSC/BPO zależą przede wszystkim od następujących czynników:

- Umiejętności wymaganych na danym stanowisku (np. znajomości konkretnych systemów księgowych).
- Wymaganego doświadczenia w pracy oraz stażu pracy w sektorze nowoczesnych usług biznesowych.
- Specyfiki procesu oraz wielkości zespołu, którym dany pracownik będzie zarządzał.
- Wymaganej znajomości języków obcych: jej poziomu, liczby znanych języków oraz tego, jak popularny jest język (w przypadku języków rzadkich, takich jak np. języki skandynawskie lub holenderski oczekiwania finansowe mogą być nawet o 60% wyższe).
- Połączenia znajomości języków obcych z odpowiednimi umiejętnościami lub doświadczeniem (np. połączenie wiedzy o konkretnych systemach IT lub doświadczenia na stanowisku managerskim ze znajomością rzadkiego języka obcego).
- Dostępności konkretnych umiejętności na lokalnym rynku (np. dostępność absolwentów określonej filologii, która jest prowadzona na lokalnym uniwersytecie).
- Atrakcyjności i jakości życia w mieście (w przypadku lokalizacji uznawanych przez pracowników za mało atrakcyjne może być konieczne zaoferowanie wyższego wynagrodzenia, aby przyciągnąć pracowników z innych miast).
- Nasycenia rynku a także współpracy pomiędzy lokalnymi centrami.
- Marki i prestiżu pracodawcy – kandydaci są często gotowi zaakceptować niższe wynagrodzenie w zamian za możliwość zdobycia doświadczenia w znanej i prestiżowej organizacji.

Wynagrodzenia przedstawione w tabeli 1. należy więc traktować jako szacunki. ■



# Human capital of Kujawsko-Pomorskie Region

Kujawsko-Pomorskie Region is 10th region in Poland in terms of population. According to Central Statistical Office data at the end of the year 2012 population was almost 2.1 million residents. The largest towns in the region include Bydgoszcz (363,020 inhabitants), Torun (204,921), and Wloclawek (116,345). Administrative offices are divided between the first two of these cities: the governor's office is located in Bydgoszcz and the provincial assembly in Torun.

## Experienced candidates

The following analysis will focus on urban centers, especially Bydgoszcz and Torun as cities that offer significant potential for investors in the SSC/BPO. Examples of centres located in Bydgoszcz are Atos Origin and Alcatel-Lucent.

Alcatel-Lucent's centre has several units. The R&D center, employing about 180 people, is working on new solutions, including those related to geolocation and voicemail. In the Global Network Operations Center company provides services such as the network monitoring, operating system backup operation and network management, technical support and hosting and service management platforms (VoIP, IP TV).

Similar services are provided by the Atos Origin's ITO centre, whose main customer is the Alcatel-Lucent.

Since 2011 Itella, a Finnish outsourcing provider has been operating in Torun after acquiring the centre from the Polish company Outsourcing Solutions. Itella's main clients are German and Scandinavian companies, for whom it provides mainly financial and administrative processes. In mid-2013, the center employed about

300 people with languages such as German, Swedish, Norwegian and Romanian. The company received a government grant of \$ 1.4 million under the "Programme of support of investments of considerable importance for Polish economy for years 2011-2020" and pledged to create 280 new jobs by the end of 2015.

“*In comparison with Krakow, Warsaw or Wroclaw, the Bydgoszcz and Torun markets do not have too many players from the SSC/BPO sector.*”

In comparison with Krakow, Warsaw or Wroclaw, the Bydgoszcz and Torun markets do not have too many players from the SSC/BPO sector. Therefore a potential investor will find an extensive and yet untapped talent pool.

## Schools and students

A group, which usually makes up a large part of the staff in service centers are students and university graduates and therefore availability of such employees is an important factor determining the location of the investment. According to CSO, at the end of 2012 there were 21 higher education institutions in the Kujawsko-Pomorskie Region, including two universities, one technical university and one school of economics.

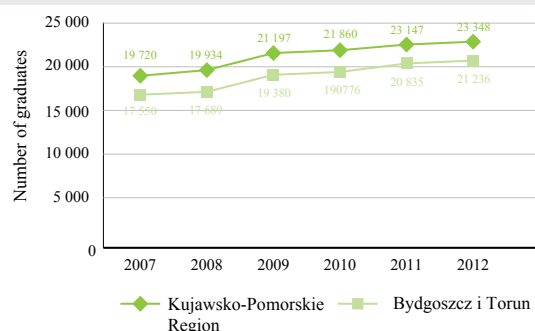
The largest tertiary education institutions in the region are: Nicolaus Copernicus University in Torun, Kazimierz Wielki University in Bydgoszcz and the University of Technology and Life Sciences in Bydgoszcz. Nicolaus Copernicus University is the oldest and largest university in the region. In 2012, there were over 31,000 students learning at 17 departments and about 70 fields of study. In 2013, the university took the fifth place in the ranking of universities prepared by the Perspektywy magazine in accordance with the methodology of International Ranking Expert Group.

Kazimierz Wielki University is the largest university in Bydgoszcz and the second in the region in terms

of the number of courses, students and graduates: more than 15,000 people studied one of the 30 fields of study. University of Technology and Life Sciences is the only public technical university in the region. The seven departments, including 4 technical are offering education to approximately 10 000 students, including postgraduate and doctoral studies.

In 2012, there were more than 76,000 students attending one of the higher education institutions in the region, of which 92% or 70,000 studied in Torun or Bydgoszcz (40,000 in Bydgoszcz and 30,000 in Torun). Among other cities the higher number of students (almost 4,000 students), has been attracted by Wloclawek, where State Higher Vocational School and the College of Humanities

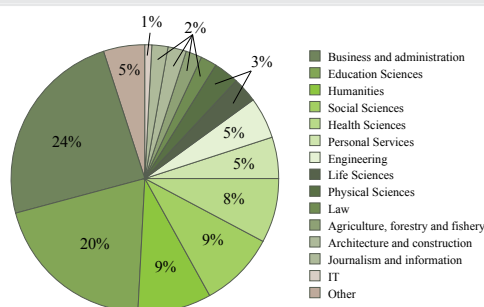
**Chart 1. Number of graduates in Kujawsko-Pomorskie Region, Bydgoszcz and Torun**



Source: CSO Local Data Bank

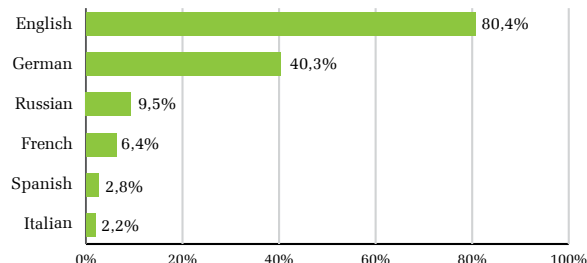
and Economics are located. Number of graduates from all universities in the province in 2012 amounted to 23,348 people, of which 21,236 in Torun and Bydgoszcz.

**Chart 2. Graduates of the universities in Torun and Bydgoszcz divided into completed course of study.**



Source: CSO Local Data Bank

**Chart 3. Declared knowledge of foreign languages among university students in Torun and Bydgoszcz**



Source: Study of Human Capital in Poland - 2010, n = 1510

The Chart 1 shows changes in the number of graduates in Bydgoszcz and Torun in comparison to changes in the whole region.

Over the last six years the number of graduates continued to grow, both in the region and in Bydgoszcz and Torun.

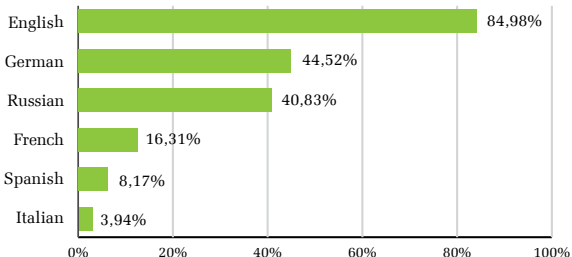
Distribution of graduates due to the completed course of study is in turn presented in Chart 2.

The largest group of graduates in Torun and Bydgoszcz are people completing fields of study connected with business and administration, such as management or finance and accounting. The second largest are Education Science graduates, in 2012 they made up 20% of all people graduating from universities.

### Knowledge of foreign languages

Knowledge of foreign languages is one of the basic requirements for candidates to work in SSC/BPO centres.

**Chart 4. Declared knowledge of foreign languages among the candidates with higher education in the Kujawsko-Pomorskie Region**



Source: Hays base, n = 9000

English is the base and very often the employers require fluency in a second foreign language, sometimes niche, such as the Dutch or Finnish.

The Chart 3 presents knowledge of the most popular foreign languages among students of Torun and Bydgoszcz universities, and the Chart 4 displays knowledge among candidates registered in the Hays Poland database.

Candidates with the knowledge of more niche languages are usually found among philology graduates. At the Nicolaus Copernicus University students can learn Greek, Japanese or Balkan languages and the Kazimierz Wielki University provides the opportunity to learn Arabic.

### Salary Level

Salaries in the SSC/BPO sector depend mainly on the following factors:

- Skills required for a given position (e.g. the knowledge of specific accounting systems).
- Required work experience and seniority in the business services sector.
- Specifics of the process and the size of the team which will be managed by the employee.
- Required language skills: the level, the number of known languages and the popularity of the given language (in the case of rare languages such as the Scandinavian group or Dutch, financial expectations may command a 60% higher salary).
- Combination of foreign language skills with the right competencies or experience (e.g. the knowledge of specific IT systems or managerial experience combined with the knowledge of a rare foreign language).
- The availability of specific skills in the local market (e.g. the availability of graduates of a specific philology from a local university).
- The attractiveness and quality of life in the given city (for locations recognized by employees as less).
- Attractive, it may be necessary to offer higher pay to attract those from other cities).

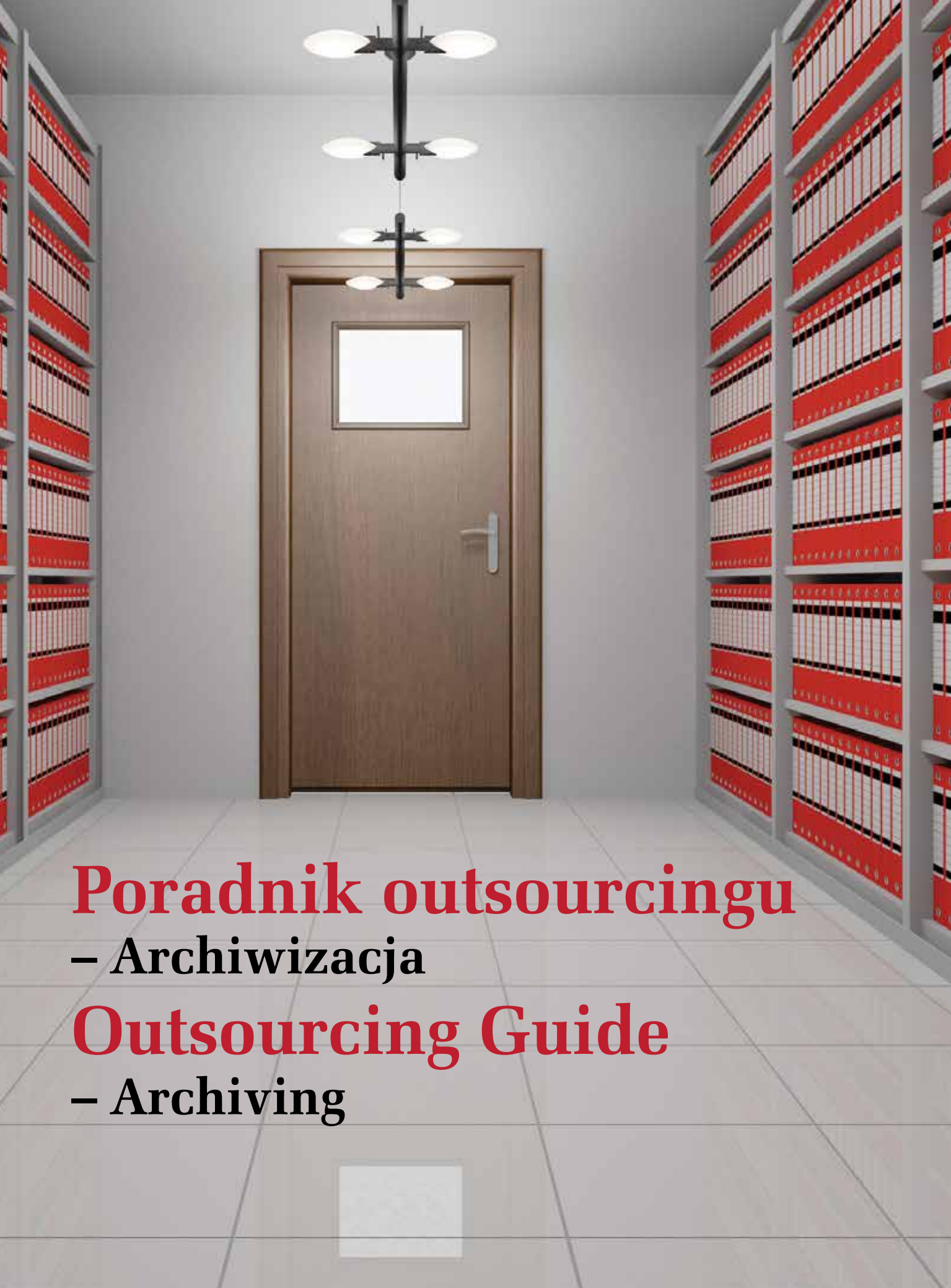
**Table 1. Gross monthly salary in PLN for English-speaking candidates in Bydgoszcz and Torun**

	Min	Opt	Max
<b>AP / AR</b>			
Junior Associate (0 – 1 year of exp.)	2300	2800	3000
Associate (1 – 2 years of exp.)	2500	3000	4200
Senior Associate (2+ years of exp.)	3500	4500	5600
Team Leader (5 – 15 FTEs)	5600	7000	9200
Process Manager (up to 50 FTEs)	9200	10000	14000
<b>Customer Service</b>			
Junior Specialist (no previous exp.)	2300	2500	3000
Specialist (1+ years of exp.)	2800	3200	3500
Team Leader (5 – 15 FTEs)	5000	6300	8500
Process Manager (up to 50 FTEs)	9200	11000	14000
<b>IT</b>			
Support Engineer	5000	7000	9000
Migration Project Manager	12000	13000	14000
Java Developer	6000	7000	8000
.NET Developer	5000	6000	8000
Solution Architect	8000	10000	12000

Source: Hays Poland, July 2013

- Market saturation, as well as cooperation between local centers.
- Brand and prestige of the employer – candidates are often willing to accept lower pay in exchange for an opportunity to gain experience in a well-known and prestigious organization. ■





**Poradnik outsourcingu**

**– Archiwizacja**

**Outsourcing Guide**

**– Archiving**

**K**ażde z wydań Outsourcing&More w części tematu numeru skupia się na przedstawieniu innego obszaru w jakim ma zastosowanie outsourcing. Jak do tej pory mieliśmy okazję zaprezentować tematykę usług finansowych, księgowych, call i contact center, BPO, KPO, zarządzania flotami samochodowymi, zarządzania nieruchomościami, zarządzania sprzedażą i TSL. W bieżącym wydaniu przedstawiamy Państwu procesy archiwizacji i digitalizacji dokumentów. W tym obszarze mieści się także zakres niszczenia dokumentów.

Z prawnego punktu widzenia jest szereg ustaw regulujących procesy archiwizacyjne, poczynawszy od Ustawy o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach z lipca 1983 r., przez ustawę o ochronie danych osobowych, prawo bankowe, ustawę o ochronie informacji niejawnych na rozporządzeniach Ministra Kultury skończywszy.

Niemalże każda organizacja generuje, otrzymuje i przetwarza papierowe dokumenty, które w miarę upływu czasu nawarstwiają się, wymagają przechowywania, niekiedy przez bardzo długi czas. Można podejmować się archiwizacji we własnym zakresie, lecz można też powierzyć ten proces obsłudze zewnętrznym Partnerom. Postanowiliśmy przyjrzeć się bliżej polskiemu rynkowi usług archiwizacji i digitalizacji. Udało nam się dotrzeć do informacji o kilkudziesięciu firmach, zarówno prywatnych, jak i z kapitałem publicznym, które w ramach swojej działalności prowadzą archiwizację, wirtualne archiwa, digitalizację i niszczenie dokumentów. Część z tych podmiotów świadczy również usługi osuszania dokumentów i utylizacji elektroniki. Firmy te na ogół działają w jednej lokalizacji, lecz jest kilku graczy o wielooddziałowej lokalizacji (5 i więcej). Najwięcej archiwów znajduje się w Warszawie, Wrocławiu i Poznaniu. Zwróciliśmy się do większości dostawców usług archiwizacji dokumentów z prośbą o przybliżenie tematu swojej działalności. Na naszą prośbę pozytywnie odpowiedziały Archidoc oraz OPTeam, których merytoryczne artykuły zamieściliśmy na kolejnych stronach Outsourcing&More.

Autorzy artykułów opisują usługi archiwizacji dokumentów papierowych, elektroniczną archiwizację dokumentów oraz branże, które z tych usług korzystają. W publikacjach jest też mowa w jaki sposób Cloud Computing jest wykorzystywany do usług archiwizacji dokumentów.

Życzymy miłej lektury. ■

**E**very issue of Outsourcing&More focuses, to a certain extent, on presentation of some areas in which outsourcing is used. So far, we had the opportunity to present the following services: financial, accounting, call and contact centre, BPO, KPO, car fleet management, property management, sales management, and TSL. This issue is dedicated to the processes of archiving and digitalisation of documents. This area includes also document destruction services.

From the legal point of view, there is a number of laws governing the archiving process, from the Act on national archive resources and archives of July 1983, to the law on personal data protection, banking law, the Act on protection of confidential information, to the regulations of the Minister of Culture.

Almost every organization generates, receives and processes paper documents, which accumulate over time and require storage, even for a very long time. Archiving can be carried out using own resources, however, this process can be also outsourced to external partners. We decided to take a closer look at the Polish market of archiving and digitalisation services. We have managed to obtain information about several dozens of companies, both private ones and those with public capital, which specialise in archiving, virtual archives, digitalisation and document destruction. Some of those companies offer also document drying services and utilisation of electronic devices. These companies usually operate in one location, but there are a few players on the market with multiple branches (5 or more). The largest number of archives is located in Warszawa, Wrocław and Poznań. We asked most providers of document archiving services about details of their operation. Archidoc and OPTeam were eager to share some information with us and their content-related articles are contained on the following pages of Outsourcing&More.

Authors of these articles describe archiving of paper-based and electronic documents as well as sectors that benefit from the services. The publication provides also information on how Cloud Computing is used in the document archiving process.

Enjoy reading. ■



# Przechowywanie dokumentacji księgowej



Autor / Author:  
**Noemi Chudzik, LL.M.**  
radca prawny / legal counsel



Partner w „Chudzik i Wspólnicy Radcowie Prawni” sp.p. specjalizującej się w obsłudze przedsiębiorców związanych z outsourcingiem. Kancelaria przeprowadza także pełne due diligence nieruchomości.

Partner in “Chudzik i Wspólnicy Radcowie Prawni” sp.p. servicing businesses dealing with outsourcing. The law firm also carries out full due diligence for real-estate.

Zeskanuj kod i weź udział w ankiecie



napędzane przez scoreit.pl

**Z**agadnienie **przechowywania dokumentacji księgowej** w sposób szczegółowy uregulowane jest w ustawie z dnia 29 września 1994 roku o rachunkowości (*Dz. U. z 2013 r. poz. 330 – j.t.*), zwaną dalej „ustawą o rachunkowości”. Problematyka ta nieodszwiznie wiąże się z takimi kwestiami, jak miejsce i sposób jej gromadzenia, konieczność zapewnienia ochrony danych zawartych w treści dokumentacji, metody jej udostępniania, jak również okresy przechowania.

Co do zasady, dokumentację księgową, tj. dowody księgowe i dokumenty inwentaryzacyjne, jak również zatwierdzone sprawozdania finansowe za dany rok obrotowy, w tym również sprawozdania z działalności jednostki, dokumentację przyjętych zasad rachunkowości oraz księgi rachunkowe przechowuje się w jednostce w oryginalnej postaci. Dokumentację przechowywać należy w ustalonym porządku, dostosowanym do sposobu prowadzenia ksiąg rachunkowych, w podziale na okresy sprawozdawcze, w sposób pozwalający na jej łatwe odszukanie. Z wyłączeniem dokumentów dotyczących przeniesienia praw majątkowych do nieruchomości, powierzenia odpowiedzialności za składniki aktywów, znaczących umów i innych ważnych dokumentów określonych przez kierownika

jednostki, po zatwierdzeniu sprawozdania finansowego treść dowodów księgowych może być przeniesiona na informatyczne nośniki danych. Warunkiem stosowania tej metody jest jednak posiadanie urządzeń pozwalających na odtworzenie dowodów w postaci wydruku.

Dokumentacja księgowa może być także przechowywana poza jednostką, o ile zostanie przekazana do przechowania podmiotowi świadczącemu usługi w zakresie przechowywania dokumentów.

Odnosząc się do kwestii ochrony dokumentacji, zwrócić należy uwagę, że zgodnie z art. 71 ust. 1 ustawy o rachunkowości, dokumentację księgową trzeba przechowywać w sposób uniemożliwiający niedozwolone zmiany, nieupoważnione rozpowszechnianie, uszkodzenie lub zniszczenie. Z kolei, w przypadku prowadzenia ksiąg rachunkowych przy użyciu komputera, ochrona danych powinna polegać na stosowaniu odpornych na zagrożenia nośników danych, na systematycznym tworzeniu rezerwowych kopii zbiorów, oraz na zapewnieniu ochrony programów komputerowych i danych przed nieupoważnionym dostępem lub zniszczeniem. W przypadku, natomiast, gdy system ochrony zbiorów danych ra-



chunkowości, utrwalonych na informatycznych nośnikach, nie spełnia opisanych powyżej wymagań, zapisy te powinny być wydrukowane nie później niż na koniec roku obrotowego.

Spośród przewidzianych przez ustawę o rachunkowości okresów przechowywania dokumentacji księgowej, wyróżniają się zatwierdzone roczne sprawozdania finansowe, podlegają one bowiem trwałemu przechowywaniu. Pozostałe zbiory przechowuje się, co do zasady, przez okres co najmniej pięciu lat. Przy czym, okres ten oblicza się od początku roku następującego po roku obrotowym, którego dane zbiory dotyczą.

Udostępnienie do wglądu osobie trzeciej zbiorów lub ich części jest możliwe, przy czym, jeżeli ma to nastąpić na

terenie jednostki, wymaga zgody jej kierownika lub osoby przez niego upoważnionej. Poza siedzibą zarządu (oddziału) jednostki – wymaga pisemnej zgody kierownika jednostki oraz pozostawienia w jednostce potwierdzonego spisu przejętych dokumentów.

Po zakończeniu działalności dokumentację księgową, zgodnie z art. 76 ust. 1 ustawy o rachunkowości, przechowuje wyznaczony podmiot, przy czym, o miejscu jej dalszego przechowywania należy powiadomić sąd rejestrowy lub Centralną Ewidencję i Informację o Działalności Gospodarczej oraz urząd skarbowy. Natomiast w przypadku zakończenia działalności jednostki w wyniku połączenia z inną lub przekształcenia formy prawnej, dokumentację księgową przechowuje jednostka kontynuująca działalność. ■

■ Reklama ■

## Profesjonalny serwis w całości poświęcony tematyce outsourcingu



Państwo  
a Outsourcing



Edukacja  
a Outsourcing



Czym jest  
Outsourcing



Kto jest kim  
w Outsourcingu

[www.outsourcingportal.pl](http://www.outsourcingportal.pl)



outsourcing  
portal

# Storing accounting documentation

**T**he manner of storing accounting documentation is discussed at length in the act of 29 September 1994 on accounting (*The Bill of Laws of 2013 item 330*), hereinafter referred to as „the accounting act”. This subject is inextricably connected with questions such as that of the time and manner of its storing, the necessity of protecting the information contained therein, the manner of potential disclosure to third parties as well as the storing duration.

As for the regulations, the accounting documentation, that is the accounting records and survey documents, as well as approved financial statements for a given fiscal year, including also reports on the entity's business activity, the documentation specifying the adopted methods of book-keeping as well as the accounting books are to be kept in their original form at the entity's registered office. The documentation is to be kept in a certain order, in compliance with the manner of accounting book-keeping, sorted by fiscal year, in a manner that makes it easy to locate them as needed. With the exception of documents pertaining to transfers of ownership rights to real-estate, documents certifying the entrusting of assets to third parties, major contracts and other documents of high-importance as specified by the entity's manager, after a financial report has been reviewed, the accounting records may be transferred onto digital data carriers. This is however only possible if the entity is in possession of equipment allowing to make print-outs of the accounting data.

The accounting documentation may also be stored externally to the company's office, as long as it has been entrusted to another entity professionally offering services in document storage.

With respect to the matter of documentation protection, it bears stressing that pursuant to article 71 section 1 of the accounting act, the accounting documentation must be stored in such a way so as to prevent its unauthorized modification, unauthorized distribution, corruption or de-

struction. Conversely, in the event of keeping accounting books on a computer, data protection should involve using data carriers impervious to damage, regularly making back-ups of the data and protecting the computer software as well as the data itself against unauthorized access or destruction. Wherever the system used for the keeping of accounting data, stored on digital data carriers, fails to meet the criteria discussed above, such data should be printed out no later than at the end of a given fiscal year.

From among the accounting documentation keeping time periods foreseen by the accounting act, approved annual financial statements may be highlighted as they are subject to indefinite storage. The other data is to be stored, as a rule, for a period of at least five years. However, this time period is calculated from the beginning of the year immediately following the fiscal year which given accounting data is applicable to.

Making the data or parts thereof available to certain third parties is permissible, however if it is to occur at the entity's registered office, it requires the permission of the entity's manager or another person authorized thereby. Externally to the entity's (the entity's Board's) office, this may occur upon written permission from the entity's manager and upon concluding a written index of the data which has been released, which index must remain at the office.

After an entity's business activity has been discontinued, its accounting records, pursuant to article 76 section 1 of the accounting act, are being kept by a designated entity, however information regarding the place of its subsequent storage must be communicated to the registry court or to the Business Activity Central Register and Information Office as well as the tax board. In the event, however, of an entity's discontinuing its business activity as a result of a merger with another entity or of a change in legal status, the accounting records are to be kept at the office of the entity which will take over this business activity. ■



# PROPROGRESSIO

"Chcemy być platformą dla  
konstruktywnego, merytorycznego  
i korzystnego dla wszystkich dialogu  
pomiędzy przedsiębiorcami,  
pracownikami, przedstawicielami  
władzy oraz środowiskiem naukowym  
w dziedzinie optymalizacji procesów,  
kosztów i wykorzystania zasobów  
poprzez szeroko rozumiane pojęcie  
Outsourcingu."

wizja Pro Progressio

Dowiedz się więcej: [info@proprogressio.pl](mailto:info@proprogressio.pl)



# Outsourcing back-office

## atrakcyjnym rozwiązaniem biznesowym



Autor / Author:

**Konrad Rochalski,**  
Prezes Zarządu  
Outsourcing Experts  
S.A. / President of the  
Management Board of  
Outsourcing Experts



Zeskanuj kod i weź udział w ankiecie



napędzane przez scoreit.pl

**C**o czwarte polskie przedsiębiorstwo stosuje outsourcing back-office, wynika z tegorocznego Raportu opracowanego przez Ipsos na zlecenie Grupy OEX<sup>1</sup>. Wartość rynku szacowana jest na nieco ponad 0,5 mld zł. Do najczęściej zlecanych rozwiązań z zakresu zarządzania dokumentami i obsługi procesów back-office należy archiwizacja dokumentów papierowych oraz elektroniczna

archiwizacja. Na wyoutsourcingowanie obszarów związanych z masowym przetwarzaniem dokumentów decyduje się przeważnie sektor finansowy, telekomunikacyjny oraz infrastruktura. W ciągu dwóch lat przedsiębiorstwa zamierzają zwiększyć wydatki na elektroniczny obieg dokumentów (60%), elektroniczną archiwizację dokumentów (58%) oraz obsługę kancelarii (57%).

### Rynek usług back office wart jest w Polsce pół miliarda złotych (532 mln.) Firmy korzystające z takich rozwiązań najczęściej pieniądze wydają na:

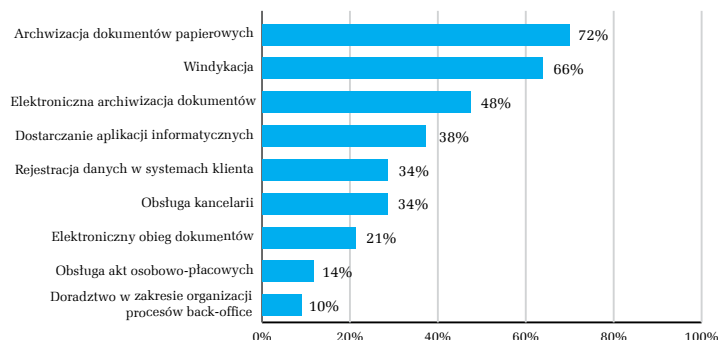
- archiwizację dokumentów papierowych (w zewnętrznym magazynie przechowywane są oryginały),
- elektroniczną archiwizację dokumentów (czyli wszystkie prace związane ze skanowaniem i zamieszczaniem w systemach informatycznych plików),
- kancelarię dokumentów – czyli obsługę korespondencji przychodzącej i wychodzącej (pracownicy outsourcera, najczęściej w siedzibie klienta, opracowują wstępnie i przekazują do dalszych działań wszystkie dokumenty wpływające do kancelarii).

Wydzielenie obszarów związanych z masowym przetwarzaniem dokumentów na zewnątrz pozostaje dla wielu polskich przedsiębiorców atrakcyjnym rozwiązaniem.

– Wyniki tegorocznych badań rynku usług outsourcingowych pokazują, że polskie przedsiębiorstwa za smakowały w zlecaniu administracyjnej części swojej działalności. Dla wielu firm wyoutsourcingowanie

<sup>1</sup> Raport stanowi wynik badań zrealizowanych metodą CATI w październiku 2012 r. na próbie 239 osób z dużych przedsiębiorstw.

Wykres 1. Zlecane usługi back-office



Źródło: Badanie Ipsos na zlecenie Grupy OEX

obszarów niezwiązanych bezpośrednio z działalnością biznesową jest idealnym wręcz rozwiązaniem w dobie panującego kryzysu. Taki trend oczywiście ogromnie nas cieszy – powiedział Konrad Rochalski, Prezes Zarządu Grupy OEX.

Do najpopularniejszych usług z zakresu back-office należą przede wszystkim archiwizacja dokumentów papierowych (73%) oraz elektroniczna archiwizacja dokumentów (66%). Wymienione obszary chętnie zleca sektor bankowy i finansowy, a także telekomunikacyjny. Blisko połowa badanych firm

korzysta z dostarczania aplikacji informatycznych wspierających zarządzanie dokumentami (48%). Niesłabnącą popularnością cieszą się także obsługa kancelarii, rejestracja danych w systemach klienta oraz elektroniczny obieg dokumentów – odpowiednio 38% i po 34% wskazań.

**Outsourcing back-office najczęściej wykorzystują działy:**

- **administracji** – obecnie 72% – wzrost o 41 punktów procentowych w porównaniu do 2010 roku,
- **obsługi klienta** – obecnie 44% – wzrost o 8 punktów procentowych w porównaniu do 2010 roku,
- **sprzedaży i marketingu** – obecnie 32% – wzrost o 2 punkty procentowe w porównaniu do 2010 roku.

Branża handlowa, produkcyjna oraz infrastrukturalna najczęściej stosują outsourcing back-office w działach administracyjnych. Z kolei, sektor telekomunikacyjny, a także finansowy masowo przetwarzanie dokumentów zleca w obszarze obsługi klienta. Natomiast przedsiębiorstwa produkcyjne powierzają zewnętrznym podmiotom całość zadań back-office w ramach sprzedaży i marketingu.

### Outsourcing procesów zarządzania dokumentami na przykładzie kontraktu realizowanego przez ArchiDoc dla Grupy PZU.

Współpraca pomiędzy ArchiDoc i Grupą PZU trwa od maja 2010 r. Kluczowym zadaniem w pierwszym etapie współpracy było kompleksowe uporządkowanie, zarejestrowanie i archiwizacja zarówno aktywnej, jak i nieaktywnej dokumentacji ubezpieczyciela. Usługa realizowana przez spółkę z Grupy OEX na rzecz PZU SA oraz PZU Życie – obejmuje:

- przejęcie lokalnych archiwów dokumentacji klienckiej PZU z jednostek terenowych ubezpieczyciela,
- przechowywanie dokumentacji,
- rejestrację danych w systemie informatycznym na różnych poziomach jednostek aktowych (segregator, teczka, dokument),
- zapewnienie pracownikom PZU bieżącego dostępu do zarchiwizowanej dokumentacji,
- udostępnianie oryginałów oraz skanów dokumentów na życzenie klienta,
- przechowywanie elektronicznych wersji akt, które zostały udostępnione,
- obsługę korespondencji przychodzącej i wychodzącej w centrali Grupy PZU w Warszawie (od marca 2013 r.).

Projekt na rzecz największej firmy ubezpieczeniowej początkowo realizowany był w trzech lokalizacjach. Obecnie główne Archiwum PZU mieści się w centrum operacyjnym ArchiDoc w Chorzowie. Obsługa kancelarii jest natomiast

świadczona w głównej siedzibie ubezpieczyciela w Warszawie, gdzie outsourcer obsługuje blisko 40 tys. przesyłek miesięcznie.

– Projekt związany z przejęciem i archiwizacją dokumentacji największego w Polsce ubezpieczyciela był dla nas ogromnym przedsięwzięciem, m.in. ze względu na skalę działalności PZU. Istotny element naszej współpracy stanowiło utworzenie klucza rejestracyjnego dla każdego obszaru dokumentacji. Dzięki ujednoliceniu i zoptymalizowaniu procesu przejęcia akt, pracownicy PZU zyskali natychmiastowy dostęp do wszystkich zarchiwizowanych danych. Łącznie, dla PZU delegowaliśmy aż 230 pracowników – mówi Konrad Rochalski,

prezes zarządu ArchiDoc S.A. z Grupy Outsourcing Experts.

Elektroniczna archiwizacja akt nie tylko podwyższa standardy zarządzania dokumentacją, ale także znacząco podnosi jakość obsługi klienta oraz bezpieczeństwo i poufność danych. Taki schemat biznesowy pozwala również zoptymalizować koszty związane z utrzymaniem pracowników, infrastruktury i powierzchni biurowej. ■

ArchiDoc należący do Grupy Outsourcing Experts jest liderem rozwiązań outsourcingowych w dziedzinie zarządzania dokumentami i obsługi procesów back-office. Obecny na polskim rynku od 1994 r., dysponuje infrastrukturą magazynową o powierzchni 20 000 m<sup>2</sup>. Każdego dnia przyjmuje i sortuje 100 tys. dokumentów, skanuje 160 tys. kartek, a w systemach rejestruje ok. 30 tys. usług. Obecnie spółka obsługuje ponad 300 klientów, w tym największe firmy z branży telekomunikacyjnej (np. France Telecom, Netia, Polkomtel, Orange, UPC, nc+), finansowej (np. Bank Millennium, Bank Pekao, Credit Agricole, ING Bank Śląski), ubezpieczeniowej (np. PZU, Warta, Compensa, Unia), energetycznej (np. Vattenfall, RWE, Tauron Polska Energia) i innych.

■ Reklama ■

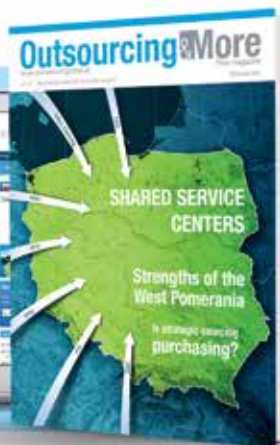
# POLISH OUTSOURCING MEDIA

Everything about outsourcing



The first Polish-English portal dedicated to outsourcing industry.

Significant database of outsourcing companies and organizations ■ List of industry events ■ Presentation of investment opportunities in Polish Cities and Regions.



OutsourcingMore

The first Polish - English free of charge bimonthly magazine dedicated to outsourcing industry.

Distributed in Poland and other European Countries. Presented during the most important outsourcing events in Poland.

[www.outsourcingportal.pl](http://www.outsourcingportal.pl)

[www.outsourcingandmore.pl](http://www.outsourcingandmore.pl)



# Back-office outsourcing

## – an attractive business solution

According to research carried out this year by Ipsos at the request of the OEX Group, every fourth Polish company uses back-office outsourcing. The estimated value of the market is just over PLN 0.5 billion.

The most commonly subcontracted document management and back-office process solutions include archiving paper documents and electronic archiving. Mass document processing areas are outsourced mainly by financial and telecommunications sectors and by the infrastructure.

The most popular back-office services include first of all archiving paper documents (73%) and electronic archiving of documents (66%). These areas are readily commissioned by the banking, financial and telecommunications sectors. Nearly a half of the examined companies make use of the delivery of IT applications which support document management (48%). The popularity of servicing offices, data registration in clients' systems and electronic circulation of documents also remains high – 38% and 34% answers, respectively.

**Back office service market in Poland is worth half a billion zlotys (532 million). The companies which use these solutions spend the most money on:**

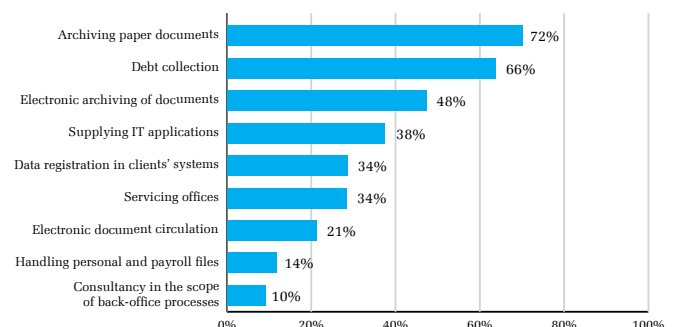
- archiving paper documents (originals are stored in an external storehouse),
- electronic archiving of documents (i.e. all works related to scanning and placing files in IT systems),
- central documents office – handling incoming and outgoing correspondence (the outsourcer's employees, usually at the client's office, carry out preliminary preparations of all documents delivered to the central documents office and pass them on for further actions).

In the next two years, the companies intend to increase spending on the electronic circulation of documents (60%), electronic archiving of documents (58%) and office service (57%).

Placing mass document processing areas outside is still an attractive solution for many Polish entrepreneurs.

*– The results of the research of outsourcing services carried out this year show that Polish companies have developed a taste for subcontracting the administrative part of their activities. For many companies outsourcing areas which are not directly connected to business activities is a perfect solution in the time of crisis. We are of course very pleased with this trend – said Konrad Rochalski, the President of the Management Board of the OEX Group.*

**Graph 1: Outsourced back-office services**



Source: Ipsos for OEX Group

<sup>1</sup> The Report is the outcome of CATI research, run on a group of 239 respondents from large companies, on October 2012.

**Back-office outsourcing is most frequently used by the following departments:**

- **administration** – currently 72% – increase by 41% compared to 2010
- **customer service** – currently 44% – increase by 8% compared to 2010
- **sales and marketing** – currently 32% – increase by 2% compared to 2010

The trading, production and infrastructure industries usually apply outsourcing in administration departments. On the other hand, the telecommunications and financial sectors outsource the mass processing of documents in the area of customer services. Lastly, production companies entrust external entities with all back-office tasks within sales and marketing.

#### **Outsourcing document management processes based on an example of a contract performed by ArchiDoc for the PZU Group.**

ArchiDoc and the PZU Group have cooperated since May 2010. The key task at the first stage of the cooperation was a comprehensive organisation, registration and archiving of both active and inactive documentation of the insurer. The service performed by the OEX Group company for PZU SA and PZU Życie encompasses:

- take-over of local archives of PZU's client documentation from the insurer's field offices,
- storing documents,
- recording data in a computer system at different file unit levels (binder, folder, document),
- providing PZU employees with access to the archived documentation on an ongoing basis,
- making original and scanned documents available at the client's request,
- storing electronic versions of the files which have been made available,
- handling incoming and outgoing correspondence in the central office of the PZU Group in Warsaw (since March 2013).

The project for the biggest insurance company was initially implemented in three locations. Currently, the main archive of PZU is located in the ArchiDoc Operational Center in Chorzów. On the other hand, the office service is provided in the insurer's main office in Warsaw, where the outsourcer handles nearly 40 thousand letters each month.

*– The project connected with the take-over and archiving of documents belonging to the largest Polish insurer was a huge venture for us, inter alia, due to the scale of PZU's activities. The creation of a registration key for each documentation area was a crucial element of our cooperation. Thanks to the stan-*

*dardization and optimization of the files take-over process, PZU employees gained immediate access to all the archived data. Altogether, we have delegated as many as 230 employees to PZU – says Konrad Rochalski, President of the Management Board of ArchiDoc SA from the Outsourcing Experts Group.*

Electronic archiving of files not only increases the standards of document management processes, but also significantly improves customer service quality and data security and confidentiality. Such a business model allows optimizing the costs associated with the staff, maintenance of the infrastructure and office space. ■

ArchiDoc, which belongs to the Outsourcing Experts Group, is a leader in outsourcing solutions in the field of document management and back-office processes. Present in the Polish market since 1994, the company owns a warehousing infrastructure of an area of 20,000 m<sup>2</sup>. Every day, ArchiDoc receives and sorts 100 thousand documents, scans 160 thousand sheets of paper and registers about 30 thousand services. Currently, the company services more than 300 customers, including the biggest companies from the following industries: telecommunications (like France Telecom, Netia, Polkomtel, Orange, UPC), financial (for example Bank Millennium, Bank Pekao, Citibank Handlowy, ING Bank Śląski) insurance (e.g. PZU, Warta, Compensa, Uniqa) power engineering (e.g. Vattenfall, RWE, Tauron Polska Energia) and others.



OUTSOURCING  
USŁUG MARKETINGOWYCH

[www.riposta.pl](http://www.riposta.pl)







# Archiwum w zasięgu chmur



Autor / Author:

**Magdalena Kędzierska**  
Key Account Manager



Zeskanuj kod i weź udział w ankiecie



napędzane przez scoreit.pl

**W**spółczesne metody archiwizacji i przetwarzania danych opierają się na rozwiązaniach łączących w sobie wiele technologii, które są w stanie stworzyć jedno środowisko, gdzie korzyści są znacznie większe niż pojedyncze rozwiązania. Optymalizacja procesów poprzez wydzielenie nieproduktywnej funkcji przedsiębiorstwa zapewnia zwiększenie bezpieczeństwa i kontroli wydajniej niż próba osiągnięcia ich we własnym zakresie. Czasochłonność procesów zawiązanych z administracją dokumentacją archiwalną możemy zauważyć już w latach osiemdziesiątych i dziewięćdziesiątych XX w. W okresie kartki i ołówka większość obrazków przedstawiających ówczesne archiwa jest do siebie zbliżona:

„Miejscem przechowywania dokumentów są z reguły słabo oświetlone piwnice o dużym stopniu wilgotności. Stosy piętrzących się teczek z pożółkłymi karkami, niedbale opisane, owinięte szarym sznurkiem. Ustawione

na uginających się pod ich własnym ciężarem regałach. W tle krzesło i biurko pokryte warstwą kurzu. Obok zeszyt i długopis. Jasności pomieszczeniu dodają stalowe rury wijące pod sufitem, łagodnie opadające na półki między teczkami. Z czasem z zatęchłych piwnic te same teczki powędrowały do przestronnych pomieszczeń. Białe ściany, więcej światła. Ustawione równo, w segregatorach na wysokich metalowych półkach stoją dumnie jak wartownicy strzegący najważniejszych tajemnic. Czytelnie opisane. Z daleka widać napisy: A od 1 do 99, B od 100 do 199. W tle niewielki taboret. Ma „ułatwić” wyszukiwanie dokumentów z wyższych półek. Silne ramiona były atutem”.

W erze dominacji internetu, Facebook’a, Youtube’a Google’a, nieograniczonego dostępu do informacji, danych, zasobów i wiedzy – kartka i ołówek to relikwiny przeszłości, a piwnica to miejsce, gdzie przechowujemy niepotrzebne przedmioty.

**Cloud Computing** – model dostarczania i korzystania z zewnętrznych zasobów IT jako usługi

**SaaS** – gotowe rozwiązanie lub platforma biznesowa (np. dostęp on-line do archiwum, poczta elektroniczna, edytor tekstu lub arkusz kalkulacyjny)

**PaaS** – gotowa platforma do rozwoju aplikacji (serwer, bazy danych, narzędzia programistyczne)

**IaaS** – wirtualny serwer z określonymi zasobami (dyski, RAM) lub tylko przestrzeń dyskowa

Rozwój aplikacji internetowych typu „Cloud Computing” (Przetwarzanie w chmurze), „SaaS” (System jako usługa), czy „PaaS” (Platforma jako usługa), IaaS (Infrastruktura jako usługa) spowodował, że coraz częściej i chętniej odchodzimy od tradycyjnych instalacji oprogramowania na komputerze, gdzie zadaniem działu IT jest utrzymanie infrastruktury.

Cloud computing zapewnia maksymalną elastyczność rozwiązań, skalowalność realizacji oraz bezpieczeństwo. Nowa era innowacji stanowi również alternatywę kosztową na transformację obecnych procesów gospodarczych.

Cloud computing to również inteligentne połączenie bieżących procesów z archiwalnymi, które doskonale się sprawdzają w obszarach kadrowo-płacowych. Wydzielenie archiwalnych oraz bieżących akt personalnych (teczek) do zewnętrznego dostawcy umożliwia zdalne zarządzanie dokumentacją pracowniczą bez konieczności powrotu do metody kartki i ołówka. Dodatkową korzyścią jest dostęp on-line dla pracowników, którzy w każdej chwili mają dostęp do swoich danych osobowych, przeskanowanej teczki personalnej lub mogą skorzystać z innych funkcjonalności.

Obecnie dokumentacja przechowywana jest w nowoczesnych archiwach, w specjalnych ognioodpornych przesuwanych szafach, do których dostęp mają tylko autoryzowane osoby. Pomieszczenie z własnym systemem wentylacji, monitoringiem wizyjnym, systemem alarmowym powinno

spełniać najwyższe normy bezpieczeństwa.

Każdy dokument może zostać sklasyfikowany (np.: według daty, numeru, nazwy, działu, lokalizacji, typu) i włożony do specjalnie przeznaczonych pudeł archiwizacyjnych. Każde z pudeł powinno zostać dokładnie opisane i oznaczone kodem kreskowym. Dokumentacja zgromadzona w pudełkach powinna zostać poddana wcześniejszej analizie. Wynik analizy to opracowanie jednolitej procedury kwalifikacji dokumentów w toku prowadzonej działalności. Procedury oraz sposób funkcjonowania archiwum powinny być udostępnione.

Nowoczesne rozwiązanie cloud computing umożliwia podgląd on-line zeskanowanych dokumentów poprzez zdalny i natychmiastowy dostęp z własnego stanowiska komputerowego. Szereg wygodnych narzędzi umożliwia wyszukiwanie dokumentów na wiele sposobów poprzez dowolne definiowanie słów kluczowych.

Nie ma potrzeby pracy z dokumentami w wersji papierowej. Informacje zgromadzone w wersji on-line są kompletne i wystarczające.

Informacje przetwarzane w systemie cloud computing muszą zostać w odpowiedni sposób zabezpieczone, zarówno fizycznie (zapewnienie ciągłości przetwarzania w Data Center poprzez utrzymanie stałej i nieprzerwanej kontroli nad utrzymaniem warunków środowiskowych, zapewnienie warunków technicznych pomieszczeń oraz wyposażenia, odpowiednie systemy bezpieczeństwa pożarowego, zasilania energetycznego oraz stałej ochrony fizycznej), jak również poprzez szereg aplikacji zabezpieczających przetwarzane dane.

Zakup rozwiązania nowoczesnego systemu archiwizacji jasno określa zakres odpowiedzialności za zarządzanie infrastrukturą, a tym samym zakres informacji, jakie mają być udostępniane i komu. Decyzja o wydzieleniu nieproduktywnego procesu ze struktur przedsiębiorstwa z pewnością uwolni zasoby oraz pozwoli skoncentrować się na kluczowej działalności przedsiębiorstwa. ■

“*Wydzielenie archiwalnych oraz bieżących akt personalnych (teczek) do zewnętrznego dostawcy umożliwia zdalne zarządzanie dokumentacją pracowniczą bez konieczności powrotu do metody kartki i ołówka*”

”



# Archive

## within range of cloud

Zeskanuj kod i weź udział w ankiecie



napędzane przez scoreit.pl

The present methods of archiving and processing data are based on solutions combining many technologies, which are able to create one environment bringing much more benefits than a single solution. Optimization of processes through extracting an unproductive function of an enterprise ensures enhancing security and control in a more efficient way than trying to achieve it on one's own. Processes related to management of archived documents were visibly time consuming already in the 80s and 90s of the past century. During the "paper and pencil" era most of images depicting the then archives were similar to one another.

"Documents are usually stored in poorly lit basements with a high humidity degree. Piles of files with yellowed pages, described in a sloppy way and wrapped in grey string. Put on shelves bending under their own weight. In the background, a chair and a desk covered with dust. Near, there is a notebook and

a pen. Steel pipes twining under the ceiling and gently falling onto the shelves between the files brighten the room. With time, the same files left stale basement and went to spacious rooms. White walls, more light. Put straight, in binders on high metal shelves, they stand proudly as guards keeping the most important secrets. Legibly described. Inscriptions are well visible from a distance: A from 1 to 99, B from 100 to 199. A small stool in the background. It is meant to "facilitate" searching for documents in higher shelves. Strong arms were valued."

In the era of the Internet, Facebook, You Tube and Google dominance, and unlimited access to information, data, resources and knowledge – a sheet of paper and a pencil belong to the past, and a basement is a place where we store things which we do not need anymore.

Owing to the development of Internet applications of the following types: "Cloud



**Cloud Computing** – model of delivering and using external IT resources as services

**SaaS** – a ready tool or a business platform (e.g. online access to an archive, electronic mail, text editor or spreadsheet)

**PaaS** – a ready platform for applications development (server, databases, programming tools)

**IaaS** – a virtual server with defined resources (disks, RAM) or only disk space

Computing” (Processing in the cloud), “SaaS (System as a service), “PaaS” (Platform as a service), or “IaaS” (Infrastructure as a service), we tend to more often and more willingly abandon traditional installations of software on a computer, where the IT department is responsible for maintaining infrastructure.

Cloud computing ensures a maximum flexibility of solutions, scalability of execution and security. A new era of innovations constitutes also costs alternative for transformation of the current economic processes.

Cloud computing is also an intelligent combination of the current processes with the archived ones, which turn out to be very useful in personnel and payroll areas. Exporting archived and current personal records (files) to an external provider, allows remote management of employee’s records without the necessity of returning to the method of paper and pencil. An additional advantage is constant online access of employees to their personal data, scanned personal files or other functionalities.

Currently, the documents are stored in modern archives, in fireproof sliding file cabinets, which may be accessed only by authorized people. The room equipped with its

own ventilation system, close circuit television and alarm system should conform to the highest security standards.

Every document may be classified (e.g. according to a date, number, name, department, location, or type) and put into designated archive boxes. Every box should be properly described and marked with a bar code. Documents gathered in boxes should be previously submitted for analysis. The result of analysis consists in preparing a uniform procedure of qualifying documents in terms of run activity. Procedures and the rules of archive functioning should be made available.

Modern cloud computing solution allows to view online scanned documents through remote and immediate access from user’s computer. A range of convenient tools allows to find documents in many ways, with help of arbitrarily defined key words.

There is no need to work with paper documents. Information gathered in online version is complete and sufficient.

Information processed in cloud computing system must be protected in an appropriate way: physically (ensuring

continuity of processing in Data Center through maintaining stable and uninterrupted control of keeping environment conditions, ensuring technical conditions of rooms and equipment, appropriate systems of fire safety, power supplies and continuous physical security), as well as through a range of applications protecting processed data.

“*Exporting archived and current personal records (files) to an external provider; allows remote management of employee’s records without the necessity of returning to the method of paper and pencil*”

Purchasing a modern archiving system solution clearly defines the scope of responsibility for infrastructure management, and thus, range of information which should be accessible and to whom. The decision on extracting an unproductive process from the structure of an enterprise is surely going to release the resources and allow to focus on the key activity of an enterprise. ■



# Rynek niemiecki

## 5-etapowy proces rozwoju biznesu na rynku niemieckim



Autor / Author:  
**Stephan Fricke**,  
CEO, Niemieckie  
Stowarzyszenie  
Outsourcingu

Zeskanuj kod i weź udział w ankiecie



napędzane przez [scoreit.pl](http://scoreit.pl)

**Z** pewnością nie istnieje ogólny proces, który nie wymaga indywidualnego dostosowania do warunków rynkowych, firmy, oraz strategii biznesowej. Poniższy opis, krok po kroku, pomoże organizacjom uzyskać dostęp do niemieckiego rynku IT oraz usług biznesowych. Proces rozwoju biznesu składa się z kilku działań mających na celu nawiązanie współpracy z nowymi partnerami. Jest to proces ciągły, zależny od innych działań biznesowych i procesów, dzięki czemu jest elastyczny.

Opisany model oparty jest na standardowym procesie biznesowym oraz procesie sprzedaży. W pięciu krokach opisane jest rozwijanie nowej działalności biznesowej:

1. Warunki wstępne
2. Kontakty i leady
3. Prezentacje
4. Oferty
5. CRM

Poniższe informacje oparte są na standardowej wiedzy z zakresu marketingu oraz na doświadczeniu zdobytym podczas pracy z zagranicznymi dostawcami usług, podczas rozmów z menadżerami i specjalistami oraz podczas współpracy z wiodącymi stowarzyszeniami branżowymi.

### 1. Warunki wstępne

Skuteczny proces biznesowy powiązany jest z licznymi warunkami wstępnymi. Model ten zakłada spełnienie poniższych warunków wstępnych:

- Wejście na rynek i wdrożenie strategii marketingowej, łącznie z określeniem grup docelowych, public relations, brandingiem, itp.
- Portfolio dostosowane do popytu i lokalnych oczekiwań.
- Zależne procesy biznesowe związane z zarządzaniem jakością, zaopatrzeniem, zarządzaniem projektami, itp. zostały wdrożone i funkcjonują.

Dodatkowymi czynnikami zależnymi są czas; rodzaj, ilość oraz jakość informacji oraz przydzielone zasoby, a także budżet.

## 2. Kontakty i leady

Jest to jeden z obszarów, w którym większość firm zmaga się z problemem wykorzystania odpowiednich narzędzi i wpada w pułapkę marketingu poprzez pocztę e-mail; narzędzie to szybko może okazać się nieskuteczne, szkodliwe dla reputacji firmy, a także powodujące problemy natury prawnej, gdy nie są przestrzegane wymagania dotyczące przysyłania wiadomości o charakterze komercyjnym. Pomimo wszelkich zalet związanych z marketingiem e-mailowym, jest to narzędzie, które wymaga znacznie większej uwagi, niż sądzi większość ludzi, łącznie ze specjalistami do spraw marketingu. Bardzo prosta zasada: jeżeli Twoje e-maile nie mają wartości, nie wysyłaj ich. Natomiast, jest to dość złożona kwestia, która powinna być tematem osobnej dyskusji.

### Tworzenie listy

Istnieje wiele sposobów tworzenia list marketingowych. Najważniejsze, to działać zgodnie z prawem – nie przeglądaj Internetu w poszukiwaniu adresów e-mailowych. Takie działanie jest bezwartościowe, ponieważ nie chcesz, aby Twoja firma była kojarzona ze spamem. Tworzenie wartościowej listy marketingowej wymaga czasu i wysiłku. Wykorzystuj eventy, katalogi eventowe, media społecznościowe, blogi, biuletyny, itp., aby stworzyć listę potencjalnych klientów. Weź pod uwagę różne grupy docelowe, np. klientów końcowych, partnerów strategicznych, osoby mające wpływ na podejmowanie decyzji, itp.

### Baza danych

Teraz, gdy utworzyłeś już dobrą listę kontaktową, postaraj się wykorzystać ją w maksymalnym stopniu. Wiedza na temat kraju potencjalnego klienta jest istotna w kwestii skutecznej komunikacji, ponieważ rynki wymagają indywidualnego podejścia. Konsekwentnie organizuj dane, dzięki czemu wykorzystasz pełen potencjał swojej listy. Możesz pomóc sobie różnymi dostępnymi narzędziami; może to być MS Excel lub system CRM, natomiast, z naszego doświadczenia wynika, że istotne jest stworzenie procesu, który zapewni poprawne wykorzystanie narzędzia do tworzenia bazy danych, a także pozwoli na organizację bazy i jej aktualizację.

### Generowanie leadów

Utwórz listę kontaktów poprzez media społecznościowe, darmowe oferty, webinaria, spotkania, telekonferencje, itp. W poprzednim artykule, zamieszczonym w majowym wydaniu Outsourcing&More, opisaliśmy niektóre sposoby tworzenia leadów.

## 3. Prezentacja

Pewne aspekty istotne podczas organizowania prezentacji dla niemieckich potencjalnych klientów zostały również omówione w majowym wydaniu Outsourcing&More w rozdziale "Kultura biznesu". Chcemy w tym miejscu podkreślić znaczenie rodzaju informacji oraz jej jakości w prezentacjach biznesowych.

Prezentowanie portfolio biznesowego, posiadanej wiedzy oraz kompetencji może być niezwykle trudnym zadaniem na niektórych rynkach. Wobec tego, zalecamy ponowne przyjrzenie się swojej prezentacji PowerPoint oraz firmowej stronie internetowej.

- Ilość informacji
- Struktura
- Poziom szczegółowości
- Dostosowanie do rynku docelowego
- Długość

Prezentacje dla niemieckich potencjalnych klientów wymagają znacznie bardziej szczegółowych oraz rozbudowanych informacji, niż w przypadku innych rynków, na temat usług, posiadanej wiedzy oraz szczegółów technicznych. Odpowiednie przygotowanie będzie miało wpływ na odbiór Twojej prezentacji. Wykorzystuj prezentacje PowerPoint podczas spotkań, natomiast nie wysyłaj ich przy pomocy poczty elektronicznej. Niewiele osób przeczyta wypunktowane informacje w przesłanej prezentacji. Lepszym sposobem jest przekierowanie potencjalnego klienta do firmowej strony internetowej lub bloga, wykorzystanie białej książki lub broszur, jeśli istnieje taka potrzeba.

## 4. Oferty

W niemieckiej kulturze biznesowej, informacje pisemne mają dużą wartość. Wszelkie dokumenty dotyczące relacji biznesowych, takie jak oferty, SLA oraz umowy powinny zawierać precyzyjne informacje i być traktowane jako prawnie wiążące.



## 5. CRM

Tak jak wspomniano w rozdziale "Kultura biznesu", niemiecki potencjalny klient jest lojalny, o ile będzie usatysfakcjonowany i współpraca z partnerami oraz dostawcami usług będzie układała się poprawnie. Stąd też, ważne jest inwestowanie w relacje biznesowe, nawet po finalizacji projektu. Dostawcy powinni stosować system CRM, który pomoże im w przetwarzaniu informacji dotyczących partnerów biznesowych i projektów. Ponadto, dostawcy usług powinni wykorzystywać biuletyny, blogi, itp., aby utrzymywać relacje z klientami.

Więcej informacji na temat współpracy z rynkiem niemieckim uzyskasz na naszej stronie internetowej: [www.outsourcing-verband.org](http://www.outsourcing-verband.org). Aby zadać pytanie lub uzyskać wsparcie na temat działań na rynku niemieckojęzycznym, skontaktuj się z nami poprzez e-mail: [office@outsourcing-verband.org](mailto:office@outsourcing-verband.org)

## Stephan Fricke

Przed współuczestniczeniem w tworzeniu German Outsourcing Association w roku 2010, Stephan zdobył doświadczenie pełniąc różne funkcje menadżerskie, marketingowe oraz w działach komunikacji w Niemczech, Austrii i Europie Wschodniej. Pracował dla międzynarodowych organizacji badawczych oraz światowych dostawców usług biznesowych i oprogramowania. Obecnie koncentruje się na dostarczaniu informacji oraz tworzeniu możliwości współpracy na rynku krajowym i na rynkach zagranicznych. Możesz skontaktować się ze Stephanem poprzez Xing i LinkedIn lub email: [office@outsourcing-verband.org](mailto:office@outsourcing-verband.org)

■ Reklama ■

# Profesjonalny serwis w całości poświęcony tematyce outsourcingu



Państwo  
a Outsourcing



Edukacja  
a Outsourcing



Czym jest  
Outsourcing



Kto jest kim  
w Outsourcingu

[www.outsourcingportal.pl](http://www.outsourcingportal.pl)



outsourcing  
portal

# German Market

## 5 Step Business Development Process for the German Market

Of course there is no general process like this that doesn't need an individual setting orientating on the respective market conditions, the company, its goals and depending business strategy. We try here to outline a very simple step-by-step business development that should help organizations access to the German market for IT and business process services. The business development process consists of a number of actions to generate new business. It is an ongoing process that depends on other business activities and processes and is therefore flexible.

The described model follows standard business development and sales processes. It describes how to generate new business in 5 steps:

1. Preliminary
2. Contacts & leads
3. Presentations
4. Proposal
5. CRM

The following is based on standard marketing knowledge and our own experiences when working with foreign service providers, talking to managers and professionals and co-operating with leading industry associations.

### 1. Preliminary

An effective business development process is connected to a number of preconditions. In this model we presume that these preconditions are met including:

- Market entry and marketing strategy, incl. target groups, public relations and branding etc. are implemented.
- Portfolio is aligned with demand and local expectations.
- Depending business processes such as quality management, procurement, project management etc. are set and working.

Other depending factors are time, type, amount and quality of information as well as the allocated resources and budget.

### 2. Contact & Leads

This is one of the areas where most companies struggle to use proper tools and fall into the email-marketing trap, which can easily turn out to be ineffective or even harmful to the organizations reputation or turn into a legal problem when for instance opt-in processes are disregarded. Further with all the advantages of email marketing, this is a tool that needs more attention than most people – even marketing experts – think. A very short rule: if you don't deliver value in your emails you rather don't send any. But of course this is a bit more complex and certainly a topic for a separate review.

#### List building

There are many ways to build marketing lists. Make sure you stay legal – e.g. do not crawl the Internet for email addresses. This is worthless and the last company you want to be is the one who is associated with spamming. Building a valuable marketing list takes its time and noticeable

Zeskanuj kod i weź udział w ankiecie



napędzane przez scoreit.pl

effort. Use events, event directories, social media, a blog, your company newsletter etc. to build your list of prospects. Also take into account the different target groups, like your end-customer or strategic partners, influencers and so on.

### Database

Now as you have built a good contact list, try to get out as much from your data as possible. Like knowing the country of a certain prospect will help you to communicate more efficient, as different markets mostly require different approaches. Use structured data from the beginning to exploit the full potential of your list. You can use any tool from excel to a CRM system, but from our experiences it is essential that you establish processes that ensure your database tool is actually used and the data kept clean and up to date.

### Lead generation

Work your contact list via social media, free offerings, webinars, appointment setting, conference calls, etc. We have already explained in an earlier article some of the options to turn your contacts into business leads.

### 3. Presentation

A few important aspects when presenting to German prospects were already explained in our previous article in the chapter "Business Culture". Here we would like to emphasize the importance of the type of information and the quality of content for business presentations.

Presenting a service portfolio, expertise and competencies can be an unexpected difficult task to exercise, when presenting on foreign markets. Therefore, we suggest that you take a second look at your existing PowerPoint presentations as well as at your company website.

- Amount of information
- Content structure
- Level of details
- Relevance for the target market
- Length

When presenting to German prospects the amount and the level of detail of the information about service portfolio, expertise and technical details are way higher than this is expected in other markets. A respective preparation will

impact the outcome of your presentations. Use PowerPoint presentations only when you are actually presenting, but do not send your presentation via email. Only very few people will actually take the time to read the bullet points in your presentation. Rather point to your website or blog for further information, use white papers or, if needed, short brochures.

### 4. Proposal

Written communication and information have a significant value in the German business culture. Any documents about the business relationship such as proposals, service level agreements and contracts should be accurate and treated as legally binding commitments/agreements.

### 5. CRM

As mentioned in the chapter "Business Culture" in our previous article, German prospects are generally loyal as long they are satisfied and have a good relationship with their project partners and service providers. This makes it worthwhile investing in the business relationship even after a project is finalized. Providers should use a CRM system that helps processing the information of business partners and projects. In addition providers should offer services such as newsletters, blogs etc. that help to keep in touch with their clients.

For more information please visit our website [www.outsourcing-verband.org](http://www.outsourcing-verband.org). For questions and support inquiries for your activities on the German-language markets please contact us via email to [office@outsourcing-verband.org](mailto:office@outsourcing-verband.org) ■

#### Stephan Fricke

Before initiating and co-founding the German Outsourcing Association in 2010, Stephan gained experiences in various management, marketing and communication functions in Germany, Austria and Eastern Europe. He worked for international research organizations, global business service and software providers. Today he focuses on providing information and on building co-operation opportunities for his home as well as for global markets. You can connect with Stephan via Xing and LinkedIn or contact via email: [office@outsourcing-verband.org](mailto:office@outsourcing-verband.org)



# Wszystko o Outsourcingu



w jednym miejscu

# Dołącz do nas!

## TARGI OUTSOURCING

### Wsparcie dla Twojego biznesu

17-18 października 2013, EXPO XXI Warszawa



Kontakt: Reinhold Expo  
Tel.: +48 22 826 54 18  
[warszawa@reinholdexpo.com](mailto:warszawa@reinholdexpo.com)



**Reinhold**  
expo

[www.outsourcingtargi.pl](http://www.outsourcingtargi.pl)

[www.facebook.com/TargiOutsourcingWsparcieDlaTwojegoBiznesu](http://www.facebook.com/TargiOutsourcingWsparcieDlaTwojegoBiznesu)

ZŁOTY SPONSOR TARGÓW

**ms**  
services

SREBRNY SPONSOR TARGÓW

SEKWENCJA

ASM  
GROUP

long-term  
Sub-  
Planning



UCMS GROUP

BSS  
BUSINESS SUPPORT SOLUTIONS

JKF

HR

OPTiCenter

PARTNER STRATEGICZNY

PROGRESSIO

GLÓWNI PATRONI MEDIALNI

outsourcing  
portal

OutsourcingMore

PATRON MEDIALNY

SAZ  
stowarzyszenie agencji zatrudnienia