Outsourcing&More

www.outsourcingportal.pl

ISSN 2083-8867

nr 1 (26) styczeń / luty 2016
January / February 2016

Bezpłatny magazyn
Free of charge magazine



WYZWANIA FINANSOWO-KSIĘGOWE W OBSŁUDZE BRANŻY HURTOWEJ

FINANCIAL AND ACCOUNTING CHALLENGES IN THE WHOLESALE SECTOR

str. 26

Więcej zadań, czy więcej pieniędzy?

More work, or more money?

str. 30

UMOWY TERMINOWE PO NOWELIZACJI KODEKSU PRACY

FINITE EMPLOYMENT CONTRACTS AFTER LABOR CODE AMENDMENT

str. 40

Branżowe podsumowanie roku 2015
dostępne na www.proprogressio.pl

algotech



- Contact Center
- Customer Experience
- Komunikacja biznesowa
- Wideokonferencje
- Biometria głosowa
- Biometria podpisu odręcznego
- Usługi doradcze

info@algotech.pl
www.algotech.pl

Od Redakcji
Editorial Note



Dymitr Doktór
Redaktor Naczelny
Chief Editor
@DymitrDoktor

Bezpłatny magazyn / Free of charge magazine
Redaktor naczelny / Editor-in-chief
Dymitr Doktór
d.doktor@outsourcingandmore.pl
Zespół / Editorial team
Kamila Cyranowicz / Magda Kacprzak
Opracowanie graficzne i skład DTP
Dariusz Skuza
Reklama / Advertising
reklama@outsourcingandmore.pl
Wydawca / Published by
RIPOSTA Doktór S.J.
ul. Dolna 21b/40
00-773 Warszawa
www.riposta.pl
Adres redakcji / Editorial address
RIPOSTA Doktór S.J.
ul. Dolna 21b/40
00-773 Warszawa

RIPOSTA

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

Wybrane zdjęcia pochodzą z serwisu shutterstock.com / Selected photos come from shutterstock.com website
Nakład / Circulation
3000 egz. / copies

AUTORZY / AUTHORS: Wiktor Doktór • Kamil Sztandera • Dawid Wojtowicz • Bartłomiej Zagrodnik • Marek Binio • Anna Durczak • Maciej Brożek • Iwona Więckiewicz-Szabłowska • Magdalena Szałaj • Krzysztof Pimpicki • Barbara Echaust • Piotr Kamiński • Joanna Mroczek • Katarzyna Gurszyńska

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.

PARTNERZY / PARTNERS

Invest in Poland
Chudzik i Wspólnicy KANCELARIA PRAWNA
PROPROGRESSIO

Szanowni Czytelnicy,

Sektor outsourcingu nie zwalnia tempa i dynamiki rozwoju. W Polskiej Agencji Informacji i Inwestycji Zagranicznych, wciąż to BPO (Outsourcing Procesów Biznesowych), stanowi największy odsetek inwestycji, które są realizowane na terenie Polski. Podobnie jak BPO, rozwijają się także obszary biznesu związane z archiwizacją dokumentów, zarządzaniem flotami samochodowymi, czy też usługi IT. Już 28 stycznia 2016, podczas Gali Outsourcing Stars, odbędzie się pełne podsumowanie rozwoju branży, które wyznaczy trendy na kolejny rok.

W bieżącym wydaniu, które macie Państwo w rękach, tym razem zdecydowaliśmy się nie publikować „wywiadu numeru". Zmiany w polskim rządzie i przełom roku oraz szereg zmian, które następują w firmach z uwagi na kolejny rok finansowy, pokazały nam, że wywiad z politykiem lub menedżerem mógłby szybko stracić na aktualności.

Postanowiliśmy, tym razem, opisać kilka ciekawych wydarzeń biznesowych, poświęconych różnym obszarom outsourcingu oraz przedstawić zmiany w umowach terminowych, jakie zaszły po nowelizacji kodeksu pracy – ten temat przybliżają nam eksperci z kancelarii Chudzik i Wspólnicy. We współpracy z liderami sektora outsourcingu przygotowaliśmy też szereg artykułów poświęconych m.in. wyzwaniom w obsłudze księgowej branży hurtowej, zachętom do pracy w branży BPO/SSC, ale także ITO oraz opisaliśmy luksusową niszę warszawskiego rynku biurowego.

Zaczynamy kolejny rok, na który zaplanowaliśmy wiele ciekawych tematów. Zapraszamy do lektury, mając nadzieję, że przyniesie ona Państwu pogłębienie wiedzy dotyczącej branży outsourcingu oraz jego otoczenia biznesowego. ⎔

Dear Readers,

The outsourcing sector is not slowing down its development. In the Polish Information and Foreign Investment Agency, BPO (Business Process Outsourcing) continues to constitute the biggest percentage of investments in Poland. Like BPO, business areas related to document archiving, car fleet management, and IT services are also developing. On 28 January 2016, during the Outsourcing Stars Gala, a complete summary of the development of the sector will be provided.

In the current edition that you have in your hands, this time, we decided not to publish a featured interview. Changes in the Polish government and the new year as well as a range of changes that are taking place in companies in light of the new financial year result in a risk that such an interview could quickly become out of date.

This time, we decided to describe several interesting business events dedicated to different areas of outsourcing and to present the changes in term agreements that took place after the amendment of the labour code. This subject will be presented by experts from the law firm Chudzik i Wspólnicy. In cooperation with the leaders of the outsourcing sector, we prepared a range of articles dedicated to, among others, the challenges in regard to accounting services in the wholesale sector, incentives to work in the BPO/SSC sector, as well as ITO. We also described the luxury niche of the Warsaw office market.

We are starting a new year for which we have planned many interesting subjects. We invite you to read on and hope that you will gain an increasingly better understanding of the outsourcing sector and its business environment. ⎔

Spis treści
Index

6 **Aktualności**

8 **Edukacyjny grudzień w Outsourcingu**
Educational December in Outsourcing

14 **Aktualności INN POLAND**

16 **Kalendarium**
Calendar of events

18 **Ciekawostki**
Did you know?

19 **Aktualności z Pro Progressio**
News from Pro Progressio

22 **Luksusowa nisza warszawskiego rynku biurowego**
Luxurious niche of Warsaw Office Market

24 **Outsourcing kadr, płac i księgowości dopasowany do Twoich potrzeb**
Outsourcing of HR, payroll and accounting tailored to your needs

26 **Wyzwania finansowo-księgowe w obsłudze branży hurtowej**
Financial and accounting challenges in the wholesale sector

30 **Więcej zadań, czy więcej pieniędzy?**
More work, or more money?

35 **Biurowce klasy A – diabeł tkwi w szczegółach**
A-class office buildings – the devil is in the details

40 **Umowy terminowe po nowelizacji kodeksu pracy**
Finite employment contracts after labor code amendment

44 **Radom – miasto nowych możliwości**
Radom – a city of new opportunities

48 **Multijęzykowy potencjał – największa siła sektora nowoczesnych usług dla biznesu**
Multilingual potential – the biggest power of BSS industry

52 **Mija czas rekrutacji – nadchodzi czas optymalizacji**
The time of recruitment is over – it is optimization time

54 **Stanowisko: Specjalista ds. Kontrolingu**
Position: Controlling Specialist

56 **Zimowa, biznesowa elegancja**
Winter business elegance

58 **Biblioteka Managera**



INSPIRUJEMY!

KOMPLEKSOWE ROZWIĄZANIA **DLA TWOJEGO BIZNESU**

Zeskanuj kod i zapisz się do naszego **newslettera**

Rachunkowość i Sprawozdawczość

Konsolidacja

Controlling

Kadry i Płace

Finanse

Prawo i Podatki

www.bssCE.pl

BSS
BUSINESS SUPPORT SOLUTION

LeasePlan otworzył pierwszy w Polsce Salon Aut Poleasingowych



LeasePlan Polska, lider rynku wynajmu długoterminowego, zarządzający flotą ponad 25 tys. aut dla blisko 1000 firm, otworzył w dniu 16.12. 2015 swój pierwszy Salon Aut Poleasingowych. Firma, świadcząca do tej pory usługi głównie dla biznesu, teraz wychodzi naprzeciw potrzebom Klientów indywidualnych i wprowadza nowe standardy i jakość na rynku aut używanych w Polsce. – *Otwarciem Salonu Aut Poleasingowych LeasePlan rozpoczyna nową erę w sprzedaży aut używanych w naszym kraju. Samochody wyłącznie z pełną historią użytkowania, z polskich sieci dealerskich i od pierwszego właściciela to alternatywa dla wszystkich, którym zależy na bezpieczeństwie zakupu. W stałej ekspozycji ponad 320 aut różnych marek i modeli oraz wyjątkowa infrastruktura: 12 200 m² powierzchni, w tym 3700 m² salonu, kawiarnia, myjnia, stanowisko do przeglądów, a nawet plac zabaw dla dzieci, to niezaprzeczalne atuty salonu. Do tej pory podobny komfort zarezerwowany był tylko dla klientów kupujących nowe auta w sieciach dealerskich.* – mówi **Sławomir Wontrucki**, Prezes LeasePlan Fleet Management Polska.

Najdroższe lokalizacje biurowe świata



Londyńska dzielnica West End drugi rok z rzędu zajmuje pierwsze miejsce na liście najdroższych lokalizacji biurowych świata, zgodnie z raportem Global Prime Office Occupancy Costs przygotowanym przez Globalny Dział Doradztwa i Badań Rynku w firmie CBRE. Warszawa, po uwzględnieniu wszystkich kosztów najmu na poziomie 33,33 EUR/m²/m-c, znalazła się na 79 pozycji, o 6 miejsc wyżej w stosunku do rankingu z pierwszego kwartału 2015 oraz o 8 pozycji niżej w porównaniu rok do roku. Stolica Polski zajmuje drugie miejsce wśród miast z regionu Europy Środkowej i Wschodniej.

Polskie miasta cierpią na brak pewności siebie w konkurowaniu z miastami zagranicznymi. Czy słusznie?



Miniony rok pokazał, że coraz więcej polskich miast dostrzega potrzebę promowania nie tylko swoich walorów turystycznych, ale także gospodarczych. Mimo to, w strategiach promocyjnych, w szczególności mniejszych lokalizacji biznesowych, dostrzegalny jest brak pewności siebie w konkurowaniu z miastami zagranicznymi. *Wiele strategii promocyjnych miast bazuje na materiałach wyprodukowanych w polskiej wersji językowej lub dystrybuowanych na terenie kraju. Polskie miasta mają tendencję do porównywania się z innymi rodzimymi ośrodkami biznesowymi, często nie patrząc szerzej na rynek, na którym faktycznie funkcjonujemy, czyli na całą Europę Centralną oraz Wschodnią. Należy skupić się na konkurowaniu z miastami zagranicznymi i na ich tle pokazywać swoje zalety. Spojrzenie w skali marko pozwala trafniej ocenić własne walory* – twierdzi **Dymitr Doktór**, ekspert Fundacji Pro Progressio, współtwórca i główny analityk platformy *Best2Invest*.

Rynek pracy w 2015 roku umocnił pozycję pracowników

Kondycja polskiego rynku pracy w mijającym roku była wyjątkowo dobra. Stopa bezrobocia spadła do najniższej od 2008 r., rósł popyt inwestycyjny i konsumpcja. To wszystko przełożyło się na stabilny wzrost gospodarczy, który stymulował powstawanie nowych miejsc pracy. Wraz z umacniającym się rynkiem pracownika, wzrasta presja płacowa i rosną deficyty wśród kandydatów do pracy. Zdaniem ekspertów Work Service, w niektórych regionach Polski mamy już do czynienia z formalnym, a nie realnym problemem bezrobocia. – *Dobra sytuacja gospodarcza przełożyła się w tym roku na generowanie nowych miejsc pracy. W rekordowych momentach w Urzędach Pracy zalegało ponad 120 tys. nieobsadzonych miejsc, a na szerokim rynku pracę świadczyło ponad 16 milionów Polaków. Tak wyraźne pozytywne zmiany przełożyły się również na poczucie stabilizacji wśród pracowników. Od początku roku spadł odsetek osób obawiających się o zatrudnienie z 28% do 19%, a co drugi pracujący Polak deklarował, że oczekuje wzrostu wynagrodzenia. To wskazuje trend w jakim będziemy podążać w roku 2016. Większa dynamika wzrostu płac powinna zostać wymuszona poprzez coraz silniejszą konkurencję o kandydatów do pracy* – mówi **Tomasz Misiak**, Prezydent Rady Nadzorczej Work Service S.A.

Rozwój rynku biurowego w miastach regionalnych nie traci impetu

W pierwszych trzech kwartałach 2015 r. wolumen transakcji na powierzchnie biurowe na rynkach regionalnych wyniósł ok. 350 000 m^2 Największą aktywność wykazali najemcy z sektora usług biznesowych (m.in. outsourcing, centra usług wspólnych, IT), stanowiący ok. 80% popytu. Najbardziej popularne były projekty biurowe realizowane w bezpośrednim otoczeniu centrum ze względu na poprawiającą się komunikację miejską i rosnące wymagania pracowników dotyczące lokalizacji biura i jego bezpośredniego otoczenia. Coraz większą popularnością wśród najemców z sektora BPO cieszyły się Szczecin i Lublin, największe tzw. „rynki wschodzące". Również Rzeszów, Bydgoszcz i Opole zaczynają się wyróżniać na tle pozostałych miast o podobnej wielkości. Są to korzystne lokalizacje m.in. ze względu na różnego rodzaju ulgi ze strony władz, szczególnie dla firm szukających możliwości otwarcia nowych centrów biznesowych nieprzekraczających 200-300 stanowisk pracy. Spodziewamy się, że tendencja ta utrzyma się w najbliższych latach.

Trójmiasto na celowniku zagranicznych inwestorów

Ubiegły rok obfitował w inwestycje zagranicznych podmiotów, a Trójmiasto wyraźnie umacniało swoją pozycję na krajowym rynku. – *Jeśli chodzi o przyciąganie inwestycji zagranicznych rok 2015 dla Trójmiasta był równie dobry co 2014. Zamknęliśmy 11 nowych projektów i 3 reinwestycje, co daje łącznie ponad 2500 nowych miejsc pracy. Podobnie jak w latach poprzednich dominowały projekty z USA i krajów skandynawskich, w szczególności z Norwegii* – komentuje **Marcin Faleńczyk** z Invest in Pomerania.

EDUKACYJNY GRUDZIEŃ W OUTSOURCINGU



Wiktor Doktór
prezes
Pro Progressio

Końcówka roku obfitowała w wiele wydarzeń biznesowych i nie zabrakło ich także w branży outsourcingowej. Fundacja Pro Progressio, która w ramach Akademii Outsourcingu, prowadzi i wspiera szereg programów edukacyjnych, tym razem była obecna przy realizacji śniadań biznesowych poświęconych sztuce obsługi klienta oraz zarządzaniu flotami samochodowymi. Trzecim wydarzeniem był brunch, podczas którego omawiano walory inwestycyjne Warmii i Mazur ukierunkowane na sektor BPO i SSC.

O sztuce obsługi klienta rozmawiano w teatrze

W dość niecodziennym miejscu odbyło się pierwsze ze śniadań biznesowych. Ten „spektakl", został wystawiony na deskach Och Teatru w Warszawie, a głównym aktorem był **Mariusz Kościółek** z **Teleperformance Polska**. Spotkanie było dedykowane tematyce obsługi klienta.

O tym, jak istotna w naszym codziennym życiu jest obsługa klienta, albo raczej jej jakość, nie trzeba przekonywać nikogo. Każdy z nas, na co dzień, korzysta z różnych usług i kupuje różne produkty, gdzie, za ladą albo po drugiej stronie telefonu lub komputera – rozmawia z przedstawicielem obsługi klienta lub sprzedaży. Podobno 1 na 6 osób porównuje rozmowę z konsultantem obsługi klienta do cierpienia spowodowanego bólem zęba. A przecież to właśnie obsługa klienta powinna stanowić centralny element strategii firmy w utrzymaniu jego lojalności. W jaki sposób buduje się pozytywne doświadczenie klienta z marką, tak aby chciał on zostać z nami jak najdłużej? O tym podczas networkingowego spotkania dyskutowali przedstawiciele branży ubezpieczeniowej, finansowej, obsługi klienta, HR, IT, turystycznej, produkcyjnej i medialnej.

Ekspert z Teleperformance Polska podkreślił, że wielokanałowe wsparcie zarządzania doświadczeniem klienta to przede wszystkim wysoka jakość obsługi na każdym etapie interakcji: przed, w trakcie i po sprzedaży, wsparcie techniczne i gwarancyjne. Uczestnicy spotkania mogli dowiedzieć się, że współczesne narzędzia komunikacyjne dają firmom możliwość wielokanałowego, zintegrowanego wspierania klientów poprzez telefon, e-mail, chat, media społecznościowe i aplikacje mobilne.



15 LAT

ManpowerGroup Polska

OD 15 LAT NAPĘDZAMY ŚWIAT PRACY W POLSCE

ManpowerGroup to globalny lider innowacyjnych rozwiązań HR. Od 15 lat działamy w Polsce wspierając pracodawców i kandydatów w poruszaniu się po zmieniającym się rynku pracy. Nasze usługi obejmują outsourcing procesów, zatrudnienie zewnętrzne, pracę tymczasową, rekrutację stałą, doradztwo personalne, zarządzanie karierą oraz outplacement. Pośród naszych marek znajdują się: Manpower®, Experis™, ManpowerGroup™ Solutions.

ManpowerGroup™ Solutions | Experis™ | Manpower®

www.manpowergroup.pl

Według danych prezentowanych przez Mariusza Kościółka, już 63% firm używa przynajmniej sześciu punktów kontaktu, aby zaangażować swoich klientów. Kluczowa jest prawidłowa identyfikacja wpływu poszczególnych kanałów na wyniki w biznesie i stworzenie strategii w oparciu o preferowane przez klientów sposoby interakcji. Należy również zagwarantować klientom jednakowy poziom obsługi, bez względu na to, jaki punkt kontaktu z firma wybiorą. Ponad 1/3 firm ma z tym problem.

Uczestnicy spotkania wielokrotnie podkreślali, że budowanie pozytywnych relacji z otoczeniem zewnętrznym wymaga wytężonej pracy wewnątrz firmy. Odpowiednie przywództwo i kultura w organizacji przekładają się na wymierne korzyści w późniejszych relacjach z klientem. W myśl zasady „Jesteś tak dobry, jak ludzie, których zatrudniasz" dobra obsługa klienta rozpoczyna się od zbudowania pozytywnych relacji firmy z jej konsultantami. Należy zadbać o poczucie przynależności do firmy u pracowników, słuchać ich opinii i sugestii, rozwijać ich kompetencje nie tylko poprzez szkolenia, ale także w codziennej pracy. Nie jest to możliwe bez dobrego poznania zespołu i indywidualnych potrzeb pracowników. W zależności od grupy wiekowej będą mieli oni różne spojrzenie na to, jak powinno wyglądać i funkcjonować ich miejsce pracy. Należy pamiętać, że pracownicy obsługi klienta są twarzą firmy, którą reprezentują. Jeśli poczują dyskomfort, ich niezadowolenie udzieli się klientom. Niezwykle ważne jest zatem odpowiednie motywowanie i prawidłowe wynagradzanie konsultantów za ich pracę.

Czy samochód można wypożyczyć tak jak rower?

W branży motoryzacyjnej temat outsourcingu jest obecny nie od dziś. Na świecie, ale także i w Polsce powszechne są usługi zarządzania flotami samochodowymi (Car Fleet Management). Rodzajów takich usług jest co najmniej kilka i wciąż się rozwijają, pozyskując coraz liczniejsze grono sympatyków i użytkowników. Samochód, to narzędzie, które wykorzystywane jest zarówno w celach prywatnych jak i służbowych. Wymaga ono jednak stałej opieki, kontroli i dbałości, aby mogło posłużyć jak najdłużej.

W pierwszej dekadzie grudnia, w Hotelu Mercure Grand w Warszawie, zostało zorganizowane kameralne śniadanie biznesowe, którego tematem przewodnim była pomoc działom HR w obszarze zarządzania flotami samochodowymi. Tym razem skupiono się nie na długoterminowym, ale na średnioterminowym procesie wynajmu. Głównym ekspertem, który przybliżał temat zebranym gościom, był **Artur Sulewski** – Dyrektor Sprzedaży **LeasePlan**. LeasePlan, to lider usług zarządzania flotami w Polsce stale modyfikujący swoją ofertę i będący wielokrotnie także liderem innowacyjności we wdrażaniu nowych rozwiązań. Uczestnicy spotkania, wśród których byli obecni przedstawiciele takich firm jak m.in. Play, Cartrack Polska, Michael Page, czy People mieli okazję zaznajomić się z usługami typu Flex Lease oraz Car Sharing.

To zupełnie nowy rozdział w podejściu do wynajmu aut, który zapewnia nieograniczoną wręcz elastyczność użytkownikom przy doborze odpowiedniej, do własnych potrzeb, floty pojazdów. Jak przekonywał Artur Sulewski, obecnie auta w modelu pełnego zarządzania flotą, można już wynająć na okres jednego miesiąca. Klienci nie są wiązani długimi umowami, dzięki czemu mogą w lepszy sposób zarządzać budżetem w lepszy i bardziej elastyczny sposób. Flex Lease zapowiada się na bardzo dobrą usługę, z której w głównej mierze będą mogli skorzystać mali przedsiębiorcy – przedstawiciele sektora MŚP. Jest to także znakomita usługa dla branży outsourcingu sił sprzedaży, która w wielu przypadkach potrzebuje flot samochodowych na konkretne terminy powiązane w określonymi akcjami wsparcia procesów merchandisingowych i sprzedażowych.

Dla podkreślenia smaków podczas tego śniadania biznesowego zaserwowano także drugie danie w postaci zupełnie nowej usługi jaką jest car-sharing. W swoich założeniach usługa ta przypomina wypożyczanie samochodu podobnie jak roweru miejskiego. Auto, jest pojazdem wykorzystywanym przez wielu użytkowników, z jednej lub wielu różnych firm. Samo wypożyczenie odbywa się bez kluczyka, a jedynie poprzez uprawnionych użytkowników posiadających odpowiednie karty. Sam sposób zarządzania pojazdem jest po stronie firmy zajmującej się takimi usługami i dotyczy to zarówno przeglądów serwisowych, tankowania, czy utrzymania auta w czystości. Projekt tej usługi przechodzi w tej chwili ostatnie szlify i niebawem powinien ujrzeć światło dzienne. Usługa powinna spotkać się z ogromnym zainteresowaniem w wielkich dzielnicach biznesowych, jak choćby tak zwany „Mordor" przy ul. Domaniewskiej. Usługi typu car-sharing pozwolą wielu użytkownikom korzystać z jednego lub kilku pojazdów podczas dnia roboczego, dzięki czemu liczba prywatnych samochodów w dzielnicach biznesowych powinna spadać.

Jeziora, to nie tylko wypoczynek, ale coraz częściej zaawansowany biznes

Mapa Polski kolejnymi inwestycjami typu BPO i SSC zapełnia się co roku w tempie blisko 20% stałego wzrostu. Wygląda na to, że kolejne miesiące będą sprzyjały dalszemu rozwojowi tego sektora. Polska, podobnie jak i inne kraje, czeka z utęsknieniem na kolejną edy-

cję Raportu *Tholons TOP 100 BPO locations*, aby się przekonać, gdzie znajdują się najlepsze lokalizacje dla sektora usług dla biznesu.

W Polsce sektor BPO wyszedł już dawno poza trzy miasta rekomendowane przez ekspertów z Tholonsa i zatacza coraz większe kręgi. Same miasta i województwa, zdając sobie sprawę z tego jakimi miejscami pracy są centra operacyjne typu BPO i SSC, modyfikują swoje oferty inwestycyjne i zachęcają przedsiębiorców zagranicznych, ale także i krajowych, do lokowania inwestycji w coraz to nowszych miejscach. O tym właśnie rozmawiano podczas outsourcing brunchu zorganizowanego przez **samorząd województwa warmińsko-mazurskiego** oraz miasta Olsztyn i Elbląg. Spotkanie odbyło się w Warszawie i zgromadziło kilkudziesięciu uczestników, którym Prezydenci dwóch największych miast Warmii i Mazur, przybliżyli atuty inwestycyjne swoich aglomeracji.

Warmia i Mazury już w tej chwili są siedzibą takich gigantów BPO i SSC jak chociażby Citybank, czy Transcom, a także wielu innych podmiotów. Olsztyn, z potężnym zapleczem akademickim Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego, ale także i obecnością mniejszości narodowych – niemieckiej i ukraińskiej, jest dobrą lokalizacją wspierającą międzynarodowe projekty w obszarze finansowo-księgowym, informatycznym oraz obsługi klienta. Obecne tu centra operacyjne zatrudniają po kilkaset wysoko wykwalifikowanych osób, a władze miasta podczas spotkania przekonywały, że miejsca na kolejne inwestycje jest jeszcze sporo. Elbląg – to drugie miasto pod względem wielkości na terenie województwa warmińsko-mazurskiego, a swoją lokalizacją stanowi bardzo dobrą alternatywę inwestycyjną dla Gdańska i obszaru trójmiejskiego. Miasto, będące naturalnym satelitą biznesowym stolicy Pomorza, rozwija się jako siedziba wielu firm o profilu informatycznym, windykacyjnym czy informatycznym. Atrakcyjny poziom kosztów jest zachęcający dla wielu przedsiębiorców, głównie z obszaru MŚP.

Oba miasta zdają sobie sprawę z podstawowych czynników mających wpływ na rozwój sektora BPO i SSC, jakimi są zasoby ludzkie oraz nowoczesna powierzchnia biurowa. Zarówno Olsztyn jak i Elbląg, coraz lepiej potrafią te informacje dostarczyć inwestorom i nie boją się prezentować swoich atutów biznesowych. Kolejna okazja nadarzy się już w lutym 2016 – tym razem o walorach inwestycyjnych dowiedzą się przedsiębiorcy z Trójmiasta. ⎔

EDUCATIONAL DECEMBER IN OUTSOURCING



PROPROGRESSIO

Wiktor Doktór
CEO
of Pro Progressio

The end of the year was full of many different business events. This also included the outsourcing sector. The Pro Progressio Foundation which, as part of the Outsourcing Academy, manages and supports a range of educational programmes was present this time at two business breakfasts dedicated to the art of customer service and Car Fleet Management. The third event was a brunch during which the investment advantages of Warmia and Masuria directed toward the BPO and SSC sectors were discussed.

The art of customer service was discussed in a theatre

The first business breakfast took place in a rather unexpected place. This "show" was performed on the stage of the Och Teatr in Warsaw. The show starred **Mariusz Kościółek** from **Teleperformance Polska**. The meeting was dedicated to the issue of customer service.

No one needs to be convinced of the importance of customer service, or rather, its quality in our daily lives. Each of us uses many services and purchases many products on a daily basis where – either behind a counter, or on the other side of a telephone or computer – we talks with a customer service or sales representative. Supposedly 1 in 6 persons compares talking with a customer service consultant to the suffering caused by a toothache. Yet it is customer service that should constitute the central element of a company's strategy regarding maintaining customer loyalty.

How should a customer's positive experience with a brand be built in order to ensure that the customer will want to stay with us as long as possible? The answer to this question was sought during the networking meeting between representatives of the insurance, financial, customer service, HR, IT, tourism, manufacturing, and media sectors.

The expert from Teleperformance Polska underlined that multi-channel support for managing the customer's experience is, most importantly, the high quality of customer service at every stage of interaction: before, during, and after a sale, technical support, and warranty support. The meeting's participants were able to learn that modern communications tools provide companies with the ability to engage in multi-channel, diverse, and integrated customer support through the telephone, e-mail, chat, social media, and mobile apps. According to data presented by Mariusz Kościółek, 63% of companies already use at least six contact points to generate or maintain client interest. The key issue is the correct identification of the effect of individual channels on business results and the creation of a strategy on the basis of the methods of interaction that are preferred by clients. Clients should also be guaranteed an identical level of service regardless of the type of contact with the company that they choose. More than 1/3 of companies have a problem with this.

The meeting's participants repeatedly underlined that the building of positive relations with the outside environment requires intense work to be done within the company. The appropriate leadership and an appropriate culture in an organisation will translate into measurable benefits in future relations with the client. In accordance with the rule: "You're only as good as the people you employ", good customer service begins with building positive relations between the company and its consultants. Companies should take care to ensure that their employees feel that they belong to the company, listen to their opinions and suggestions, and develop their abilities, not just through trainings, but in everyday work. This is not possible without getting to know the team and the individual needs of the employees. Depending on their age group, they will have a different view of how their workplace should look and operate. One should remember that customer service workers are the face of the company that they represent. If they feel discomfort, their lack of satisfaction may be visible to customers. It is extremely important therefore to appropriately motivate and reward consultants for their work.

Can a car be rented like a bicycle?

The subject of outsourcing has been present in the automotive sector for quite some time. Both in Poland and abroad, car fleet management services are common. These services are developing rapidly obtaining an increasingly numerous group of supporters and users. After all, a car is a tool that is used for both private and business purposes. However, cars require regular care and inspections in order to serve users well and ensure a high level of comfort and safety.

In the first part of December, a low-key business breakfast was organised in the Mercure Grand Hotel in Warsaw, the subject of which was assisting HR departments in regard to Car Fleet Management. This time, the focus was not on long-term, but on the medium-term leasing process. The main expert that presented this issue to the guests was **Artur Sulewski** – Sales Director of **LeasePlan**. LeasePlan is the leader of Car Fleet Management services in Poland which continuously modifies its offer – a pioneer of innovation in regard to the implementation of new solutions. The meeting's participants, which included the representatives of such companies as Play, Cartrack Polska, Michael Page, and People had the opportunity to become familiar with Flex Lease and car -sharing services.

Flex Lease is a completely new chapter in the approach to the leasing of cars which provides users with unlimited flexibility in the selection of a car fleet that is appropriate to their needs. As Artur Sulewski said, currently, cars in the full Car Fleet Management model

can already be leased for a period of one month. Clients are not bound by long-term agreements thanks to which they can manage their budgets in a better and more flexible manner. Flex Lease appears to be a very good service that will mainly be used by SME's. It is also an excellent service for the sales outsourcing sector which, in many cases, needs car fleets for specific dates related to specific merchandising and sales process support campaigns.

For extra flavour, a second course was served during this business breakfast in the form of a completely new service which is car- sharing. The idea behind this service is similar to renting a car like one would rent a city bike. The car is a vehicle that is used by many users from one or many different companies. The rental in itself takes place without a key, by authorised users that have an appropriate card. The car is managed by the company that provides such services and pertains to both the performance of regular maintenance, fuelling, and cleaning the cars.

The service is currently getting its final touches and should soon see the light of day. The service should enjoy significant interest in large business districts such as the so-called "Mordor" at ul. Domaniewska. Car -sharing services will allow many users to use one or more vehicles during a business day thanks to which the number of private cars in business districts should decrease.

Lakes don't just mean rest and recreation, but increasingly often also mean advanced business

The Map of Poland, in regard to being filled with new BPO and SSC investments, is filled at a stable growth rate of close to 20%. It appears that subsequent months will favour the further development of this sector. Poland, like other countries, is awaiting the next edition of the *Tholons TOP 100 BPO Locations* report in order to learn where the top recommended business services locations are located.

In Poland, the BPO sector has already spread beyond the three cities recommended by experts from Tholons and is increasingly widespread. Cities and voivodeships aware of the types of workplaces that BPO and SSC operational centres are, are modifying their investment offers and encouraging foreign businesses, as well as Polish businesses, to locate their investments in increasingly new locations. This is what was discussed during the outsourcing brunch that was organised by the local government of the **Warmia-Masuria Voivodeship** as well as the cities of Olsztyn and Elbląg. The meeting took place in Warsaw and gather several dozen participants to whom the Presidents of the two biggest cities in Warmia and Masuria presented the investment advantages of their cities.

Warmia and Masuria are already the seats of such BPO and SSC giants as Citybank or Transcom. Olsztyn, with the academic resources of the University of Warmia and Masuria, as well as the presence of German and Ukrainian minorities, is a good location that supports international projects in the financial and accounting, IT, and customer service areas. The operational centres that are here employ several hundred highly qualified persons, and the authorities of the city asserted during the meeting that there is plenty room for further investments. Elbląg, the second largest city in the Warmia-Masuria Voivodeship constitutes a very good investment alternative to Gdańsk and the Tricity area. The city, which is a natural business satellite of Pomerania, is developing as the seat of many IT and debt collection companies. The attractive level of costs is encouraging to many businesses, especially SME's.

Both cities are aware of the basic factors that affect the development of the BPO and SSC sectors which are human resources and modern office space. Both Olsztyn and Elbląg, are increasingly able to deliver this information to investors and are not afraid of presenting their business advantages. The next opportunity to do so will be in February 2016 – this time, businesses from the Tricity area will be able to learn of their investment advantages. ⬡



Firma z Radomia pracuje nad opracowaniem technologii do przesyłki towarów 24 godziny na dobę

Spółka **Asapon** z Radomia pracuje nad opracowaniem nowej technologii nadawania i odbioru przesyłek. Dzięki wykorzystaniu w niej innowacyjnego urządzenia przesyłowego będzie ona w stanie pracować przez 24 godziny na dobę.



Błyskawiczna przesyłka dokumentów i towarów

W ramach realizowanego projektu firma opracuje automatyczne urządzenia pocztowe, które będą ze sobą połączone za pośrednictwem systemów komunikacji wykorzystujących protokół Bluetooth Beacon. Zostaną one zintegrowane z systemem mobilnych płatności. Asapon pracuje także nad zwiększeniem funkcjonalności terminala oraz jego miniaturyzacją.

W efekcie powstanie nowatorska technologia nadawania i odbioru towarów z użyciem urządzenia przesyłowego dostępnego 24 godziny na dobę w oparciu o sieć rozproszonych terminali. Znajdzie ona zastosowanie przede wszystkim w firmach logistycznych. Pozwoli im uprościć oraz skrócić czas dostarczania dokumentów czy towarów do odbiorcy.

Realizacja projektu jest możliwa dzięki otrzymaniu przez firmę dofinansowania w kwocie ponad 1,4 mln złotych z Narodowego Centrum Badań i Rozwoju (NCBR) w ramach unijnego Programu Operacyjnego innowacyjna Gospodarka (POIG).

Obsługa logistyki i sklepów internetowych

Spółka Asapon działała wcześniej pod nazwą Fabryka Sprzedaży Piotr Nowocień. Specjalizuje się w dostarczaniu innym przedsiębiorstwom rozwiązań, które usprawniają ich procesy logistyczne, takie jak przesyłka dokumentów czy towarów do odbiorcy.

Asapon ściśle współpracuje z operatorami pocztowymi oraz kurierskimi, a także firmami transportowymi. Zatrudniany przez spółkę personel wspiera swoich klientów w obsłudze umów podpisywanych na odległość, przyjmowaniu i wysyłce korespondencji czy kompleksowemu obiegowi dokumentów. Firma wspiera również działalność sklepów internetowych, szczególnie w zakresie realizacji płatności i dystrybucji towarów.

Autor: Kamil Sztandera

Firma z Łowicza pracuje nad inteligentnym systemem oświetleniowym LED. Zostanie wyposażony w Strażnika Mocy

Spółka **Kapella** z Łowicza, która prowadzi działalność w tamtejszej specjalnej strefie ekonomicznej, pracuje nad opracowaniem inteligentnego systemu oświetleniowego. Ma zostać wyposażony w Strażnika Mocy, dzięki któremu użytkownik będzie mógł ściślej kontrolować oraz regulować zużycie energii w zależności od swoich potrzeb.

Tanio i bezpiecznie

Instalacja oświetleniowa, nad którą pracuje firma będzie charakteryzować się efektywnym wykorzystaniem światła dziennego. Dzięki temu zostanie ograniczona konieczność nadmiernego korzystania z oświetlenia sztucznego. W efekcie użytkowanie urządzenia będzie bardziej opłacalne pod względem finansowym.

Instalacja zostanie również wyposażona w specjalny system informatyczny. Ma zapewnić użytkownikowi ścisłą kontrolę, sprawną regulację oraz pełną automatyzację wykorzystania i ograniczenia energii. Dodatkowo jej pobór zostanie ograniczony poprzez zastosowanie funkcji Strażnika Mocy – jest to zabezpieczenie przed koniecznością ponoszenia kar umownych na rzecz dostawcy

z powodu przekroczenia dopuszczalnego zużycia prądu. Realizacja inwestycji jest możliwa dzięki dofinansowaniu w kwocie ponad 2,5 mln złotych uzyskanemu z Narodowego Centrum Badań i Rozwoju (NCBR) w ramach Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka (POIG).

Współpraca biznesu z nauką

Kapella zajmuje się produkcją inteligentnych systemów oświetleniowych opartych o technologię LED. Jak zapewnia firma, tworzone przez nią rozwiązania mogą zmniejszyć zużycie prądu nawet o 70% w stosunku do tradycyjnego oświetlenia. Ponadto, jej rozwiązania są całkowicie ekologiczne, ponieważ spółka nie stosuje w ich tworzeniu żadnych szkodliwych substancji, jak rtęć, ołów czy kadm.

Dział badawczo-rozwojowy spółki współpracuje z Instytutem Optoelektroniki Wojskowej Akademii Technicznej. Dzięki temu w tworzonych przez siebie rozwiązaniach Kapella jest w stanie wykorzystać doświadczenie specjalistów z takich dziedzin, jak optyka, elektronika oraz automatyka. Umożliwia to tworzenie produktów zarówno w zakresie optyki i oszczędności energii, jak i w dziedzinie transferu nowych technologii sterowania oświetleniem.

Autor: Kamil Sztandera



Robot, który będzie tobie usługiwać. Polska firma stworzyła konsjerża

Dyskretny, nigdy nie narzeka na zmęczenie, potrafi poruszać się w tłumie i bez mrugnięcia okiem wykonuje wszystkie polecenia. Tymi słowami opisuje swego najnowszego robota konsjerża firma **Versa Box**. Jego debiut odbył się w listopadzie 2015 r. podczas II Forum Liderów Cyfrowego Biznesu.

Wyróżnikiem pierwszego polskiego robota konsjerża ma być autonomia. Jak twierdzą jego konstruktorzy, nikt nie musi nim sterować, a wbudowane w niego sensory mają pozwolić mu omijać przeszkody i przemieszczać się w miarę sprawnie między ludźmi. Zdaniem Jakuba Michalskiego, prezesa Versa Box, tego typu roboty, jeśli wejdą do masowej produkcji, będą mogły służyć człowiekowi w wielu dziedzinach życia.

Czy rzeczywiście będzie to rewolucyjne rozwiązanie? Przekonali się o tym uczestnicy Forum. Prezentowany tam robot był wyposażony w oprogramowanie iTaxi. W ramach testu goście wydarzenia mogli go zatrzymać i za jego pomocą zamówić taksówkę, która odwiozła ich do domu. Tak zaplanowana forma demonstracji robota konsjerża to efekt współpracy Versa Box z iTaxi, przewoźnikiem znanym w Polsce z aplikacji do szybkiego zamawiania taksówek.

Versa Box to technologiczny startup założony przez czterech młodych naukowców z Politechniki Warszawskiej. Obecnie zespół składa się z 12 specjalistów, byłych pracowników naukowych PW, doktorantów oraz studentów. Projektowane przez firmę roboty mają zastosowanie w zakładach produkcyjnych i są wykorzystywane do automatycznego transportu elementów w procesie produkcyjnym.

JAKUB MICHALSKI – Prezes Versa Box: *Dzięki umiejętności bezpiecznego poruszania się w środowisku człowieka nasze roboty mogą funkcjonować z ludźmi w jednej przestrzeni. Otwiera to wiele możliwości ich zastosowania. Mogą np. pracować w hotelach, magazynach, zajmować się monitoringiem budynków czy służyć za oryginalny nośnik reklamowy.*



Autor: Dawid Wojtowicz

Kalendarium
Calendar of events

2016

Sprzedający czy kupujący – kto prowadzi w tym tańcu? Warsztat inspirujący dla branży

Organizator / Host: **Sandler Training Polska**

Data / Date: **21.01.2016**
Miejsce / Venue: **Warszawa**

Business Process Management Trends

Organizator / Host: **Pure Conferences**

Data / Date: **26.01.2016**
Miejsce / Venue: **Warszawa**

Banking Tech & Security

Organizator / Host: **Pure Conferences**

Data / Date: **27.01.2016**
Miejsce / Venue: **Warszawa**

Gala Outsourcing Stars 2015

Organizator / Host: **Pro Progressio**

Data / Date: **28.01.2016**
Miejsce / Venue: **Warszawa**

Budowanie Trwałej Przewagi Konkurencyjnej Centrum Usług

Organizator / Host: **4Results**

Data / Date: **28.01.2016**
Miejsce / Venue: **Warszawa**

Ciągnie biznes do Warmii i Mazur – do Olsztyna i Elbląga

Organizator / Host: **Samorząd Warmii i Mazur, Olsztyn, Elbląg, Pro Progressio**

Data / Date: **09.02.2016**
Miejsce / Venue: **Gdańsk**

Akademickie Targi Pracy

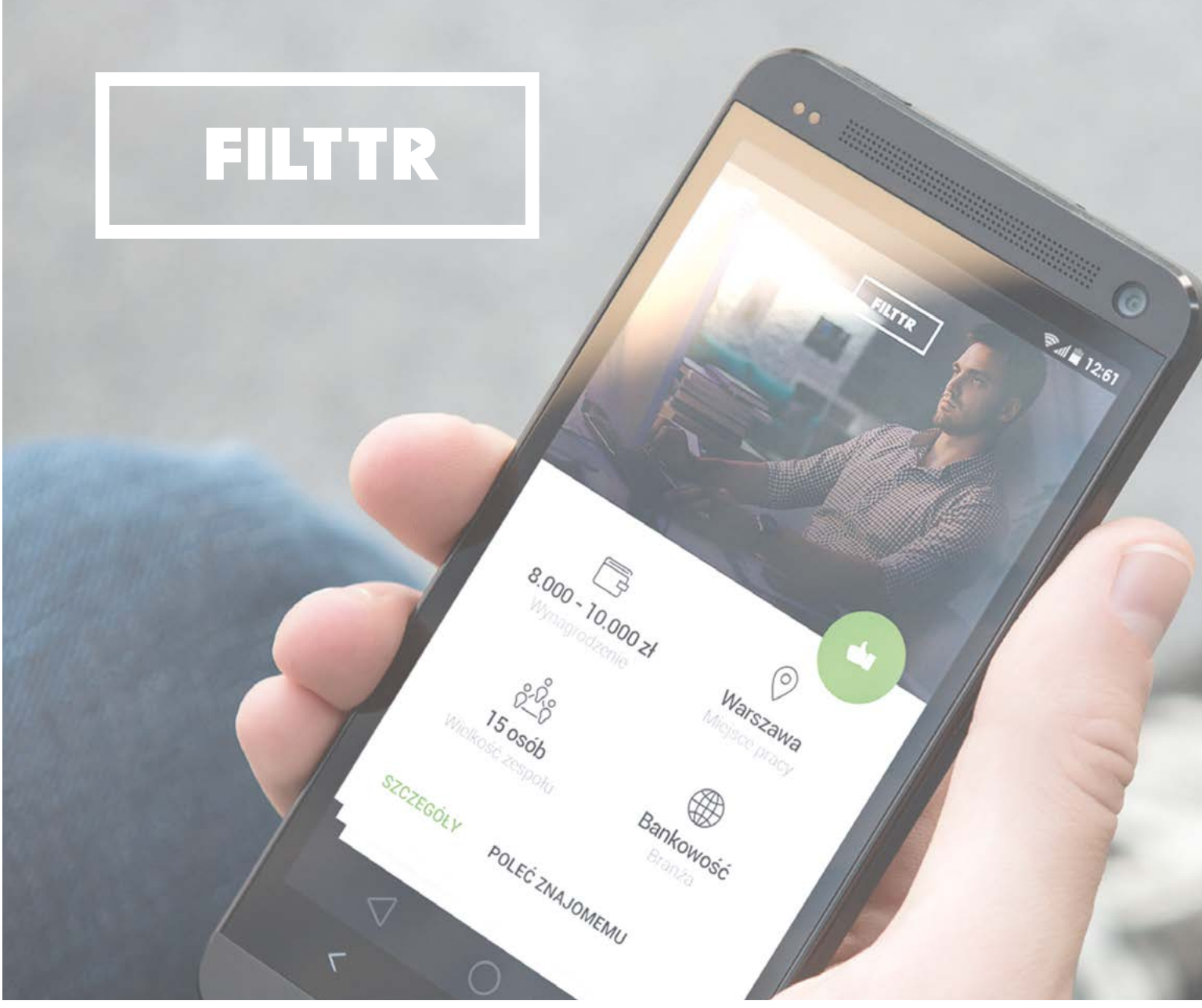
Organizator / Host: **Biuro Karier Politechniki Wrocławskiej i Fundacja Manus**

Data / Date: **08-09.03.2016**
Miejsce / Venue: **Wrocław**

III Smart City Forum

Organizator / Host: **MM Conferences S.A.**

Data / Date: **15-16.03.2016**
Miejsce / Venue: **Warszawa**



ŁĄCZYMY Z NAJLEPSZYMI SPECJALISTAMI IT

FILTTR TO PROSTY I SKUTECZNY SPOSÓB NA REKRUTACJĘ IDEALNEGO SPECJALISTY IT.

TWORZYMY PERFEKCYJNE POŁĄCZENIE – FILTRUJEMY DOKŁADNIE KAŻDE Z 35 000 CV, ŻEBY WYŁONIĆ TYLKO TYCH KANDYDATÓW, KTÓRZY W 100% SPEŁNIAJĄ TWOJE OCZEKIWANIA I KTÓRZY SĄ ZAINTERESOWANI TWOJĄ PROPOZYCJĄ.

WWW.FILTTR.PL

Ciekawostki
Did you know?

szacowany przez DSV Road wzrost cen w przewozach krajowych i międzynarodowych

4-5%

estimated, by DSV Road, increase of national and international costs of transport

łączna flota aut służbowych firm PZWLP, znajdujących się w usługach wynajmu długoterminowego

138 tys.

total number of company fleet cars in Polish Association of Rented and Leased Cars in Full Service Leasing management model

przewidywana przez ASPIRE liczba nowych etatów IT i BPO utworzonych w Krakowie w 2015 roku

~7700

estimated by ASPIRE, number of new IT and BPO jobs created in Krakow within 2015.

tyle drużyn wzięło udział w X Mistrzostwach Polski w programowaniu zespołowym w Poznaniu

140

the number of teams participating the Xth Team Programming Championships of Poland organized in the city of Poznań

Aktualności z Pro Progressio

Branża outsourcingu, usług dla biznesu oraz obszar rozwoju przedsiębiorczości w Polsce nie traci na szybkości rozwoju. Sytuacja ta wymaga zmian w organizacjach, które zajmują się analizą, doradztwem, consultingiem i wsparciem rozwoju przedsiębiorczości. Podobnie jak wiele przedsiębiorstw, tak i Pro Progressio dostosowuje obszar swoich działań do wymogów rynku.



Wiktor Doktór
prezes
Pro Progressio

Grupa Pro Progressio

Rok 2016 to rok wielu zmian, które będą sukcesywnie wdrażane zarówno na poziomie Polski, ale także i w obszarach międzynarodowych. Początek roku otwieramy znaczącymi zmianami organizacyjnymi i łączymy działalność kilku podmiotów i obszarów kompetencyjnych, czego efektem jest powstanie Grupy Pro Progressio. Po trzech latach działalności Fundacji Pro Progressio, oraz pięciu latach prowadzenia *OutsourcingPortal* i czterech latach wydawania magazynu *Outsourcing-&More*, została podjęta decyzja, aby pod jednym szyldem, jakim jest Grupa Pro Progressio wspólnie kontynuować misję wspierania rozwoju nowoczesnej przedsiębiorczości w Polsce.

Grupa Pro Progressio od stycznia 2016 r. rozwija równolegle kilka działalności, wśród których są:

- usługi consultingowe i doradcze,
- Fundacja Pro Progressio,
- Klub Outsourcing,
- organizacja wydarzeń biznesowych,
- prowadzenie mediów branży outsourcingu – *OutsourcingPortal* oraz magazynu w wersji polsko-angielskiej *Outsourcing&More,*
- administracja i rozwój platformy *Best2Invest.org*

Każdy z w/w obszarów rozwijany jest równolegle i tym samym zwiększona zostaje aktywność promocji branży i wsparcia rozwoju inwestycji krajowych i zagranicznych w sektorze usług dla biznesu.

Pro Progressio zacieśnia także międzynarodowe relacje biznesowe z Partnerami z Niemiec, Ukrainy, Rumunii, Indii oraz Stanów Zjednoczonych w celu promocji a także rozwoju przedsiębiorczości w Polsce oraz mediów sektora outsourcingu. Podczas Gali Outsourcing Stars organizowanej w dniu 28 stycznia 2016 r. w Warszawie, będzie można spotkać przedstawicieli wszystkich zagranicznych partnerów Pro Progressio.

Polsko-Ukraińskie Forum Shared Services i Outsourcingu

W połowie listopada 2015 r. w Rzeszowie, zostało zorganizowane wyjątkowe wydarzenie. Po raz pierwszy o branży outsourcingowej, mówiono na konferencji o transgranicznym wymiarze. Na Polsko-Ukraińskim Forum Shared Services i Outsourcingu spotkali się eksperci z Polski i Ukrainy. Mieli oni okazję wymienić doświadczenia oraz porozmawiać o problematyce usług dla biznesu obecnych w obu krajach. Fundacja Pro Progressio była Partnerem Merytorycznym, tego wydarzenia. Doradzała ona organizatorom zarówno w obszarze poruszanej problematyki, agendy oraz doboru prelegentów. Wydarzenie cieszyło się ogromnym zainteresowaniem i planowana jest jego kontynuacja, przy coraz większym zaangażowaniu polskich i ukraińskich firm.

One Stop Shop w Best2Invest.org

Początek roku 2016 to także uruchomienie kolejnego modułu platform *Best2Invest.org*. Moduł pod nazwą One Stop Shop ułatwi inwestorom z branży BPO/SSC/IT/R&D wybór lokalizacji na centra operacyjne lokowane w Polsce. System pozwala na znaczące skrócenie drogi wyboru lokalizacji, uwzględniając potrzeby kadrowe, lokalowe, otoczenia konkurencji, kosztowe i wiele innych. Premiera One Stop Shop nastąpi podczas Gali Outsourcing Stars w dniu 28 stycznia 2016 r. w Warszawie. System jest nieodpłatny dla końcowego użytkownika.

Aktualności z Pro Progressio

Nowa strona WWW

Z początkiem grudnia 2015 roku, uwzględniając już planowane zmiany organizacyjne, powstała nowa strona Pro Progressio. Witryna jest dostępna w językach polskim i angielskim, dzięki czemu w pełni można obserwować działalność Pro Progressio. Już pierwsze dni po uruchomieniu nowej strony internetowej spowodowały zwiększenie liczby zapytań kierowanych spoza granic Polski, w każdym serwisie zarządzanym przez Grupę Pro Progressio.

Rozwój sektora usług dla biznesu swoje najlepsze czasy ma przed sobą. Jako Grupa Pro Progressio, będziemy na bieżąco wspierać ten rozwój i wpływać na kształt rynku i najlepszych praktyk biznesowych nie tylko w Polsce, ale i w innych krajach. ⬡





Wiktor Doktór
CEO
of Pro Progressio

The development of the outsourcing and modern business services sectors as well as the area of the development of entrepreneurship in Poland continues unabated. This situation requires changes in organisations that are engaged in advising, consulting, and supporting the development of entrepreneurship. Like many businesses, Pro Progressio is also adapting its area of operation to market requirements.

Pro Progressio Group

2016 is a year of many changes that will be successively implemented in Poland as well as in international areas. We open the beginning of the year with significant organisational changes which, thanks to the combination of abilities and experience, will allow us to implement a project called the "Pro Progressio Group". After three years of the operation of the Pro Progressio Foundation, as well as five years of operating the *OutsourcingPortal* and four years of publishing the *Outsourcing&More* magazine, the decision was made to jointly perform different tasks under a single umbrella, the "Pro Progressio Group" project, as well as to continue the mission which is the development of modern entrepreneurship in Poland.

As part of the "Pro Progressio Group" project, from January 2016, activities that include the following will be developed simultaneously:

- consulting and advisory services,
- the Pro Progressio Foundation,
- the Outsourcing Club,
- the organisation of business events ,
- operating the media of the outsourcing sector *OutsourcingPortal* and the *Outsourcing&More* magazine,
- the administration and expansion of the *Best2Invest.org* platform.

Each of the abovementioned areas is developed simultaneously and thus will result in an increase in activities that promote the sector and support the development of Polish and foreign investments in the business services sector.

Pro Progressio is also intensifying international relations with Partners from Germany, Ukraine, Romania, India, and the United States or the purpose of – on the one hand – supporting the development of entrepreneurship in Poland, and on the other, expanding international cooperation between the outsourcing sector's media. During the Outsourcing Stars Gala organised on 28 January 2016 in Warsaw, it will be possible to meet the representatives of all of the foreign partners of Pro Progressio.

Polish-Ukrainian Shared Services and Outsourcing Forum

An exceptional event was organised in the middle of November 2015 in Rzeszów. For the first time the outsourcing sector was discussed at a cross-border conference. Experts from Poland and Ukraine met at the Polish-Ukrainian Shared Services and Outsourcing Forum and had the opportunity to share their experiences as well aas to discuss the issue of business services for businesses that operate in both countries. Pro Progressio was a Content Partner of this event. The Foundation advised the organisers both in the area of the issues that were discussed, the agenda, as well as the selection of lecturers. The event enjoyed significant interest and its continuation is planned with the increased involvement of Polish and Ukrainian companies.

One Stop Shop on Best2Invest.org

The beginning of 2016 is also the launching of a new *Best2Invest.org* platform module. The module called One Stop Shop will make it easier for BPO/SSC/IT/R&D investors to choose locations for operational centres located in Poland. The system allows for the significant shortening of the location selection path, taking into account staff and facility needs, competition, costs, and many other factors. The premiere of One Stop Shop will take place during the Outsourcing Stars Gala on 28 January 2016 in Warsaw. The system is free of charge to the end user.

New website

At the beginning of December 2015, taking into account the already planned organisational changes, the new Pro Progressio website was created. The site is available in Polish and in English thanks to which one can fully observe the Foundation's activities. Just the first few days since the launch of the new website resulted in an increase in the number of enquiries sent from outside of Poland, in regard to all services that are managed by Pro Progressio.

The development of the business services sector has not yet reached its prime. As part of the "Pro Progressio Group" project, we will continuously support this development and influence the shape of the market and the best business practices not just in Poland, but in other countries as well.

LUKSUSOWA NISZA WARSZAWSKIEGO RYNKU BIUROWEGO



Bartłomiej Zagrodnik, prezes zarządu firmy doradczej Walter Herz

Biura w butikowych budynkach to oferta dla określonej grupy firm

Doskonale zlokalizowane, kameralne biurowce i odrestaurowane kamienice, pełniące funkcję biurową nie rywalizują o najemców z dużymi, nowoczesnymi, warszawskimi obiektami typu Warsaw Spire, czy Q22. To alternatywny segment rynku biurowego, który kieruje swoją ofertę do pewnego rodzaju najemców.

W niedużych, zazwyczaj wybijających się formą architektoniczną i często wyróżniających bogatą historyczną przeszłością budynkach z dobrym serwisem, lokują się firmy, które zainteresowane są mniejszą, ale wysokiej klasy powierzchnią w bezkonkurencyjnej lokalizacji. Firmy, które mają świadomość, że wyjątkowy charakter miejsca i dobry, biznesowy adres pozytywnie wpłyną na budowany przez nie wizerunek i rozpoznawalność na rynku.

Butikowa jakość

Butikowych biurowców nie ma w Warszawie wiele. Analizy wskazują, że tego typu budynków zlokalizowanych w centrum miasta jest ponad 70. Z uwagi na kameralny charakter, dostarczają niewielki odsetek powierzchni biurowej w skali warszawskiego rynku. Obowiązują w nich jednak często wyższe stawki czynszu niż w wysokościowcach, dostarczających powierzchnię biurową na kilkudziesięciu piętrach. Składa się na to prestiżowa lokalizacja budynków i ich ekskluzywny charakter, a nierzadko, także znaczenie związane z położeniem i historią obiektów. Do tej grupy biurowców należą zarówno zrewitalizowane kamienice i pałace oraz inne odrestaurowane obiekty, które powstały na wzór nieistniejących budynków, jak również kameralne, nowoczesne biurowce, wyróżniające się stylem, nad których przebudową czuwa zwykle miejski konserwator zabytków.

Sztandarowymi przykładami odnowionych, warszawskich kamienic, w których oferowana jest powierzchnia biurowa, jest *Dom pod Gryfami* i *Dom Dochodowy o Trzech Frontach* przy placu Trzech Krzyży. O udanej rekonstrukcji historycznej zabudowy możemy mówić również w przypadku np. budynku *Le Palais Offices* przy ulicy Próżnej, *Pałacu Młodzieżowskich* przy Miodowej, czy budynku przy Placu Bankowym 1. W te samą biurową niszę wpisują się również obiekty o bardziej modernistycznych bryłach, jak choćby oddany niedawno *Foksal City*, Plac Zamkowy – *Business with Heritage*, czy budynek *Chmielna 25*.

Atrakcyjny produkt inwestycyjny

Właściciele butikowych biurowców należących do warszawskiej czołówki nie mogą skarżyć się na brak zainteresowania, tak ze strony najemców, jak i inwestorów, którzy na ogół nie zwlekają z decyzją o zakupie, kiedy tylko najlepiej zlokalizowane obiekty pojawiają się na rynku. Tego rodzaju budynki to pewny produkt inwestycyjny, bezpieczna lokata kapitału i pewność stabilnego dochodu.

Gwarantują dobrą rentowność, dzięki małej rotacji najemców i obowiązującym w nich stawkom czynszowym, które plasują się w najwyższym przedziale cenowym w Warszawie. Duża lojalność firm, które zwykle mocno identyfikują się z miejscem, nie tylko wpływa na niski poziom pustostanów w budynkach, ale także podnosi atrakcyjność obiektów w oczach potencjalnych najemców.

Najemcy, którzy poszukują powierzchni biurowej w tego typu, kameralnych budynkach w najlepszych lokalizacjach liczą się z adekwatnymi do ich jakości i położenia stawkami czynszowymi. Jeśli jednak miejsce ma wyjątkowy klimat, wybierają je na swoją siedzibę. ⬡

LUXURIOUS NICHE OF WARSAW OFFICE MARKET



Bartłomiej Zagrodnik, CEO of Walter Herz consulting company

Boutique office buildings are an offer for a specific group of companies

Perfectly located, cozy office buildings and renovated tenements with an office function do not compete for tenants with large, modern Warsaw buildings such as Warsaw Spire or Q22. It's an alternative segment of the office market, which caters to a certain type of tenants.

The companies which are interested in a smaller, but high-grade spaces in an unbeatable location usually settle for small buildings, with an outstanding architectural form, often enriched with historical past and good service. The companies which are aware of the fact that the unique character of the place and good business address have a positive impact on building their image and recognition on the market.

Boutique quality

There are not many boutique office buildings in Warsaw. Analysis indicates that there are over 70 buildings of such type located in the city center. Due to their cozy nature, they provide a small percentage of office space in the scale of Warsaw market. However, they often have higher rents than the high-rise buildings, providing office space on several floors. The reason behind it is prestigious location of the buildings as well as their exclusive character, and often the meaning associated with the location and history of the properties. This group consists of both revitalized office buildings and restored palaces as well as other cozy, modern office buildings with distinctive style, the reconstruction of which is usually supervised by the city restorer.

The leading examples of renovated tenement houses in Warsaw, where office space is offered, are *Dom pod Gryfami* and *Dom Dochodowy o Trzech Frontach* on Plac Trzech Krzyży square. Great examples of the successful reconstruction of historical buildings are also *Le Palais Offices* on Próżna Street, *Pałac Młodziejowskich* by Miodowa Street as well as the building by *Plac Bankowy 1* square. Buildings with more modern forms, such as the recently rendered for use *Foksal City*, Plac Zamkowy – *Business with Heritage* and *Chmielna 25* also fit well with that particular office niche.

Attractive investment product

The owners of the leading boutique office buildings in Warsaw cannot complain about the lack of interest from both tenants and investors, who generally do not hesitate to make a purchase, when buildings in the best locations appear on the market. These kinds of buildings provide a reliable investment product, a secure investment of a capital and a certainty of a stable income.

They ensure good profitability, due to the low turnover of tenants and rental rates which rank in the highest price range in Warsaw. High loyalty of companies that usually identify with a place, not only affects the low vacancy rate in the buildings, but also increases the attractiveness of the properties in the eyes of potential tenants.

Tenants who are looking for office space in this kind of small buildings in the best locations mind the rent rates which are adequate to the quality and location of the property. However, when the place has a unique atmosphere, they choose it for their headquarters. ⬡

Outsourcing kadr, płac i księgowości dopasowany do Twoich potrzeb

UCMS GROUP

www.ucmsgroup.pl

UCMS Group Poland świadczy usługi outsourcingu od lat 90-tych. Jesteśmy częścią UCMS Group, międzynarodowej organizacji z biurami operacyjnymi na Węgrzech, w Polsce i Rumunii. Posiadamy również sieć partnerów w całym regionie. Mocna struktura finansowo-zarządcza daje naszym Klientom pewność usług świadczonych zgodnie z naszą obietnicą.

W skład zakresu świadczonych przez nas usług wchodzą: outsourcing finansowo-księgowy, outsourcing płac, administracja kadrowa, outsourcing księgowości i międzynarodowe usługi płacowe. Dodatkowo oferujemy naszym klientom korzystanie z systemu kadrowo-płacowego oraz zarządzanie dokumentami on-line & workflow.

Co wyróżnia UCMS

Większość dostawców BPO ma korzenie związane z IT i nadal jest bardzo skoncentrowanych na przetwarzaniu danych. W przeciwieństwie do nich, my rozpoczęliśmy swoją działalność jako dostawca kompletnych usług płacowych i księgowych, i DNA naszej firmy to USŁUGI.

Mamy bardzo płaską strukturę organizacyjną, zarówno w Grupie, jak i na poziomie lokalnym. Decyzje podejmujemy szybko, a zarząd Grupy jest w stanie włączyć się w konkretną sprawę klienta w przeciągu kilku godzin.

Lokalne biura UCMS są zarządzane wyłącznie przez lokalnych menedżerów. Oznacza to, że klienci współpracują z ludźmi, którzy znają lokalne realia oraz troszczą się o każdego klienta. Oni naprawdę podejmują ekstra wysiłek zawsze, kiedy klient tego potrzebuje. ⎔

Outsourcing of HR, payroll and accounting tailored to your needs

UCMS Group Poland has been providing outsourcing services in Poland since the 1990s. We are part of UCMS Group, a multinational organisation with direct operations in Hungary, Poland and Romania and an established network of partners throughout the region. Our financial strength and management structure give our customers assurance that we will deliver on our promises.

The scope of our services includes: finance and accounting shared services, payroll outsourcing, HR administration, accounting outsourcing and international payroll. Additionally, we offer our customers access to Payroll & HR System and document and workflow management.

What makes us strong

Most BPO providers have roots in IT and are still focused on data processing. On the contrary, we started as a provider of fully managed payroll and accounting services and our DNA is about SERVICE.

We have a very flat organizational structure at both Group and local level. We take decisions fast and we can engage our senior executives into any customer discussion within hours.

Local UCMS offices are run exclusively by local managers. Therefore, you will work with people close to the market who care about each local customer. They really go an extra mile every time you need it. ⎔

FM Solutions

FACILITY & PROJECT MANAGEMENT



- SPECJALISTYCZNY SERWIS INSTALACJI
- INSPEKCJE I PRZEGLĄDY
- KONSERWACJE I NAPRAWY
- ZARZĄDZANIE INFRASTRUKTURĄ
- ZARZĄDZANIE PROJEKTAMI
- MOBILNY SERWIS TECHNICZNY
- OBSŁUGA RECEPCJI
- UTRZYMANIE CZYSTOŚCI

WWW.FMSOL.PL

WYZWANIA FINANSOWO-KSIĘGOWE W OBSŁUDZE BRANŻY HURTOWEJ

– wywiad z **Markiem Binio**, zastępcą Dyrektora ds. Rachunkowości Spółek Hurtowych i Pozostałych w Business Support Solution SA



Marek Binio
Zastępca Dyrektora ds. Rachunkowości Spółek Hurtowych i Pozostałych w Business Support Solution SA

Branżę hurtową możemy zdefiniować jako obszar działalności gospodarczej stanowiącej pomost pomiędzy działalnością producentów i wytwórców a działalnością placówek detalicznych. Podstawowy przedmiot działalności tej branży stanowi handel hurtowy, polegający na zakupie dużych partii towarów, ich sortowaniu, magazynowaniu, poszukiwaniu odbiorców i odsprzedaży towarów oraz usługi na rzecz dostawców, polegającej m.in. na obsłudze logistycznej. Z uwagi na dużą skalę oraz bardzo dynamiczne procesy biznesowe, branża stanowi niemałe wyzwanie dla obsługi finansowo-księgowej.

O&M: Jak branża hurtowa postrzegana jest w kontekście obsługi finansowo-księgowej?
Marek Binio: Podstawowe cechy branży hurtowej z perspektywy obsługi finansowo-księgowej, to duże wolumeny operacji księgowych, nierzadko przekraczające dziesiątki, a nawet setki tysięcy dokumentów zakupowych, czy też sprzedażowych oraz duża ich powtarzalność. Prowadzenie ewidencji księgowej tak dużych wolumenów nie byłoby możliwe bez wykorzystania zaawansowanych systemów informatycznych, dających możliwość elastycznej integracji systemów biznesowych klienta z systemami finansowo-księgowymi. W tym obszarze następuje dopasowanie

systemów IT podmiotu prowadzącego księgi klienta do jego indywidulanych potrzeb biznesowych, a nie odwrotnie.

Spotykane są również modele współpracy, gdzie obsługa finansowo-księgowa realizowana jest na systemach klienta, co jest szczególnie polecanym rozwiązaniem, gdy klient samodzielnie inwestuje w rozwiązania IT, zapewniające odpowiednią elastyczność w kontekście bardzo szybko zmieniających się jego potrzeb biznesowych. Należy jednocześnie zaznaczyć, że w zdecydowanej większości przypadków, obsługa procesów magazynowo-sprzedażowych realizowana jest przez samego klienta i przy wykorzystaniu jego narzędzi informatycznych.

Kolejnym elementem charakteryzującym obsługę tej branży jest automatyzacja wielu procesów księgowych, np.: procesu rozliczania wyciągów bankowych, faktoringu, zarządzania kredytem kupieckim. Obsługa finansowo-księgowa wymaga również uwzględnienia wielu regulacji i wymogów prawnych, np.: związanych z wdrożeniem zasad Dobrej Praktyki Dystrybucyjnej.

O&M: Jakie są oczekiwania branży hurtowej wobec dostawców usług finansowo-księgowych?
MB: Oczekiwania branży hurtowej można podzielić na 2 grupy: standardowe i specyficzne. Oczekiwania standardowe, to m.in. wysoka jakość obsługi finansowo-księgowej wyrażająca się uzgodnionym poziomem wskaźników KPI, np. kompletnie i bezbłędnie przeprocesowanych dokumentów oraz terminowość mierzona poziomem odchylenia od lead time-u (czasu realizacji procesu). Ponadto, klienci oczekują szybkiego dostępu do przetworzonych danych, ciągłego automatyzowania procesów i obniżania kosztów obsługi, szybkiej implementacji zmian zachodzących w otoczeniu prawnym i gospodarczym i ich przełożenia na obsługę finansowo-księgową.

Drugą grupę oczekiwań stanowią usługi analityczno-doradcze, np.: bieżąca analiza rozliczeń z kontrahentami klienta (w tym sieciami handlowymi), kontrola stanu zobowiązań wobec dostawców, analiza stanu zobowiązań finansowych i dostępności gotówki, analiza utraty wartości handlowej towarów, zarządzanie kapitałem pracującym itp. Oczekiwania te uzupełniają indywidulanie realizowane usługi doradcze z obszaru prawa, finansów i podatków.

O&M: Jak wyzwania i perspektywy dla branży hurtowej wpłyną na usługi finansowo-księgowe?
MB: Przedsiębiorstwa branży hurtowej działają w bardzo konkurencyjnym otoczeniu, wymagającym nieustannego poszukiwania rozwiązań zwiększających wartość przychodów i marży, przy jednoczesnym obniżaniu kosztów działalności. W związku z powyższym muszą korzystać z bardzo zaawansowanych rozwiązań w zakresie: zarządzania procesem od złożenia zamówienia do realizacji płatności, zarządzania zapasami (w tym: ekonomicznych dostaw, redukcji zapasów magazynowych i strat, redukcji błędów dystrybucyjnych), obniżania kosztów obsługi zleceń, zwiększenia marży zysku w wyniku efektywnej analizy i podejmowania optymalnych decyzji. Wszystkie te procesy wymagają wysokiej jakości i terminowości obsługi finansowo-księgowej.

W czasach szybkiego postępu technologicznego, dużej wymiany informacji i silnej konkurencji przedsiębiorstwa branży hurtowej muszą również stawić czoła nowym wyzwaniom w zakresie oferowanych modeli współpracy biznesowej. Po pierwsze, przedsiębiorcy na nowo muszą zdefiniować i udowodnić producentom i wytwórcom, jaką wartość niosą dla nich usługi realizowane przez branżę hurtową tak, by w rezultacie nie stracić statusu pośrednika. Można tego dokonać poprzez realizację nowych usług takich jak VMI (zarządzania zapasami przez dostawcę), direct distribution, dropshipping (model sprzedaży oparty na przeniesieniu procesu wysyłki towaru z właściciela sklepu na wybranego dostawcę), czy też usługi przepakowania, etykietowania lub prowadzenie składów konsygnacyjnych. Implementacja tych usług do oferty przedsiębiorców powoduje konieczność wprowadzenia odpowiednich zmian w prowadzeniu ewidencji finansowo-księgowej tych podmiotów. Zmianie ulega również przestrzeń, w której zawierane są transakcje – w coraz większym stopniu są to transakcje zawierane w internecie z pominięciem tradycyjnych form wystawiania i przesyłania dokumentów finansowych.

Kolejne wyzwanie stanowią wielowymiarowe bazy danych tzw. big data, wymagające stałego i kompletnego zasilania wysokiej jakości danymi, pochodzącymi z różnych systemów informatycznych – w tym systemów finansowo-księgowych – w celu identyfikacji ukrytych korzyści skali i potencjału. Wreszcie, przełomowe zmiany w obszarze realizacji procesów logistycznych, takich jak: wykorzystanie dronów i samochodów bez kierowcy, a ostatnio również bezzałogowych statków towarowych, mogą stanowić podstawę do przedefiniowania oferowanych usług.

Branża hurtowa zmierza zatem w kierunku poszerzenia swej oferty o wysoko wyspecjalizowane i zaawansowane technologicznie usługi, co w dużym stopniu zmieni również sposób obsługi finansowo–księgowej tych przedsiębiorców. ⬡

FINANCIAL AND ACCOUNTING CHALLENGES IN THE WHOLESALE SECTOR

– interview with **Marek Binio**,
Deputy Director of Accounting in Business Support Solution SA



Wholesale sector may be defined as the area of economic activity that constitutes a bridge between the activity of producers and manufacturers and that of retail outlets. This sector is principally focused on wholesale trade which consists in purchasing large quantities of products, sorting and storing them, searching for recipients, products resale, and providing a number of services for suppliers, such as logistics. Due to large scale and very dynamic business processes, this sector poses a significant challenge for financial and accounting services.

O&M: How is the wholesale sector perceived in the context of financial and accounting services?
Marek Binio: Principal characteristics of the wholesale sector from the financial and accounting service perspective are large volumes of accounting operations, oftentimes over dozens or hundreds of thousands of purchase or sale documents and their high repeatability. Accounting records of such large volumes would not be possible without using highly advanced information systems that allow to flexibly integrate clients' business systems with financial and accounting systems. In this area, IT systems of the

subject in charge of keeping clients' records are suited to the clients' business needs, and not the other way round.

We may also encounter cooperation models where financial and accounting services are provided using clients' systems. This is a highly recommended alternative in the situations where clients invest in IT solutions that ensure flexibility in cases where their business needs change rapidly. At the same time, it should be stressed that in the great majority of cases services related to storing and selling processes are carried out by the clients themselves using their own IT tools.

Another characteristic of this sector is the automation of numerous accounting processes, such as bank statements settlement processes, factoring, or trade credit management. Financial and accounting services also involve taking into account numerous regulations and legal requirements, for example, those related to implementation of Good Distribution Practices policies.

O&M: What are the expectations of the wholesale sector towards financial and accounting services providers?

MB: The expectations of the wholesale sector may be divided into 2 groups: standard and specific. Standard expectations include high quality of financial and accounting services expressed through the agreed KPI indicators, such as fully and flawlessly processed documents as well as timeliness measured in terms of lead time (process execution time) standard deviation. Moreover, the clients expect a quick access to the processed data, constant automation of processes and lowering service costs, quick implementation of changes occurring in legal and economic environment and their translation into financial and accounting services.

The second group of expectations are analytical and advisory services, such as analysis of the clients' ongoing settlements with contractors (including retail chains), control over the state of trade creditors, analysis of the state of financial liabilities and liquidity, analysis of loss in the economic value of products, working capital management, etc. Those expectations complement services performed in an individualized manner in the areas of law, finances, and taxes.

O&M: How will challenges and expectations of the wholesale sector impact financial and accounting services?

MB: Wholesale sector corporations operate in a highly competitive environment that requires a constant pursuit of solutions which increase the value of sales revenue and profit margin while lowering operational costs. Due to the above, they need to use very advanced solutions regarding the following areas: process management starting from placing orders to payment execution, inventory management (including economic deliveries, reduction of inventory and losses, and distribution errors reduction), reduction of order service costs, increasing profit margin through efficient analysis and optimum decision-making. All of the above processes require high quality and timeliness of financial and accounting services.

In the era of quick technological advances, extensive information exchange, and strong competitiveness, wholesale sector enterprises must also face new challenges within the scope of the proposed business cooperation models. First of all, entrepreneurs must redefine and demonstrate to the producers and manufacturers what value services provided by the wholesale sector have for them without it losing its intermediary status as a result. It may be carried out by performing new services, such as VMI (Vendor Managed Inventory), direct distribution, drop shipping (sales model based on transferring products shipping process from a shop owner to a selected vendor), as well as repackaging, labeling, or consignment warehouses management services.

The incorporation of those services into the entrepreneurs' selection of products triggers the need to introduce appropriate changes in keeping financial and accounting records of those clients.

The space where trading takes place also changes as transactions concluded on the Internet, which skip traditional forms of issuing and sending financial documents, are constantly increasing. Another challenge faced by the wholesale sector pose multidimensional databases, so called big data, which require continuous and complete feeding with high quality data from numerous information systems, including financial and accounting systems, in order to identify hidden benefits of scale and potential. Finally, ground-breaking changes in logistic processes area, such as using drones and cars without drivers, and recently also unmanned cargo ships, may lay the grounds for redefining offered services.

Therefore, wholesale sector is headed towards expanding its offer to include highly-specialized and advanced technological services, which will also change the manner in which financial and accounting services are provided to corporations. ⬡

Więcej zadań, czy więcej pieniędzy?



Czym zachęcić do pracy w SSC/BPO osoby utalentowane? Pieniądze już nie wystarczą. Konieczne są możliwości rozwoju, poszerzania kompetencji, wpływu na funkcjonowanie organizacji i dobra atmosfera. Tylko takie argumenty mogą przekonać osoby z pokolenia Y.

Anna Durczak, Associate Manager Shared Services Centres, Page Personnel

Dynamiczny rozwój organizacji SSC/BPO w Polsce spowodował, że pracodawcy tego sektora zaczęli konkurować ze sobą o pracowników – zarówno tych nowych, którzy dopiero wchodzą na rynek pracy, jak i tych doświadczonych, pracujących w sektorze i zainteresowanych zmianą pracodawcy. Co więcej, na rynku pracy do głosu doszło pokolenie Y. Pokolenie osób ambitnych, pewnych siebie, świadomych posiadanej wiedzy i umiejętności. Wykazujące się inicjatywą i zainteresowane realnym wpływem na sposób funkcjonowania firmy. Stawiające pracodawcom konkretne wymagania,

ale także nie czujących przywiązania do jednego miejsca pracy.

Wychodząc naprzeciw tym oczekiwaniom, pracodawcy sektora SSC/BPO coraz częściej konkurują ze sobą o najlepszych pracowników, nie tyle wynagrodzeniem, co możliwościami rozwoju. Możliwościami, które są w stanie zaspokoić ambicje młodego pokolenia.

Nowe struktury i procesy

Udział w budowaniu struktur organizacji SSC/BPO w Polsce, a także partycypacja w globalnych projektach migracji procesów do naszego kraju, to dla pokolenia Y bardzo istotna wartość, związana z pracą w danej firmie. Takie doświadczenia zawodowe są nie tylko unikalne, ale także bardzo cenne. Uczą samodzielności w podejmowaniu decyzji, indywidualnej odpowiedzialności za realizację zadania, np. przenoszony proces, umiejętności odnajdywania się w dynamicznie zmieniającym się środowisku oraz komunikacji z osobami z innych kręgów kulturowych – co wynika z częstych wyjazdów za granicę. To co wiąże się z powstawaniem nowych struktur oraz migracją procesów, to także nowe miejsca pracy, a wraz z nimi możliwość szybkiego awansu.

Realizacja pomysłów

Nawet jeżeli dane SSC/BPO, nie tworzy w Polsce nowych struktur, ani nie przenosi do kraju procesów z zagranicy, nadal może oferować swoim pracownikom ciekawe i ambitne projekty rozwojowe. Niektóre organizacje, zamiast tworzyć wąskie grupy ekspertów odpowiadających, np. za optymalizację kosztów, czy podniesienie jakości, angażują w proces cały zespół. Każdy pracownik ma więc szansę przedstawienia swojego pomysłu na usprawnienie działania organizacji oraz udziału w jego realizacji.

Rozwój poziomy

Nieustanny rozwój to dewiza pokolenia Y. Chodzi tu zarówno o możliwości wynikające z awansu pionowego, np. ze stanowiska AP Accountant na stanowisko Team Leadera AP, jak również, a może nawet przede wszystkim, poziomego – wiążącego się z obsługą bardziej zaawansowanych procesów, jak np. GL, analizy, czy controlling. Awans poziomy wymaga od pracownika szerszej wiedzy, która jest niezbędna do poznania i zrozumienia bardziej zaawansowanych procesów. Dlatego coraz więcej SSC/BPO, planujących długofalowy rozwój kadr, również na najniższe stanowiska, rekrutuje wyłącznie osoby po studiach kierunkowych, a także zapewnia im szkolenia merytoryczne, dzięki którym mogą rozwijać się zawodowo w danej organizacji w dłuższej perspektywie czasu.

Kultura organizacyjna

To, co może zachęcić potencjalnych pracowników do przyjęcia oferty pracy w danym SSC/BPO oraz pozostania na dłużej w szeregach organizacji, to także kultura organizacyjna. Otwarta komunikacja, dobra atmosfera w biurze, bliskie więzi, oparty na relacjach partnerskich styl zarządzania, możliwości rozwoju organicznego, szkolenia – to elementy najbardziej cenione przez współczesnych pracowników. Informacje na temat kultury panującej w danej organizacji kandydaci czerpią głównie od znajomych, dlatego dla pracodawców ważny jest poparty autentycznymi działaniami wewnętrzny employer branding. Wzorem do naśladowania są tu firmy skandynawskie, które słyną ze swojej dbałości o relacje z pracownikami.

Benefity

Dla wielu osób wciąż bardzo istotne pozostają dodatki pozapłacowe. Większość SSC/BPO oferuje swoim pracownikom: opiekę zdrowotną, karnet na zajęcia sportowe oraz ubezpieczenie na życie. Często spotykane są również: dofinansowanie szkoleń językowych oraz, rzadziej, kursów ACCA i CIMA, karty lunchowe, zniżki na produkty danej firmy oraz pokrycie kosztów powrotu do domu w przypadku pracy w godzinach nocnych. Na rynku pojawiają się też nowe rozwiązania, do których w ostatnim czasie dołączyły: opieka dentystyczna lub pakiet stomatologiczny, zakup akcji firmy po preferencyjnych kursach, dofinansowanie do wakacji, zniżki na bilety do kina, teatru i na koncerty, elastyczne godziny pracy, home office, przestrzenne biuro ze strefą socjalną, strefą relaksu lub gabinetem masażu.

W zarządzaniu benefitami pomaga, coraz bardziej popularny system kafeteryjny, który stanowi jednocześnie bank pomysłów i umożliwia indywidulany wybór tych świadczeń, z których dany pracownik chce skorzystać. System kafeteryjny jest korzystny również dla pracodawców, gdyż pozwala na optymalizację kosztów w zakresie świadczeń pozapłacowych. Według raportu ABSL, już 45% centrów usług biznesowych w Polsce stosuje to rozwiązanie.

SSC wygrywają z BPO

Kandydaci często cenią sobie bardziej pracę w organizacjach typu SSC, niż BPO. Na korzyść SSC przemawiają: identyfikacja z konkretną firmą i mniejsze struktury organizacyjne, a co za tym idzie, bliższa więź z pracodawcą i bardziej kameralna oraz rodzinna atmosfera. ○

More work, or more money?

How do you encourage talented individuals to work for SSCs and BPOs? Money is no longer enough – what counts are opportunities for development and the broadening of competences, the chance to make an impact on the functioning of the organisation, as well as a good atmosphere. Only such arguments are able to convince millennials.

Page Personnel



Anna Durczak, Associate Manager Shared Services Centres, Page Personnel



CITYBELL
CONSULTING



Your Business Communication Partner

Citybell Consulting jest jedną z wiodących, wielokrotnie nagradzanych polskich firm zajmujących się strategicznym planowaniem i realizacją działań komunikacyjnych.

- Ponad 150 efektywnych projektów komunikacyjnych
- 35 wielkoformatowych, krajowych i międzynarodowych wydarzeń specjalnych
- Portfel klientów obejmujący ponad 40 podmiotów komercyjnych i instytucjonalnych

Oferujemy profesjonalne usługi doradcze w zakresie:

- Zarządzania komunikacją w procesie zmian
- Wsparcia komunikacyjnego w procesach sprzedaży
- Promocji gospodarczej miast i regionów
- Komunikacji wewnętrznej
- Kreowania i organizacji wydarzeń specjalnych o wysokiej randze

www.citybell.pl

The dynamic development of SSC/BPO organisations in Poland has employers in the sector competing for employees – both new, entering the job market, and experienced, already working in the sector and looking to change jobs. Moreover, Generation Y has appeared on the scene and is gaining in importance on the job market. The millennials are ambitious, confident and conscious of their knowledge and skills. They show initiative and are interested in making a real impact on the functioning of their company. They have specific requirements for their employers, but also don't feel too attached to any one job. To meet their expectations, SSC/BPO employers are competing with one another for the best of them, by offering not only better remuneration, but also the development opportunities to satisfy the ambitions of this younger generation.

New structures and processes

The opportunity to co-build the organisational structure of SSCs and BPOs in Poland, as well as to participate in the global processes of migrating their projects to our country, is perceived by Generation Y as a very important value in working for such companies. This kind of professional experience is not only unique, but also very valuable. It teaches self-reliance in decision-making, individual responsibility for tasks (for example, for transferred process), the ability to find a place in a dynamically changing environment, and to communicate with people from other cultures, from making frequent trips abroad. New jobs and positions, providing for the possibility of rapid promotion are also associated with the formation of new structures and migration of processes.

Implementation of ideas

Even if a particular SSC or BPO doesn't create new structures or processes in Poland, or doesn't transfer any existing processes from its home country, it is still able to offer its employees interesting and ambitious projects with development potential. Some organisations, rather than creating narrow groups of experts responsible for, say, costs optimisation or quality improvements, involve the whole team in the process. Thus, every employee has a chance to present their ideas for improving the organisation and take part in their implementation.

Horizontal development

Continuous development is the millennials' motto, which covers both opportunities arising from vertical advancement, for example a promotion from AP Accountant to AP Team Leader, as well as – perhaps above all – the horizontal career path, associated with more advanced processes such as GL, analysis, controlling and others. Promotion horizontally requires employees to have broader knowledge that is essential to understanding these more advanced processes. This is why more and more SSCs and BPOs, when planning their human resources over the long-term, recruit only those holding specialist degrees, and train them to develop professionally in the organisation over the long term.

Organisational culture

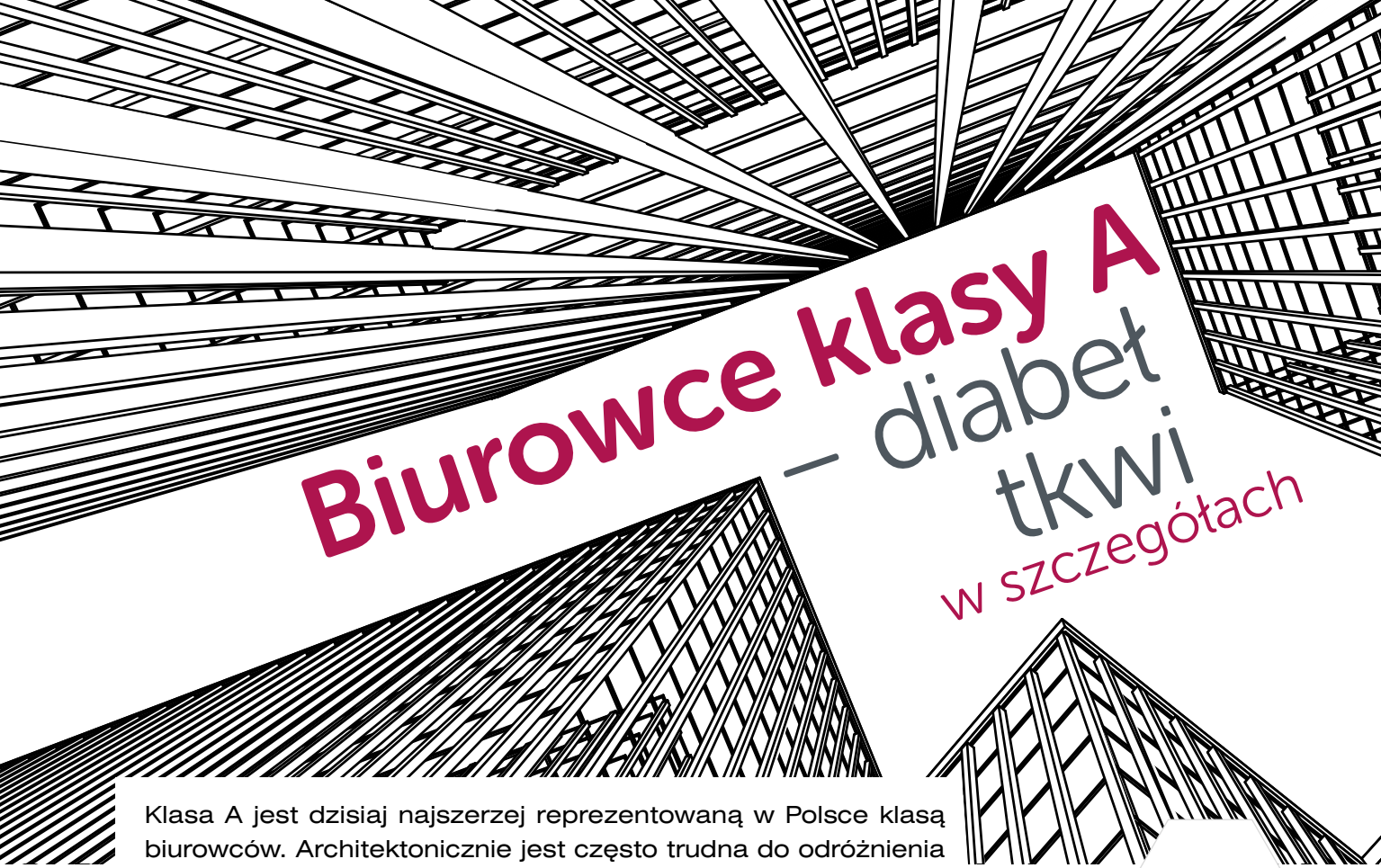
Organisational culture can also encourage potential employees to accept job offers in certain SSCs/BPOs, and remain there longer. Open communication, a good atmosphere in the office, close interpersonal bonds, a management style based on partner relations, opportunities for organic growth, training – these are the elements of good organisational culture most appreciated by modern employees. The main source of information about the prevalent culture in an organization is word of mouth – particularly the candidates' friends – which is why internal employer branding activities are highly valued. Scandinavian companies, which are well known for their concern for employee relations, are a role model in this regard.

Benefits

Non-wage allowances remain very important to many people. Most SSCs/BPOs offer health care, sports packages and life insurance to their employees. They often also finance language courses and, although more rarely, provide ACMA and CIMA courses, lunch cards, discounts on company products and cover travel costs for night workers. There are also several new kinds of perks being seen. Among the most recent are dental care packages, the possibility of buying company shares at preferential prices, holiday grants, discounts on cinema, theatre and concert tickets, flexible working hours, the possibility of working from home, spacious offices with social areas, relaxation zones and even massage rooms. The 'cafeteria system' of benefits packages, which is gaining in popularity, helps manage the benefits offered and is a bank of ideas that enables the individual employees to choose their own perks. This system is also beneficial to employers, as it allows for optimisation of costs in the area of non-wage allowances. According to an ABSL report, 45% of business service centres in Poland are already using this solution.

SSCs win over BPOs

Candidates often appreciate working for SSCs more than for BPOs. What speaks loudly in favour of the SSCs is employee identification with the company and their smaller organisational structures, which allow for closer relationships with the employer and a more familiar atmosphere. ⬡



Biurowce klasy A – diabeł tkwi w szczegółach

Klasa A jest dzisiaj najszerzej reprezentowaną w Polsce klasą biurowców. Architektonicznie jest często trudna do odróżnienia od biurowców niższej klasy. Diabeł tkwi bowiem w szczegółach, w tym czego nie widać, czyli w zastosowanych technologiach, inteligentnych systemach zarządzania czy rozwiązaniach energooszczędnych.



Maciej Brożek, Pełnomocnik ds. Rozwoju w firmie Torus

Komfort

Budynki najwyższej klasy to generalnie budynki nowe, z dużymi powierzchniami w ramach jednej kondygnacji, wyposażone we wszystkie nowoczesne technologie zapewniające najwyższy poziom komfortu i bezpieczeństwa. O komforcie świadczy między innymi możliwość tworzenia odpowiedniego do potrzeb najemcy mikroklimatu środowiska pracy, czyli temperatury powietrza, siły nawiewu czy wilgotności. W tym obszarze trudno spełnić wymagania wszystkich pracowników, bo różne są indywidualne upodobania i potrzeby, ale nowoczesne systemy pozwalają optymalizować efekty.

W takich sytuacjach dostrzec można właśnie niuanse klasy A. Jeżeli budynek ma najnowocześniejsze systemy kontroli klimatu, to poprzez odpowiednie nastawy i zarządzanie „wycinkami" przestrzeni (umożliwia to m.in. BMS – Building Management System), jesteśmy w stanie stworzyć klimat oczekiwany przez pracowników. Możemy niwelować też różnice wynikające z usytuowania budynku i naturalnych zmian nasłonecznienia w ciągu dnia (od strony północnej większe zacienienie i niższa temperatura w ciągu dnia, a od strony południowej wyższa temperatura i nasłonecznienie). Poprzez odpowiednią ilość i jakość urządzeń, umiejętne zaprogramowanie instalacji i zarządzanie, możemy klimat w budynku cały czas równoważyć, bez gwałtownych skoków. Jesteśmy w stanie utrzymywać też odpowiednią wilgotność powietrza, co ma duże znaczenie zwłaszcza w okresie zimy. Jednym z parametrów oceny jest również ilość powietrza tłoczonego w ciągu godziny przez urządzenia. Norma wymagana przez prawo to 30m^3/osobę/godzinę. Dla przykładu, w Alchemii – niezależnie od otwieranych okien, użytkownicy mają do dyspozycji 50m^3/osobę/godzinę. Te liczby mogą niewiele mówić, ale przy dużym zagęszczeniu stanowisk pracy i np. parnym dniu w lecie ma to ogromne znaczenie i jest fizycznie odczuwalne.

Kolejnym elementem jest dostęp światła dziennego. Oczywiście, im bardziej przeszklona fasada budynku, zapewniająca duże i równomierne nasłonecznienie, tym lepiej, ale ważny jest też mentalny dostęp ludzi do świata zewnętrznego. Nie bez znaczenia jest także wysokość. Solidne 3 metry to dodatkowy atut pozwalający zachować poczucie dużej przestrzeni nawet przy większym zagęszczeniu osób w przestrzeniach otwartych czy małych gabinetach. Uzupełnieniem są

elementy służące bezpośrednio pracownikowi, takie jak ilość i szybkość wind czy parkingi dla każdego rodzaju środka transportu, w tym pełna infrastruktura sanitarna dla rowerzystów. Sam budynek musi być też zlokalizowany w miejscu, które jest łatwo dostępne jak największą liczbą środków komunikacji miejskiej, ułatwiając dojazd niezmotoryzowanym pracownikom.

Bezpieczeństwo i wyróżniki techniczne

Budynek klasy A musi być wyposażony w pełni funkcjonalny BMS, umożliwiający aktywne zarządzanie wszystkimi systemami w budynku, a także szybką reakcję na potrzeby najemców, np. korektę temperatury czy siły nawiewu. Nowoczesne biurowce umożliwiają wykonanie takiego zadania nawet w kilka minut poprzez dokonanie korekt nastaw w BMS. Pracownicy niemalże od razu są w stanie odczuć zmianę. BMS to jednak nie wszystko. Od budynku klasy A wymaga się oczywiście dobrej jakości urządzeń, central wentylacyjnych, chillerów, klimakonwektorów lub belek chłodzących, jak również wszystkiego, co jest związane z oświetleniem, jego natężeniem i barwą. Niebagatelne znacznie mają także nowoczesne instalacje odpowiadające za IT. W tym zakresie liczy się możliwość zagospodarowania powierzchni dla dowolnej architektury IT, odpowiadającej zarówno podstawowym, jak i bardzo zaawansowanym potrzebom.



Alchemia, Gdańsk

Podmioty z branży ICT czy produkujące oprogramowanie są najbardziej wymagające, jeśli chodzi o budowę i rozbudowę systemów infrastruktury telekomunikacyjnej i bezpieczeństwa. Budują skomplikowane serwerownie, posiadają bardzo wysokie poziomy zabezpieczeń wewnętrznych sieci, jak i fizycznego dostępu osób niepowołanych. Do tego dochodzi bezpieczeństwo energetyczne – dwie linie zasilające budynek, co najmniej dwa transformatory, centralne UPSy i generatory prądotwórcze. Czasami zdarza się, że szczególnie wymagający najemcy dublują te systemy lub oczekują dostawy systemów tylko im dedykowanych (np. niezależne UPS-y czy generatory dla jednej firmy). Budynek musi zapewniać także fizyczne bezpieczeństwo, czyli kontrolę dostępu osób postronnych. Dzisiaj powszechna jest już rejestracja wszystkich wchodzących do budynku poprzez rozbudowane systemy CCTV oraz domofony (czasami video-domofony) bezpośrednio przed wejściem do firm, choć jeszcze 5 lat temu decydowały się na to tylko bardzo duże koncerny. Uzupełnieniem są elementy kontroli bezpośrednio na powierzchniach firm, np. rejestracja obrazu czy czytniki biometryczne w punktach krytycznych, np. w miejscach przechowywania ważnych dokumentów czy serwerowniach.

Generacja

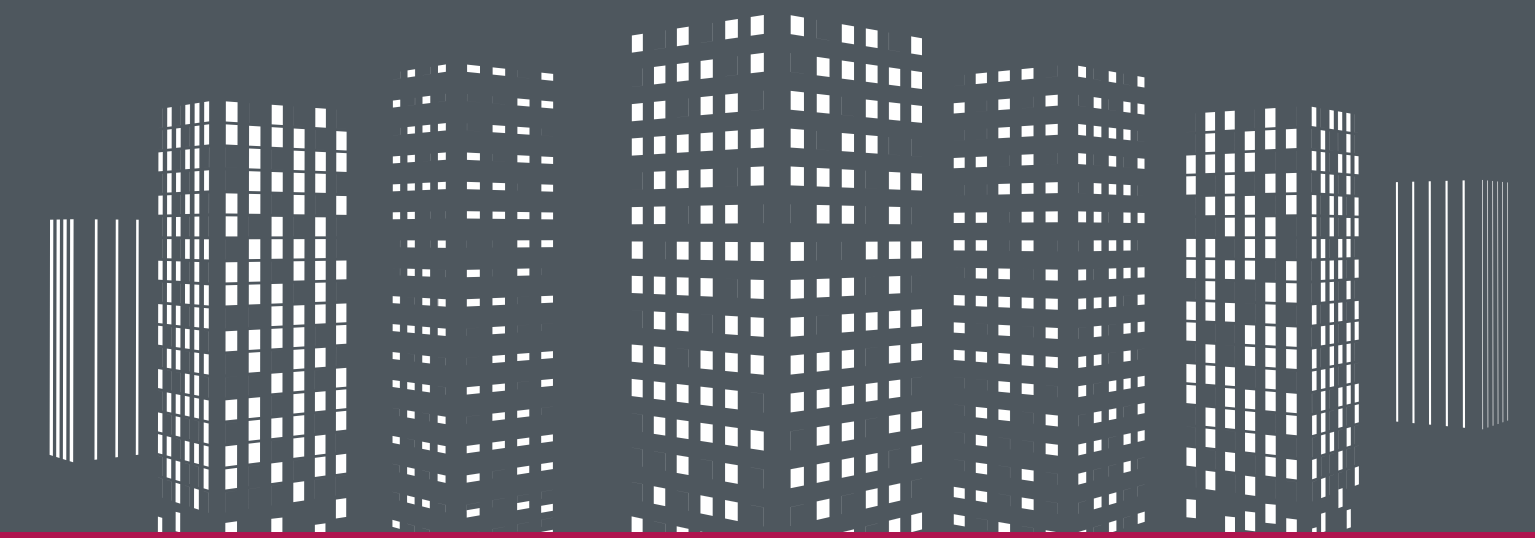
Należy także wspomnieć o grupie funkcji związanych bardziej z kategorią, niż z klasą, świadczącej o tzw. generacji budynku biurowego (podobną jak w przypadku galerii handlowych). Budynki wyższej generacji zapewniają szereg usług towarzyszących, a najbardziej pożądane dzisiaj w Polsce są te związane ze sportem (jak basen, siłownia fitness), gastronomią (kantyna/restauracja) czy typowymi, życiowymi usługami (jak pralnia, bank, poczta, przedszkole, nawet szewc, fryzjer czy kosmetyczka). Przykładem może być gdańska Alchemia, w której kompleksowo rozwijana jest oferta usług towarzyszących, począwszy od sportu i gastronomii, przez usługi medyczne, po kolejne, które będą realizowane w III i IV etapie inwestycji. Ludzie pracujący w biurowcach naturalnie dążą do tego, żeby ograniczać liczbę czasu, który tracą na dojazdach, chcą mieć wszystko pod ręką, zarówno jeśli chodzi o potrzeby podstawowe, jak i styl życia.

Elastyczność rozwiązań

W obrębie klasy A istotne jest także projektowanie samych biurowców i możliwości aranżacyjne powierzchni. Duże, otwarte przestrzenie typu open space wykorzystywane są jeszcze w branży BPO/SSC i sektorze bankowym, ale firmy informatyczne odchodzą już od tego. Starają się projektować pomieszczenia na kilka lub kilkanaście osób pracujących w ramach zespołu projektowego, a nie całego działu. Coraz więcej firm wykorzystuje też trend nazwany Activity Based Workplace, tworząc strefy przeznaczone do wykonywania konkretnych zadań. Zwiększa się też ilość przestrzeni pół-otwartych i nastawionych na mikro-komunikację (2-6 osób). Duży nacisk kładziony jest też na strefy związane z dobrym samopoczuciem pracownika, od coffee corner'ów, przez kuchnie i kantyny, po pokoje relaksu i gier. Open-space zamienia się w zone-space.

Biurowiec klasy A można obrazowo porównać do samochodu klasy Premium. Musi on bowiem oferować wszystkie nowinki technologiczne, dając jednocześnie możliwość zaprojektowania własnego środowiska, personalizacji przestrzeni. Musi spełniać oczekiwania zarówno niewielkich firm prawniczych, firm z sektora usług biznesowych czy zaawansowanych technologicznie, globalnych firm z branży IT. ⬡

A-class office buildings – the devil is in the details



Today, A-class buildings make up the majority of office buildings in Poland. At first glance, their architectural design does not differ much from the lower-rated buildings. The devil is in the (often unseen) details – amenity installations, intelligent systems and energy-saving solutions.



Maciej Brożek, Proxy – Business Development at Torus

Comfort

Higher-class office buildings are generally new, with large amounts of usable space per floor, and are equipped with the newest technological innovations for safety and comfort. One of the indicators of comfort is the ability to regulate the work environment microclimate, i.e. air temperature, circulation and humidity, and tailor it to the tenant's requirements. It is often hard to please every employee because we all have different needs and preferences, but these systems can be used to deliver the most optimal working conditions. This is where A-class buildings stand out from the rest, with the newest climate control systems able to create and manage multiple 'microclimate regions' catering to the employees' preferences. We are also able to negate light and temperature variations caused by the building's location and the natural changes in sunlight throughout the day, as the north side of the building often has more shade and decreasing daytime temperatures than the south side. With enough quality apparatus and its correct setup and management, we can constantly tweak the climate in the building without experiencing drastic changes.

We are also able to maintain the most appropriate air humidity, which is especially important during winter. One of the performance indicators in this area is the amount of air processed by the machinery per hour, the norm required by the law being 30m^3 per person. In Alchemia, this value is 50m^3 and it is not dependant on whether the windows are opened or closed. These figures may not look like much, but they make a huge difference in a crowded working space or on a stuffy summer day.

Another key element of work microclimate is the availability of natural light and visual reference to the environment outside. It is obvious that a building's exterior with a high ratio of glass will let through and distribute more sunlight, but, for the employee, being able to see the sun and the outside world is equally important. Also significant is the ceiling height, a solid three metres allows to maintain a feeling of space, even in offices utilising open plans or in smaller rooms. The final touches come from things provided specifically for the employee, such as the quantity

and quality of lifts, parking spaces to accommodate different types of vehicles, as well as bicycle spaces and changing rooms for cyclists. The building must be well-connected to all available means of transport: public roads, cycleways, footpaths and public transport.

Safety and technological differentiators

The A-class office building requires a fully-functioning Building Management System (BMS), allowing for an active control of all subsystems and a fast response to the tenant's needs, e.g. adjusting the air temperature or circulation intensity. Thanks to BMS, modern office buildings can respond to such requests within a couple of minutes. The results can be felt almost instantaneously. Of course, BMS alone will not do the job. An A-class building requires high-quality machinery, air conditioning and refrigerating units, fan coils and cooling beams, as well as everything related to the control of the hue and intensity of light.

Not to be left aside is the IT infrastructure – the building must be able to cater equally to the most basic and the most advanced of IT needs. Tenants engaging in ICT services or those that create software are some of the most demanding customers when it comes to existing and potential future IT and security infrastructure. Such tenants employ complex server rooms and possess very high levels of internal network security and restriction of access from unauthorised persons. In addition, they require energy security – two power lines for the building, at least two transformers, central Uninterrupted Power Supplies (UPS) and power generators. Often the more demanding tenants will install backups for these systems or require the delivery of components manufactured specifically for their needs.

The building must also assure 'people' security, i.e. the control of access in and out of the building. Today, the use of intercoms, video-intercoms, CCTV and the requirement for building entrants to sign-in is widespread; despite that even five years ago only the largest companies implemented such levels of security. These measures can be enhanced with the use of in-office security solutions, for instance, picture recognition or biometric scanners in critical entry areas to server rooms or document archive rooms.

New-generation buildings

Modern office buildings are defined more by their intended function and use rather than class alone. Much like large shopping centres, new-generation, high-class office buildings provide a number of accompanying services. In Poland, the types of services in high demand are: sporting and recreational facilities, e.g. swimming pools and gyms, restaurants and dining spaces and specialty shops, such as a dry cleaners, bank, post office, daycare centre, or even shoe repair, hair dresser and beauty salon.

The Alchemia complex in Gdańsk features an increasing number of sporting, recreational and dining facilities and will, in subsequent stages, include health-oriented retail services. There is a natural trend for office employees to demand in-house shops and services for all their needs, in exchange for time lost in commuting in and out of work.

Flexibility of space

The A-class building design process also allows for the different arrangement of office space. Large, open space plans are still common in the BPO, SSC and banking sectors, but IT companies are moving away from this model towards allocating separate space to the different project teams, rather than departments. More and more companies are applying the Activity Based Workplace method, which divides the office space into smaller zones depending on the tasks required. There is a trend among modern companies to increase semi-open and micro-communication spaces, usually suited for 2-6 people. There is a large focus on creating employee comfort zones, like 'coffee corners', kitchenettes, canteens and break rooms. Thus open-space becomes zone-space.

The modern A-class office building is like a premium car – it has to provide the latest technological features as well as your own, personalised space. Such buildings must cater to small lawyer firms, business services companies and technologically advanced, global IT corporations alike. ⬡



Alchemia, Gdańsk, view from the Pomeranian Metropolitan Railway



Twój zaufany Partner w outsourcingu

- księgowość
- podatki
- raportowanie
- kadry i płace

- Kompleksowe usługi outsourcingowe dla blisko 400 polskich i zagranicznych Klientów
- Gwarancja wysokiej jakości i bezpieczeństwa danych
- Pomoc dla firm zagranicznych w zakładaniu i rozwijaniu biznesu w Polsce
- Obsługa Klientów w 5 językach europejskich
- Nowoczesne narzędzia IT

Firma Przyjazna Klientowi 2015

CERTIFIED ISO 9001

CERTIFIED ISO 27001

PRZEDSIĘBIORSTWO FAIR PLAY 2011

CYBER | CostKiller

System wspierający kontrolę kosztów i elektroniczny obieg dokumentów

CYBER | Cyber HR

System automatyzacji procesów administracji kadrowej

Extor S.A.
Al. Jerozolimskie 96
00-807 Warszawa
tel.: +48 22 266 05 00
e-mail: info@extor.pl
www.extor.pl

The Trusted Partner in Accounting & Payroll

- Accounting and tax advisory
- Payroll & HRA
- Reporting & controlling
- Company formation
- Customized IT tools
- Multilingual service

extor

UMOWY TERMINOWE
PO NOWELIZACJI KODEKSU PRACY

W dniu 22 lutego 2016 r. wejdzie w życie ustawa z dnia 25 czerwca 2015 r. o zmianie ustawy – Kodeks pracy oraz niektórych innych ustaw (Dz.U. 2015, poz. 1220). Jej celem jest ograniczenie nieuzasadnionego wykorzystywania umów o pracę na czas określony.



dr Iwona Więckiewicz-Szabłowska
radca prawny
w Kancelarii Prawnej "Chudzik i Wspólnicy Radcowie Prawni" sp.p.
www.chudzik.pl

Wprowadzenie zmian było konieczne w świetle kolejnych zarzutów o niezgodność przepisów Kodeksu pracy z prawem europejskim., w szczególności dyrektywą Rady 99/70/WE z dnia 28 czerwca 1999 r. dotyczącą Porozumienia ramowego w sprawie pracy na czas określony, zawartego przez Europejską Unię Konfederacji Przemysłowych i Pracodawców (UNICE), Europejskie Centrum Przedsiębiorstw Publicznych (CEEP) oraz Europejską Konfederację Związków Zawodowych (ETUC).

Ograniczony zakres niniejszego opracowania nie pozwala w pełni omówić nowelizacji, niemniej najważniejsze zmiany wprowadzone ustawą to:

1. ograniczenie **katalogu rodzajów umów o pracę** do trzech: umowy na okres próbny, na czas nieokreślony albo na czas określony,
2. wprowadzenie celu oraz dopuszczalności kilkukrotnego nawiązywania **umowy na okres próbny**. Ponowne zawarcie takiej umowy z tym samym pracownikiem będzie dopuszczalne, jeżeli ma być on zatrudniony w celu wykonywania pracy innego rodzaju albo jeżeli pracownik ma być zatrudniony w celu wykonywania tego samego rodzaju pracy, ale po upływie co najmniej 3 lat od dnia rozwiązania lub wygaśnięcia poprzedniej umowy o pracę (w tym przypadku dopuszczalne tylko jednokrotne ponowne zawarcie umowy na okres próbny),
3. wprowadzenie **limitów zawierania umów na czas określony**: okres zatrudnienia na podstawie umowy o pracę na czas określony, a także łączny okres zatrudnienia na podstawie umów o pracę na czas określony, nie może przekraczać 33 miesięcy, zaś łączna liczba tych umów nie może przekraczać

trzech (zasada 33 i 3). Z kodeksu pracy usunięta została przesłanka, aby wliczane do limitu umowy były zawierane na następujące po sobie okresy, tj. aby przerwa między rozwiązaniem jednej umowy a nawiązaniem kolejnej nie przekraczała miesiąca. Jedynym kryterium wliczania umowy terminowej do limitu będzie zawarcie umowy między tymi samymi stronami stosunku pracy. Po przekroczeniu maksymalnego okresu zatrudnienia na czas określony lub limitu takich umów umowa przekształci się automatycznie w umowę na czas nieokreślony,

4. zawieranie umów terminowych w ramach limitów nie będzie wymagało wskazywania przyczyny wyboru tego rodzaju umowy o pracę. Dopiero **zawieranie tych umów ponad limit będzie dopuszczalne**, o ile w umowie wskazane zostanie, że jest zawarta:

1. w celu zastępstwa pracownika w czasie jego usprawiedliwionej nieobecności w pracy,
2. w celu wykonywania pracy o charakterze dorywczym lub sezonowym,
3. w celu wykonywania pracy przez okres kadencji,
4. z obiektywnych przyczyn leżących po stronie pracodawcy, jeżeli zawarcie umowy na czas określony służy zaspokojeniu rzeczywistego okresowego zapotrzebowania i jest niezbędne w tym zakresie w świetle wszystkich okoliczności zawarcia umowy.

W tym ostatnim przypadku pracodawca będzie miał obowiązek zawiadomić inspektora pracy, w formie pisemnej lub elektronicznej, o zawarciu umowy i owych obiektywnych przyczynach, w terminie 5 dni roboczych od dnia jej zawarcia. Niedopełnienie tego obowiązku stanowić będzie wykroczenie zagrożone karą grzywny.

5. umowa na czas określony (każda) będzie rozwiązywalna w drodze wypowiedzenia z mocy ustawy, zaś **okres wypowiedzenia** będzie analogiczny jak w przypadku umów na czas nieokreślony i zależeć będzie od okresu zatrudnienia u danego pracodawcy.

Obszerna część ustawy poświęcona została **przepisom przejściowym dotyczącym umów trwających w dniu wejścia w życie nowelizacji.** Zastrzegając, że opracowanie niniejsze nie jest pełne w zakresie omówienia tej regulacji, należy wskazać, że:

1. w terminie 3 miesięcy od wejścia w życie nowelizacji strony będą mogły **uzupełnić trwające umowy na czas określony o cel lub obiektywne przyczyny**, co pozwoli na niestosowanie limitów 33 i 3 (w przypadku uzupełnienia o przyczyny, konieczne będzie zawiadomienie o tym okręgowego inspektora pracy).

2. jeśli umowa o pracę na czas określony została zawarta na okres dłuższy niż 6 miesięcy i zawiera klauzulę wypowiedzenia, przy jej wypowiadaniu stosować się będzie **nowe okresy wypowiedzenia**. Przy ustalaniu ich długości uwzględniać się będzie **tylko staż pracy od dnia wejścia w życie nowelizacji**. To wyjątek dotyczący tylko umów trwających w dniu 22 lutego 2016 r. W przypadku umów zawieranych od dnia wejścia w życie nowelizacji, przy określaniu długości okresu wypowiedzenia uwzględniany będzie cały staż pracy (także sprzed nowelizacji).

3. do limitu 33 miesięcy **nie będzie uwzględniany okres zatrudnienia** na podstawie umowy na czas określony **przypadający przed nowelizacją**. Jeśli chodzi o ilościowy limit umów, umowy trwające w dniu 22 lutego 2016 r. będą stanowiły pierwszą lub drugą umowę na czas określony – w zależności od tego, którą umowę stanowiły w rozumieniu dotychczasowego brzmienia art. 25^1 k.p. Wyjątek przewidziano dla pracowników podlegających szczególnej ochronie przed wypowiedzeniem lub rozwiązaniem umowy o pracę w okresie od dnia wejścia w życie nowelizacji do upływu 33 miesięcy od tej daty.

4. w przypadku **zawarcia przez strony umowy o pracę** na czas określony **po wejściu w życie nowelizacji, ale przed upływem 1 miesiąca od dnia rozwiązania drugiej umowy** na czas określony w rozumieniu art. 25^1 k.p. w aktualnym brzmieniu, umowa taka uważana będzie za umowę o pracę zawartą na czas nieokreślony.

Co ważne dla pracodawców korzystających z pracowników tymczasowych:

1. możliwe będzie jedynie zawieranie umów o pracę tymczasową na czas określony,

2. nadal art. 25^1 k.p. nie będzie miał zastosowania do zatrudnienia tymczasowego,

3. zgodnie ze znowelizowanym art. 13 ustawy o zatrudnianiu pracowników tymczasowych, możliwość przedterminowego rozwiązania takiej umowy ma być w niej zastrzeżona,

4. pozostawiono odrębne od kodeksowych okresy wypowiedzenia (nadal 3 dni lub tydzień – w zależności od długości umowy). ○

FINITE EMPLOYMENT CONTRACTS
AFTER LABOR CODE AMENDMENT

On 22nd February 2016, the Act of 25th June 2015 on the amendment of the Labor Code as well as several other acts (The Bill of Laws of 2015, item 1220). Its purpose is to limit the unjustified taking advantage of finite employment contracts.



dr Iwona Więckiewicz-Szabłowska
legal advisor in the Law Firm "Chudzik i Wspólnicy Radcowie Prawni" sp.p.
www.chudzik.pl



The introduction of the amendments has proved to be necessary in life of the ever-increasing accusations regarding the alleged non-compliance of Labor Code regulations with those of the European law, in particular the Council's directive 99/70/WE of 28th June 1999 on the framework of finite-period employment as concluded by the European Union's Confederation of Employers and Industrialists (UNICE), the European Center for Public Companies (CEEP) as well as the European Confederation for Trade Unions. (ETUC).

The limited scope of this article makes it impossible to discuss the amendments in full nevertheless among the most significant changes introduced by means of the amendment are the following:

1. limiting the **employment contract type catalog** to three: trial period, finite time, indefinite time contract,
2. introducing the purpose for and justification of **trial period contracts** several times. Several instances of concluding such a contract with the same employee will only be acceptable if that employee is going to be performing different types of work or if they are going to be performing the same type of work but no less than 3 years have passed since the expiry or termination of that employee's previous contract (in this case, it is only acceptable to conclude a trial period agreement an additional one time),
3. introducing limitations on concluding **finite period contracts**: the employment period on the basis of a finite-period employment contract as well as the total employment period on the basis of finite-period employment contracts may not exceed 33 months and the total number of such contracts may be no greater than 3 (the 33 and 3 principle). The idea that the employment contracts amounting to the limit discussed above be concluded for time

periods following one another, that is for the break between the termination of one contract and the conclusion of another not to exceed 1 month, has been removed from the Labor Code. The only criterion for a finite-period contract to be considered as amounting to the limit is for the contract to have been concluded by the same parties. After the maximum time period for concluding finite-period contracts or the maximum number of such contracts has expired, such a contract will automatically be transformed into an indefinite-period contract,

4. concluding finite-period contracts amounting to the limits discussed above shall not carry with it the obligation to justify the selection of such a type of contract. **The conclusion of such contracts beyond the acceptable limit shall be allowed** only if the contract in question clearly states that it has been drawn in order for the employee to:

1. temporarily replace another employee during the latter's justified absence at the workplace,
2. perform part-time or seasonal work,
3. perform work for a specified term,
4. perform work for reasons/causes attributable to the employer if the conclusion of a finite-period contract servers to satisfy the employer's actual periodical employment-related needs and is necessary to such an extent in light of the circumstances surrounding the conclusion of that agreement.

In the final example above, the employer shall be required to notify the labor inspector either in writing or via electronic mail on the conclusion of the contract and the objective reasons behind it within 5 business days of its conclusion. Failure to comply with this obligation shall constitute a felony subject to a fine.

5. Every finite-period contract shall be possible to terminate with prior notice under the act discussed above and **the termination notice period** shall be the same as in the case of indefinite-period contracts and dependent on the time of employment with the same employer.

A large part of the act has been devoted to **interim provisions pertaining to employment contracts already in effect on the day of the amendment**. Bearing in mind that this article is not complete in terms of discussing this regulations, it should be pointed out that:

1. Within 3 months of the amendment coming into effect, it will be possible to **amend such finite-period contracts in a manner that justifies their remaining finite-period contracts**, which in turn makes it possible to omit the 33 and 3 principle (when a justification is added, the local labor inspectorate must be notified).

2. If a finite-period contract has been concluded for longer than 6 months, the **new notice period regulations will apply when it is being terminated**. When determining the notice period length, **only the tenure after the amendment shall be taken into account**. It is an exception applicable only to contracts in effect on 22nd February 2016. In the case of contracts concluded beginning with the day of the amendment's coming into effect, the total tenure (also from before the amendment) shall be taken in account when determining the contract termination notice period.

3. Finite-period contract tenure from before the amendment shall not be calculated towards the 33-month limit. As for the quantity of contracts, those in effect on 22nd February 2016 shall be considered the first or second finite-period contract – depending on their classification of the earlier contents of article 25^1 of the Labor Code. An exception to this shall be individuals under special protection against employment termination in the period between the amendment's coming into effect until after the period of 33 months after that day.

4. Whenever **a finite-period contract** has been **concluded after the amendment's coming into effect but before 1 month of the termination of the second finite-period** under article art. 25^1 of the Labor Code in its current form, such an employment contract shall be considered as an indefinite-period employment contract.

Of importance for employers using finite-period contracts is the fact that:

1. it will only be possible to conclude finite-period contracts for such employees,

2. article 25^1 of the Labor Code continues not too apply to temporary employees,

3. under the amended article 13 of the act on temporary employment, the possibility of prematurely terminating an temporary employment contract shall be limited,

4. termination notice period separate from those in the Code have been kept (still either 3 days or a week – depending on the contract duration). ○

RADOM – miasto nowych możliwości

WHITE STAR REAL ESTATE

www.whitestar-realestate.com

autorzy:

White Star
Agencja People
Agencja Walter Herz
Miasto Radom

Radom jest jednym z kilkunastu polskich miast rozwijającym się w oparciu o nowoczesne usługi biznesowe. Atrakcyjne powierzchnie biurowe i wykształcona kadra czyni go coraz bardziej interesującym dla inwestorów.

Atrakcyjne koszty najmu

Według analiz zawartych w raporcie *Focus on Radom,* którego współtwórcą była firma Walter Herz, Radom oferuje obecnie ponad 15 tys. m^2 powierzchni biurowej, zlokalizowanej w 14 obiektach klasy A i B. Nowe inwestycje biurowe, które są w fazie przygotowania do realizacji, przyniosą dodatkowo 25 tys. m^2 nowych biur. – *Radom jest coraz bardziej atrakcyjną lokalizacją dla biznesu, szczególnie dla firm z sektora nowoczesnych usług biznesowych. Obecnie działa już w mieście kilkanaście centrów BPO/SSC. Istotnym czynnikiem, przemawiającym za wyborem tej lokalizacji przez inwestorów, są niewygórowane stawki czynszowe za wynajem powierzchni biurowej. W oddalonej o ok. 100 km Warszawie obowiązują ponad dwukrotnie wyższe ceny. Za wynajęcie powierzchni biurowej w stolicy trzeba zapłacić od 11 do 24 euro/m^2. W Radomiu koszt wynajmu biura klasy B to 7,5 euro/m^2, a wynajęcie powierzchni klasy A kosztuje 9 euro/m^2* – podaje Bartłomiej Zagrodnik, prezes zarządu Walter Herz.

Liczna i wykształcona kadra

W Radomiu, według GUS, studiuje nawet 15 tys. studentów. Głównym ośrodkiem kształcenia wyższego jest Uniwersytet Technologiczno-Humanistyczny im. Kazimierza Pułaskiego. W mieście działa również szereg uczelni niepublicznych oraz wydziały zamiejscowe polskich uczelni publicznych, takich jak: Uniwersytet Warszawski czy Uniwersytet Marii Curie-Skłodowskiej.

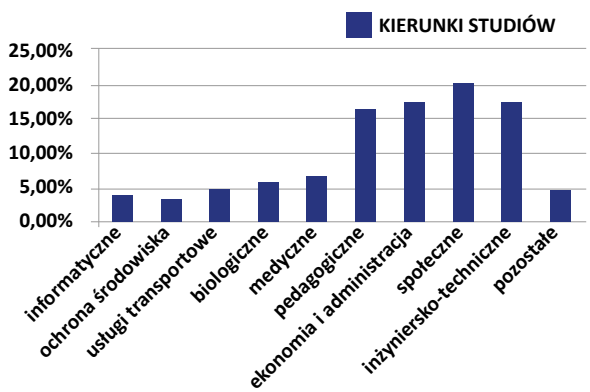
Firmy, które decydują się na transfer swoich działań na teren Radomia, mają możliwość zatrudnienia wykształconych absolwentów i studentów. Młodzi ludzie chętnie studiują filologię angielską, ekonomię i administrację. Nie brakuje też chętnych na kierunki inżyniersko-techniczne.

– *Nowo powstające w Radomiu firmy mają dostęp do wykształconej, młodej kadry. Lokalni absolwenci odpowiadają na rosnące potrzeby rekrutacyjne firm, m.in. z dynamicznie rozwijającej się branży metalowej czy sektora nowoczesnych usług biznesowych. Studenci kierunków ekonomicznych i humanistycznych doskonale sprawdzają się na stanowiskach związanych z szeroko pojętą obsługą klienta* – mówi Magdalena Zagrodnik, Recruitment Manager SSC/BPO w agencji rekrutacyjnej People.

Inwestorzy poszukiwani przez miasto

Rozwój miasta potwierdzają prezentowane dane pokazujące stopniowy spadek bezrobocia na terenie Radomia. W czerwcu 2015 r. stopa bezrobocia po raz pierwszy spadła poniżej 20%. Na tle kraju jest to jednak nadal bardzo wysoki współczynnik. Stąd też miasto aktywnie wspiera biznes i stara się

Najczęściej wybierane kierunki studiów



przyciągnąć nowych inwestorów. – *W negocjacjach z inwestorami, którzy tworzą miejsca pracy, działamy dwutorowo: z jednej strony przekonujemy podmioty, które szukają lokalizacji w Polsce do wyboru Radomia, a z drugiej pragniemy dbać o tych, którzy w mieście prowadzą już działalność gospodarczą, utrzymują miejsca pracy i chcą się rozwijać – reinwestować* – przekonuje Rafał Rajkowski, wiceprezydent Radomia. – *Widzimy zainteresowanie Radomiem na dwóch płaszczyznach: to branża nowoczesnych usług biznesowych, która przy postępującym nasyceniu tego rodzaju biznesem wielkich aglomeracji, intensyfikuje swoje zainteresowanie miastami, takimi jak Radom oraz sektor produkcyjny głównie z branży metalowej, spożywczej czy skórzanej. Rozmawiamy zarówno z inwestorami, reprezentującymi kapitał polski, jak i z firmami z Francji, Szwajcarii, Włoch oraz Chin. Korzystne położenie geograficzne, umiarkowane koszty prowadzenia biznesu przy wysokiej jakości zasobów kadrowych, pakietowe wsparcie przedsiębiorców sprawiają, że Radom jest interesującą lokalizacją dla inwestorów* – dodaje.

Atrakcyjne warunki zatrudnienia pracowników

Większość firm działających w Radomiu zatrudnia pracowników na umowę zlecenie, oferując stawki godzinowe wzbogacone premiami lub prowizjami za realizowane wyniki i cele. Natomiast firmy zatrudniające pracowników na podstawie umowy o pracę oferują wynagrodzenie na poziomie 2-3 tys. zł brutto. Przy takich warunkach zatrudnienia pracodawcy wymagają od pracowników m.in. rocznego doświadczenia powiązanego z wymaganiami stanowiska, ukończenia studiów oraz znajomości m.in. języka angielskiego na poziomie komunikatywnym.

Firmy, które decydują się na centralizowanie i przenoszenie do Radomia części lub całości swojej działalności mają więc możliwość pozyskania pracowników na bardzo korzystnych warunkach w stosunku do innych, dużych ośrodków biznesowych, co pozwala na oszczędności nawet ok. 40%.

– *Dodatkowym atutem przeniesienia procesów czy działalności do Radomia jest niewielka rotacja pracowników, co jest problemem w większych miastach. Kadra z mniejszych miast, to także kandydaci silniej zmotywowani do pracy* – mówi Magdalena Zagrodnik.

Obecnie w Radomiu działa około 12 centrów outsourcingowych, w tym głównie firmy call center. Każde z nich zatrudnia średnio od 50 do 400 osób, a w planach na rok 2016 przewidują dodatkowo zwiększyć liczbę pracowników o kolejne kilkadziesiąt miejsc pracy. ⬡

Materiał stworzony we współpracy z:

people Walter Herz Radom siła w precyzji

Średnie wynagrodzenie brutto na stanowisku specjalisty w centrach outsourcingowych: Radom vs. aglomeracje:

	Radom	Warszawa	Kraków	Wrocław	Poznań	Trójmiasto
Młodszy Specjalista/ Specjalista	2000-3000	3000-5000	3000-5000	2700-4700	2700-4700	2500-4500

Opinia inwestora:

Radom Office Park



Radom to bardzo pozytywne doświadczenie. Miasto zainteresowało nas brakiem bezpośredniej konkurencji oraz ogromnym potencjałem rozwoju z doskonale wykształconą kadrą pracowniczą, znającą języki obce i chętnie uczącą się. Dostrzegliśmy w nim także potencjał dla branży BPO/SSC, z uwagi na którą postanowiliśmy wybudować biurowiec klasy A, technicznie przystosowany dla nawet najbardziej zaawansowanych procesów BPO/SSC. Doskonałe połączenie z Warszawą drogą ekspresową S4 zapewnia dojazd samochodem w zaledwie godzinę, tym samym czyniąc Radom głównym miastem satelickim dla Warszawy. Niskie stawki czynszu oraz kompetentni pracownicy sprawiają, że miasto stało się bardzo ciekawą alternatywą dla procesów, które nie wymagają obecności w Warszawie, Krakowie i Wrocławiu. Nie bez znaczenia pozostaje także doskonała współpraca z miastem. Pozytywne doświadczenia z Radomiem sprawiają, że jesteśmy spokojni o nasz biznes w tym mieście i już teraz planujemy kolejne etapy inwestycji – podsumowuje Mirosław Szydelski z Firmy White Star Real Estate.

RADOM – a city of new opportunities

www.whitestar-realestate.com

authors:

White Star Agency People
Agency WalterHerz
City Radom

Radom is one of several Polish cities developing based on modern business services. Attractive office space and well-educated staff make it increasingly interesting for investors.

Twice lower price for leasing

According to the analyses contained in the report *Focus on Radom*, co-created by Walter Herz company, presently Radom offers over 15,000 sq m of office space in 14 A and B class buildings. New office investment projects which are being prepared to be executed will bring additional 25,000 sq m of new offices. – *Radom is an increasingly attractive location for business, especially for companies in the sector of modern business services. Presently, already several BPO/SSC centres operate in the city. Reasonable rates of rent for leasing office space are an important factor for choosing this location by investors. In Warsaw, which is approximately 100 km away, the prices are twice higher. For leasing office space in the capital city you have to pay from 11 to 24 EUR/ sq m. In Radom the cost of leasing a B class office is 7.5 EUR/ sq m and leasing A class space costs 9 EUR/ sq m* – says Bartłomiej Zagrodnik, the President of the Management Board of Walter Herz.

Numerous and well-educated staff

According to GUS (the Central Statistical Office), up to 15,000 students study in Radom. The main centre of higher education is Kazimierz Pulaski University of Technology and Humanities. Furthermore, a number of private higher education institutions and local branches of Polish public higher education institutions, such as University of Warsaw and Maria Curie-Skłodowska University, operate in the city.

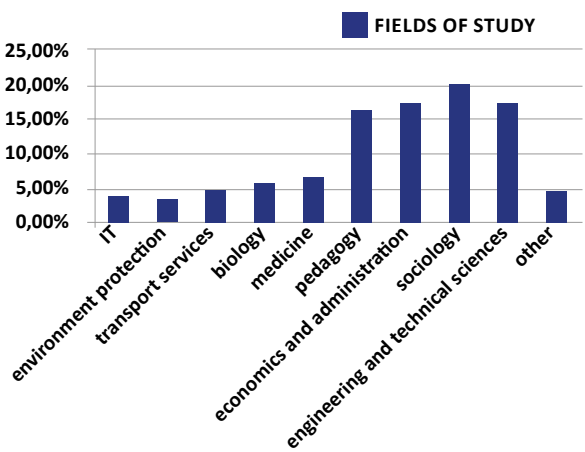
The companies which decide to transfer their activities to Radom may employ well-educated graduates and students. Young people are eager to study English philology, economics and administration. Many of them are also interested in engineering and technical sciences.

– *The companies emerging in Radom have access to well-educated, young staff. Local graduates meet the growing recruitment needs of companies e.g. in the booming metal industry or the sector of modern business services. Students of economics and humanities are ideal for positions related to broadly understood customer service* – says Magdalena Zagrodnik, SSC/BPO Recruitment Manager in the recruitment agency People.

Investors sought by the city

The city's development is confirmed by the data showing a gradual decline in unemployment in Radom. In June 2015 the unemployment rate for the first time dropped below 20%. Compared to the rest of the country, however, it is still a very high rate. Hence, the city actively supports business and strive to attract

The most frequently chosen fields of study



new investors. – *In negotiations with investors that create new job positions we act in two ways: on the one hand, we convince entities that are looking for locations in Poland to choose Radom, and on the other hand we wish to take care of those that already conduct business activity, provide job positions and want to develop – reinvest* – persuades Rafał Rajkowski, Vice-President of Radom. – *We see interest in Radom at two levels: the modern business services sector, which due to the progressive saturation of large urban areas with such type of business intensifies its interest in cities like Radom, and the production sector, mainly the metal, food and leather industries. We talk both with investors representing Polish capital and with companies from France, Switzerland, Italy and China. Favourable geographical location, moderate cost of doing business with high quality human resources, and business support packages make Radom an interesting location for investors* – he adds.

Attractive terms of employment

Most companies operating in Radom employ employees under contracts of mandate, offering hourly rates with bonuses or commissions for the results and objectives achieved. The companies employing employees under employment contracts offer a salary of gross PLN 2,000 - 3,000. The employers offering such terms of employment require employees to have at least annual experience related to the position requirements, graduate from studies and have knowledge of at least English language at the communicative level.

Thus companies that decide to centralise and transfer to Radom a part or all of its activities may recruit employees on very favourable terms compared to other major business centres, which allows for savings of up to approx. 40%.

– *The staff turnover, which is a problem in major cities, is quite low in Radom and it is another advantage in transferring processes or business activities to it. Staff from smaller cities and towns is also more strongly motivated to work* – says Magdalena Zagrodnik.

Presently in Radom there are about 12 outsourcing centres, including mainly call centres. Each of them employs 50 to 400 people on average, and they plan to increase the number of employees by another several dozen in 2016.

Article written in collaboration with :

people Walter Herz Radom siła w precyzji

The average gross remuneration for the position of specialist in outsourcing centres: Radom vs. conurbations:

	Radom	Warsaw	Cracow	Wroclaw	Poznan	Tricity
Junior Specialist/ Specialist	2,000-3,000	3,000-5,000	3,000-5,000	2,700-4,700	2,700-4,700	2,500-4,500

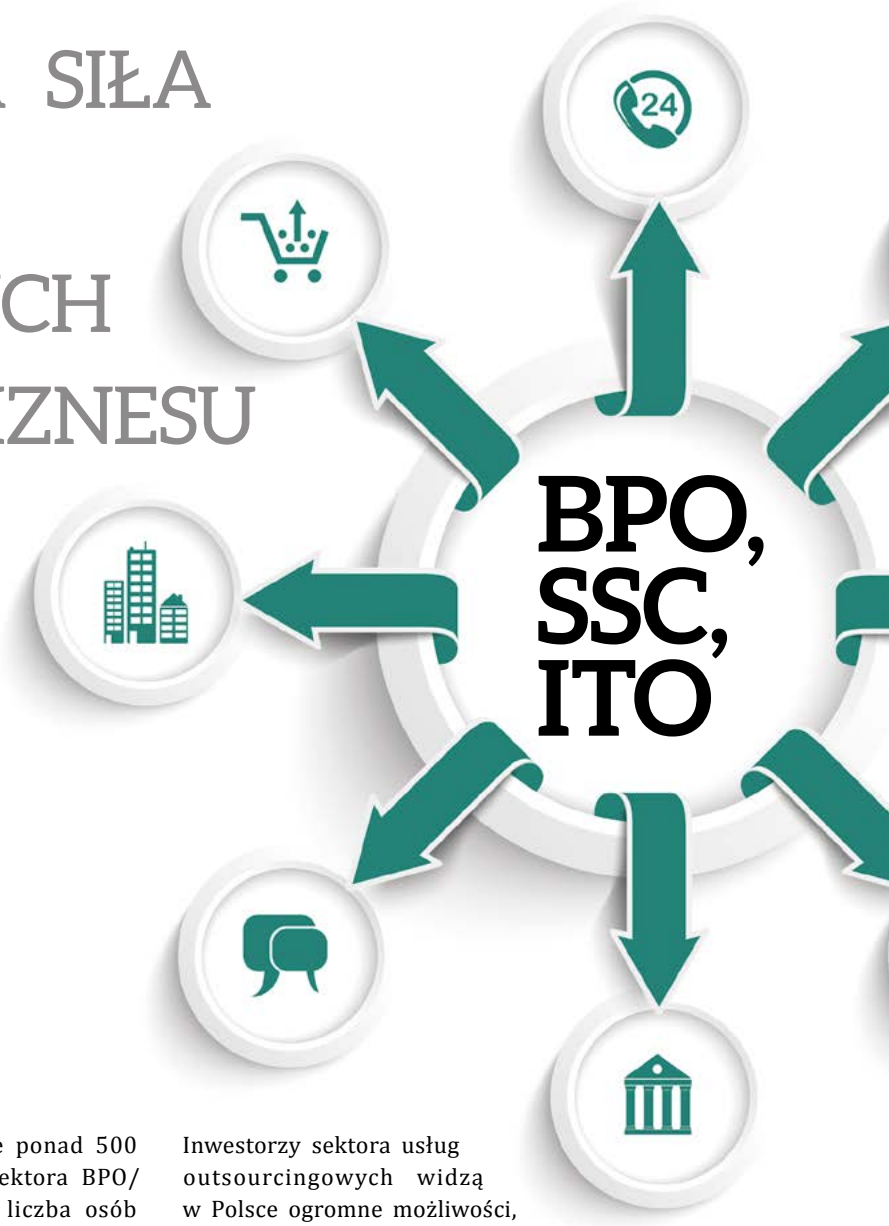
Investor's opinion:

Radom Office Park



Radom is a very positive experience. The city has attracted us with the lack of direct competition and a huge potential for development with well-educated staff, knowing foreign languages and eager to learn. We saw in it potential for BPO/SSC industry, with regard to which we decided to build an A class office building, technically suitable for even the most advanced BPO/SSC processes. A very convenient transport connection to Warsaw by S4 expressway provides access by car in just one hour, thereby making Radom the major satellite city of Waarsaw. Low rental rates and competent employees make the city a very interesting alternative for processes that do not require presence in Warsaw, Krakow, and Wroclaw. The excellent cooperation with the city is also significant. Positive experiences with Radom make us confident about our business in this city and already now we are planning next stages of the investment project – sums up Mirosław Szydelski of White Star Real Estate.

MULTIJĘZYKOWY POTENCJAŁ – NAJWIĘKSZA SIŁA SEKTORA NOWOCZESNYCH USŁUG DLA BIZNESU



Jedną z najszybciej rozwijających się gałęzi polskiej gospodarki jest sektor nowoczesnych usług dla biznesu. Za rozwojem portfolio klientów każdej firmy świadczącej usługi outsourcingowe stoi dynamiczny przyrost liczby pracowników obsługujących projekty realizowane przez firmy działające w sektorze BPO.

Transcom



Magdalena Szałaj
Specjalista ds. Employer Brandingu

www.transcom.com

Obecnie w Polsce funkcjonuje ponad 500 zagranicznych podmiotów sektora BPO/SSC/ITO. Wg danych ABSL, liczba osób zatrudnionych w sektorze usług outsourcingowych w Polsce pod koniec 2014 r. wynosiła 128 tys. Prognozowana ilość zatrudnienia w branży usług wspólnych na początku 2016 r. wyniesie około 160 tys. pracowników. Przyrost zatrudnienia w tym sektorze wzrósł w 2015 r. o prawie 24%.

Polskie firmy outsourcingowe skutecznie konkurują o nowe projekty z takimi potęgami jak Indie czy Chiny. Już teraz sektor BPO/SSC/ITO w Polsce plasuje się w pierwszej piątce najważniejszych lokalizacji na światowym rynku usług, świadcząc je dla firm m.in. z branż: telekomunikacyjnej, finansowo-ubezpieczeniowej, e-commerce, sprzedaży detalicznej, turystycznej, motoryzacyjnej, sportowej, AGD, modowej i wydawniczej.

Inwestorzy sektora usług outsourcingowych widzą w Polsce ogromne możliwości, m.in. ze względu na dostępność i potencjał kadr oraz bogatą infrastrukturę. Jak wiadomo, rynek usług wspólnych w naszym kraju jest mocno zróżnicowany. Oprócz wielu podmiotów, które obsługują proste procesy i zatrudniają przy nich mniej wykwalifikowane kadry, na naszym rynku działa również wiele firm zatrudniających wysoko wykwalifikowanych pracowników, którzy obsługują bardzo rozwinięte projekty. Wg danych ABSL, ponad 71% analizowanych podmiotów świadczących usługi dla biznesu pomyślnie uruchomiło wysoko wyspecjalizowane projekty, jednocześnie zachowując jakość świadczonych dotychczas usług.

– Inwestorzy postrzegają Polskę jako eksperta w dziedzinie świadczenia usług outsourcingowych. Coraz więcej

podmiotów działających w naszym obszarze prowadzi w swoich centrach bardzo zaawansowane projekty, w których pracownicy analizują oraz optymalizują procesy wdrożeniowe i rozwojowe obsługiwanych firm Klientów. Wymienione wyżej projekty wymagają wysokiej wiedzy i przygotowania merytorycznego – mówi Marek Szul, Country Manager Transcom Worldwide Poland. – *Możliwość zatrudnienia w branży usług wspólnych i firmach outsourcingowych jest więc bardzo duża. Pracodawcy poszukują pracowników kompetentnych, otwartych na klientów i świadomych dynamiki rozwoju sektora, w jakim poszukują zatrudnienia. W Transcom oprócz szerokiej palety benefitów pozapłacowych, zapewniamy również bogaty system szkoleniowy i pakiety relokacyjne dla pracowników, którzy migrują między naszymi oddziałami w kraju i zagranicą. Ciągła analiza rynku zatrudnienia w sektorze BPO/SSC/ITO pozwoliła nam w Transcom wypracować najlepsze know how umożliwiające tworzenie konkurencyjnej oferty pracowniczej.*

Przez ponad kilkanaście lat rozwoju sektora usług BPO/SSC/ITO w Polsce, liczba pracodawców znacząco wzrosła. Polska jest niekwestionowanym liderem w Europie Środkowo-Wschodniej, zarówno pod względem liczby zatrudnionych pracowników, jak również pod względem ilości centrów usług biznesowych. Dzięki wysokiej konkurencyjności, rynek zatrudnienia w sektorze usług wspólnych dla biznesu bardzo ewoluował. Pracodawcy są coraz bardziej świadomi oczekiwań i wyzwań, z jakimi wiąże się proces skutecznej rekrutacji. Poszerzają ofertę benefitów pozapłacowych, działań employer brandingowych dla obecnych i potencjalnych pracowników, a także skutecznie planują kampanie rekrutacyjne.

Jednym z głównych celów, na jakich koncentrują się pracodawcy, jest dotarcie z merytoryczną, atrakcyjną i zorientowaną na właściwą grupę odbiorców ofertą rekrutacyjną. Im skuteczniejsza kampania, tym większe prawdopodobieństwo osiągnięcia zaplanowanego efektu. Kolejnym jest pozyskanie pracowników o pożądanych cechach – oprócz, oczywiście, ich kwalifikacji i kompetencji, headhunterzy cenią umiejętność kierowania swoim osobistym rozwojem zawodowym.

W związku z dużą liczbą podmiotów działających w branży BPO/SSC/ITO w największych aglomeracjach Polski (m.in. Kraków, Warszawa, Wrocław, Trójmiasto, Łódź) pracownicy mogą w łatwy sposób zmieniać pracodawcę. W Polsce przeważającą liczbę stanowią centra typu Business Process Outsourcing (BPO), Information Technology Outsourcing (ITO) oraz Shared Service Centres (SSC).

– *Poszukując ciekawego pracodawcy, który oferuje swoim pracownikom atrakcyjne benefity płacowe i pozapłacowe, możliwość rozwoju zawodowego i przejrzystą ścieżkę awansu, należy zwrócić przede wszystkim uwagę na charakter wykonywanej pracy, kulturę firmy i atmosferę panującą wśród pracowników* – mówi Joanna Osińska, Country Human Resource Manager w Transcom. – *Wymienione wyżej aspekty są największym magnesem przyciągającym kompetentnych i świadomych pracowników, na których najbardziej zależy pracodawcom. Wybierając pracodawcę, warto sprawdzić również prestiżowe tytuły i godła przyznane danemu pracodawcy. Jednym z bardziej popularnych i merytorycznych tytułów jest godło Inwestor w Kapitał Ludzki, przyznawane solidnym i dbającym o jakość Pracodawcom działającym na polskim rynku.*

Następnym wyzwaniem rekrutacyjnym w sektorze usług outsourcingowych jest pozyskiwanie pracowników do startujących projektów obcojęzycznych. Pracodawcy szczegółowo analizują potencjał rynku przed uruchomieniem takiego projektu. Sytuacja geopolityczna, gospodarcza i utrzymujące się bezrobocie w Europie znacząco przyczyniło się do wzrostu migracji zarobkowej, nie tylko między krajami Unii Europejskiej, ale także między kontynentami. Emigranci zarobkowi coraz częściej postrzegają Polskę jako atrakcyjny kraj do mieszkania i pracy.

Szukając pracowników wśród mieszkańców danej aglomeracji, headhunterzy wnikliwie sprawdzają ich umiejętności językowe. Dużym wyzwaniem dla pracodawcy jest pozyskanie native speakerów, którzy spełniają oczekiwania klienta i zabezpieczą obsadę uruchamianego projektu.

Coraz więcej podmiotów z sektora BPO w Polsce, otwiera kolejne centra multijęzykowe świadcząc swoim inwestorom usługi wspólne nawet w kilkunastu językach jednocześnie. Projekty multijęzykowe są atrakcyjne nie tylko dla inwestorów i pracodawców, ale również dla pracowników, którzy dzięki nim stają przed ogromną szansą znacznego rozszerzenia swoich umiejętności językowych. Warto więc uczyć się języków obcych i wykorzystać tendencje rynku, który poszukuje pracowników mówiących biegle w kilku językach. ⬡

MULTILINGULAL POTENTIAL – THE BIGGEST POWER OF BSS INDUSTRY



Transcom



Magdalena Szałaj
Employer Branding Specialist

www.transcom.com

One of the fastest growing branches of the Polish economy is the modern business services sector. Dynamic increase in the number of employees for projects carried out by BPO-oriented companies is critical to client portfolio expansion in these companies.

At present, there are over 500 foreign entities operating in the BPO/SSC/ITO sector in Poland. According to ABSL data, the number of employees in the outsourcing sector in Poland reached 128 thousand by the end of 2014. The employment forecast in the sector for the beginning of 2016 is around 160 thousand employees. In 2015 the sector recorded a 24% employment increase.

Polish outsourcing companies successfully compete for new projects with major players in the market (e.g. India, China). Already today, the BPO/SSC/ITO sector

in Poland is one of the top five key locations in the global market with services provided to the following sectors: telecommunications, finance and insurance, e-commerce, retail sales, tourism, automotive, sports, household appliances, fashion and publishing.

Investors from the outsourcing services sector see the potential of Poland, given its workforce availability and potential as well as rich infrastructure. The shared services market in Poland is very diverse. Apart from many companies that take on simple processes with the help of unskilled employees, the Polish market hosts a number of companies that employ highly specialised people to cater to very complex projects. According to ABSL data, over 71% of entities that provide business services, successfully launched highly specialised projects, while retaining the quality of services.

– *Investors see Poland as an expert in outsourcing services. An increasing number of entities operating in our area take on advanced projects in which employees analyse and streamline implementation and development processes for clients. The above-mentioned projects require considerable knowledge and preparation* – says Marek Szul, Country Manager at Transcom Worldwide Poland. – *Therefore, employment opportunities in the shared services sector and outsourcing companies are plentiful. Employers are looking for competent employees who are open to customers and aware of the dynamic development of the sector in which they seek employment. At Transcom, apart from a wide range of non-financial benefits, we also have a rich training and relocation programme for employees who migrate between our branches in Poland and abroad. By constantly analysing the labour market in the BPO/SSC/ITO sector, we at Transcom have managed to develop the best know-how, which allows us to deliver a competitive employment offer.*

Over the last several years the number of employers in the BPO/SSC/ITO sector in Poland increased significantly due to the growth of the sector. Among CEE countries, Poland is the unquestionable leader in the number of employees and business services centres in this sector. Strong competition has allowed the sector's labour market to flourish. Employers are increasingly more aware of the expectations and challenges in effective recruitment. The main areas of focus include expansion of non-financial benefits, employer branding activities for current and prospective employees as well as effective planning of recruitment campaigns.

One of the main objectives of employers is to deliver an employment offer that is comprehensive, advantageous and tailored to reach a specific target group. The more effective a campaign, the more likely it is to achieve a desired outcome. The next goal is to secure employees with desired skills. Apart from qualifications and competencies, headhunters value the ability to manage one's professional development.

Given the high number of entities operating in the BPO/SSC/ITO sector in the largest urban agglomerations in Poland (e.g. Krakow, Warszawa, Wroclaw, Tricity, Lodz) it is easy for employees to move between employers. The majority of centres in Poland focus on Business Process Outsourcing (BPO), Information Technology Outsourcing (ITO) and Shared Service Centres (SSC).

– *When looking for an appealing employer, who offers good financial and non-financial benefits, professional development opportunities and a clear career path, one has to pay close attention to the nature of the job, organisational culture and workplace atmosphere* – says Joanna Osińska, Country Human Resource Manager at Transcom. – *The above-mentioned factors are the biggest draw for competent and self-aware employees, who are the most sought after by employers. When choosing an employer, it is also good to check his prestigious titles and emblems. The most popular and substantive is the Investor in Human Capital emblem, given to the most reliable and quality-oriented employers in the Polish market.*

Another recruitment challenge in the outsourcing services sector is to find employees for new foreign language projects. Employers analyse the potential of the market in detail prior to launching such a project. The geopolitical situation, state of economy and steady rate of unemployment in Europe led to a considerable increase in economic migration, not only between EU countries but also between continents. Economic migrants start to view Poland as a good place to live and work.

When looking for employees in a given urban agglomeration, headhunters are very meticulous about checking their language skills. To find native speakers who will meet client expectation and project demands is a tremendous challenge for an employer.

More and more BPO-oriented entities in Poland open new multilingual centres and provide investors with shared services in several languages simultaneously. Multilingual projects are appealing to investors and employers, but also to employees, who benefit from the opportunity to refine their language skills. It is in an employee's best interest to learn languages and take advantage of market trends, which gravitate towards multilingual employees. ○

Mija czas rekrutacji – nadchodzi czas optymalizacji



4 RESULTS



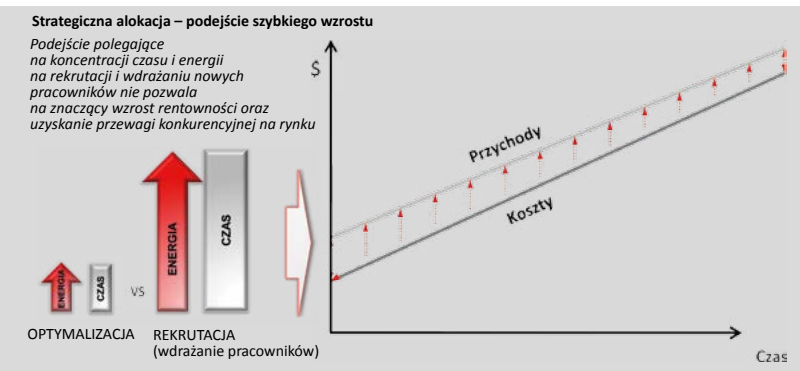
Krzysztof Pimpicki, Partner, Członek Zarządu, Współwłaściciel i Współzałożyciel 4 Results

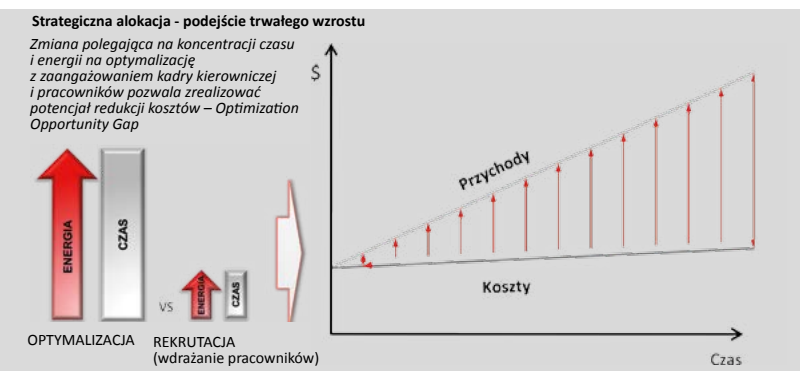
Dominującą strategią w sytuacji wzrostu biznesu w sektorze SSC/BPO jest stawianie na rekrutację pracowników. Więcej pracy – oznacza konieczność zatrudnienia nowych pracowników... Jest jednak na rynku coraz więcej firm, które zmieniają ten paradygmat i stawiają na zaangażowanie pracowników w optymalizację tak, by w rezultacie mniej osób wykonywało więcej pracy.

W czasach, gdy coraz trudniej o pracownika oraz gdy jest coraz większa presja na obniżenie kosztów, stosowanie dotychczasowej strategii przyjętej przez większość firm z sektora staje się coraz bardziej znaczącą barierą dla dalszego wzrostu tych firm.

Całkowity koszt rekrutacji

Wszystko, co robimy w biznesie, wymaga zasobów, w tym najcenniejszych tj. czasu i energii naszych menedżerów i pracowników. Największą częścią składową kosztów rekrutacji nie jest proces pozyskania i selekcji kandydatów lecz ich wdrażania do pracy. Zajmuje on od 3-6 miesięcy i wiąże się ze znacznie obniżoną efektywnością pracy nowej osoby i wpływa na obniżenie produktywności dotychczasowych pracowników, którzy część swojego czasu poświęcają na wdrożenie nowo zatrudnionych. Cierpią na tym inne zadania.





Zmiana myślenia podstawą zmiany działania

Naturalna rotacja, długookresowe urlopy macierzyńskie oraz wzrost biznesu powodują, że firmy skupiają swoją uwagę na strategii rekrutacji i wdrażania nowych pracowników. Dla firm jest to niedostrzegany wcześniej potencjał i szansa na zmianę. Praktyka pokazuje, że jeśli ten sam czas i energię, które organizacja poświęcała na rekrutację i wdrażanie, zostanie dedykowany do usprawniania pracy – efekty mogą być rewolucyjne. Następuje nie tylko obniżenie kosztów ale także wzrost zaangażowania pracowników, którzy preferują usprawnianie swojej pracy nad ciągłym wdrażaniem nowych osób. Okazuje się, że dzięki poprawie efektywności pracy nie ma potrzeby zatrudniania nowej osoby, jako zastępstwo np. w okresie urlopu macierzyńskiego.

Rezultaty są zaskakujące

– *Od czasu gdy zdecydowaliśmy się postawić na zaangażowanie pracowników w optymalizację, zmieniło się wiele. Wcześniej nie wyrabialiśmy się z pracą, mimo nadgodzin piętrzyły się zaległości. Dzisiaj ponad 10% mniej pracowników wykonuje więcej pracy i ma jeszcze dużo czasu na ciągłe doskonalenie i rozwój umiejętności. Możemy się skoncentrować na potrzebach naszych klientów* – Rafał Kozłowski, CFO, Wiceprezes Asseco.

Optimization Opportunity Gap (OOG)

4 Results opracowało metodę liczenia i mierzenia potencjału organizacji, który można uwolnić dzięki zmianie strategii z rekrutacji do optymalizacji. Więcej informacji na temat OOG znajdziecie Państwo na stronie www.outsourcingportal.pl ○

The time of recruitment is over – it is optimization time

The dominant strategy in the situation of the business growth in the SSC/ BPO sector is focusing on the staff recruitment. More work means the necessity to employ new workers... However, there are more and more companies in the market that change that paradigm and focus on involving their employees in the optimization, so that fewer people could do more work.



4 RESULTS

Krzysztof Pimpicki, Partner, Board Member, Co-Founder and Co-Owner of 4 Results

In the times when it is getting more and more difficult to recruit an employee and the pressure to reduce the costs is growing, using the current strategy adopted by most of the companies in the sector is becoming a growingly significant barrier to the further growth of those companies.

Total cost of recruitment

Everything we do in business requires resources, including the most valuable ones, i.e. the time and energy of our managers and employees. The largest component of the recruitment cost is not the process of obtaining and selecting candidates, but their getting used to their duties at work. It takes approx. 3-6 months, it is associated with a significantly reduced work efficiency of a new person and it reduces the productivity of existing employees who spend some of their working time on making the new employees familiar with their tasks. Other tasks are neglected in such a case.

The change of thinking as the basis for the change of actions

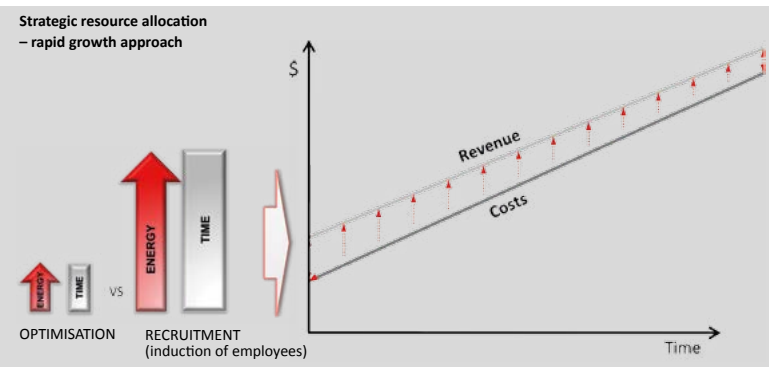
Natural rotation, long-term maternity leaves and business growth make companies focus their attention on the recruitment strategy and training new employees. For companies, it is a previously overlooked potential and an opportunity for a change. Practice proves that if the same amount of time and energy dedicated by an organization to the recruitment and training is dedicated to the improvement of work, the effects can be revolutionary. The company faces not only cost reduction, but also the increase of the involvement of employees who prefer to improve their work to continuous training of new people. It turns out that by improving work efficiency, it is no longer necessary to employ new people, as substitutes e.g. during maternity leaves.

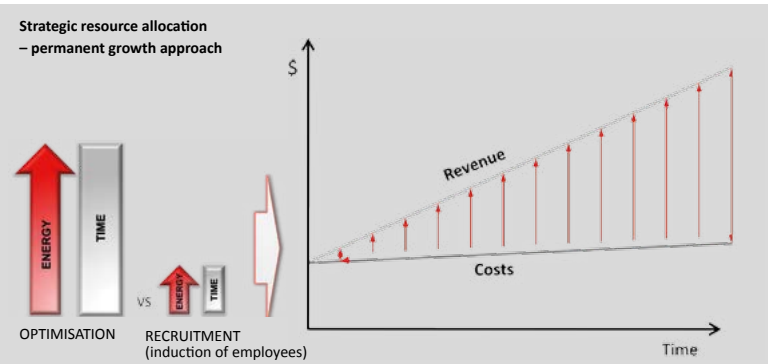
The results are surprising

– Since I decided to focus on the involvement of employees in the optimization, a lot has changed. Previously, we could not manage the work we had to do; in spite of doing overtime, we were more and more behind in our work. Today, over 10% fewer employees do more work and they still have plenty of time for continuous improvement and skills development. We may focus on the needs of our customers – Rafał Kozłowski, CFO, Vice President of Asseco.

Optimization Opportunity Gap (OOG)

4 Results has developed a method of counting and measuring the potential of an organization, which can be released through a change of the strategy from recruitment to optimization. For more information about OOG, please visit www.outsourcingportal.pl





Stanowisko: Specjalista ds. Kontrolingu



Barbara Echaust, Permanent Placement Consultant Accountancy & Finance w Adecco Poland

Prezentacja stanowiska:

Do zadań Specjalisty ds. Kontrolingu należy m.in. przygotowywanie rocznego budżetu, planu wieloletniego a także kontrola ich realizacji. Osoba na tym stanowisku odpowiedzialna jest również za analizę rentowności, konsolidację informacji dla celów estymacji budżetu, jak i przygotowanie i opracowanie procedur wewnętrznych. *Specjalista ds. Kontrolingu* raportuje wyniki firmy bezpośrednio do Zarządu. Dostarcza informacje na temat bieżących odchyleń rzeczywistego wykonania budżetu planowanego, monitoruje te odchylenia, a następnie formułuje stosowne wnioski. Dokonuje kalkulacji w arkuszach kalkulacyjnych na potrzeby m.in. działu księgowości. Warto dodać, że utworzony w organizacji i prawidłowo funkcjonujący dział kontrolingu sprzyja rozwojowi nowoczesnego modelu zarządzania przedsiębiorstwem. Specjalista ds. Kontrolingu, poprzez wyznaczanie strategicznych i operacyjnych celów, przyczynia się do polepszenia przepływu informacji, obniżenia kosztów, a także może mieć wpływ na lepsze planowanie w organizacji.

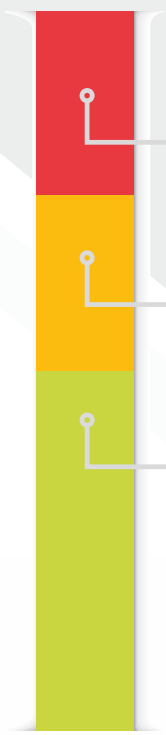
Perspektywy rozwoju:

W wielu przypadkach funkcja Specjalisty ds. Kontrolingu wynika z wcześniejszego doświadczenia w pracy na stanowisku młodszego analityka lub specjalisty ds. rachunkowości zarządczej, gdzie można nabyć podstawowe kompetencje z zakresu budżetowania, planowania i analizy finansowej. Dalsza ścieżka kariery Specjalisty ds. Kontrolingu może zmierzać w kierunku stanowiska Kontrolera Finansowego. Jedną z alternatyw może być też rozwój w audycie wewnętrznym lub zewnętrznym. Często Specjaliści ds. Kontrolingu korzystają z możliwości pracy na stanowisku Samodzielnego Księgowego, aby później objąć funkcje Głównego Księgowego.

Kwalifikacje:

Osoby zainteresowane podjęciem zatrudnienia w roli Specjalisty ds. Kontrolingu, oprócz podstawowych umiejętności analitycznych, powinny również zadbać o międzynarodowe kwalifikacje. Rozpoczynając karierę jako Specjalista ds. Kontrolingu, warto zainteresować się takimi certyfikatami jak: ACCA, CIMA, CIA. Warunkiem koniecznym jest wykształcenie wyższe ekonomiczne oraz wiedza praktyczna z zakresu arkuszy kalkulacyjnych czy pracy na określonych bazach danych. Osoba starająca się o pracę na tym stanowisku w organizacjach międzynarodowych powinna zadbać o znajomość oprogramowania SAP FI (moduł finansowy). Ważnym aspektem w karierze międzynarodowej jest również biegła znajomość języka angielskiego. Coraz częściej pracodawcy zwracają uwagę na znajomość dodatkowych języków europejskich. Dużym powodzeniem cieszy się przede wszystkim język niemiecki.

Miesięczne (średnie) wynagrodzenie Specjalisty ds. Kontrolingu jest uzależnione od doświadczenia zawodowego i kształtuje się następująco:



Powyżej 5-ciu lat doświadczenia – 8000 brutto

2-4 lata doświadczenia – 6000 brutto

Poniżej 2 lat doświadnia – 4500 brutto

Należy pamiętać, że podane widełki płacowe mogą się różnić w zależności od lokalizacji. ⬡

Position: Controlling Specialist



Barbara Echaust, Permanent Placement Consultant Accountancy & Finance w Adecco Poland

Presentation of position:

The tasks of Controlling Specialist will include preparation of the annual budget, long-term plan, and control of accomplishment of those plans. The person working on this position is also responsible for profitability analyses, consolidation of information for budget estimation purposes, as well as preparation and development of internal procedures. Controlling Specialist reports the company's results directly to the Management Board. This employee provides information on the current differences between the actual accomplishment and the plan of the budget, monitors these differences and formulates relevant conclusions. This specialist makes calculations, in spreadsheet, for various company units, including accounting. It is worth noting that a properly functioning controlling unit created within an organisation promotes development of a modern company management model. Through setting of strategic and operational goals Controlling Specialist contributes to improved information flow, cost reduction and may also influence better planning within the organisation.

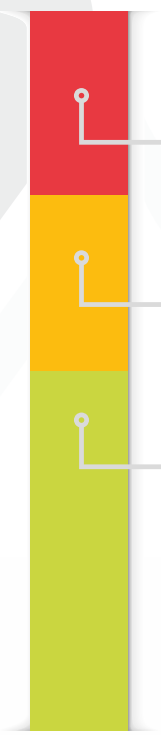
Perspectives of Development:

In many cases the role of Controlling Specialist arises from their past experiences of working as junior analyst or management accounting specialist, where they may learn basic competence in budgeting, financial planning and analyses. Further career of Controlling Specialist may progress towards the position of Financial Controller. An alternative to that may also be development in internal or external audit. Frequently, Controlling Specialists take the opportunity to work on the position of Independent Accountant to later become Chief Accountant.

Qualifications:

Anyone interested in taking up the role of Controlling Specialist, in addition to basic analytical skills, should also care to gain international qualifications. When starting a career of Controlling Specialist one should become interested in certificates like ACCA, CIMA, CIA. A prerequisite is a higher economic education degree and practical knowledge of spreadsheets or working with databases. Anyone trying to start working on this position in international organisations should learn SAP FI software (financial module). An important aspect in the international career is also fluent knowledge of English. Employers more and more often prefer knowledge of other European languages. German, in particular, has become greatly popular.

Monthly (average) salary of Controlling Specialist depends on professional experience and is shaped as follows:



Experience of over 5 years – PLN 8,000 gross

Experience of 2-4 years – PLN 6,000 gross

Experience of up to 2 years – PLN 4,500 gross

These salary ranges may vary depending on the geographical location. ⬡

Zimowa, biznesowa elegancja



Piotr Kamiński
właściciel Atelier Piotr Kamiński

Świetny gust łatwo zaprezentować za pomocą dobrej klasy szala, kapelusza i rękawiczek. Dzięki nim można polubić nawet długą i mroźną zimę.

W okresie chłodów nikt nie powinien rezygnować z szalika. Ten element garderoby, oprócz tego, że grzeje, to jeszcze nas zdobi w chłodnych porach roku! Szal może być dla płaszcza tym, czym krawat jest dla garnituru – żywym akcentem umieszczonym w centrum stonowanego stroju.

Szaliki, podobnie jak krawaty, mogą mieć różny stopień formalności. Dawniej do ubiorów wieczorowych zalecano noszenie długich szalów z białego jedwabiu. Dzisiaj nie jest to już rygorystycznie przestrzegane (wyjątek stanowi smoking), ale na balu czy kolacji mężczyzna w ciemnym garniturze wizytowym, dyplomatce i białym szaliku będzie miał na pewno świetne wejście w starym stylu.

Za dnia biały szalik lepiej zastąpić innym. Na oficjalne sytuacje w okresie przejściowym polecam drukowane jedwabie. Na gładkiej, błyszczącej tkaninie kontrastowe wzory (np. niebiesko-bordowe) wyglądają wyjątkowo efektownie. Zimą natomiast wybierajmy spośród jednobarwnych szalików kaszmirowych albo z wełny merynosowej. Taki materiał swoje kosztuje, ale za to dobrze grzeje, nie gryzie i doskonale się prezentuje. Poza sytuacjami biznesowymi warto korzystać z grubych szalików wełnianych, np. w szkockie kraty. Akryl odpada – kiepsko grzeje, mechaci się, szybko szarzeje.

A co z nakryciami głowy? W stylu smart casual dopuszczalne są zwykłe czapki wełniane. Dbajmy jednak, żeby były jednokolorowe i w jak najprostszym fasonie (skrzaty i pompony to kontrowersyjny pomysł). Dopóki nie ma siarczystego mrozu, lepiej założyć tweedowy kaszkiet. Pasuje i do swobodnego swetra, i do nieformalnego garnituru. Coraz więcej mężczyzn się do kaszkietów przekonuje i bardzo słusznie. Mamy w Polsce trochę rzemieślników, którzy za rozsądną cenę oferują ładne fasony wykonane z prawdziwej wełny.

Z zestawem biznesowym kaszkiet raczej nie współgra. Tweedowe nakrycie głowy noszone z delikatnym garniturem z cienkiej wełny to estetyczna pomyłka. Trzeba się przekonać do kapelusza, nie ma innego wyjścia. Najbezpieczniejszym fasonem jest legendarna fedora. Ale kapelusze trzeba kupować z głową. Rondo nie może być w stosunku do twarzy zbyt wąskie, bo koledzy nas wyśmieją. Zbyt szeroki kapelusz też jest problematyczny. Wzorzec stanowi Humphrey Bogart. Indiana Jones to krok za daleko, chyba że szukasz zaginionej Arki.

Rękawiczki, tak samo jak ładny szal, są nieodłączną częścią formalnego zestawu zimowego. Tradycjonaliści twierdzą, że strój jest niepełny bez rękawiczek wykonanych z cielęcej lub jeleniej skóry. To oczywiście materiały z wyższej półki. Najważniejsze, żeby eleganckie rękawiczki były zrobione z delikatnej skóry o lekkim połysku. Podszewka z kaszmiru lub miękkiej wełny i tak nas ogrzeje. Unikajmy eksponowanych szwów, guzików, zamków błyskawicznych itd.

Takie akcenty są jak najbardziej w porządku w przypadku nieformalnej pary rękawiczek. Mogą one być, dla odmiany, wykonane z zamszu albo ze skóry licowej z naturalnym deseniem. Zarówno w przypadku rękawiczek garniturowych, jak i tych noszonych z nieformalną kurtką, należy pamiętać, aby wszystkie skórzane elementy naszego ubioru były w zbliżonym kolorze. To pozwoli uniknąć estetycznego bałaganu. ⎔

WINTER BUSINESS ELEGANCE

The excellent taste is easy to present using a first-class scarf, hat and gloves. Thanks to them you can grow to like even a long and frosty winter.



In the cold period, no one should give up a scarf. This element of your wardrobe, besides giving us warmth, is a decorative element during those chilly seasons of the year! A scarf may be the same for a coat as a tie is for a suit – a vivid accent placed in the centre of subdued apparel.

Scarves, just like ties, may have different degrees of formality. In the past, wearing long white silk scarf was recommended with evening wear. Today this rule is no longer rigorously enforced (the only exception being a dinner jacket), but at a ball or dinner any man in a dark formal suit, overcoat and white scarf will definitely have an excellent entrance in a retro style.

During the day, it is best replacing a white scarf with a different one. I recommend printed silks for official situations during the transitional period Contrasting patterns (for example, in blue and burgundy) look extremely very striking on smooth, shiny fabric. In winter, however, choose from plain cashmere or merino-wool scarves. Such material is costly, but it is very warm, is not itchy and looks great outside of business situations, it is worth wearing thick woollen scarves, for example with tartan patterns Acrylic is a no-no – it is not very warm, it pills and goes grey quickly.

And what about headgear? In the smart casual style ordinary woolly hats are permitted. Make sure, however, that they are plain and as simple as possible (pointy hats and pompoms are a controversial idea). As long as the weather is not extremely frosty, it is better to wear a tweed flat-topped peaked cap. It goes well both with a casual sweater and with an informal suit. More and more men come round to such caps and they are right to do so. We have some artisans in Poland who offer very nice shapes of caps made from real wool.

A peaked cap will not go well with a business set. A tweed head covering worn with a delicate suit made of thin woollen fabric is an aesthetic mistake. You have to come round to wearing a hat, there is no other way. The safest choice of shape is the legendary fedora. But when buying hat, you must use your head. The brim must not be too thin in relation to the face because you colleagues will laugh at you. Too wide a brim is also problematic. You should model yourself on Humphrey Bogart. Indiana Jones is one step too far, unless you are looking for the Lost Ark.

Gloves, just like a nice scarf, are an inevitable part of a formal winter set. Traditionalists claim that no set of clothes is complete without gloves made from calf or deer leather. This is of course a higher-end material. The most important thing is that elegant gloves are made of delicate leather with a slight sheen. Cashmere or soft wool lining will still keep us warm. Avoid obvious stitching, buttons, zips, etc.

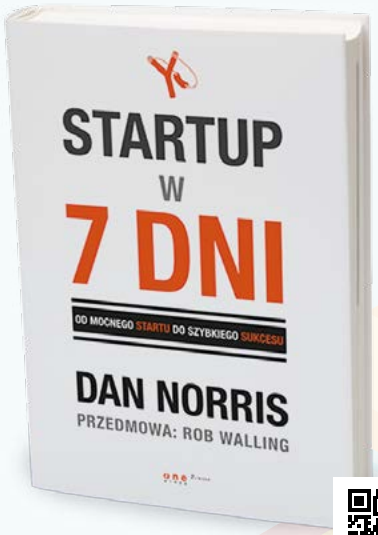
Such accents are quite appropriate in the case of an informal pair of gloves. These, for a change, may be made of suede or grain-side leather with a natural pattern. Both in the case of gloves worn with a suit and those worn with an informal coat you should remember to have all leather elements of the apparel in a similar colour. This help you avoid an aesthetic confusion. ⬡



Pracownia Sterkowski

Biblioteka Managera

STARTUP W 7 DNI.
Od mocnego startu do szybkiego sukcesu



Autor: Dan Norris,
Wydawnictwo: Onepress
Objętość: 208 s.
Rok: 2015
ISBN: 978-83-283-0881-7

Startup – czas start! Wykorzystaj swoją wiedzę, by zacząć dobrze zarabiać!

Założenie działającej, zarabiającej firmy w tydzień? Czy to w ogóle możliwe? Ten autor na pewno przesadza! Tak właśnie myślisz, prawda? Błąd! To nie jest oczywiście standardowy czas, w którym startup może zacząć wychodzić na swoje, ale jeśli masz nóż na gardle albo ogromny apetyt na sukces, Dan Norris pokaże Ci, jak zrealizować taki szalony plan.

Dan Norris – to nie byle kto — to niezwykle uparty przedsiębiorca, który założył niejedną firmę i... poniósł niejedną porażkę, zanim zrozumiał, jak powinien się do tego zabrać. Teraz chce się podzielić swoją wiedzą, opowiedzieć, co warto, a czego nie warto robić przy zakładaniu firmy. Od czego zacząć, jak testować produkty i jak błyskawicznie znaleźć klientów gotowych kupić to, co sprzedajesz. Jeśli go posłuchasz, sukces będzie Twój!

„Ludziom, którzy uważają, że z porażek nie płynie żadna nauka, najwyraźniej brakuje całościowego spojrzenia. Dan miał dosłownie dwa tygodnie – później mógł się stać niewypłacalny i musiałby szukać zatrudnienia z ośmiogodzinnym dniem pracy. Tymczasem dokonał niezwykłego, a zarazem prostego odkrycia: wcale nie potrzeba długich miesięcy na założenie (dochodowej) firmy".

Mike Taber, Startups for the Rest of Us

one press

SZEF W ROLI COACHA
Jak coaching on the job pomaga pracownikom w samodzielnym znajdowaniu rozwiązań



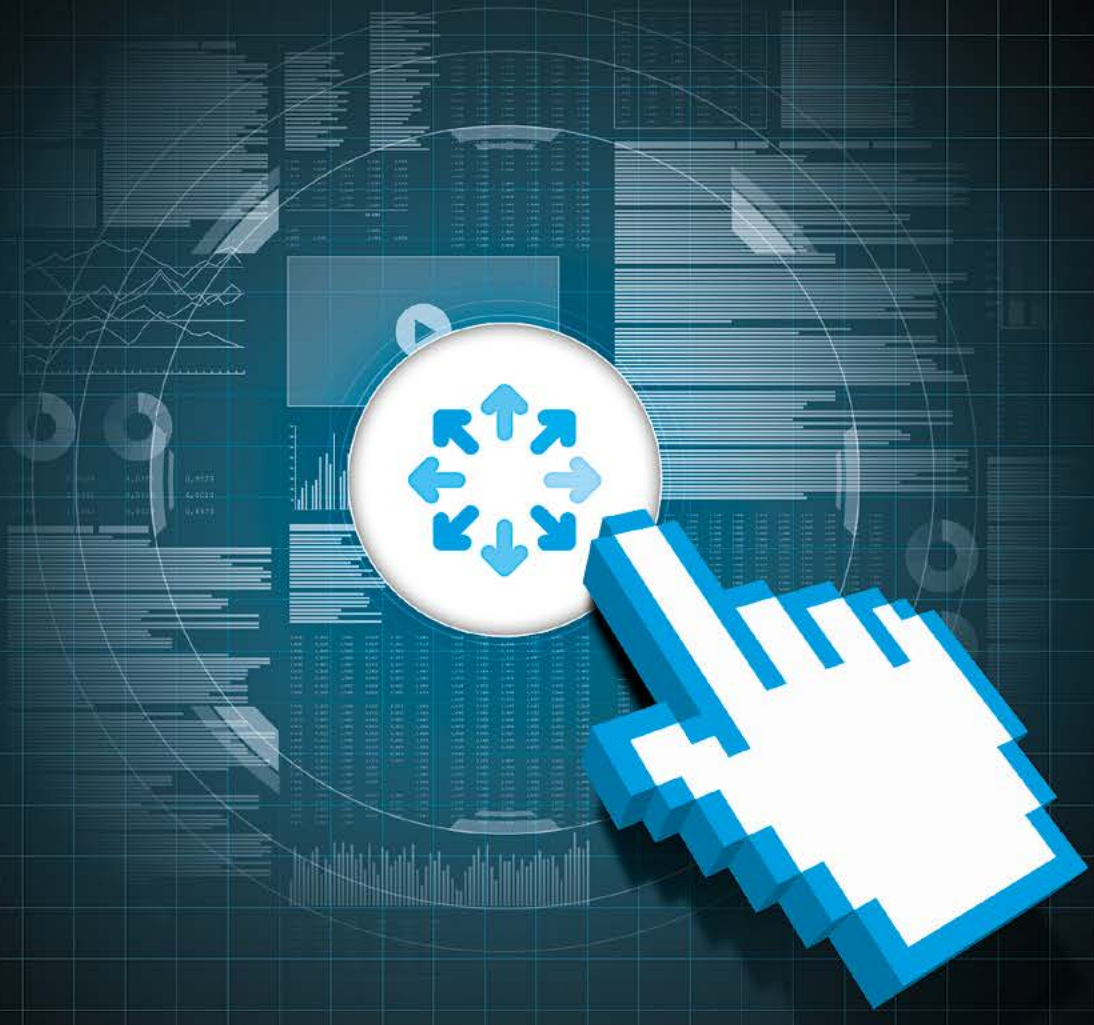
Autorzy: Robert Zych, Wojciech Badura
Wydawnictwo: Onepress
Objętość: 256 s.
Rok: 2015
ISBN: 978-83-283-1262-3

Myślą przewodnią tej książki jest przekonanie, że podstawowym zadaniem coachingu on the job jest pomoc podopiecznemu w zrealizowaniu celu, który sam sobie wyznaczył. Głęboko wierzymy, że nasi pracownicy mają lepszą od nas, szefów, intuicję co do tego, co powinni w sobie zmienić i nad czym pracować. Rolą coacha jest zatem jedynie motywowanie podopiecznych do podjęcia tej zmiany i dyskretne ukierunkowanie ku odkrywanym w sobie rozwiązaniom. Tak rozumiany coaching stanie się w najbliższych latach, jak sądzimy, kluczową umiejętnością wymaganą od każdego odpowiedzialnego menedżera.

Robert Zych – absolwent Wydziału Prawa i Administracji Uniwersytetu Warszawskiego. Zasad sprzedaży uczył się w firmie Warszawa Coca-Cola Bottlers. Od 1997 roku prowadzi firmę szkoleniową Kontrakt OSH razem ze swoimi mentorami i nauczycielami Jerzym Gutem i Wojciechem Hamanem. Jest autorem książek Gen sprzedawcy oraz Lider sprzedaży. Od ponad 20 lat pracuje jako trener sprzedaży. Szkolił w Polsce firmy z listy 100 największych. Więcej o autorze na www.kontraktosh.pl.

Wojciech Badura – urodzony w 1967 trener, coach niezrzeszony i okazjonalnie wykładowca na wyższej uczelni. Prywatnie wielki pasjonat gór, narciarstwa pozatrasowego i biegów ultramaratońskich. Swoją przygodę z coachingiem rozpoczął na początku lat dziewięćdziesiątych ubiegłego wieku. Pracując w zagranicznej korporacji, próbował pionierskimi metodami przeszczepić na grunt polski założenia tej metody pracy z ludźmi. Działania te nie zawsze spotykały się z aprobatą jego podopiecznych, choć niewątpliwie przyczyniły się do pogłębionej analizy coachingu jako zjawiska praktycznego i możliwego do zastosowania w każdej organizacji.

Wszystko o Outsourcingu



w jednym miejscu

outsourcing portal

www.outsourcingportal.pl



Dowiedz się więcej

Find out more

Aprender más

Erfahre mehr

En savoir plus

Узнай более

www.best2invest.org