

Outsourcing & More


P O L S K A

www.outsourcingportal.eu

nr 1 (38) | styczeń - luty 2018

ISSN 2543-7607

CENA 26 zł (w tym 8% VAT)



Pro Progressio od pięciu lat zmienia i rozwija sektor nowoczesnych usług dla biznesu

– wywiad z Wiktorem Doktor,
Prezesem Fundacji Pro Progressio

str. 32

BIZNES

**DOBRE ZAKŁÓCENIA –
Cyfrowa rewolucja w sektorze
usług biznesowych**

str. 40

INWESTYCJE

Biurowce przyszłości

– wywiad z Anderssonem Rogerem,
Dyrektorem Zarządzającym Vastint

str. 56

KARIERA I ROZWÓJ

**Wielki mały świat
managementu**

str. 84



IT Outsourcing & Solutions



PREMIER
BUSINESS PARTNER

Hewlett Packard
Enterprise

Platinum
Partner

Zaufany dostawca usług i infrastruktury IT



Backup i archiwizacja



Prywatna chmura



Bezpieczeństwo informacji



Monitoring IT



Infrastruktura sieciowa



Środowisko serwerowe



HelpDesk



Testy bezpieczeństwa

Odwiedź: eskom.eu | Zadzwoń: **+48 22 486 36 63** | Wyślij email: zapytania@eskom.eu

Outsourcing&More

P O L S K A

Redaktor naczelny

Dymitr Doktor
dymitr.doktor@proprogressio.pl

Redaktor prowadząca

Kamila Czyżyk
kamila.czyzyk@proprogressio.pl

Skład i łamanie

Jacek Cieśliński

Reklama

reklama@outsourcingandmore.pl

Wydawca

PRO PROGRESSIO

Adres redakcji

ul. Sobieskiego 104/29
00-764 Warszawa
www.proprogressio.pl



T: +48 22 213 02 45

F: +48 22 213 02 49

redakcja@proprogressio.pl

www.outsourcingandmore.pl

Druk

Drukarnia Jantar

Obsługa prawna

„Chudzik i Wspólnicy”

Elektroniczna wersja magazynu na stronie
www.outsourcingandmore.pl

Wybrane zdjęcia pochodzą z serwisu
shutterstock.com

Nakład

3000 egz

Wszelkie prawa zastrzeżone.

Kopiowanie, reprodukcja bez pisemnej
zgody Redakcji nie jest dozwolona.

Redakcja nie odpowiada
za treść reklam i ogłoszeń

Partnerzy



AUTORZY

Maciej Piwowarczyk • Marek Toporowicz • Krystian Bistry
• Wiktor Doktor • Tomasz Bułhak • Dominik Arkuszewski • Michał
Przybysz • Marta Kunikowska • Paweł Mielniczek • Andersson Roger
• Anna Mielczarek • Bartosz Pustuł • Małgorzata Kusyk
• Monika Reszko • Katarzyna Kurkowska



@DymitrDoktor

Szanowni Państwo,

Za nami bardzo dynamiczny rok 2017. Był on dla branży outsourcingu i nowoczesnych usług dla biznesu zarówno w Polsce, jak i w Europie, rokiem pod hasłem robotyki, automatyzacji i sztucznej inteligencji. To te trzy hasła towarzyszyły większości wydarzeń biznesowych, przewijały się w wielu publikacjach i na stałe wdarły się do procesów realizowanych w centrach operacyjnych wielu firm. Rozpoczynający się właśnie nowy rok, zapewne też te wątki będzie poruszał, ale jestem ciekaw, co nowego nam przyniesie.

Trzymasz w ręku pierwszy numer *Outsourcing&More* Polska wydany w roku 2018. Na kolejnych stronach zebraliśmy szereg wywiadów i publikacji, które nakreślają trendy i istotne wskazówki na kolejne 12 miesięcy. Do rubryk poświęconych kwestiom inwestycyjnym, nieruchomościowym, prawnym i personalnym, dołączamy nową tematykę, która będzie obecna na naszych stronach, a będą nią m.in. informacje z zakresu centrów handlowych i logistyki.

Bieżące wydanie poświęciliśmy także spojrzeniu w przyszłość. Głównym wywiadem numeru jest rozmowa z Wiktorem Doktor, Prezesem Pro Progressio. W części SSC Lions do wywiadu zaprosiliśmy Macieja Piwowarczyka z GBS Discovery. O przyszłości rozwoju biznesu w części inwestycyjnej informują miasta, które umacniają swoje pozycje na europejskiej mapie lokalizacji BPO/SSC. Zapraszam do lektury – zapewniam, że publikacje są bardzo interesujące.

Życzę Państwu, aby otwierany właśnie rok był pełen ciekawych wyzwań oraz wielu sukcesów zawodowych. My zaś zadamy o to, aby wszelkie nowości z zakresu nowoczesnych usług dla biznesu, były do Państwa na bieżąco dostarczane z każdym nowym wydaniem *Outsourcing&More* Polska.

Dymitr Doktor,
Redaktor Naczelny

BIZNES

6
Aktualności branżowe8
Kalendarium10
Rzeszów połączył
outsourcingowy biznes
Polski i Ukrainy14
Otwarcie Office Inspiration
Centre Grupy Nowy Styl

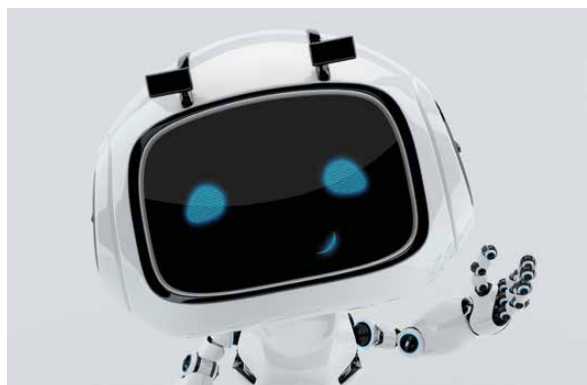
W Krakowie powstało nowe miejsce pełne inspiracji i rozwoju dla wszystkich, którzy kreują nowoczesne przestrzenie pracy biurowej. Office Inspiration Centre Grupy Nowy Styl to niezwykle miejsce spotkań, inspirujących dyskusji z ekspertami oraz ekspozycji najnowocześniejszych rozwiązań meblowych w atrakcyjnych aranżacjach.

16
SSC Lions: Sposób
Discovery na prowadzenie
działalności w Polsce20
Co słyhać, czyli VoIP wciąż
w modzie

Wywiad z Markiem Toporowiczem,
Head of Integrations CEE.

24
Make your life easier!
– rozwój usług biznesowych
w oparciu o kompetencje

Wywiad z Krystianem Bistry,
Prezesem Zarządu Adaptive Solutions
& Advisory Group

30
Wzrost sprzedaży o 70% dzięki AI.
Marzenie biznesu czy realny scenariusz?

Jak nowoczesne technologie mogą wesprzeć procesy biznesowe, by zapewnić przedsiębiorcom osiągnięcie zakładanych rezultatów? Przedsiębiorcy stoją dzisiaj przed sporym wyzwaniem, z jednej strony muszą sprostać oczekiwaniom pracowników nowego pokolenia, z drugiej strony chcą przyciągnąć do siebie klientów i osiągnąć wynik sprzedażowy. Obecnie wiele mówi się o wpływie sztucznej inteligencji na rozwój gospodarki. Wciąż jednak nie do końca mamy świadomość, w jakich obszarach biznesu możemy efektywnie wykorzystać jej potencjał. Oto przykład wykorzystania rozwiązania Autonomous Digital Assistant u jednego z czołowych graczy na rynku outsourcingu.

32
Pro Progressio od pięciu lat zmienia i rozwija
sektor nowoczesnych usług dla biznesu

Wywiad z Wiktorem Doktor,
Prezesem Fundacji Pro Progressio

38
Galerie przyszłości – jak zmieniają
się centra handlowe?

Czasy, w których wystarczyło postawić mało finezyjny prostopadłościan, wypełnić jego piętra sklepami znanych marek i liczyć zyski, dawno minęły. Rosnąca konkurencja na rynku nieruchomości handlowych oraz dynamiczny wzrost w sektorze e-commerce, zmuszają właścicieli galerii handlowych do modyfikacji ich strategii. Jakich zmian mogą spodziewać się klienci w nadchodzących latach?

40
DOBRE ZAKŁÓCENIA –
Cyfrowa rewolucja
w sektorze usług biznesowych

Jak nasze życie zmieniło się po rozpowszechnieniu smartfonów? Ich użytkowanie wpłynęło na nasze rozmowy, siłę skupienia a nawet cykl snu czy rozwój aparatu mowy. Według naukowców z University of Texas, sama obecność tego urządzenia obniża moc przerobową mózgu. Niepokojące?

44
Zmiany w zatrudnianiu
obywateli Armenii, Białorusi,
Gruzji, Mołdawii, Rosji,
Ukrainy46
Ziemia obiecana
dla logistyki

Outsourcing usług logistycznych
w Polsce.

48
Wdrożenie RODO niczym
produkcja auta

Proces wdrożenia i utrzymania zgodności z unijnym rozporządzeniem o ochronie danych osobowych (RODO), można porównać do procesu produkcji i eksploatacji samochodu. Podobnie jak auto, system ochrony danych osobowych powinien być dobrze zaprojektowany, przetestowany i podlegać przeglądowi, a w razie potrzeby – naprawom. Niezależnie od przyjętej koncepcji pracy, pewnych etapów wdrożenia RODO – podobnie jak produkcji samochodu – nie da się ominąć.

INWESTYCJE

52
Aktualności inwestycyjne56
Biurowce przyszłości

Wywiad z Anderssonem Rogerem, Dyrektorem Zarządzającym Vastint

60
Szczecin zaprogramowany na przyszłość

Szczecin, jako ośrodek wielofunkcyjnej, nowoczesnej gospodarki w zakresie zaawansowanych usług i działalności badawczo-rozwojowej, stawia na nowoczesne branże. W trosce o przyszłość wdraża przyjazne środowisku rozwiązania.

64
Jak działa inteligentny Poznań?

2018 rok to inteligentne domy, inteligentne gadżety i... inteligentne miasta. Poznań idee miasta przyszłości wprowadza już dziś.

66
Gdynia z komunikacją uszytą na miarę68
Ludzie, doświadczenie, specjalizacja – Bydgoszcz umacnia pozycję na rynku BPO/SSC

Bydgoszcz jest jednym z głównych ośrodków sektora nowoczesnych usług dla biznesu w Polsce. Zatrudnienie w centrach BPO/SSC przekroczyło w 2017 roku 10 tys. osób, z czego 8 tys. pracuje w firmach z sektora IT. Około 1000 osób jest zatrudnionych w centrach świadczących usługi finansowo-księgowe, a kolejne 1000 w firmach typu contact centre.

70
Lepsza praca w Częstochowie

Współpraca przedsiębiorców ze szkołami, zarówno na poziomie ponadpodstawowym jak i wyższym, to jedyna szansa na wykształcenie wykwalifikowanych kadr. Zadaniem samorządu jest stworzenie płaszczyzny do porozumienia tych zależnych od siebie obszarów.

72
Przyszłość Łodzi? Przyjazne, twórcze i dynamiczne miasto

Łódź – jedna z największych aglomeracji w kraju, zlokalizowana w samym sercu Polski i Europy, które w ostatnich latach ulega znaczącym przeobrażeniom – z miasta przemysłu włókienniczego staje się miejscem, w którym dominuje gospodarka oparta na wiedzy, technologii i nowoczesnych usługach.

74
Nieruchomości komercyjne – wystarczy jeden „KLIK”

Rozważania o przyszłości usług w branży nieruchomości komercyjnych w Polsce wypada zacząć od odpowiedzi na pytania: jak wyglądać będzie rynek nieruchomości i jakie są perspektywy rozwoju poszczególnych jego segmentów?

KARIERA I ROZWÓJ

78
Aktualności HR80
Kompetencje przyszłości

Skoro przyszłości nie da się przewidzieć, to co z kompetencjami przyszłości? Jak się przygotować, aby w przyszłości sprostać wymaganiom dynamicznie zmieniającego się świata? Warto postawić na zwinność. Otworzyć się na zmiany, eksperymentowanie i dostosowywanie.

84
Wielki mały świat managementu

Badania pokazują, że odsetek osób z osobowością psychopatyczną jest trzykrotnie wyższy w środowisku kadry zarządzającej, a co 25. uznany biznesmen jest psychopatą.

86
Opiekun zakupów operacyjnych – kim jest Purchasing Agent?

Dział zakupów w wielu firmach ewoluuje ze standardowych działów obsługujących przetargi, w stronę odrębnych i autonomicznych jednostek, których zadaniem jest tworzenie innowacji. Równolegle z tym procesem zmienia się również rola samych zakupów w firmie.

88
Ogłoszenia rekrutacyjne90
Biblioteka Managera

Aktualności branżowe



Gospodarka sprzyja sektorowi handlu i usług. Największym wyzwaniem będzie rozwój technologii cyfrowych i zmieniające się oczekiwania klientów

Sytuacja gospodarcza w Europie poprawia się, co wpływa na coraz lepsze perspektywy koniunktury w sektorze handlu i usług. Jednak zdaniem ekspertów banku DNB Bank Polska S.A., dynamiczny rozwój handlu elektronicznego i technologii cyfrowych wprowadzi do branży liczne zmiany. Najwięcej zyskają ci, którzy ekspansję online połączą z budową silnej społeczności klientów skupionych wokół ich marki.

W pierwszym półroczu 2017 roku wzrost polskiego PKB przekroczył 4,0 proc. i był to jeden z najlepszych wskaźników w krajach UE. Pozytywne trendy wzmacniają także nakłady inwestycyjne polskich firm, które po pięciu spadkowych kwartałach wyszły na plus. Stabilna sytuacja gospodarcza powinna utrzymać się także w najbliższych latach. Zgodnie z prognozami agencji ratingowej Standard&Poor's, do końca 2020 roku polskie PKB powinno rosnąć średnio o 3,0 proc. rocznie, a stopa bezrobocia obniżyć się do rekordowo niskiego poziomu 5,9-6,0 proc.

Mnogość rozwiązań cyfrowych przyspiesza zmiany w handlu. Sektor handlu mierzy się z wprowadzeniem takich rozwiązań jak internet rzeczy (IoT), wirtualne przymierzalnie czy wzmocniona rzeczywistość. Na kształt branży wpływa również gwałtownie rosnąca popularność rozwiązań mobilnych i aplikacji społecznościowych, ponieważ konsumenci wykorzystują je w coraz większym stopniu planując i robiąc zakupy.

Jak wskazują szacunki KPMG, do 2020 roku liczba polskich gospodarstw domowych posiadających urządzenie mobilne z dostępem do internetu przekroczy 11 mln (obecnie jest to ok. 8 mln). Jednocześnie w bardzo szybkim tempie rośnie liczba użytkowników serwisów społecznościowych. Z najpopularniejszego z nich – Facebooka – pod koniec 2016 roku korzystało już ponad 15 mln Polaków, co oznacza ponad 12-procentowy wzrost w ciągu roku.

Źródło: DNB

Niemal połowa (49%) mikro, małych i średnich przedsiębiorstw wysyła pracowników w podróże służbowe



Najwięcej wyjazdów organizowanych jest w firmach przemysłowych (43%) oraz usługowych (32%). Choć dwa lata temu podróże służbowe było nieco więcej, to standard podróżowania był niższy – w 2017 r. już 70% przedsiębiorstw korzysta z samochodów służbowych, a prawie co piąta firma rozlicza się bezgotówkowo.

W 2015 r. w podróż służbową wysyłało pracowników 53 proc. firm z sektora MŚP. Natomiast w 2017 r. odsetek przedsiębiorstw delegujących reprezentantów poza miejsce pracy spadł do 49 proc. Obecnie najczęściej delegacji odbywa się w branży przemysłowej (organizuje je 43 proc. firm) i usługowej (32 proc.). W porównaniu do ostatnich dwóch lat, ponad trzykrotnie zmalała liczba delegacji w sektorze handlowym – aktualnie służbowo wyjeżdżają

pracownicy tylko niemal co piąte z nich, ale to oni właśnie najwięcej czasu przebywają w podróży.

Firmowym samochodem posługuje się już prawie 70 proc. MŚP. Podróżuje się nim w większości przedsiębiorstwach przemysłowych (86%) oraz handlowych (85%). Prywatne auto natomiast, w celach służbowych użytkują najczęściej reprezentanci sektora rolniczego (100%).

Z kart służbowych w delegacjach korzysta już 17 proc. MŚP. Najbardziej przekonali się do nich firmy handlowe (30% z nich w podróży posługuje się kartą służbową) oraz przemysłowe – spośród których już co piąta firma rozlicza się bezgotówkowo.

52% firm organizację wyjazdu służbowego powierza delegowanemu pracownikowi. Osobne stanowisko dla osoby lub zespołu zajmującego się tylko i wyłącznie tymi zadaniami deklaruje 14% przedsiębiorców. Co trzeci właściciel przyznał natomiast, że podróżami zarządza konkretny pracownik, ale nie jest to jedyny obowiązek, który wykonuje.

W 2015 r. odsetek wyjazdów organizowanych „na własną rękę” był niższy (45%), a co czwarte MŚP dysponowało osobnym stanowiskiem dla osoby zajmującej się podróżami. Obecnie, najwięcej tzw. „travel managerów” posiadają firmy handlowe (co trzecia) i przemysłowe (co piąta).

6. grudnia 2017 firma doradztwa personalnego People zorganizowała kiermasz świąteczny pod hasłem „Let's do something good” na rzecz programu edukacyjnego UNICEF dla dzieci w Syrii. W akcję zaangażowali się pracownicy kompleksu Gdański Business Center w Warszawie, a kwota jaką udało się zebrać to 5511,31 zł.



Polacy muszą odnaleźć się w cyfrowej rzeczywistości

Rozwój technologiczny, który z roku na rok nabiera tempa, coraz bardziej wpływa na życie każdego z nas. Zgodnie z tegorocznym raportem firmy doradczej Deloitte „TMT Predictions 2018” centrum cyfrowego świata staje się smartfon, który pełni rolę nie tylko telefonu, ale również coraz częściej

osobistego komputera, odbiornika telewizyjnego oraz routera. Zdaniem ekspertów Deloitte trendy, które są widoczne na całym świecie, takie jak rozwój mediów cyfrowych, czy internetu mobilnego, widoczne są również w Polsce.

Raport Deloitte przewiduje, że do końca 2018 roku połowa dorosłych osób w krajach rozwiniętych będzie posiadać co najmniej dwie subskrypcje mediów w kanałach online, a do końca 2020 roku liczba ta wzrośnie do czterech. Koszt tych subskrypcji, obejmujący głównie telewizję, filmy, muzykę, wiadomości i prasę, w 2018 roku będzie wynosił średnio poniżej 10 dolarów miesięcznie za subskrypcję. W tym roku liczba subskrybentów na świecie wyniesie 350 mln osób, w których posiadaniu będzie 580 mln subskrypcji. Większość z nich będą stanowiły subskrypcje VoD (375 mln).



Rozwój serwisów płatnej treści online nie byłby możliwy, gdyby nie intensywny rozwój infrastruktury sieci telekomunikacyjnych, w tym internetu stacjonarnego i mobilnego. Raport Deloitte przewiduje, że w 2018 roku jedna piąta mieszkańców Ameryki Północnej z dostępem do internetu będzie korzystać jedynie z sieci mobilnej. W 2022 roku takich osób może być już 30-40%. Osoby te w ogóle zrezygnują z internetu stacjonarnego. Ludzie, którzy korzystają z sieci mobilnej w miejscach publicznych, w szkole i czasem w pracy, przeniosą ten zwyczaj również do domu. Istnieje wiele powodów takiego podejścia, zarówno o charakterze demograficznym, społecznym, jak i ekonomicznym. Niejednokrotnie jednak internet mobilny jest jedyną dostępną opcją transmisji danych, zwłaszcza poza miastami.

Zwycięstwo w wojnie o półki

Koszty rabatów i promocji handlowych są drugim pod względem wielkości składnikiem rachunku zysków i strat producentów dóbr konsumpcyjnych. W skali globalnej producenci wydają na działania sprzedażowe kwotę rzędu biliona dolarów rocznie, co odpowiada mniej więcej ¼ wartości sprzedanych produktów. Zarządzanie marżami handlowymi (RGM – ang. Revenue Growth Management) powinno więc mieć strategiczne znaczenie dla większości firm działających na rynku dóbr konsumpcyjnych.

Z raportu KPMG wynika, że na większości dojrzałych rynków konsumpcyjnych wzrost wynikający z rozwoju organicznego lub wprowadzania nowych kategorii produktowych jest już w zasadzie niedostępny. Producenci są zmuszeni do coraz większej walki o konsumenta poprzez agresywniejsze działania promocyjne i cenowe. Bez wprowadzenia efektywnego zarządzania marżami wzrost czy nawet utrzymanie obecnych udziałów na rynku w dłuższej perspektywie wydaje się mało realny.



Efektywny system zarządzania marżami handlowymi wymaga przejścia od celów krótkoterminowych (do 12 miesięcy) na rzecz celów średnio i długoterminowych (minimum 24 miesiące) oraz bardzo bliskiej współpracy działów sprzedaży, marketingu i finansów. Raport KPMG wskazuje, iż najlepsze efekty osiągają firmy, gdy procesem RGM zarządza dedykowana do tego komórka organizacyjna prowadzona przez kierownika w randze członka zarządu, a we wprowadzenie samego procesu angażuje się CEO. Źródło: KPMG

Nowy Styl Group – liderem zrównoważonego rozwoju

Lider Zrównoważonego Rozwoju – takim tytułem za odpowiedzialność biznesową, dbałość o interesy społeczne i ochronę środowiska zaszczyliło nas jury konkursu Responsible Business Awards.



Responsible Business Awards to nagrody, które Executive Club od kilku lat przyznaje firmom wyróżniającym się w różnych obszarach odpowiedzialności biznesowej: strategii CSR, zaangażowania pracowników, etyki, wkładu w rozwój kultury i sportu.

Zwycięzców wybiera kapituła złożona z twórców, autorytetów i specjalistów CSR w Polsce. W tym roku w jej skład weszli: prof. Michał Kleiber, przewodniczący Rady Przedsiębiorczości, Zarządzania i Innowacji, ks. Andrzej Stanisław Augustyński, przedsiębiorca społeczny, przewodniczący Stowarzyszenia SIEMACHA, Marek Krupiński, Dyrektor Generalny UNICEF Polska, prof. Witold Orłowski, rektor Akademii Finansów i Biznesu, Barbara Rajkowska, dyrektor krajowy Stowarzyszenia SOS Wioski Dziecięce, prof. Bolesław Rok, dyrektor Centrum Etyki Biznesu i Innowacji Społecznych Akademii Leona Koźmińskiego, ks. Jacek Stryczek, założyciel Stowarzyszenia WIOSNA, Piotr Mirosław, Prezes Zarządu i Dyrektor Zarządzający Lyreco Polska S.A., Krzysztof Mazur, prezes Klubu Jagiellońskiego, Kamil Wyszkowski, Dyrektor Generalny Inicjatywy ONZ Global Compact w Polsce, Izabela Dyakowska, współtwórczyni ruchu wolontariatu pracowniczego w Polsce oraz Izabella Rokicka,

Dyrektor Komunikacji i Public Affairs Regionu EUROPA i Polska, Członek Zarządu CEMEX Polska.

Szczegóły na temat działań Grupy Nowy Styl z zakresu zrównoważonego rozwoju opisujemy w raporcie „CSR Code” – raporcie społecznym stworzonym w cyklu dwuletnim w oparciu o wytyczne GRI.

Polska Agencja Inwestycji i Handlu zakończyła 2017 ze znaczącym wzrostem wartości portfela

Najwięksi inwestorzy w portfelu PAIH – projekty aktywne (stan na 31.12. 2017r.)

pod względem liczby BIZ	pod względem wartości BIZ
USA: 57	Chiny: 1,26 mld euro
Niemcy: 14	USA: 1,14 mld euro
Japonia: 12	Niemcy: 1,02 mld euro
Wielka Brytania: 11	Japonia: 670 mln euro
Chiny: 8	Australia: 350 mln euro

Miniony rok był przełomowy dla Polskiej Agencji Inwestycji i Handlu nie tylko poprzez wejście w życie ustawy o Agencji, co usankcjonowało jej dotychczasowe prace, ale również w zakresie obsługiwanych projektów inwestycyjnych. PAIH zakończyła 2017 rok z blisko 30% wzrostem wartości portfela, a nakłady sfinalizowanych inwestycji przekroczyły magiczną granicę 2 mld euro. Agencja zanotowała również zwiększone zainteresowanie inwestorów z Azji, które może zwiastować stałą zmianę trendów. Na koniec 2017 r. PAIH obsługiwała 175 projektów inwestycyjnych, których łączna wartość była o 30% większa w stosunku rocznym i wyniosła 5,65 mld euro. Zwiększyło się również deklarowane zatrudnienie – do 52 tys. (wzrost o tysiąc miejsc pracy). Podobnie jak przed rokiem, największa liczba projektów pochodziła ze Stanów Zjednoczonych (57) i Niemiec (14) oraz dotyczyła branży usługowej (54).

Ponad 20% wzrost wartości zanotował natomiast portfel projektów pomyślnie zakończonych przy pomocy PAIH – na koniec 2017 r. był on wart łącznie 2,08 mld euro, czyli o 300 mln więcej niż przed rokiem. W wyniku decyzji inwestorów pracę w Polsce znajdzie ponad 17 tys. osób, czyli o tysiąc więcej niż dzięki projektom zamkniętym w 2016 r. Najwięcej inwestycji zrealizują przedsiębiorcy z USA (14), Korei Południowej i Niemiec (po sześć projektów). W czołówce uplasowały się także Szwajcaria (5), Włochy i Japonia (po cztery). Najwięcej są gotowi zainwestować inwestorzy z Korei Południowej – ponad miliard euro, natomiast Japończycy i Austriacy zadeklarowali nakłady w wysokości odpowiednio, 238 i 220 mln euro.

Źródło: Polska Agencja Inwestycji i Handlu S.A.

Kalendarium

31.01.2018, Warszawa (Polska)



Digital Signage Summit

Pure Conferences

Digital Signage to jedna z najszybciej rozwijających się dziedzin w branży marketingowej.

Rozwiązania Digital

Signage mają szerokie zastosowanie wszędzie tam, gdzie niezbędne jest przekazanie aktualnej oraz dynamicznej informacji reklamowej. Systemy DS mają wiele niewątpliwych zalet, dzięki którym stają się niepodważalnym konkurentem w obszarze nowoczesnych nośników reklamy. O tych oraz wielu innych możliwościach systemów DS, będą rozmawiać branżowi liderzy oraz eksperci.

Strona www:

pureconferences.pl



22.02.2018, Kraków (Polska)



V Konferencja Service Process Improvement Network

Stowarzyszenie SPIN

Już po raz piąty Stowarzyszenie SPIN (Service Process

Improvement Network)

ma przyjemność

zaprosić na Otwartą Konferencję, organizowaną

przez i dla pasjonatów ciągłego doskonalenia procesów w biurze.

Poprzez nasze kolejne spotkanie pragniemy budować w Krakowie

środowisko wymiany wiedzy i doświadczeń w zakresie metod

zarządzania i optymalizacji procesów.

Strona www:

spinetwork.pl/pl/v-konferencja-spin/



06.02.2018, Kraków (Polska)



EOIF – Elektroniczny Obieg Informacji w Firmie

BAMT Sp. z o.o. Sp. komandytowa



Konferencja poświęcona jest technologiom usprawniającym zarządzanie, obieg informacji oraz digitalizację dokumentacji.

Zachęcamy do udziału wszystkie osoby, które są zainteresowane rozwiązaniami i narzędziami do uproszczenia zarządzania każdym przedsiębiorstwem, bez względu na jego wielkość i branżę.

Strona www:

gigacon.org/event/eoif_krk_18/

07.03.2018, Warszawa (Polska)



Funkcjonalne aranżacje

Walter Herz



Podczas szkolenia Uczestnicy dowiedzą się jak kluczowe dla rozwoju danej spółki jest zmiana siedziby oraz wystrój nowego biura.

Strona www:

akademianajemcy.pl

29.03.2018, Wrocław (Polska)



IT w Służbie Zdrowia GigaCon

BAMT Sp. z o.o. Sp. komandytowa



Celem konferencji jest przedstawienie najnowszych rozwiązań w zakresie informatyzacji zakładów opieki zdrowotnej. Podczas konferencji wiodące firmy IT zaprezentują swoje rozwiązania, które pomogą usprawnić pracę placówki, zarządzanie personelem, obniżyć koszty czy wdrożyć EDM. Oprócz tego wykłady merytoryczne przeprowadzą eksperci, którzy opowiedzą o swoich doświadczeniach związanych z informatyzacją sektora ochrony zdrowia.

Strona www:

gigacon.org

07.02.2018, Warszawa (Polska)



Organizacja działu administracji

Walter Herz



Podczas szkolenia zostanie przedstawione, jak można wykorzystać zmianę siedziby, czy choćby wystroju biura do dokonania istotnych i rozwojowych zmian w administracji firmy.

Strona www:

akademianajemcy.pl

www.bvbcup.pl

VIII EDYCJA

Beach Volleyball Business Cup

czerwiec 2018

GDAŃSK

bvbcup 

RZESZÓW POŁĄCZYŁ OUTSOURCINGOWY BIZNES POLSKI I UKRAINY

W dniu 22 listopada 2017 roku w rzeszowskim Hotelu Hilton Garden Inn miała miejsce druga edycja Polsko-Ukraińskiego Forum Outsourcingu. Ponad 200 delegatów z Polski, Ukrainy, ale także z Niemiec, Serbii i Wielkiej Brytanii wzięło udział w całonocnym wydarzeniu, którego celem było omówienie obecnego i przyszłego kształtu branży outsourcingowej z perspektywy Polski i Ukrainy.

Organizatorami wydarzenia były Fundacja Pro Progressio oraz CITYBELL Consulting, a Partnerem Strategicznym wydarzenia Miasto Rzeszów. Forum nie odbyłoby się gdyby nie wsparcie Sponsorów, w tym Sponsora Głównego – Developres/SKYRES oraz firm Kinnarps i Cushman&Wakefield.

Polsko-Ukraińskie Forum Outsourcingu, to ważne wydarzenie na europejskiej mapie konferencji sektora nowoczesnych usług dla biznesu. Nad wydarzeniem swój Honorowy Patronat udzielili Ministerstwo Rozwoju, Prezydent Miasta Rzeszowa, Wojewoda Podkarpacki, Marszałek Województwa Podkarpackiego, Polska Agencja Inwestycji i Handlu oraz Konsul Generalny Ukrainy w Lublinie.

Forum zyskało szerokie międzynarodowe wsparcie od Partnerów, wśród których znaleźli się RICS, Outsource People, BW Business Bridge, ASPIRE, Lviv IT Cluster, Deutscher Outsourcing Verband, Polsko-Ukraińska Izba Gospodarcza, IAOP oraz Związek Miast Polskich.

Agenda spotkania została przygotowana w taki sposób, aby z jednej strony zanalizować potencjał inwestycyjny obu państw, ale z drugiej skupić się na operacyjnej stronie, wyzwaniach i szansach stojących przed polskimi i ukraińskimi firmami outsourcingowymi.



Powyżej: Stanisław Sienko (Wiceprezydent Miasta Rzeszowa) mówił o otoczeniu gospodarczym i inwestycyjnym sektora outsourcingu w Polsce i na Ukrainie.



Po lewej: Wprowadzenie do Forum poprowadził Stanisław Sienko – Wiceprezydent Miasta Rzeszowa.





Powyżej: Od lewej: Pavel Obod (Sloboda Studio), Oleg Shkuropat (CIKLUM), Krzysztof Misiak (Cushman & Wakefield), Andrzej Trela (LeasingTeam Group), Richard Stephens (Poland Today).



Powyżej: Richard Stephens z Poland Today moderował panel o otwartych granicach dla ukraińskich firm ITO i BPO.

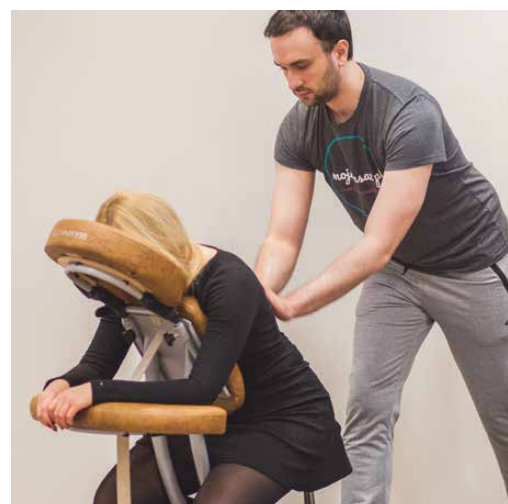


Po lewej: Strefy networkingowe znacznie ułatwiły rozmowy pomiędzy zebranymi gośćmi.



Po lewej: Stanisław Sienko (Wiceprezydent Miasta Rzeszowa), Mariusz Tywoniuk (Polsko-Ukraińska Izba Gospodarcza), Vasyl Pavlyuk (Konsul Generalny Ukrainy), Iwona Chojnowska-Haponik (Dyrektor Departamentu Inwestycji Zagranicznych, PAIH), Łukasz Wąsikiewicz (Dyrektor, PwC), Andrew Wrobel (Emerging-Europe) wzięli udział w pierwszym panelu.

Po prawej: Uczestnicy mogli skorzystać z masażu relaksującego.



Konferencję prowadzili Anna Proszowska-Sala (Prezes CITYBELL Consulting) oraz Wiktor Doktór (Prezes Pro Progressio), którzy wspólnie moderowali poszczególne części wydarzenia i zrobili jego podsumowanie.

Biznesową część Forum zamknęły trzy prezentacje, a w trakcie wystąpień, część z gości miała możliwość zwiedzenia najnowocześniejszego budynku biurowego w Rzeszowie, jakim jest SKYRES Warszawska.

Rzeszów pozostawił w pamięci wiele ciekawych informacji, jeszcze więcej nowych kontaktów biznesowych i co najważniejsze wolę i chęć do dalszej współpracy nie tylko między Polską, a Ukrainą, ale także do budowania wspólnej oferty dla podmiotów z USA i Zachodniej Europy. Kolejne miesiące i lata pokażą jak taka kooperacja może wyglądać.

Outsourcing&More miał ogromną przyjemność być Patronem Medialnym Polsko-Ukraińskiego Forum Outsourcingu w Rzeszowie. Wśród pozostałych Patronów znaleźli się także OutsourcingPortal, Poland Today, Emerging-Europe, Outsourcing-Journal, egospodarka.pl, qbusiness.pl, Rzeszów News oraz Grupa RMF.



Powyżej: Biznesową część Forum zamknęły trzy prezentacje. Pierwsza poprowadzona przez Mariusza Tywoniuka dotyczyła roli i wsparcia udzielanego firmom polskim i ukraińskim, którego udziela Polsko-Ukraińska Izba Gospodarcza.



Powyżej: Sebastian Niklewicz (ESKOM IT), Taras Petriv (PLVision), Aleksander Sala (KOLIBRO), Stephan Fricke (Niemieckie Stowarzyszenie Outsourcingu) i Andriy Kerez (State Street Bank) rozmawiali o rynku klienta dla branży outsourcingu.





Powyżej: Radosław Walas (Członek Zarządu, Developres) mówił o potencjale biurowym w Rzeszowie.



Otwarcie Office Inspiration Centre Grupy Nowy Styl

W Krakowie powstało nowe miejsce pełne inspiracji i rozwoju dla wszystkich, którzy kreują nowoczesne przestrzenie pracy biurowej. Office Inspiration Centre Grupy Nowy Styl to niezwykle miejsce spotkań, inspirujących dyskusji z ekspertami oraz ekspozycji najnowocześniejszych rozwiązań meblowych w atrakcyjnych aranżacjach.

Jesienią został zapoczątkowany cykl spotkań z partnerami i klientami Grupy Nowy Styl z całego świata. Do tej pory Centrum odwiedzieli przedstawiciele m.in. Niemiec, Szwajcarii, Wielkiej Brytanii, Francji, Czech oraz Polski. Klienci, architekci oraz komercjalizatorzy mieli okazję zwiedzić 3 kondygnacje budynku, z których każda ma swoją unikalną funkcję. Kondygnacja 0, MEET&GREET AREA została potraktowana jako klasyczna strefa powitalna i strefa spotkań, tych nieoficjalnych odbywających się w barze przy kubku kawy, jak i formalnych w salach spotkań. Kondygnacja +1 to OFFICE AREA, czyli wzorcowe biuro, inspirowane koncepcją Activity Based Working i oparte o własne badania i doświadczenie Grupy. Na poziomie -1 została zaaranżowana WORKSHOP AREA – strefa warsztatowa przeznaczona do testowania produktów i szkoleń poświęconych rozwiązaniom ergonomicznym.

Na powierzchni 500 m² znajdują się niezliczone modele krzeseł, siedzisk, szaf i biurek, a także zainstalowana autorska aplikacja #OfficeVR, która pozwala doświadczyć obecności w wirtualnym biurze.

– Powstanie Office Inspiration Centre jest kolejnym etapem naszego konsekwentnego rozwoju – mówi Adam Krzanowski, prezes Grupy Nowy Styl. – Chcemy inspirować i edukować gości. Nasi eksperci z przyjemnością opowiedzą o trendach społecznych wpływających na trendy w biurach, innowacyjnych technologiach zastosowanych w budynku i jego

wnętrzach, czy różnorodnych i funkcjonalnych przestrzeniach zaaranżowanych naszymi produktami.

Projekt Office Inspiration Centre połączył ponadczasowość i prostotę bryły z aktualnym trendem designu wnętrz. Architekci Marek Dunikowski i Jarosław Kutniowski z krakowskiej pracowni DDJM stworzyli koncepcję polegającą na wykorzystaniu potencjału miejsca, którego walorem jest otaczająca zielen, a zwłaszcza piękne stare drzewa, będące fragmentem dawnego zespołu parkowo-dworskiego Fischerów-Benisów. Prosta i regularna konstrukcja kolumnowa z prefabrykowanego białego betonu na tle ścian z ciemnego drewna i w otoczeniu gęstej zieleni sprawiają, że obiekt jest wyjątkowy i klasycznie elegancki.

Z tą klasyką kontrastują wnętrza obiektu, które zaprojektowali Joanna Zapala i Sebastian Wiśniewski, projektanci Grupy Nowy Styl. – *Zapraczyliśmy za pomocą wszelkich możliwych środków stworzyć miejsce, w którym każdy będzie czuł się dobrze. Miejsce, które będzie można odbierać wszystkimi zmysłami. Ubraliśmy ściany zielenią tak, aby natura towarzyszyła nam przez cały rok. Do tego dobraliśmy ciepłe kolory, faktury i dodatki inspirowane stylem home office design, aby stworzyć wręcz domowy klimat* – deklarują projektanci.

Poza namacalnymi bodźcami oddziałującymi na wzrok czy dotyk, zadbał także o pozostałe zmysły gości oraz pracowników. W powietrzu unosi się zapach

100% naturalnego olejku łączącego aromat białej herbaty z pobudzającymi nutami cytrusów, rozprowadzany przez system wentylacji. Całości wrażen dopełnia relaksujące tło muzyczne oraz smak włoskiej kawy.

Zgodnie ze swoją nazwą Office Inspiration Centre zostało stworzone jako przestrzeń inspiracji. Grupa Nowy Styl zaprasza do niego architektów, projektantów wnętrz, ale też przedsiębiorców i wszystkich, którzy chcą zaczerpnąć wiedzę i pomysły na temat urządzania wnętrz biurowych. Obiekt można odwiedzać po wcześniejszym umówieniu spotkania. •

www.oic.nowystylgroup.com



Powyżej: Strefa pracy zespołu Space Planning została zaaranżowana linią meblową Levitate. Poza standardowymi stanowiskami, architekci dysponują dużym stołem projektowym, gdzie odbywają się konsultacje projektów.



Po prawej: Office Inspiration Centre ma pełnić funkcję miejsca spotkań dla wszystkich, którzy kreują nowoczesne przestrzenie biurowe.





Po prawej: Budynek Office Inspiration Centre został zaprojektowany przez krakowskie biuro DDJM i nawiązuje do historycznej zabudowy dzielnicy Bronowice, w której się znajduje.



Po prawej: Podczas imprezy otwarcia na gości czekały dodatkowe atrakcje, takie jak poker czy ruletka.



Po prawej: Jednym z ulubionych miejsc w Centrum jest strefa chill out, w której można usiąść z kubkiem kawy i zrelaksować się.



Powyżej: Odwiedzający Office Inspiration Centre mieli możliwość dokładnego poznania budynku oraz koncepcji tworzenia przestrzeni pracy przez Grupę Nowy Styl.

SSC

SPOSÓB DISCOVERY
NA PROWADZENIE
DZIAŁALNOŚCI
W POLSCE

SSC

LIO

Słowo wstępu:

SSC Lions to nowy projekt Pro Progressio, w którym, w głównej mierze, Fundacja wspiera komunikacyjnie oraz rozwojowo sektor CUW (Centrum Usług Wspólnych). Na stronach: Magazynu *Outsourcing&More* będziemy prezentować studia przypadków oraz wywiady z liderami Centrów Usług Wspólnych, wybitnymi osobowościami oraz ekspertami instytucji otoczenia SSC (ang. Shared Service Centre). Wybrani rozmówcy udzielą nam odpowiedzi na pytania dotyczące najlepszych praktyk biznesowych, doświadczenia operacyjnego, czy employer branding.

W czwartej odsłonie SSC Lions prezentujemy wywiad z Maciejem Piwowarczykiem, kierującym globalnie operacjami finansowo-księgowymi oraz lokalnie warszawskim oddziałem GBS. To pierwszy z cyklu wywiadów z menedżerami świata SSC oraz GBS i CoE, którzy dzielą się swoim doświadczeniem na stronach *Outsourcing&More*.

NS



Outsourcing&More: Discovery... a więc odkryjemy kilka kart. Oddział Global Business Services firmy Discovery jest obecny w Polsce od...?

Maciej Piwowarczyk: Pierwsza osoba została zatrudniona w grudniu 2016 roku, czyli 12 miesięcy temu. W kwietniu 2017 roku oddział Global Business Services w Warszawie rozpoczął oficjalnie świadczenie usług. Miałem w swojej karierze do czynienia z wieloma kompleksowymi tranzycjami, jednak muszę przyznać, że w przypadku Warszawy to była szalona i niesłychanie wymagająca przygoda, która, co cieszy, finalnie zakończyła się pełnym sukcesem. W ciągu zaledwie 4 miesięcy zatrudniliśmy 50 osób w ramach róż-

nych rodzaju działów, tj. Purchase to Pay, Payroll, Contract & Billing, Order to Cash czy też VAT reporting. Dostarczamy usługi w większości języków europejskich, jednak język nie jest najważniejszym elementem naszego „value proposition”. Podczas poszukiwania talentów skupialiśmy się przede wszystkim na osobach, które działają autonomicznie, potrafią podejmować decyzje, wiedzą, jak postępować w trakcie procesu zmiany i nie chcą, aby ich rola była regulowana w 95% przez dokumentację procesową.

Branża medialna charakteryzuje się niezwykle kreatywnością, różnorodnością i potężnym dynamizmem... Bez cienia wątpliwości, mamy am-

bicję, aby nasze działania odbywały się w ramach zorganizowanego procesu, jednak przed nami jeszcze długa droga. Patrząc na wszystko realistycznie, nigdy nie dojdziemy do tego punktu, w którym firmy informatyczne lub inżynierskie znalazły się wiele lat temu. Podejście w stylu „Process is the King” lub „My way or highway”, z którym miałem wielokrotnie do czynienia w przeszłości, zdecydowanie nie pasuje do naszej kultury.

Czy to wasze jedyne centrum GBS? Czym się zajmujecie w Warszawie?

Ten rok to dla nas czas pójścia w pełni w globalny model obsługi klienta. Dzisiaj moje zespoły pracują w Waszyngtonie, Meksyku,

Kolumbii, Londynie, Warszawie i Bukareszcie... Co więcej, jesteśmy aktualnie w trakcie integrowania Azji do naszego modelu GBS. Bliskość z klientem jest naszym głównym celem, dlatego zespół z Waszyngtonu skupia się na rynku amerykańskim, zespół z Meksyku i Kolumbii pracuje na rzecz rynku w Ameryce Łacińskiej, a zespoły z Londynu, Warszawy i Bukaresztu koncentrują swoje działania głównie na Europie. W ostatnich trzech latach nasza działalność mocno ewoluowała, a jej zakres prawie się podwoił. Jeśli chodzi o zakres naszych usług mogę wymienić Strategic Sourcing, Purchase to Pay, Cash Management, Payroll, Contract & Billing, Technology, Credit Cards

& Expense, Order to Cash, Tax, a dodatkowo w połowie tego roku stworzyliśmy Center of Excellence do automatyzacji (RPA) plus budujemy podwaliny pod Center of Excellence do raportowania i analityki.

Organizacja GBS ma także największy wkład w doskonałe osiągnięcia firmy w obszarze naszej płynności, które są kluczowe dla naszego globalnego CFO i mocno śledzone przez rynek akcji w Stanach, gdzie jesteśmy notowani na giełdzie nowojorskiej. Patrząc w przyszłość, powoli przygotowujemy się do transformacji w wielofunkcyjny organizm tj. docelowy i optymalny dla organizacji Global Business Services.

Jakie jest największe wyzwanie dotyczące zarządzania centrum GBS?

Pewnego dnia jeden z moich kolegów z zarządu powiedział, że jeden rok pracy na rynku GBS / SSC / BPO to jak pięć lat pracy w każdym innym środowisku. W pewien sposób się z tym zgadzam, ponieważ zakres zmiany, ewolucja branży, stopień optymalizacji, wyjście poza strefę komfortu oraz nieustanny apetyt na osiąganie więcej i więcej to nasza codzienna rzeczywistość, ale ja to naprawdę kocham. Patrząc na ostatnie 16 lat oraz podejmując próbę przewidzenia przyszłości, jeden element nie ulega zmianie, a są nim ludzie, którzy byli, są i pozostaną kwintesencją tego, co robimy. Dlatego też największym wyzwaniem jest zapewnienie uczciwej i realnej wizji, autentycznego przywództwa oraz zbudowanie zaufania we wszystkim, czym się zajmujemy, ponieważ bez zaufania daleko nie zajdziemy.

To były wyzwania, a co uważa Pan za największy sukces i/lub innowację zrealizowaną w trakcie Pana pracy w przeszłości bądź obecnie dla Discovery w Polsce?

Mógłbym z pewnością podać w tym momencie wiele przykładów złożonych i pomyślnie zakończonych projektów transzacyjnych, które realizowałem dla bardzo znanych klientów w czasach Accenture. Mógłbym też przywołać czasy CBRE, gdzie w ciągu 2 lat udało się nam usprawnić nasze operacje w Warszawie o 150% dzięki wprowadzeniu najlepszych praktyk BPO / GBS we wszystkich obszarach funkcjonowania, w tym: zaprojektowanie i wdrożenie funkcji opartej

na metodologii Lean / Six Sigma, znaczący rozwój oferty i podejścia szkoleń i rozwoju naszych pracowników, program zarządzania talentami oraz proces rekrutacji w dziale HR, czy też finalnie usprawnienie procesu wsparcia Klienta. Ta rewolucja bez dwóch zdań przełożyła się na:

- stabilizację wszystkich kwestii związanych z ludźmi, w tym także poziomu rotacji w firmie
- zwiększony poziom zadowolenia klientów
- zdrowy wzrost zatrudnienia z 200 osób do ponad 500, który trwa po dzień dzisiejszy.

W samej pracy dla Discovery przykładem sukcesu na pewno jest zbudowanie oddziału w Warszawie praktycznie od zera w bardzo krótkim czasie, natomiast to wszystko byłoby zbyt oczywiste. Patrząc zatem na moje ostatnie 16 lat, chciałbym wskazać dwa wiodące i największe osobiste osiągnięcia. Ze strony prywatnej jest to na pewno moja rodzina. Jestem szczęśliwym mężem i dumnym tatą dwóch chłopców. Podejście do zachowania zdrowego balansu między pracą a życiem rodzinnym to mój tajny sposób. Zawodowo natomiast, analizując mój czas spędzony w HP, Accenture, CBRE i teraz w Discovery, moim największym sukcesem są ludzie, którym pomagałem, doradzałem a także przewodziłem. Nadal utrzymuję kontakty z wieloma moimi bezpośrednimi i pośrednimi podwładnymi, i obserwuję to, jak się rozwijają. Właśnie to najbardziej sprawia, że czuję się spełniony.

Przyszłość trudno przewidzieć, ale jeśli mógłby Pan opisać cel, jaki stoi przed warszawskim centrum GBS Discovery w nadchodzących 12 miesiącach, to co by to było?

Aktualnie firma Discovery ma trzy najważniejsze cele. Pierwsze z nich to letnie Zimowe Igrzyska Olimpijskie (od tego roku Discovery jest wyłącznym właścicielem praw telewizyjnych do Igrzysk na lata 2018 – 2024) w Pjongczangu w Korei Południowej. Jestem przekonany, że uda nam się zaskoczyć widzów tj. naszych klientów, nowym i rewolucyjnym sposobem pokazywania sportu. Kiedy już zaczniesz oglądać, na pewno zrozumiesz, o czym mówię. Po drugie „digitalizacja”, gdzie naszym flagowym produktem jest Eurosport Player. Także w tej kwestii

planujemy wiele nowości i usprawnień. Aż wreszcie, mamy zamiar nadal koncentrować się na dalszej optymalizacji firmy, aby wraz z ewolucją całego rynku być nieustannie przed konkurencją. Zakładając, że wszystko pójdzie zgodnie z planem, w 2018 roku będziemy realizować fuzję z Network Scripps, co z pewnością wprowadzi znaczące zmiany w sposobie działania we wszystkich obszarach naszej firmy w wymiarze rzecz jasna globalnym. Jeśli zaś chodzi o GBS, moje zespoły będą z pewnością odgrywać znaczącą rolę we wszystkich tych trzech wymiarach.

Jesteśmy regionalnym liderem, ale wiele lat temu taką samą pozycję zajmowały Czechy. Co więcej, skala nie ma już tak wielkiego znaczenia jak kiedyś. Musimy o tym pamiętać. Idealnie byłoby, gdyby więcej liderów z Polski zajmowało ważne stanowiska na poziomie regionalnym i globalnym, ponieważ w ten sposób możemy oddziaływać mocniej, dbać o nasze strategiczne cele, pracować na partnerskich zasadach z dyrektorami ds. finansowych oraz prowadzić globalną grę wspólnie z naszymi kolegami ze Stanów Zjednoczonych, Wielkiej Brytanii, Holandii lub Indii.

„PATRZĄC NA OSTATNIE 16 LAT ORAZ PODEJMUJĄC PRÓBĘ PRZEWIDZENIA PRZYSZŁOŚCI, JEDEN ELEMENT NIE ULEGA ZMIANIE, A SĄ NIM LUDZIE, KTÓRZY BYLI, SĄ I POZOSTANĄ W KWINTESENCJĄ TEGO, CO ROBIMY.”

Jednak proces optymalizacji jest zdecydowanie tym obszarem, gdzie nasz wkład będzie największy.

Na koniec jedno pytanie osobiste, jednak nadal w pewien sposób powiązane z zarządzaniem. Czego Panu, jako profesjonalnemu i doświadczonemu kierownikowi BPO/SSC, brakuje w Polsce?

Po pierwsze, jako liderzy musimy nieustannie utrzymywać kontakt z rzeczywistością, musimy czuć głód rozwoju i być otwarci na otoczenie... Wydaje mi się, iż jest to jedyny i słuszny sposób by być zawsze o te parę kroków przed konkurencją. To prawda, że dzisiaj, patrząc na skalę,

A na koniec – arbitraż płacowy, który, nie ma co ukrywać, wciąż jest najważniejszym czynnikiem determinującym nasz wzrost; według różnych analiz nie będzie miał znaczenia już za 7-12 lat.

Dlatego musimy nieprzerwanie rozwijać się, kwestionować dotychczasowe praktyki z perspektywy rzeczywistości jutra, oraz coraz bardziej eksplorować nieznane obszary, aby przewodzić stawce w imieniu naszych zespołów czy też organizacji, którymi kierujemy.

Dziękuję za rozmowę •

Co słyszeć, czyli VoIP wciąż w modzie

– wywiad z Markiem Toporowiczem,
Head of Integrations CEE.

Outsourcing&More: Wydawać by się mogło, że zachwyty usługami VoIP już dawno minął, a tymczasem – wraz z rozwojem internetu oraz szybkością transmisji danych – mamy do czynienia ze stałym rozwojem usług głosowych opartych o protokół IP? Czy usługi VoIP przeżywają drugą młodość?

Marek Toporowicz: Oczywiście, trudno się nie zgodzić z takim stwierdzeniem. Faktycznie ten pierwszy zachwyty miał miejsce, gdy w USA zaczął upowszechniać się bardzo szybki internet, a telefonia stacjonarna była relatywnie droga, więc używanie telefonów tylko poprzez internet było tańszą, atrakcyjniejszą opcją. Później rozwój GSM-u i spadek cen połączeń stacjonarnych to trochę zahamował, jednak mimo to VoIP cały czas cieszy się dużym uznaniem, głównie z powodu braku konieczności inwestowania w specjalny sprzęt oraz ze względu na ceny połączeń.

Statystyki wyraźnie pokazują, że w krajach, takich jak Wielka Brytania, Stany Zjednoczone, Niemcy czy Francja, rynek VoIP stanowi już kilkadziesiąt procent wszystkich połączeń głosowych (wg Raportu PMR Research). W 2015 roku liczba abonentów VoIP w Polsce wzrosła do aż 2,5 milionów użytkowników. Analitycy szacują, że światowy rynek VoIP wzrośnie o 7% Y2Y. Według raportu Tech.co małe firmy, które przeszły na telefonię

VoIP, obniżyły koszty lokalnych połączeń nawet o 60%.

Jak widać liczby i fakty mówią same za siebie – VoIP po prostu się opłaca i będzie opłacał się nadal, a przyczynia się do tego głównie ciągły rozwój internetu.

Coraz więcej usług przechodzi do chmury. Staramy się unikać serwerów i innych urządzeń w siedzibach naszych firm. Czy tak samo jest w świecie telefonii? Czym jest np. wirtualna centrala telefoniczna?

Outsourcing w tym wypadku jest perfekcyjnym rozwiązaniem. Serwery i centrale fizyczne w biurach mogą być zastąpione usługą w modelu SaaS. Nie tracimy w tym wypadku na niczym, a wręcz przeciwnie: zyskujemy, ponieważ wirtualna centrala daje takie same możliwości jak fizyczna, a koszty zakupu dodatkowego sprzętu spadają właściwie do zera.

Wirtualna centrala telefoniczna jest nowoczesną alternatywą dla przestarzałych urządzeń i dla telefonów przykutych do biurka kablami. Używając wirtualnej centrali telefonicznej, nasza firma jest w nieustannym kontakcie w dowolnym czasie i niezależnie od miejsca, w którym się znajdujemy. Wirtualna centrala daje takie same lub nawet większe możliwości konfiguracyjne jak centrale fizyczne, a ich atutem jest niższa

cena i możliwość szybszej konfiguracji poprzez panel online. Ułatwia to nawet tak przyziemne sprawy, jak przeniesienie biura naszej firmy do innej lokalizacji.

Nigdy więcej nie będzie nieodebranych połączeń od klientów.

Kontrola nad rozmowami biznesowymi w różnych branżach, to czasami temat wręcz kluczowy. Jak w tej chwili na rynku wygląda oferta, ale także i zapotrzebowanie na takie usługi, jak np. nagrywanie rozmów czy call-back?

Obecnie większość call center nagrywa rozmowy. Zapotrzebowanie na takie usługi jest właściwie niezależne od branży, gdyż przy zawieraniu umów na odległość pozwala to utrzymać wysoki poziom obsługi klienta albo dochodzić ewentualnych roszczeń. Nagrywanie rozmów, czy zainstalowanie widgetu call-back na stronie internetowej, to tylko



kropla w morzu potrzeb nowoczesnego biznesu. My, jako Dzinga, poszliśmy o krok dalej i zaczynamy wprowadzać na rynek pojęcie Call Flow Management.

Jest to całościowe patrzanie na komunikację w firmie i taki dobór narzędzi, który jest zintegrowany z systemami i procesami w firmie. Pozwala on zwiększyć konwersję i sprzedaż oraz ułatwia tworzenie statystyk czy raportów. Stworzenie takiego holistycznego systemu komunikacji wynika z obecnych trendów w marketingu internetowym: potrzeby personalizacji, automatyzacji w e-commerce, ciągłego wzrostu użycia internetu na urządzeniach mobilnych oraz faktu, że klienci nadal, aby uzyskać szczegółowe informacje o produkcie czy usłudze, preferują kontakt telefoniczny.

Nie chodzi o to, aby jedynie zakupić wirtualną centralę telefoniczną, ale aby

uświadomić sobie, jakich tak naprawdę rozwiązań potrzebuje nasza firma oraz jak te rozwiązania mogą przyczynić się do wzrostu naszego biznesu. Dzinga oferuje zestaw wielu narzędzi, które przy odpowiedniej konfiguracji będą „uszyte na miarę” naszego klienta. Inne potrzeby ma bowiem biuro podróży, inne przedsiębiorstwo produkcyjne eksportujące towary za granicę, a jeszcze inne e-sklep ze sprzętem sportowym. Celem Call Flow Management jest uświadomienie sobie wartości komunikacji w firmie i „wyciągnięcie” z niej tego, co najlepsze.

Kiedyś telefony IP stały na biurkach w wielu firmach, ale przy rozwoju urządzeń mobilnych możemy szereg usług telefonicznych przenieść poza biuro. Jakie są i czemu służą aplikacje mobilne dla usług telefonicznych? I jakie jest zapotrzebowanie na takie usługi?

Aplikacje mobilne są jakby przełożeniem telefonii VoIP na telefony komórkowe. Nasz stacjonarny numer telefonu może być skonfigurowany w taki sposób, że gdy ktoś wykręci nasz numer, to będziemy mogli odebrać połączenie za pomocą aplikacji w komórce. Zalet tego rozwiązania chyba nie trzeba zbytnio podkreślać: niezależnie od tego, gdzie jesteśmy (za granicą, nawet na innym kontynencie), zawsze możemy wygodnie odbierać połączenia, a koszty będą niezmiennie – w granicach kilku czy kilkunastu groszy za minutę. Warto podkreślić, że rozmowy wewnątrz firmy w takim wypadku są darmowe. Dodatkowo nasza aplikacja Dzinga to rozwiązanie na rynku o wielu funkcjonalnościach: można zestawiać rozmowy konferencyjne, nagrywać rozmowy, przekazywać połączenia, płacić, konfigurować... Opcji naprawdę jest bardzo dużo i wszystko dostępne jest zupełnie za darmo. Naszą aplikację

Według raportu Tech.co małe firmy, które przeszły na telefonię VoIP, obniżyły koszty lokalnych połączeń nawet o 60%.



DZINGA



Marer Toporowicz,
Head of Integrations
CEE.

mobilną polecamy szczególnie osobom pracującym w branży call center, sprzedaży, w centrach usług czy biurach obsługi klienta.

Gdybyśmy mieli pochylić się nad różnymi branżami i określić ich zainteresowanie oraz zapotrzebowanie na usługi telekomunikacyjne, to które z branż byłyby na szczycie takiej listy?

Z pewnością najwięksi odbiorcy to call center – bo oni potrzebują ruchu i to dużo! Technologia ma tutaj niebagatelne znaczenie (przeładowania, jednoczesne podłączanie, wielokanałowe numery itp.). Podobne zapotrzebowanie na nowoczesne rozwiązania telekomunikacyjne mają przedsiębiorstwa związane ze wszelaką sprzedażą, szczególnie z telemarketingiem – niezależnie od branży. Biura obsługi klienta to kolejny ważny gracz na rynku, gdyż im potrzebne są niekiedy wyrafinowane konfiguracje, przekierowania na grupy, co także jesteśmy w stanie zapewnić. Warto także powiedzieć o e-commerce, bo to, co ściśle wiąże VoIP i e-handel to internet. Olbrzymi potencjał do wykorzystania VoIP drzemie także w turystyce, hotelarstwie, logistyce czy usługach medycznych.

Na koniec pokażmy się o małą analizę SWOT – jakie są silne, a jakie słabe strony telefonii VoIP?

Silne strony VOiP to na pewno efektywne wykorzystanie technologii, pro-

Wirtualna centrala daje takie same lub nawet większe możliwości konfiguracyjne jak centrale fizyczne, a ich atutem jest niższa cena i możliwość szybszej konfiguracji poprzez panel online.

stota, mobilność i niskie koszty. Ponieważ technologicznie VoIP-owe rozwiązania są znacznie bardziej zaawansowane niż te fizyczne, o wiele prościej można je skonfigurować (na podstawie zarządzania przez panel administracyjny). O mobilności wspomnieliśmy już wcze-

śniej (apki oraz zasada – tam, gdzie jest, tam rozmawiam). No i zmniejszone koszty (a właściwie ich brak), tak samego sprzętu, jak i samych połączeń. U nas np. koszt wybranego połączenia ze Stanów Zjednoczonych to około 8 gr za minutę, z Brazylii 5 gr/m, a z Australii 10 gr/m.

Jak w przypadku każdego kompleksowego rozwiązania biznesowego odkrywamy również słabsze strony – pierwsza to zależność od dostępu do internetu. To kluczowe, bo bez niego po prostu nie porozmawiamy poprzez VoIP. Kolejnym utrudnieniem jest fakt, że w niektórych krajach VoIP jest zabroniony z powodów politycznych czy bezpieczeństwa. Istnieje też możliwość przeciążeń własnego połączenia internetowego lub nawet dostawcy (VOiP może „zatkać” ruch i przepustowość łącza).

Świadomość potencjalnych słabości rozwiązań VOiP-owych przy kształtowaniu strategii swojej firmy pozwala im skutecznie przeciwdziałać, aby móc bez przeszkód wykorzystać wszystkie możliwości, jakie niesie dla biznesu telefonia internetowa.

Dziękujemy za rozmowę.



Pro Progressio

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

misja Pro Progressio

MAKE YOUR LIFE EASIER! – ROZWÓJ USŁUG BIZNESOWYCH W OPARCIU O KOMPETENCJE

– wywiad z Krystianem Bestry, Prezesem
Zarządu Adaptive Solutions & Advisory Group

Wiktor Doktor: Na wstępie przybliżmy czytelnikom Waszą firmę – skąd pomysł na Adaptive?

Najpierw pojawiła się potrzeba... A ściślej – zapotrzebowanie na wysoce wyspecjalizowane umiejętności eksperckie i kompetencje managerskie w stosunkowo jeszcze młodej branży usług biznesowych.

Skala przyrostu tego sektora w ostatnich latach zarówno w Polsce, regionie, jak i na świecie zdecydowanie przekroczyła wszelkie prognozy i szacunki analityków biznesu sprzed kilkunastu czy nawet kilku lat. O ile silny rozwój jednostek obsługi systemów i procesów IT, programowania, czy projektowania aplikacji, podobnie jak wszelkiego rodzaju obsługa klienta sektorów telekomunikacyjnego czy bankowego, ma miejsce od ponad 20 lat i jest pochodną wzrostu tych branż i rozwoju technologicznego w XXI wieku, o tyle centralizacja innych procesów wparcia biznesu, a ostatnio również, podstawowych działalności operacyjnych w modelu centrów usług wspólnych, dla wielu jest zaskoczeniem.

Swoista moda na outsourcing i offshoring obsługi procesów do bardziej atrakcyjnych kosztowo lokalizacji pojawiła się w dużych korporacjach między-

narodowych 10-12 lat temu. Wtedy też najwięksi gracze tego rynku pojawili się w Polsce i innych krajach naszego regionu. Jednocześnie, znaczna część projektów branży ma dla firm macierzystych charakter bardzo „delikatny”, bo wiąże się z redukcją zatrudnienia w krajach Europy Zachodniej, czy Stanach Zjednoczonych. Wiele inicjatyw do ostatniego momentu ma charakter niejawnny, nawet w strukturach własnych organizacji. Nie sprzyja to, w związku z tym, aktywnej komunikacji korporacyjnej, co do charakteru tworzonych centrów obsługi, generuje pewnego rodzaju opory w wymianie wiedzy pomiędzy firmami sektora, ale też stawia znaki zapytania na lokalnych rynkach pracy i mylne zrozumienie, co do roli i zakresu usług oferowanych przez te nowe jednostki.

Nawet dziś, gdy sektor nowoczesnych usług technologicznych, usług dla biznesu i outsourcingu to trzecia największa branża w Polsce, nadal mamy do czynienia z bardzo dużym poziomem nieświadomości, co tak naprawdę jest przedmiotem działalności firm tej branży. Słuchamy mnóstwa stereotypów, w tym, co znaczące – nie tylko od przedstawicieli świata biznesu, nauki czy administracji, ale również reprezentantów firm doradczych czy analityków



rynkowych! Uwagi o niskiej kompleksowości działalności i braku wartości dodanej, wątpliwej przyszłości sektora, czy ryzyku dalszego przenoszenia usług do Azji, są właśnie przykładem kompletnej nieznajomości branży i dzisiejszego myślenia firm międzynarodowych w tym zakresie.

Pomimo znaczącego wkładu firm BPO/ITO, czy coraz szerszej liczby organizacji i zrzeszeń branżowych, które swoimi działaniami zdecydowanie uświadamiają rynek w zakresie charakterystyki pracy i możliwości rozwoju kariery zawodowej stwarzanych przez centra usług, ciągle rozpoznawalność sektora i jego atrakcyjność dla potencjalnych pracowników nie są na najwyższym poziomie.

Tymczasem rynek usług wspólnych rozwija się bardzo dynamicznie, min. 20% rok do roku w każdym z krajów naszego regionu, w krajach azjatyckich czy Ameryce Południowej. Śladami większych korporacji idą od kilku lat firmy średniej wielkości, czy mniejsze firmy regionalne, zdając sobie sprawę, że bez centralizacji wsparcia biznesu ich konkurencyjność, ale też zdolność przyswajania nowych rozwiązań drastycznie spada.

A zatem skala wzrostu sektora, obiektywnie w zakresie dzielenia się wiedzą pomiędzy firmami, przy nie najlepszej komunikacji do rynku pracy w zakresie potrzeb i możliwości, spowodowała bardzo widoczne braki wykwalifikowanej kadry ekspertów procesowych średniego i wyższego szczebla, braki specyficznych kompetencji managerskich, umiejętności kompleksowego zarządzania zmianą i transformacji biznesu czy zarządzania operacyjnego w centrach usług.

Pomysł powołania do życia Adaptive Group zrodził się właśnie ze skali rozpoznanych potrzeb, przy rosnącej istotności centrów usług i, co za tym idzie, wzmożonych oczekiwań macierzystych organizacji w zakresie nowych usług, jakie te centra typu shared services już dostarczają, czy zaraz będą dostarczać. Dzisiejsza innowacyjność i zdolność do przystosowania się do zmieniających się potrzeb rynkowych jest wprost proporcjonalna do kompetencji, jakie dana organizacja posiada lub jest w stanie dysponować.



Śladami większych korporacji idą od kilku lat firmy średniej wielkości, czy mniejsze firmy regionalne, zdając sobie sprawę, że bez centralizacji wsparcia biznesu ich konkurencyjność, ale też zdolność przyswajania nowych rozwiązań drastycznie spada.



Pracując przez wiele lat z wiodącymi korporacjami nad transformacją procesów biznesowych, w tym nad przenoszeniem i budowaniem dużych centrów operacyjnych w Europie, Stanach Zjednoczonych, ale też Indiach, Chinach, czy Afryce, doszliśmy do wniosku, że najwyższy czas, aby powstała w naszej części świata kompetentna firma doradcza, która zagwarantuje pomoc w osiągnięciu sukcesów centrom usług wspólnych na każdym etapie ich rozwoju. Często firmy widzą wyzwania, ale nie wiedzą jak im sprostać, często też budują plany biznesowe nie mając świadomości wyzwań, jakie mogą napotkać.

Zatem co dokładnie robicie? Jakie usługi świadcycie?

Wartość, jaką wnosimy jest oparta na wieloletnich doświadczeniach praktycznych, sprawdzonej metodologii budowania centrów usług wspólnych, w tym tranżycji biznesu pomiędzy lokalizacjami, transformacji procesowej, kompetencjach managerskich, ciągłym monitorowaniu trendów i najlepszych rozwiązań na rynku.

W ramach naszej współpracy z klientami świadczymy przede wszystkim usługi budowania i wdrażania strategii działania centrów usług wspólnych, standaryzacji i centralizacji działów wsparcia (takich jak finanse, księgowość, procesy zakupowe, HR, czy IT), realizacji projektów przeniesienia wiedzy, optymalizacji procesów, monitorowania i podnoszenia efektywności, ale też budowania i wdrażania strategii komunikacyjnych, czy employer branding'u. Pomagamy również w wyborze dostawców rozwiązań technologicznych, a nierzadko także w decyzjach i poszukiwaniach partnerów outsourcingowych.

Co wyróżnia na rynku kompetentną firmę doradczą?

Pięć najważniejszych elementów to:

- Odpowiedzialność za wyniki prowadzonych projektów.
- Kompetencje managerskie oraz szeroka baza ekspertów procesowych.
- Innowacyjność rozwiązań.
- Szybkość działania.
- Elastyczny model biznesowy.

Dla nas działalność doradcza nie jest celem samym w sobie, rzeczywistą wartość przynosi wsparcie w rozwiązywaniu rzeczywistych problemów, przejęcie odpowiedzialności za prowadzenie programów transformacji, czy też okre-

sowe wsparcie managerskie i operacyjne z kontraktowym zobowiązaniem do realizacji wyznaczonych celów, niezależnie od poziomu naszego zaangażowania. To nas motywuje.

Cały nasz zespół rekrutujemy spośród kandydatów, z którymi pracowaliśmy w przeszłości, lub w stosunku do których rekomendację dają nam nasi klienci. Wszyscy pracownicy Adaptive S.A.G. mają za sobą kilka do kilkunastu lat doświadczenia pracy w sektorze usług biznesowych i technologicznych, często dla firm-pionierów tego modelu działania w skali światowej. Zbudowaliśmy też bazę kilkudziesięciu firm – partnerów biznesowych i kilkuset ekspertów procesowych, z których usług korzystamy w ramach naszej działalności lub rekomendujemy naszym klientom.

Innowacyjność rozwiązań jakie proponujemy oparta jest na znakomitej znajomości rynku usług biznesowych i transformacji procesowych, monitorowaniu najlepszych praktyk operacyjnych i trendów technologicznych – wykorzystujemy tu nasze wieloletnie doświadczenia z branży komercyjnych usług dla biznesu BPO/ITO poparte bieżącą współpracą z uznanymi analitykami rynku.

Zdajemy sobie sprawę, że w dzisiejszym świecie wartością najwyższą cenioną jest czas. Czas, czyli szybkość działania i adaptacja do zmieniających się potrzeb. Zdarza się, że zespoły wspierające projekty naszych klientów organizujemy w ciągu kilkunastu godzin zapewniając wsparcie zarówno strategicznym doradców jak i odpowiadając na bieżące potrzeby operacyjne naszych klientów.

Nasz elastyczny model biznesowy, opieramy nie tylko na pracy w siedzibie klienta, ale przede wszystkim na szczegółowym rozpoznaniu celów, oczekiwań i wyzwań każdej organizacji, wspólną dyskusję na temat możliwości i ryzyk definiowanych rozwiązań. Zależnie od potrzeb, jesteśmy w stanie zapewnić zarówno wsparcie kompetencyjne, eksperckie, technologiczne, jak i siły operacyjne do wyeliminowania konkretnych problemów organizacji klienta.

No właśnie, skoro rozmawiamy o wyróżnikach i trendach, to nasuwa się kolejne pytanie – dokąd zmierza branża outsourcingu i usług biznesowych?

Przyszłością usług biznesowych są usługi zintegrowane, czyli dalsza centra-

Przyszłością usług biznesowych są usługi zintegrowane, czyli dalsza centralizacja, połączenie ze sobą poszczególnych, dziś mocno zdefragmentowanych linii serwisowych i wykorzystanie technologii do ich obsługi.

lizacja, połączenie ze sobą poszczególnych, dziś mocno zdefragmentowanych linii serwisowych i wykorzystanie technologii do ich obsługi.

Cały świat mówi dziś o robotach i sztucznej inteligencji, ten kierunek widać wyraźnie także w sektorze outsourcingu. Wiele firm już korzysta np. z baz danych przechowywanych w chmurze, aplikacji analitycznych opartych na rozwiązaniach technologicznych, modułów automatycznego procesowania, raportowania, czy systemach zarządzania wiedzą wspomaganych robotyką. Z pewnością ten trend będzie się umacniał, szczególnie, że dla procesów wsparcia biznesu coraz wyraźniej widzimy podejście oparte o tzw. „design thinking”, czyli ciągłego budowania prototypów nowych rozwiązań, także technologicznych i testowaniu ich w praktyce, poprawianiu, wymyślaniu na nowo. To sprzyja innowacyjności.

Istotnym czynnikiem będzie też dalsza standaryzacja procesów, w odpowiedzi na oczekiwania podniesienia efektywności działania biznesu, zdolności do szybkiej realizacji nowych projektów, kompleksowego wsparcia organizacji macierzystych, jak i umożliwienia automatyzacji usług na dużą skalę.

Z pewnością więc możemy spodziewać się dalszego rozwoju centrów typu shared services czy BPO, bo ten model biznesowy otwiera drogę do pełnej integracji procesów i wykorzystania technologii także w środowisku usług. Rynek outsourcingu komercyjnego również nadal będzie intensywnie się rozwijał w oparciu o powiększanie zakresu świadczonych usług.

A gdzie w tym wszystkim Polska?

Polska nadal pozostaje liderem w naszej części Europy, jak i świata, w lokalizacji jednostek operacyjnych, a dla wielu firm także głównym miejscem budowy ośrodków badawczo-rozwojowych z funkcjami transformacji biznesu. Kilkanaście lat temu pokazaliśmy nasze atuty jako atrakcyjne miejsce do lokalizacji jednostek produkcyjnych, w ostatnich latach centrów obsługi biznesu i logistyki, teraz czas na ośrodki eksperckie i badawczo-rozwojowe, analityczne, w tym, mam nadzieję – budowę zautomatyzowanych rozwiązań dla usług biznesowych.

Nie tylko w skali globalnej, ale również w centrach w Polsce, z pewnością obserwować więc będziemy automatyzację procesów prostych, ustandaryzowanych, opartych na algorytmach lub powtarzalności działania. Zwłaszcza że dziś to już nie jest wiedza tajemna, tylko rozwiązania typu ‘open source’ czy aplikacje ‘code free’.

Czy roboty zabiorą nam pracę?

W krajach takich jak Polska roboty mogą wręcz „zgenerować” więcej pracy także dla ludzi. Należy pamiętać, że tak jak wiele lat temu systemy typu ERP zapewniły firmom platformę do integracji danych, tak centra usług wspólnych są platformą zapewniającą integrację i koordynację kluczowych elementów działania biznesu. W ostatnich latach rozwiązania technologiczne bardzo mocno wpływają na naszą branżę, np. systemy optycznego rozpoznawania danych (OCR) znacząco eliminują manualne wprowadzanie danych, wykorzystanie baz danych przechowywanych w chmurze dało dostęp użytkownikom do danych w czasie rzeczywistym, aplikacje mobilne zapewniły spersonalizowany dostęp do danych i informacji.

Podobnie jak powyższe rozwiązania także robotyka musi zapewnić oszczędność kosztów pracy poprzez eliminację i automatyzację kolejnych obszarów operacyjnych korzystając z zaprojektowanych algorytmów i modułów sztucznej inteligencji. Ktoś jednak musi te algorytmy projektować. Tak jak centralizacja procesów otwiera drogę do lepszego wykorzystania zasobów, tak robotyka otwiera przed centrami usług biznesowych z jednej strony – potencjał na wyższą efektywność, z drugiej – na nowe obszary wsparcia biznesu z wykorzystaniem technologii. Wydaje się więc, że robotyka raczej będzie panaceum na braki kadrowe, tak widoczne już w wielu krajach, czy niekorzystną demografię, niż faktycznym ‘złodziejem’ miejsc pracy.

Skąd zapewnić sobie kompetencje przyszłości?

Przede wszystkim skrócić drogę do ich pozyskania. Musimy pamiętać, że większość wyzwań i problemów z jakimi spotyka się organizacja, ktoś już kiedyś rozwiązał, zatem najistotniejszym jest pozyskanie wiedzy lub informacji „jak” te problemy rozwiązać. W przypadku

centrów usług znaczna część wyzwań także się powtarza, zwłaszcza, że te organizacje są na bardzo różnym poziomie zaawansowania.

Firmy, które działają w modelu outsourcingowym od kilkunastu lat, mają odpowiednią skalę i wypracowany model działania, poszukiwać muszą unikalnych kompetencji umożliwiających połączenie wykorzystania technologii przyszłości z obsługą zaawansowanych procesów analitycznych, natomiast mniejsze centra usług, działające od niedawna, czerpać powinny z doświadczeń branży – dzielić się wiedzą, ale i nie bać się prosić o pomoc, uczestniczyć w wydarzeniach branżowych, takich jak BSS

Wszyscy natomiast powinni korzystać z istniejących już platform wymiany wiedzy, przykładem których jest inicjatywa „SSC Lions”, czyli unikalny projekt networkingowy, zakładający nie tylko możliwość zaakcentowania przez mniejsze centra swojej obecności na mapie usług wspólnych, ale także, a może przede wszystkim – dostęp do doświadczeń innych organizacji.





Należy pamiętać, że tak jak wiele lat temu systemy typu ERP zapewniły firmom platformę do integracji danych, tak centra usług wspólnych są platformą zapewniającą integrację i koordynację kluczowych elementów działania biznesu.

Tour, spotkaniach warsztatowych, webcastach i innych rozwiązaniach do tego dedykowanych.

Wszyscy natomiast powinni korzystać z istniejących już platform wymiany wiedzy, przykładem których jest inicjatywa „SSC Lions”, czyli unikalny projekt networkingowy, zakładający nie tylko możliwość zaakcentowania przez mniejsze centra swojej obecności na mapie usług wspólnych, ale także, a może przede wszystkim – dostęp do doś-

wiadzeń innych organizacji. Tego nigdy za wiele. Zwłaszcza, że w dzisiejszym świecie zarówno wiedza, jak i kompetencje są na wyciągnięcie ręki, nie trzeba ich szukać po omacku.

W tym kontekście także skorzystanie z usług profesjonalnego doradcy i wykorzystanie jego zasobów to nie tylko skrócenie czasu – wdrożenia rozwiązań, zapewnienia zasobów i nauki organizacji, ale też wyeliminowanie znaczącej części ryzyka w procesie realizacji swoich pomysłów. Stąd tytuł dzisiejszego wywiadu, ale i motto Adaptive Group: MAKE YOUR LIFE EASIER!

Dziękuję za rozmowę. •

Wzrost sprzedaży o 70% dzięki AI. Marzenie biznesu czy realny scenariusz?

Jak nowoczesne technologie mogą wesprzeć procesy biznesowe, by zapewnić przedsiębiorcom osiągnięcie zakładanych rezultatów? Przedsiębiorcy stoją dzisiaj przed sporym wyzwaniem, z jednej strony muszą sprostać oczekiwaniom pracowników nowego pokolenia, z drugiej strony chcą przyciągnąć do siebie klientów i osiągnąć wynik sprzedażowy. Obecnie wiele mówi się o wpływie sztucznej inteligencji na rozwój gospodarki. Wciąż jednak nie do końca mamy świadomość, w jakich obszarach biznesu możemy efektywnie wykorzystać jej potencjał. Oto przykład wykorzystania rozwiązania Autonomous Digital Assistant u jednego z czołowych graczy na rynku outsourcingu.

DLACZEGO AI

Jedna z największych firm BPO w Polsce podjęła decyzję o wdrożeniu w swoje struktury rozwiązania AI, które potrafi angażować zarówno klientów, jak i pracowników, w sposób zapewniający najefektywniejsze połączenie ich potencjału. Mowa o systemie typu Autonomous Digital Assistant – Alfavox Aalia, który w oparciu o mechanizmy sztucznej inteligencji trafnie identyfikuje potrzeby klienta, jednocześnie optymalizując pracę ludzi. Bot doskonale sprawdza się tam, gdzie konieczne jest wykonywanie rutynowych czynności, które dla człowieka na dłuższy czas są demotywuujące i przyczyniają się do spadku wyników jego pracy.

MIERZALNE WYNIKI

Włączając Aalię w strukturę Contact Center dużego outsourcera, powierzono jej trzy obszary: obsługę sprzedażową, posprzedażową oraz projekty windykacyjne. Bot obsługuje klientów w kilku językach, za pośrednictwem kanałów chat oraz telefonu. Zadaniem Aalii jest bezpośredni kontakt z klientem dokładnie wtedy, kiedy tego oczekuje. Błyskawicznie odczytuje ona intencje klienta na stronie www i reaguje w real-

time, prowadząc konstruktywny dialog na poziomie ludzkiego umysłu. W trakcie rozmowy cyfrowy konsultant gromadzi wartościowe dane z punktu widzenia potrzeb klienta i celów sprzedażowych.

Korzyścią ze współpracy człowieka z robotem jest zauważalny spadek rotacji pracowników.

Dzięki temu firma zyskuje 25% dodatkowych klientów, których utraciłaby, gdyby nie szybka reakcja inteligentnego systemu. Oprócz bezpośredniego kontaktu i obsługi zamówień, bot Aalia prowadzi wielowątkową korespondencję mailową, a dzięki wykorzystaniu zaawansowanych mechanizmów Business Intelligence, Machine Learning i rozbudowanych metod biometrycz-

nych sprawnie autoryzuje klientów. Szybka weryfikacja klienta pozwala zaoszczędzić jego czas na rozbudowane formalności i odpowiadanie na te same, często męczące pytania. Zatrudniając Alfavox Aalia, firma outsourcingowa realizuje obecnie 2-krotnie więcej zadań przy zaangażowaniu stałej liczby pracowników.

DUET SPRZEDAŻY

Jednym z wyzwań, przed jakim stała firma zanim wdrożono rozwiązanie Autonomous Digital Assistant, była wysoka rotacja konsultantów i tendencja spadkowa sprzedaży. Powodem takiego stanu rzeczy, było często tzw. wypalenie zawodowe pracowników. Konsultanci wykonywali dziennie ponad 100 angażujących rozmów telefonicznych, niejednokrotnie dotyczących tych samych bądź zbliżonych wątków. Pojawiło się pytanie, w jaki sposób zmotywować pracowników i zagwarantować im rozwój, by osiągnęli satysfakcjonujące wyniki i zostali w firmie na dłużej. W ciągu kilku miesięcy od włączenia Alfavox Aalia do zespołu sprzedażowego zauważono znaczny wzrost konwersji i większe zaangażowanie konsultantów w proces obsługi klientów.

Bot przejmując część procesów związanych z zainicjowaniem pierwszego kontaktu z klientem, szybko identyfikuje jego potrzeby, właściwie kieruje rozmowę, a następnie przekazuje kontakt do człowieka.

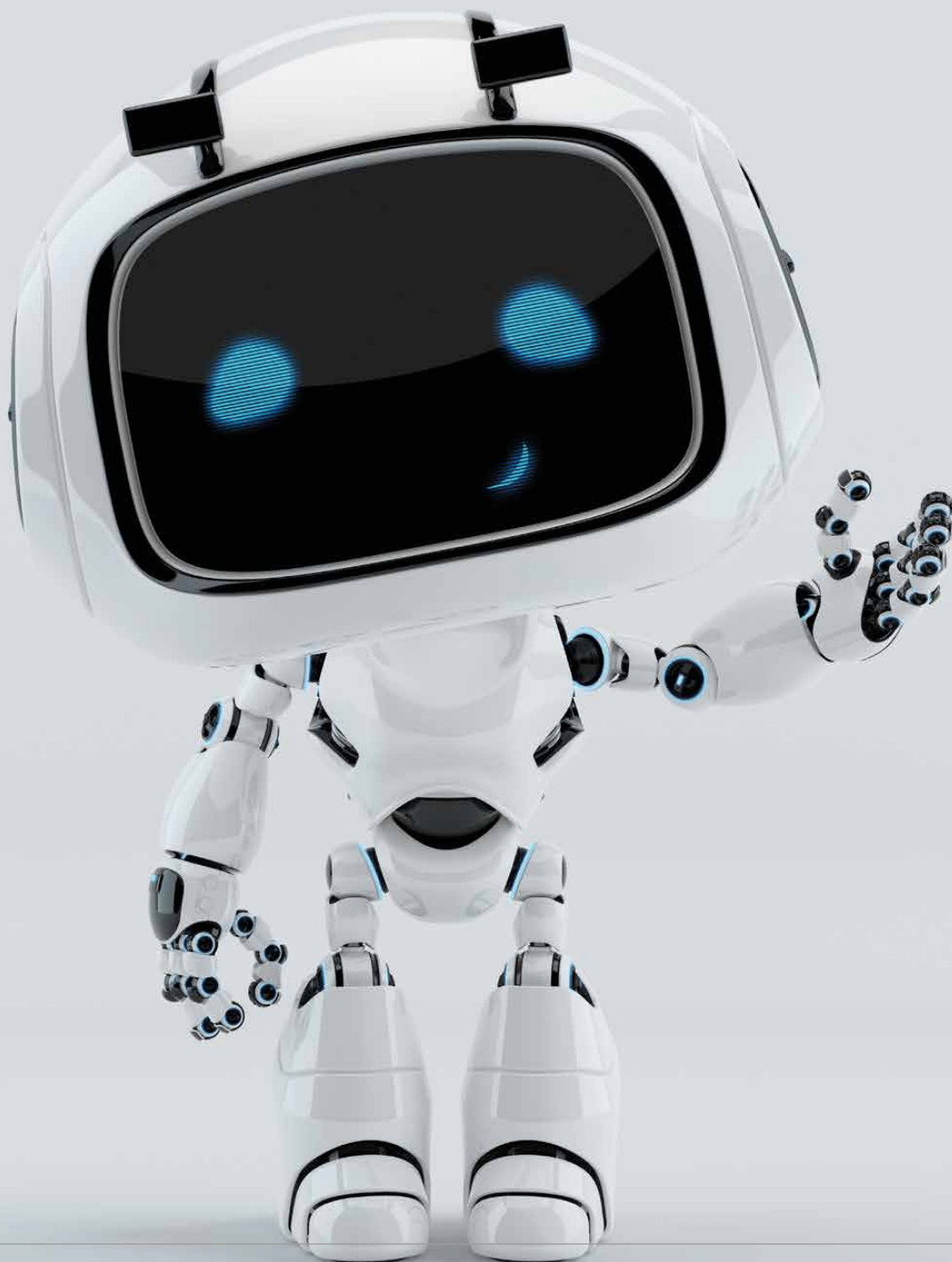
Korzyścią ze współpracy człowieka z robotem jest zauważalny spadek rotacji pracowników. Robot przejął część powtarzalnych zajęć, które demotywały agentów Contact Center, ci z kolei mogą zająć się ambitnymi zadaniami, by w pełni skupić się na problemie klienta. Bot przejmując część procesów związanych z zainicjowaniem pierwszego kontaktu z klientem, szybko identyfikuje jego potrzeby, właściwie kieruje rozmową, a następnie przekazuje kontakt do człowieka. Dzięki temu konsultanci zajmują się konkretnymi sprawami i finalnie obsługują klientów na podstawie kompleksowych informacji zebranych wcześniej przez Aalię. W efekcie firma osiąga konwersję sprzedażową na poziomie od 30% do 70% w zależności od realizowanego procesu.

ŚWIADOMY ROZWÓJ

Sztuczna inteligencja to dzisiaj strategiczna dziedzina dla każdego biznesu i gałęzi gospodarki. Firmy chcąc rozwijać się i osiągać zadowalające wyniki, mają do wykorzystania ogromny potencjał nowoczesnych technologii. Przed podjęciem decyzji o wyborze właściwego rozwiązania, warto jednak przeanalizować, które obszary biznesu mogą zostać zoptymalizowane przez rozwiązania typu Autonomous Digital Assistant, a które powinny pozostać w rękach człowieka. Współczesny świat

jest pełen kreatywnych i ambitnych ludzi, którzy każdego dnia dążą do tego, aby stworzyć coś wyjątkowego. Wierzymy, że zrównoważony rozwój jest możliwy dzięki połączeniu geniuszu ludzkiego umysłu i najlepszych technologii. Dlatego też, dzięki świadomej współpracy człowieka z cyfrowym konsultantem, ponadprzeciętne wyniki sprzedaży są dzisiaj realnym scenariuszem. •

PW, Outsourcing&More



Pro Progressio od pięciu lat zmienia i rozwija sektor nowoczesnych usług dla biznesu

Wywiad z Wiktorem Doktor,
Prezesem Fundacji Pro Progressio

12 grudnia 2017 minęło pięć lat od czasu, kiedy powołano do życia Fundację Pro Progressio – unikalną instytucję otoczenia biznesu, która wzięła sobie za cel wspieranie rozwoju sektora outsourcingu i nowoczesnych usług dla biznesu. Od pierwszych dni prowadzonej przez Pro Progressio działalności, cele statutowe były bardzo jasno określone i wciąż stanowią drogowskaz prowadzonych projektów. Wśród głównych celów statutowych są: (1) promocja Polski jako lokalizacji dla sektora BPO/SSC; (2) edukacja outsourcingowa; (3) promocja dostawców usług oraz instytucji bezpośredniego i pośredniego otoczenia biznesu.

Kamila Czyżyk, Outsourcing&More: Panie Prezesie, w grudniu 2017 roku minęło 5 lat jak Pro Progressio jest obecna na polskim i europejskim rynku nowoczesnych usług dla biznesu. To dobry czas na podsumowanie tego, co do tej pory udało się osiągnąć, ale także wrócić do początku. Jak to wszystko się zaczęło?

Wiktor Doktor: Uwielbiam o tym mówić. Po wielu latach pracy w korporacjach i na stanowiskach, gdzie miałem styczność z usługami dla biznesu i outsourcingiem, miałem wrażenie, że na tym rynku brakuje wielu rzeczy. Począwszy od dostępu do wiedzy o tym, jak duży jest rynek, kto go reprezentuje, czym się kierować przy rozwoju działalności – po wiedzę o tym, jak promować

firmy typu BPO. Tematy te lawinowo się nawarstwiały i w taki sposób powstała koncepcja zbudowania organizacji, która z jednej strony zacznie odpowiadać i reagować na te potrzeby, ale także postawi przed sobą ambitne cele i będzie prowadzić działania, które realnie wpłyną na rozwój sektora BSS w Polsce, Europie i na świecie.

Mając powyższe na względzie, zebraliśmy się w kilka osób, narysowaliśmy mapę tego, co i kiedy chcieliśmy osiągnąć i od słów przeszliśmy do czynów. Po pięciu latach muszę przyznać, że jestem bardzo zadowolony z dotychczasowych osiągnięć, a nowych celów i wyzwań nam nie brakuje.

Skoro wiemy już o początkach i padło zdanie o większej grupie osób, które stoją za rozwojem Pro Progressio, to kim są osoby, którymi otacza się Fundacja.

W naszym przypadku osób tych jest sporo. Cieszę się, że otaczamy się ludźmi mądrymi, pełnymi pasji, wiedzy i wielu różnych doświadczeń, które wzajemnie się uzupełniają. Cieszę się, że możemy liczyć na wsparcie tych osób, ich dobre zdanie, ale także i konstruktywną krytykę. Ja mam przyjemność stać na czele Zarządu Fundacji, ale kim jest kapitan bez swojej załogi i instytucji oraz osób mających wpływ na to, jak jego statek wygląda i płynie przez ocean



Wśród głównych celów statutowych Fundacji są: (1) promocja Polski jako lokalizacji dla sektora BPO/SSC; (2) edukacja outsourcingowa; (3) promocja dostawców usług oraz instytucji bezpośredniego i pośredniego otoczenia biznesu.

Naszym celem od samego początku było budowanie silnych więzi w Polsce i na świecie. Nie uznajemy siebie za „Alfy i Omegi”, ale nieskromnie powiem, że w networkingu i wymianie wiedzy jesteśmy bardzo dobrzy.

foto: Adrian Czyżyk

biznesowych wyzwań? Lubię powtarzać zdanie, że jesteśmy tak silni jak ludzie, którymi się otaczamy. A my otaczamy się najlepszymi z najlepszych. W Radzie Fundacji zasiada dr Dariusz Doktor, prywatnie mój ojciec, a zarazem Fundator i Przewodniczący Rady Fundacji. Pozostali członkowie Rady Pro Progressio to Henryk Dąbrowski (PISA) oraz dr Andrzej Świątecki (Uniwersytet Warszawski). Radę Programową Fundacji tworzą dr hab. Barbara Bojewska (prof. SGH – Szkoła Główna Handlowa), Krzysztof Pietraszkiewicz (Prezes Związku Banków Polskich, dr h.c. SGH) oraz mec. Mateusz Chudzik (kancelaria prawna Chudzik i Wspólnicy Radcowie Prawni).

Pro Progressio rozwija się także dzięki współpracy z szerokim gronem ekspertów branżowych, którym bliska jest działalność Fundacji. W tym gronie są takie osoby jak m.in. Romek Lubaczewski (PwC), Piotr Rutkowski (SourceOne Advisory), Maciej Buś (Polskie Forum Call Center), Mariusz Wiśniewski (CBRE), Stephan Fricke (Deutscher Outsourcing Verband).

Jednym z głównych celów Pro Progressio jest wsparcie polskich miast w pozyskiwaniu inwestycji o charakterze BSS. Czym się w tym obszarze zajmuje Fundacja?

To prawda – jednym z najważniejszych celów w działalności Pro Progressio jest wsparcie rozwoju biznesu w polskich miastach. Od początku naszej działalności współpracujemy ściśle z mediami, jakimi są witryna internetowa OutsourcingPortal oraz magazyn *Outsourcing&More*. Rok temu przejęliśmy portal i magazyn, i tym samym stały się one naszymi kanałami mediowymi, którymi w jeszcze lepszy sposób możemy komunikować atrakcyjność inwestycyjną miast. Dodatkowo aktywnie promujemy Polskę i aglomeracje miejskie podczas krajowych i zagranicznych konferencji i seminariów, a także w trakcie rozmów z inwestorami. Jest to obszar, który dla Pro Progressio stanowi priorytet i stale się rozwija. W ciągu tych pięciu lat Fundacja promowała Polskę podczas wydarzeń biznesowych we Francji, Niemczech, Wielkiej Brytanii, a także w Indiach, na Ukrainie i Litwie oraz w Rumunii i Bułgarii. Samodzielnie lub we współpracy z Partnerami biznesowymi zorganizowaliśmy seminaria biznesowe w Bangalore, Berlinie, Wilnie, Lwowie oraz Londynie.

Na co dzień mamy ogromną przyjemność bezpośredniej współpracy z Polską Agencją Inwestycji i Handlu (wcześniej

PAIIZ), Invest in Pomerania, Szczecinem, Bydgoszczą, Łodzią, Lublinem, Kielcami, Częstochową, Rzeszowem, Opolem, Poznaniem oraz Gdynią, a mniej regularnie ale z równą przyjemnością współpracujemy także z Olsztynem, Elblągiem, Piłą i Radomiem. W Pro Progressio jesteśmy otwarci na rozwój współpracy z każdym innym miastem, które byłoby zainteresowane inwestycjami typu BSS.

A jak wygląda Wasza współpraca z zagonizacją?

Mijające właśnie pięć lat było okresem, w którym Pro Progressio nawiązywała liczne relacje i partnerstwa międzynarodowe. To m.in. dzięki nim wiedza o polskim rynku BSS jest szerzona poza granicami Polski. Z drugiej strony Fundacja rozwija swoją wiedzę i kompetencje z zakresu BPO/SSC/ITO czy R&D. Na chwilę obecną Pro Progressio jest Partnerem dla takich organizacji jak: IAOP (International Association of Outsourcing Professionals), GSA (Global Sourcing Association), DOV (Deutscher Outsourcing Verband), Lviv IT Cluster, Emerging-Europe, QuigleyMedia, SSON/IQPC. Dodatkowo ściśle współpracujemy ze Skandynawsko-Polską Izbą Gospodarczą, Enterprise Ireland oraz innymi organizacjami, w których obecna jest tematyka nowoczesnych usług dla biznesu.

Naszym celem od samego początku było budowanie silnych więzi w Polsce i na świecie. Nie uznajemy siebie za „Alfy i Omegi”, ale nieskromnie powiem, że w networkingu i wymianie wiedzy jesteśmy bardzo dobrzy.

Skoro mowa o networkingu i wymianie wiedzy. Jesteście organizatorem konferencji i wydarzeń biznesowych. Co to za wydarzenia i kto z nich korzysta?

Pro Progressio rzeczywiście jest autorem wielu inicjatyw, które organizujemy wspólnie z naszymi Partnerami. Są to śniadania biznesowe, seminaria, warsztaty i konferencje. W ciągu minionych lat zorganizowaliśmy ich kilkadziesiąt. Ostatni rok to realizacja nowatorskiego cyklu eventów pod nazwą The BSS Tour (<http://www.bsstour.com/>) w pięciu polskich miastach. Same te konferencje zgromadziły blisko 1000 uczestników. Flagowym wydarzeniem realizowanym przez Pro Progressio jest Gala Outsourcing Stars (<http://www.outsourcingstars.pl/>), od roku wzbogacona o całonocną konferencję The BSS Forum (<http://bssforum.com/>).

Przy realizacji tych wydarzeń od samego początku Pro Progressio towarzyszy

Agencja Focus Event, którą gorąco polecam do współpracy. Mamy między sobą „chemię”, a wspólnie realizowane Gale są już przez branżę określane Oscarami branży BSS w Polsce. Jesteśmy dumni z tych wydarzeń. Najbliższe Forum i Gala już niebawem – 25 stycznia 2018 w Gdyni.

Wśród wielu wydarzeń organizowanych lub współorganizowanych przez Pro Progressio były m.in.:

- VIII Polish Outsourcing Forum (Bangalore, Indie) – kwiecień 2013
- Warsztaty 4 Results, ABSL, Pro Progressio (Łódź) – wrzesień 2013
- Targi Outsourcingu (Warszawa) – październik 2013, październik 2014
- konferencja Biurowce w Polsce (Warszawa) – październik 2013
- Europejskie Forum Ekonomiczne w Łodzi (Łódź) – listopad 2013, listopad 2014
- Outsourcing Business Networking (Warszawa) – listopad 2013, marzec 2014
- IX Polish Outsourcing Forum (Berlin) – kwiecień 2014
- kampania „Bydgoszcz otwarta na outsourcing” (Warszawa, Gdańsk) – marzec, listopad 2014
- Festiwal Promocji Gospodarczej Warmii i Mazur (Działdowo) – listopad 2014
- seminarium Miasta Łodzi i ŁSSE (Łódź) – grudzień 2014
- konferencja „Sektor usług nowoczesnych szansą na rozwój zawodowy” (Szczecin) – grudzień 2014
- ITO/BPO Germany (Berlin) – 2015, 2016, 2017
- Scandinavian SWOT (Warszawa) – 2015
- Polsko-Ukraińskie Forum Shared Services i Outsourcingu (Rzeszów) – 2015, 2017
- Warsztaty Sandler Training (Warszawa) – 2016
- Polskie Forum Outsourcingu/ Warsztaty Outsourcingu (Redakcja Puls Biznesu, Warszawa) – 2016
- Green Light for BSS in Opole (Opole) – 2016
- EOS16: Embracing Technology and New Business Models for Outsourcing Success (Amsterdam) – 2016
- Nowe kierunki rozwoju sektora outsourcingu (Plovdiv, Bułgaria) – 2016
- Litewski rynek BSS (Wilno, Litwa) – 2016
- Targi MIPI (Cannes, Francja) – 2017
- II Conference Multicultural Skills in Business (Łódź) – 2017
- Konferencja Emerging-Europe (Londyn) – 2017

Poza konferencjami, Pro Progressio zrealizowała szereg śniadań biznesowych, popularyzując wiedzę o outsourcingu w takich obszarach, jak prawo, bankowość, obsługa klienta, sprzedaż czy zarządzanie projektami. Partnerami tych wydarzeń były m.in. Związek Banków Polskich, Kancelaria Chudzik i Wspólnicy, Art P.M., Grupa Nowy Styl, Sandler Training, Teleperformance Polska, Mellon Polska, NEC, Invest in Pomerania, Urząd Marszałkowski Warmii i Mazur.

Śniadaniom biznesowym realizowanym w polskich miastach towarzyszyły, specjalnie w tym celu przygotowywane, raporty pod nazwą „Rozwój sektora BPO i SSC”. Raporty te zostały przygotowane dla miast Wrocławia, Poznania, Rzeszowa i Warszawy.

Pro Progressio aktywnie wspiera także sportową inicjatywę pod nazwą BVB Cup (Beach Volleyball Business Cup). Projekt ten jest realizowany w Trójmieście od kilku lat i wspiera zachowanie równowagi w obszarze Work Life Balance. Co roku gromadzi on coraz więcej firm z sektora BSS, a Pro Progressio, poza wsparciem organizacyjnym, również bierze udział w rozgrywkach siatkówki plażowej. Do finału nie udało nam się jeszcze nigdy dotrzeć, ale będziemy dalej próbować.

Podczas Gali, o której Pan wspominał, odbywa się także finał konkursu Outsourcing Stars. Czym jest ten projekt?

Od pierwszych dni swojej działalności Pro Progressio wyłania i wyróżnia nagrodami najszybciej rozwijające się firmy outsourcingowe, centra usług wspólnych oraz instytucje otoczenia biznesu, w tym miasta, deweloperów nieruchomości biurowych i Agencje Real Estate. Służy temu organizowany przez nas co roku Konkurs Outsourcing Stars (<http://www.outsourcingstars.pl/konkurs/>). Konkurs jest niekomercyjnym projektem, w którym udział biorą przedsiębiorstwa oraz samorządy konkurujące ze sobą w 13 kategoriach. Jest to jedna z nielicznych inicjatyw w Europie, która tak szeroko obejmuje sektor usług dla biznesu i jednocześnie w obiektywny sposób wyłania te organizacje, które w ostatnich 12 miesiącach osiągnęły najszybsze wskaźniki wzrostu.

Finały konkursu co roku mają miejsce podczas uroczystej Gali Outsourcing Stars, której dotychczasowe edycje odbyły się w Warszawie i Lublinie. Jak już wcześniej wspominałem, najbliższa Gala odbędzie się w Gdyni w dniu 25 stycznia 2018. Sam jestem ciekaw, kto w tym



roku wygra, gdyż zgłoszeń do konkursu przyszło sporo i pojawiły się też w nich organizacje, które wcześniej w konkursie nie brały udziału.

Edukacja – to jest jeden z tych obszarów, gdzie również widać aktywność Pro Progressio.

Tak, to prawda. Mijające pięć lat było dla nas okresem wyężonych prac edukacyjnych oraz rozwoju współpracy z polskimi uczelniami. Aktywny udział w dniach przedsiębiorczości, targach pracy, ale także i indywidualnych projektach edukacyjnych, jest dla Pro Progressio bardzo istotny i obszar ten jest stale rozwijany. Wspieramy także doktorantów w ich pracach naukowych, komentujemy i analizujemy raporty branżowe oraz na OutsourcingPortal prowadzimy rejestr prac dyplomowych poświęconych outsourcingowi.

Wśród projektów edukacyjnych realizowanych przy udziale Pro Progressio były m.in.:

- wykłady podczas projektu OMLA (Outsourcing Market Leaders Academy) – (Warszawa, SGH),
- wykłady dla słuchaczy podyplomowych studiów „Nowoczesne Usługi Biznesowe” – (Radom, Uniwersytet Technologiczno-Humanistyczny),
- wykład dla studentów MBA ze szwajcarskiego Uniwersytetu z Lozanny,
- prowadzenie programu ambadorskiego w szkołach wyższych (Uniwersytet Jagielloński, Uniwersytet Śląski, Uniwersytet Gdański, Uniwersytet Marii Curie Skłodowskiej w Lublinie),
- udział w projekcie WorkGate – (Poznań),

- wykłady podczas Dni Przedsiębiorczości UMCS – (Lublin),
- wykłady podczas Dni Przedsiębiorczości na Uniwersytecie w Białymstoku.

W ramach prac badawczych i projektów edukacyjnych Pro Progressio tworzy szereg raportów. Wśród nich realizowany jest przez nas cykl publikacji pod nazwą Focus On, którego celem jest pokazanie atrakcyjności inwestycyjnej polskich miast. Do tej pory ukazały się już raporty opisujące takie miasta jak: Łódź, Lublin (2 edycje), Poznań (3 edycje), Trójmiasto (3 edycje), Bydgoszcz (2 edycje), Szczecin, Częstochowa, Rzeszów (2 edycje), Elbląg, Olsztyn, Opole (2 edycje), Piła, Radom oraz Kielce.

Poza raportami Focus On, przygotowujemy szersze analizy i opracowania poświęcone szkolnictwu wyższemu. Do tej pory ukazały się raporty poświęcone językom obcym (filologiom) w polskich szkołach wyższych (2015), studentom kierunków informatycznych w roku akademickim 2015/2016 (2016) oraz raport o kierunkach ekonomicznych na polskich uczelniach (2017).

W portfolio Fundacji na przestrzeni ostatnich lat ukazały się także raporty specjalistyczne i analizujące takie obszary jak nieruchomości biurowe oraz piśmiennictwo branżowe, a były to:

- Analiza piśmiennictwa dotyczącego outsourcingu – na podstawie zawartości bazy "Bibliografia outsourcingu" www.outsourcingportal.pl (2013).
- Czasopisma światowe z zakresu outsourcingu i call center (2015).
- The Top Level Offices: Poland 2017: Pro Progressio & RICS Real Estate Report (2017).

Wspomniał Pan o kanałach mediowych, którymi zarządza Pro Progressio, w tym jest także nasz magazyn.

Od roku Pro Progressio przejęła w zarządzanie dwa główne media sektora outsourcingu w Polsce, którymi są OutsourcingPortal.eu oraz magazyn *Outsourcing&More*. To dzięki Fundacji media te stale się zmieniają i dostosowują do potrzeb rynku, dostarczając najważniejszych i najbardziej interesujących informacji z zakresu usług dla biznesu. Od roku OutsourcingPortal.eu jest także obecny w Rumunii, gdzie stale umacnia swoją pozycję, jako wiodąca platforma sektora outsourcingu w tym kraju. W Pro Progressio dokładamy wszelkich starań, aby treści prezentowane w mediach były obiektywne, edukacyjne i wpły-

wające na rozwój przedsiębiorczości. Promujemy teksty niekomercyjne, studia przypadków oraz wywiady z liderami branży nowoczesnych usług dla biznesu. Nieustająco też zapraszamy do współpracy Agencje PR i firmy. Największą korzyść z naszych mediów mają członkowie Klubu Pro Progressio, ale także szereg innych organizacji z Polski i ze świata.

Od roku 2017 Klub Pro Progressio szerzej otworzyliśmy na Centra Usług Wspólnych wprowadzając projekt SSC Lions, którego celem jest wsparcie w obszarze Employer Brandingu i popularyzacji SSC jako miejsca pracy.

Poza mediami tworzymy i zarządzamy także innymi narzędziami dla biznesu. Pro Progressio wdraża co roku nowe narzędzia wspierające biznes. W gamie zbudowanych i wciąż rozwijanych narzędzi są m.in. multijęzyczna platforma Best2Invest (www.Best2Invest.org) oraz system do umawiania spotkań podczas wydarzeń biznesowych – Event Tiger (www.eventtiger.eu).

Klub Pro Progressio – to inicjatywa, która towarzyszy Pro Progressio od samego początku. Jaka jest idea Klubu?

Przez pięć lat działalności Pro Progressio prowadzi Klub. Z początku nosił on nazwę Klubu Outsourcingu, lecz w miarę upływu czasu został nazwany Klubem Pro Progressio. Klub tworzy i rozwija możliwości współpracy między swoimi członkami. Jest także platformą networkingową i mediową służącą promocji, komunikacji i rozpowszechnianiu wiedzy o usługach dla biznesu, jak również o samych Członkach Klubu. Klub jest otwarty zarówno dla dużych przed-

siębiorstw, jak i mniejszych podmiotów, a każda z firm członkowskich jest traktowana na równych zasadach.

To jedna z nielicznych inicjatyw na polskim i europejskim rynku, która łączy w sobie elementy Konsultingu (Consulting), Doradztwa (Advisory), Wsparcia biznesowego (Support), Promocji (Promotion), Edukacji (Education) oraz Budowania Relacji Biznesowych (Networking) w sektorze nowoczesnych usług dla biznesu. Pierwsze litery od angielskich słów tworzą słowo CASPEN – i pod taką nazwą występuje pakiet członkowski Klubu Pro Progressio. To dzięki członkom Klubu popularyzowana jest wiedza o świecie nowoczesnych usług dla biznesu, o lokalizacjach BSS w Polsce, o technologiach, ochronie danych osobowych, mobilności pracy, transformacjach procesowych i wielu innych zagadnieniach, z którymi na co dzień spotykają się firmy HR, Agencje Real Estate, IT, Agencje doradcze, Centra Obsługi Inwestora, firmy BPO, Centra Usług Wspólnych, organizacje Call Contact Center i wiele innych podmiotów.

Od roku 2017 Klub Pro Progressio szerzej otworzyliśmy na Centra Usług Wspólnych wprowadzając projekt SSC Lions, którego celem jest wsparcie w obszarze Employer Brandingu i popularyzacji SSC jako miejsca pracy.

Nagrodą za wytrwałość są wyróżnienia, które otrzymujecie. Z czego jesteście najbardziej dumni?

Pro Progressio przez ostatnie pięć lat otrzymała szereg wyróżnień, rekomendacji, podziękowań i nagród za swój wkład w rozwój przedsiębiorczości w Polsce. Uznaniem, z którego szczególnie Fundacja i ja osobiście jestem dumny to nagroda przyznana przez Polską Agencję Inwestycji i Handlu dla najlepszej w Polsce Instytucji Otoczenia Biznesu w roku 2016. Nagrody takie motywują nas do dalszego działania, budowy kolejnych mostów łączących przedsiębiorstwa i kreatywnego myślenia celem jeszcze szybszego rozwoju branży outsourcingu oraz nowoczesnych usług dla biznesu w Polsce.

Mamy nadzieję, że nasz wkład w rozwój przedsiębiorczości będzie nadal służył wielu miastom i firmom, i zamierzamy cały czas dostarczać paliwa do kolejnych ciekawych projektów.

Dziękuję za rozmowę i trzymam kciuki za kolejne lata pełne wielu ciekawych wydarzeń.

GALERIE PRZYSZŁOŚCI – JAK ZMIENIAJĄ SIĘ CENTRA HANDLOWE?

Czasy, w których wystarczyło postawić mało finezyjny prostopadłościan, wypełnić jego piętra sklepami znanych marek i liczyć zyski, dawno minęły. Rosnąca konkurencja na rynku nieruchomości handlowych oraz dynamiczny wzrost w sektorze e-commerce, zmuszają właścicieli galerii handlowych do modyfikacji ich strategii. Jakich zmian mogą spodziewać się klienci w nadchodzących latach?

E-COMMERCE. KONKURENT CZY SOJUSZNIK?

Prognozy sugerujące, że internet zabije handel tradycyjny, nie sprawdziły się. Oba te kanały są ze sobą nierozdzielnie związane. E-commerce potrzebuje sklepów, czego dowodem jest ostatni ruch znanej internetowej marki eObuwie, która w październiku otworzyła swój pierwszy stacjonarny sklep w Zielonej Górze i zapowiada uruchomienie kolejnych sklepów w centrach handlowych. To dowód na to, że najskuteczniejszą strategią sprzedażową jest formuła omnichannel.

Coraz częściej kupujący ogląda produkt na żywo w sklepie, po czym zamawia go online z dostawą do domu.

– *Badania wskazują, że zamykanie sklepów stacjonarnych w danym mieście lub regionie wpływa na obniżenie obrotów z danego obszaru w sklepie internetowym. Klienci chcą zobaczyć produkt, zanim się na niego zdecydują. Nie wystarczy im zdjęcie i opis na stronie. Punkty handlowe w galeriach zmieniają swoją funkcję, stają się showroomami, wizytówkami marek. Rolą sklepów jest przede wszystkim przekonanie klientów do zakupu, jednocześnie promocja marki, utrzymanie jej wizerunku i pozycji. To, jakim kanałem zostanie zrealizowana sprzedaż, ma drugorzędne znaczenie zwłaszcza, że ceny w sklepach stacjonarnych i w internecie są bardzo zbliżone* – wyjaśnia Piotr Wasilewski, który kieruje działem nieruchomości handlowych w Nuvalu Polska, największej krajowej firmie doradczącej na rynku nieruchomości komercyjnych.

głównie w internecie. Można już na tym etapie zauważyć, że klient zmienił swoje oczekiwanie co do szerokości oferty w sklepach stacjonarnych. Coraz częściej kupujący ogląda produkt na żywo w sklepie, po czym zamawia go online z dostawą do domu. Działą to również w drugą stronę – zamówienie złożone w internecie, jest przez klienta odbierane w sklepie stacjonarnym. Wielokrotnie odbywa się to na zasadzie rezerwacji produktu online i weryfikacji jego dostępności w sklepie stacjonarnym.

ROZRYWKA. RESTAURACJE, KINO, FITNESS... CO JESZCZE?

Centra handlowe już dawno przestały pełnić funkcję miejsc, w których robi się wyłącznie zakupy. To przestrzeń, w której klienci spędzają wiele czasu, umawiają się na spotkania biznesowe i prywatne. Strefa leisure w nowoczesnych centrach handlowych zajmuje nawet 20% dostępnej powierzchni. Zmienia się struktura food courtów. Sieciowe fast foody są wciąż obecne, ale już nie dominują. Poza strefami z tanim jedzeniem pojawia się coraz więcej klasycznych oraz autorskich restauracji oferujących menu w różnych przedziałach cenowych. Rozwijają się sieciowe kawiarnie, w których można się umówić na niezobowiązujące, nieformalne spotkanie.

Nie trzeba być franczyzobiorcą znanej marki, aby zaistnieć ze swoją ofertą w centrum handlowym – duży ruch klientów w galeriach przyciąga lokalnych restauratorów o ugruntowanej opinii, którzy w ten sposób rozwijają swój biznes, zwiększając zasięg i możliwości przyszłej ekspansji. Jednocześnie klienci

mają coraz większy wybór i nie muszą szukać oferty gastronomicznej poza odwiedzanym centrum. To wpływa także na ich lojalność.

Ważną funkcję w galeriach handlowych pełnią kluby fitness, zwłaszcza duże, sieciowe marki. Już w pierwszych tygodniach po otwarciu generują duży ruch klientów, który ma stały charakter i podwyższa wskaźniki regularnej frekwencji w obiekcie. Podobny efekt wywołują centra medyczne. Większe galerie wciąż przychylnym okiem patrzą na multiplexy. Oprócz wyświetlania filmów mogą one organizować konferencje oraz eventy kulturalne, przyciągając do galerii klientów o różnej zasobności portfela. Zarządcy i właściciele centrów handlowych są świadomi, jak ważną rolę w portfelu klientów ich biznesu stanowią rodziny. Dlatego rozwijają infrastrukturę, dopasowaną do ich potrzeb. Strefy dla dzieci są coraz większe i lepiej wyposażone tak, aby rodzice mogli zostawić je w dobrych rękach na dłuższy czas i zrealizować wszystkie plany zakupowe. Przykłady ze świata pokazują, że ta tendencja ma jeszcze potencjał rozwoju. W centrach mogą powstawać nawet instalacje typowe dla parków rozrywki, czego przykładem jest rollercoaster w Mall of America w Minneapolis czy w TimeSquare w Kuala Lumpur.

NUVALU



Tomasz Bułhak

Możliwe, że sklepy stacjonarne nie będą już powiększały swoich powierzchni, a przyrost obrotów marek, oprócz nowych otwarć, będzie generowany

Czas przaśnych promocji z udziałem gwiazd, których popularność dawno minęła, to przeszłość. Centra handlowe współpracują z teatrami, galeriami sztuki, organizują koncerty i nowatorskie eventy kulturalne.

NOWE USŁUGI

Podstawowym celem operatorów galerii handlowych jest zaproponowanie tak szerokiej i pomysłowej oferty, aby klienci nie musieli kierować się do innych, konkurencyjnych lokalizacji. Nowością obecną m.in. w łódzkiej Manufakturze jest usługa concierge. Klienci mają możliwość zamówienia zakupów z opcją hands free – nie muszą dźwigać toreb przemierzając aleje galerii, zostaną im dostarczone do samochodu. Za pośrednictwem doradcy mogą również zarezerwować bilet do kina czy teatru, zamówić taksówkę czy mycie samochodu. Niektóre centra, na przykład warszawskie Arkadia czy Klif, umożliwiają stałym klientom skorzystanie z porad stylistki czy doradcy zakupowego. Intensywnie rozwijają się strefy beauty-spa, salony kosmetyczne i fryzjerskie, gabinety odnowy.

CO Z KULTURĄ?

Czas przaśnych promocji z udziałem gwiazd, których popularność dawno minęła, to przeszłość. Centra handlowe współpracują z teatrami, galeriami sztuki, organizują koncerty i nowatorskie eventy kulturalne. Prekursorem tej tendencji był poznański Stary Browar, wspierany w tej roli przez Grażynę Kulczyk. Ofertę tego typu powinna w dzisiejszych czasach mieć każda licząca się nowa galeria handlowa. Projekt Wyższy Poziom w Galerii Katowickiej

to inicjatywa, która promuje film, teatr, muzykę, naukę i sztuki plastyczne przy wsparciu Urzędu Miasta Katowice i wielu lokalnych instytucji kultury. W niespełna 12 miesięcy zorganizowano tam 240 rozmaitych wydarzeń. Manufaktura w Łodzi gości Teatr Mały, powołany do życia w 2009 r. przez Stowarzyszenie Komedia Łódzka, oraz Muzeum Sztuki ms2, które dysponuje przestrzenią 3000 m² na terenie XIX-wiecznej tkalni.

PERSPEKTYWY

Jakie są prognozy kierunków rozwoju galerii handlowych i ich oferty na najbliższe lata?

– *Technologie, socjalizacja, marka; to trzy słowa-klucze, które określają przyszłość centrów handlowych. Po pierwsze – nowoczesne, interaktywne aplikacje sprzedażowe, dostęp do analiz i Big Data, a co za tym idzie – bardziej spersonalizowane i skuteczne oferty. Po drugie – rozwijanie przestrzeni, które sprzyjają spotkaniom i sprawiają, że klienci będą chcieli spędzać w galeriach więcej czasu. I po trzecie – budowanie wizerunku marki. Handel online jest bardzo dynamiczny, trudno w tej przestrzeni o długofalową strategię. Prawdziwymi wizytówkami marek będą sklepy stacjonarne, to tam specjaliści od marketingu będą mogli pokazać, co potrafią – podsumowuje Piotr Wasilewski z Nuvalu Polska.*

Nowością obecną m.in. w łódzkiej Manufakturze jest usługa concierge. Klienci mają możliwość zamówienia zakupów z opcją hands free – nie muszą dźwigać toreb przemierzając aleje galerii, zostaną im dostarczone do samochodu.

DOBRE ZAKŁÓCENIA – Cyfrowa rewolucja w sektorze usług biznesowych

Jak nasze życie zmieniło się po rozpowszechnieniu smartfonów? Ich użytkowanie wpłynęło na nasze rozmowy, siłę skupienia a nawet cykl snu czy rozwój aparatu mowy. Według naukowców z University of Texas, sama obecność tego urządzenia obniża moc przerobową mózgu. Niepokojące?

W niedalekiej przyszłości czeka nas znacznie więcej odkryć, których wpływ wielokrotnie przewyższy wprowadzenie smartfonów. Przygotujmy się na wielkie zmiany w rytmie pracy i strukturach firm. Technologia wstrząśnie także rynkiem zatrudnienia. Spiętrzenie odkryć technologicznych ostatnich lat zostało utytułowane mianem Cyfrowej, lub Czwartej Rewolucji.

Według Klausa Schwaba – założyciela Światowego Forum Ekonomicznego – dotychczasowe przemiany dają jedynie przedsmak tego, co czeka nas wraz z rewolucją cyfrową – pod względem skali, zasięgu i złożoności. Skąd taka śmiała diagnoza? Progres technologiczny zatracił linearną przewidywalność i – zdaniem Schwaba – postępuje w tempie wykładniczym. Motorem wykładniczego wzrostu technologicznego są *disruptions*, czyli zakłócenia lub przewroty.

Zakłócenie to imię cyfrowej innowacji. Charakteryzuje produkty i usługi, które łamią standardy, zamiast być jedynie ulepszonymi wariantami swoich poprzedników.

Przykładem *disruptive technologies* są roboty i boty, implanty RFID wszczepiane

pod skórę, blockchain, samosterowne pojazdy i inne podłączone do sieci przedmioty, tworzące tzw. Internet Rzeczy. Przenikną one wszystkie branże: od wyposażenia biurowego, przez opiekę zdrowotną, spedycję i komunikację, kończąc z impetem na finansach.

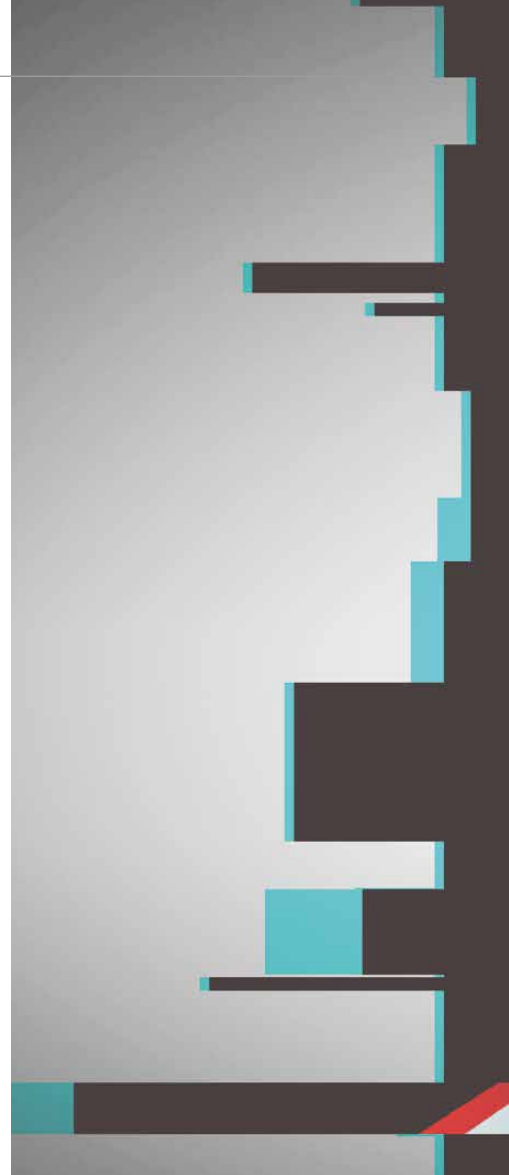
Przykładem może być blockchain (pol. łańcuchy bloków), pierwotne dziecko ekonomii cyfrowej. Jest to zupełnie nowy sposób świadczenia usług finansowych, który burzy dotychczasowe reguły prowadzenia transakcji i przechowywania wrażliwych danych. Akcje, udziały, kryptowaluty czy energia elektryczna mogą podlegać wymianie bez udziału pośredników, takich jak np. banki. Tak jak facebook zrewolucjonizował i na zawsze zmienił komunikację i dystrybucję treści w sieci, tak blockchain ma odmienić finanse. Według prognoz Deloitte'a, rząd będzie pobierał podatki w tym systemie już w 2023 roku, zaś cztery lata później 10% światowego PKB będzie magazynowane w łańcuchach bloków.

O ile w przeszłości jeden wynalazek, taki jak silnik parowy, mógł zmienić oblicze przemysłu, w dobie cyfryzacji „wywrotki”, pojawiają się regularnie i sięgają wszystkich gałęzi gospodarki. Dlatego

właśnie Klaus Schwab mówił o wzroście wykładniczym.

Jeżeli w ciągu ostatnich dwóch lat wyprodukowano więcej danych niż kiedykolwiek wcześniej, to jak wyobrazić sobie tempo dalszego przyrostu? Big data to masowy zapis ludzkich interakcji: miliony stron rozmów, kliknięć, przejranych zdjęć czy potyczek w grach online. Są one nie tylko źródłem wyborów konsumenckich, ale także wzorców myślenia i poznania. Właśnie dlatego są źródłem cennych wglądów dla każdej branży.

Jak jednak się do nich dokopać? Analityka wielkich baz danych już teraz jest przyczynkiem do powstania nowych profesji, takich jak modny data scientist – najseksowniejszy zawód XXI wieku. Jednak ludzki mózg tu nie wystarczy – potrzebujemy wsparcia mocą obliczeniową, którą dysponuje sztuczna inteligencja. Wraz z rozwojem tzw. sieci neuronowych,





Analityka wielkich baz danych już teraz jest przyczynkiem do powstania nowych profesji, takich jak modny data scientist – najseksowniejszy zawód XXI wieku.

roboty, przy zmniejszającej się ingerencji człowieka. Właśnie dlatego Elon Musk, Google, Facebook i Microsoft inwestują krocie w *deep learning*.

Pomorskim przykładem wykorzystania tych możliwości jest Gdańskie SentiOne. Założona w 2011 roku, obecnie działa na 35 rynkach, oferując monitoring opinii w Internecie oparty na metodach uczenia maszynowego. Narzędzia SentiOne umożliwiają centralizację danych dotyczących marki, a następnie przekucie ich we wnioski wzmacniające ich wizerunek. Uskrzydleni przez big data, SentiOne może proponować tak „futurystyczne” usługi, jak „ochrona przed kryzysami wizerunkowymi”.

Sektor nowoczesnych usług biznesowych od początku zajmuje istotne miejsce, łącząc i komunikując ze sobą różne branże. BSS pełni funkcję odźwiernego, wpuszczając zagraniczny kapitał i technologię cyfrową na rynki nieruchomości biurowych, szkół językowych i szkoleniowych, firm rekrutacyjnych i konsultingowych. Według raportu Deloitte, to właśnie działy procesów (OPS)

będą w samym sercu tygła Cyfrowej Rewolucji. Ich pozycja doprowadzi do synergicznego unowocześnienia branż „satelitarnych”.

Centra R+D to środowiska sprzyjające innowacjom technologicznym, zwłaszcza gdy współpracują z instytucjami oświaty w parkach naukowo technologicznych. Takie miejsca to kuźnie nowych rozwiązań dla biznesu, gdzie zdobycze technologii są adaptowane do różnych branż i wewnętrznych procesów wielkich firm. Zasięg prac sięga nawet branży kosmicznej i jest wspierany przez miasto!

Pierwsza edycja gdańskiego projektu Space3ac koncentrowała się na start-upach. Sukces inicjatywy spowodował dalsze kroki zwrócone w stronę branży transportowej, zajmującej ważne miejsce na Pomorzu z uwagi na porty w Gdańsku i Gdyni. W 2017 roku miasto oferowało nawet 200 tys. złotych dla firm, które za-

proponują rozwiązania wykorzystujące technologie satelitarne przeznaczone dla transportu lądowego i morskiego. Space3ac opublikował także przejrzystą listę „wyzwań”, oferując finansowe wsparcie śmiałkom. Pomiedzy nimi znajdują się projekty z zakresu Internetu Rzeczy, VR i Big Data, oraz automatyzacji i nadzoru przepływów towarów. Wszystkie propozycje skierowane są do konkretnych firm i miejsc (takich jak porty), które zgłosiły zapotrzebowanie na wdrożenie nowych technologii.

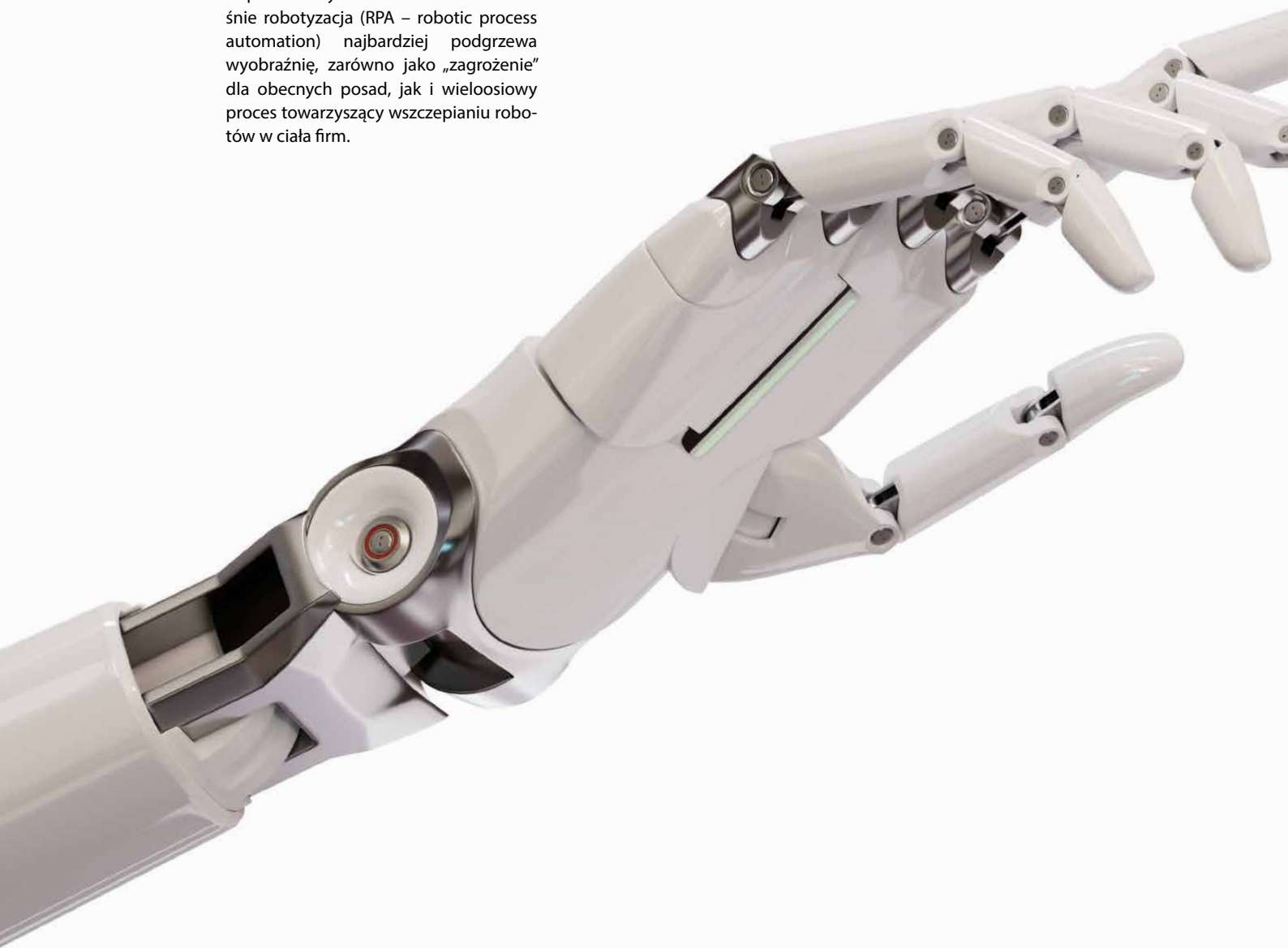
Sama adaptacja do nowych warunków może zająć dekady, ponieważ przesyceny technologią świat podważa wszelką „stabilizację”. Dotyczy to szczególnie rynku pracy. Ludzie będą musieli odnaleźć się w wysoce zmiennych warunkach zatrudnienia, a także środowiskach pracy współdzielonych z robotami. To właśnie robotyzacja (RPA – robotic process automation) najbardziej podgrzewa wyobraźnię, zarówno jako „zagrożenie” dla obecnych posad, jak i wieloosiowy proces towarzyszący wszczepianiu robotów w ciała firm.

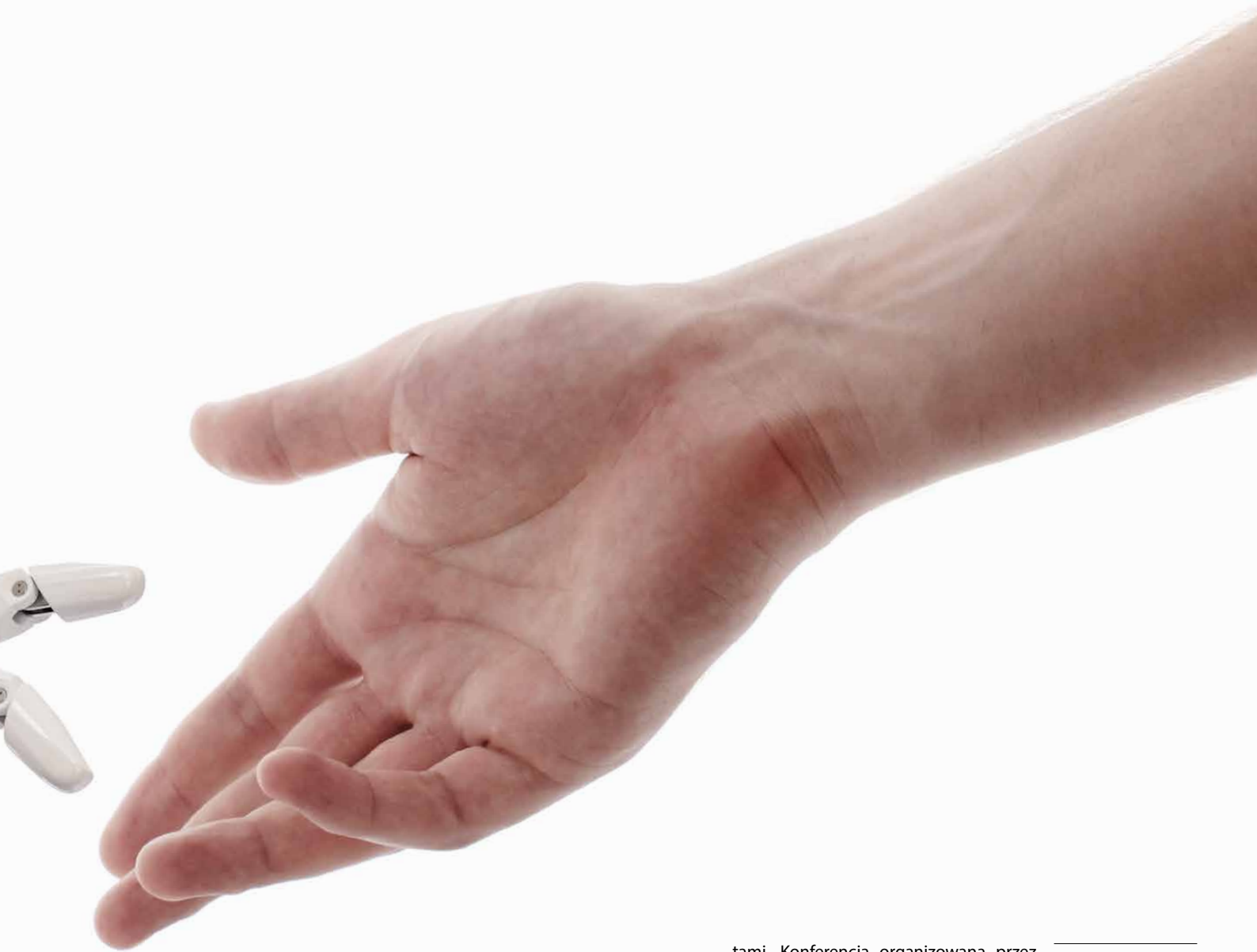
Jak robotyzacja wygląda w praktyce? Przykładem może być rozwiązanie AirHelp, firmy zajmującej się dochodzeniem odszkodowań za opóźnienia, anulacje i przebukowania lotów.

LARA to prawnik-robot, którego działania opierają się na algorytmach zbudowanych na tysiącach spraw sądowych przeprowadzonych w 30 europejskich jurysdykcjach. Stworzona przez prawników, analityków i programistów z firmy AirHelp, LARA ocenia, czy wniosek jest wystarczająco mocny aby zostać wniesiony do sądu. Robot biegle porusza się w parunastu systemach prawnych, zaś każda decyzja wzbogaca bank przypad-

ków, które służą dalszemu orzekaniu. Jako robot, Lara jest całkowicie niewidzialna – jedynym śladem jej obecności są wiadomości wysyłane do klientów. Podpisane „LARA” nie budzą niepokoju; kilku klientów nawet jej odpisało.

Aktualnie zadania wykonywane przez LARĘ obsługiwane są przez zespół specjalistów. Zoptymalizowanie jej możliwości doprowadziłoby do znacznej redukcji pracowników, przy jednoczesnym wzroście produktywności i precyzji orzekania (z 91% do 95%). W taki sposób, robotyzacja ma wyeliminować 73 miliony stanowisk z amerykańskiego rynku przed rokiem 2030 (to samo źródło podaje





także kolosalną liczbę 236 milionów stanowisk wymazanych z chińskiego rynku pracy!). Nie jest to jednak zmiana na gorsze; liczba nowych stanowisk może przyćmić poprzedni rynek, zarówno pod względem ilości, jak i zróżnicowania.

Młodszy specjaliści usług dla biznesu to tylko część kadr, która będzie musiała zmierzyć się z nadchodzącymi zmianami. Pomyślmy o kierowcach zastąpionych przez samosterowne pojazdy, operatorach maszyn a dalej kasjerach i kelnerach, a także innych posadach podatnych na RPA. Stopniowe nasycanie gospodarki automatyzacją wywoła masowe migracje, tym razem wewnątrz rynku pracy. Gdzie poszukiwać map, które ułatwią reorientację na nowym terytorium?

Odpowiedź to edukacja, dostosowana do warunków ery cyfrowej. Tzw. learn-tech – infrastruktura edukacyjna dostępna przez e-platformy i szkolenia – prezentuje szerokie spektrum miękkich i twardych umiejętności. Firmy, takie jak Amplify, Knewton czy edX, wykorzystują innowacyjne metody uczenia się oraz organizację wiedzy typu MOOC (massive open online course). Akcent spoczywa tu na branży IT; dobrze skonstruowane kursy typu re-skilling i upskilling okażą się kluczowe podczas kolejnych sprzężeń pomiędzy technologią a gospodarką.

Sterowany z Gdańska Infoshare Academy wypracował strukturę, która uczy klasycznych i nowych języków programowania poprzez dialog z eksper-

tami. Konferencja organizowana przez Infoshare poświęcona technologii należy do największych w Europie Środkowo-Wschodniej. Z kolei kursy proponowane przez Infoshare Academy są „skrojone na miarę” zmieniającego się rynku pracy. Trzeba bowiem pamiętać, że istotna jest nie tylko wiedza i umiejętności, ale także osadzenie jej w realiach pracy już podczas szkolenia. Właśnie dlatego Infoshare stawia na komunikację z pracodawcami i prowadzi szkolenia wdrażające zespoły i organizacje w metodyki Scrum czy Kanban.

Czwarta Rewolucja już się rozpoczęła, zaś każdy kolejny rok będzie widowskim zmian przenikających wszystkie wymiary ekonomii i biznesu. Pomimo terabajtowych baz danych i inteligentnych narzędzi analitycznych eksperci akceptują własne ograniczenia: nikt nie jest w stanie przewidzieć w jakiej rzeczywistości będą żyły nasze dzieci i wnuki. •



Agencja Rozwoju
Al. Grunwaldzka 472 D
80-309 Gdańsk
+48 58 32 33 260
investinpomerania.pl



Dominik
Arkuszewski,
Marketing Specialist
– Business Services

Zmiany w zatrudnianiu obywateli Armenii, Białorusi, Gruzji, Mołdawii, Rosji, Ukrainy

Od 1 stycznia 2018 roku nastąpiły zmiany w zatrudnianiu na terenie Polski cudzoziemców, w tym m.in. w zatrudnianiu obywateli Armenii, Białorusi, Gruzji, Mołdawii, Rosji oraz Ukrainy. Z uwagi na popularność wśród polskich pracodawców zwłaszcza tej ostatniej grupy pracowników, w dalszej części artykułu dla uproszczenia odnosił się będę do obywateli Ukrainy. Należy jednak mieć na uwadze, że regulacja ich dotycząca odnosi się także do obywateli pozostałych z wymienionych powyżej państw.

Zmiany w zatrudnianiu obywateli Ukrainy wprowadziła ustawa z dnia 20 lipca 2017 roku o zmianie ustawy o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy. Jej głównym celem było wdrożenie dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/36/UE z 26 lutego 2014 r. w sprawie warunków wjazdu i pobytu obywateli państw trzecich w celu zatrudnienia w charakterze pracownika sezonowego oraz przeciwdziałanie występującym nadużyciom, sprawniejsze zarządzanie migracjami zarobkowymi i poprawa standardów zatrudniania cudzoziemców.

Generalnie warunkiem zatrudniania cudzoziemca w Polsce jest posiadanie przez niego zezwolenia na pracę wydanego przez właściwego wojewodę. Przepisy przewidują jednak wyjątki od tej zasady.

W przypadku obywateli Ukrainy najważniejszy wyjątek do końca 2017 roku uregulowany był w rozporządzeniu Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 21 kwietnia 2015 r. w sprawie przypadków, w których powierzenie wykony-

wania pracy cudzoziemcowi na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej jest dopuszczalne bez konieczności uzyskania zezwolenia na pracę. Zgodnie z tą regulacją mogli oni wykonywać pracę na podstawie zarejestrowanych przez pracodawcę w powiatowym urzędzie pracy oświadczeń o zamiarze powierzenia wykonywania pracy cudzoziemcowi, przez okres nieprzekraczający 6 miesięcy w ciągu kolejnych 12 miesięcy.

Od 1 stycznia 2018 roku zatrudnienie na tej podstawie uległo istotnym zmianom. Nie zniesiono wprawdzie procedury rejestrowania oświadczeń o zamiarze powierzenia wykonywania pracy cudzoziemcowi, co pierwotnie planowano, ale zwiększony został nadzór władz publicznych nad zatrudnieniem cudzoziemców. Uszczelniona została także procedura związana z wykonywaniem pracy krótkoterminowej na podstawie oświadczeń zarejestrowanych w powiatowym urzędzie pracy.

Zmieniona procedura oparta na solidniejszych podstawach prawnych, wynika bowiem z ustawy a nie rozporządzenia. Wprowadzono także mechanizmy mające zabezpieczać przed nadużyciami. Przewidziano m.in. możliwość odmowy wpisu do ewidencji oświadczeń (w drodze zaskarżalnej decyzji) i obowiązek informacyjny o podjęciu lub niepodjęciu pracy przez cudzoziemca (obarczony sankcją). Wprowadzono również odpłatność z tytułu zarejestrowania oświadczenia (w chwili kończenia prac nad tym artykułem projektowana wysokość opłaty wynosiła 30 złotych).

Nowelizacją wprowadzono także nowy typ zezwolenia: na pracę sezonową. Zezwolenie to może zostać wydane dla cudzoziemca, który wykonuje na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej określone prace na podstawie umowy z podmiotem, którego siedziba lub miejsce zamieszkania albo oddział, zakład lub inna forma zorganizowanej działalności znajduje się na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. Jakże konkretnie będą to prace, ma wskazywać rozporządzenie wykonawcze do ustawy. Wstępnie wskazywano na prace w rolnictwie, ogrodnictwie i turystyce. Zezwolenie takie wydawane jest na czas określony, nie może być dłuższy niż 9 miesięcy w roku kalendarzowym. Ustawa przewiduje jednak możliwość jego przedłużenia.

O zezwolenie na pracę sezonową będą mogli się ubiegać obywatele wszystkich państw trzecich. Wdrażana dyrektywa umożliwia jednak utrzymanie preferencyjnych rozwiązań dla obywateli wybranych państw, polegających np. na zwolnieniu z konieczności uzyskania informacji starosty o braku możliwości zaspokojenia potrzeb kadrowych pracodawcy w oparciu o rejestry bezrobotnych i poszukujących pracy lub o negatywnym wyniku rekrutacji organizowanej dla pracodawcy (tzw. test rynku pracy). W Polsce planowane jest zastosowanie ułatwień dla obywateli sześciu wskazanych na wstępie państw.

W celu uniknięcia nadużyć wniosek o wydanie zezwolenia na pracę sezonową podmiot powierzający pracę składa do starosty, który sprawdza wa-

Ułatwiono także możliwość kontynuacji współpracy z cudzoziemcem po okresie pracy na podstawie oświadczenia, co ma zachęcać do zatrudniania cudzoziemców na podstawie umowy o pracę.





runki powierzenia pracy. Jeżeli są one spełnione, wniosek zostaje wpisany do ewidencji wniosków w sprawie pracy sezonowej, do której dostęp będą posiadali także konsulowie. Pozwoli to konsulom na łatwiejszą weryfikację zaświadczeń od przyszłych pracodawców, przedstawianych przez cudzoziemców w ramach ubiegania się o wizę na wjazd. Po przyjeździe do Polski, gdy cudzoziemiec stawi się u pracodawcy, starosta wyda zezwolenie na pracę sezonową bez sprawdzania dodatkowych warunków – wymagane jest jedynie przedstawienie potwierdzenia jego wjazdu oraz informacji o adresie jego zamieszkania w trakcie pobytu na terytorium Polski.

Wchodzące w życie przepisy przewidują prowadzenie przez starostów rejestrów oświadczeń o powierzeniu wykonywania pracy cudzoziemcowi, zezwoleń na pracę oraz zezwoleń na pracę sezonową. W ramach rejestrów prowadzone są ewidencje oświadczeń oraz zezwoleń. Narzędzia te mają ułatwić kontrolę nad wydawanymi oświadczeniami.

W ustawie przyznano także istotne uprawnienie Ministrowi właściwemu do spraw pracy. Będzie mógł on, w porozumieniu z innymi ministrami, określić w drodze rozporządzenia maksymalną liczbę zezwoleń na pracę, zezwoleń na pracę sezonową czy oświadczeń o zamiarze powierzenia pracy cudzoziemcowi, która w danym roku kalendarzowym może zostać wydana przez wojewodów, uwzględniając potrzeby rynku pracy, względy bezpieczeństwa państwa i porządku publicznego oraz zasadę komplementarności zatrudnienia cudzoziemców w stosunku do obywateli polskich.

Powyższe limity będą mogły dotyczyć poszczególnych województw, zawodów, rodzajów umów, na podstawie których cudzoziemcowi może zostać powierzone wykonywanie pracy, lub rodzajów działalności podmiotu powierzającego wykonywanie pracy cudzoziemcowi według klasyfikacji PKD.

Jednocześnie ułatwiono możliwość kontynuacji współpracy z cudzoziemcem po okresie pracy na podstawie oświadczenia, co ma zachęcać do zatrudniania cudzoziemców na podstawie umowy o pracę. Jeśli pracodawca, zatrudniający cudzoziemca na podstawie oświadczenia, będzie chciał kontynuować tę współpracę, to praca wykonywana po złożeniu wniosku o wydanie zezwolenia na pracę będzie uznawana za legalną przez cały czas oczekiwania na decyzję wojewody w tej sprawie. Pozwoli to na nieprzerwane zatrudnienie u danego pracodawcy, niezależnie od okresu trwania procedury.

Ustalono nadto, że miesięczne wynagrodzenie cudzoziemca wykonującego pracę na podstawie zezwolenia na pracę nie może być niższe niż wysokość minimalnego wynagrodzenia za pracę – także w przypadku pracy na podstawie umów cywilnoprawnych.



Michał Przybysz, aplikant radcowski w Kancelarii Prawnej „Chudzik i Wspólnicy Radcowie Prawni” sp.p. www.chudzik.pl.

Ziemia obiecana dla logistyki

Outsourcing usług logistycznych w Polsce.

Polska, z uwagi na swoje położenie geograficzne, dostępność nowoczesnej powierzchni magazynowej i atrakcyjne koszty zatrudnienia, jest interesującym miejscem dla inwestorów zagranicznych. Według raportów dla rynku powierzchni magazynowych, w Polsce od stycznia do końca września 2017 zostało wynajętych ponad 2,5 miliona m² powierzchni logistycznej, co daje wzrost o 15% w porównaniu do analogicznego okresu w roku ubiegłym. Nieprzerwany rozwój infrastruktury drogowej, a także otwartość na inwestycje zagraniczne mniejszych miast, buduje pozytywny wizerunek polskiej gospodarki.

W kraju nad Wisłą światowi przedstawiciele różnych branż chętnie lokują swoje międzynarodowe centra dystrybucji. Lokalizacja centrum dystrybucyjnego brana jest szczególnie pod uwagę w przypadku projektów logistycznych dla sprzedaży online. Bliskość rynków, hubów kurierskich oraz dostępność pracowników decydują o wyborze lokalizacji. Projekty logistyczne dla e-commerce obsługują zazwyczaj kilka lub kilkanaście rynków europejskich, angażując w swoje operacje zarówno operatorów logistycznych, dostawców usług kurierskich, jak też rozlicznych podwykonawców, takich jak agencje pracy tymczasowej czy dostawców infrastruktury magazynowej. Niesłabnący wzrost sprzedaży internetowej, która wypiera tradycyjne kanały sprzedaży, pozwala sądzić, że w kolejnych latach będziemy obserwować dalszy rozwój i specjalizację usług logistycznych dla sprzedaży online.

Na rynku polskim, oprócz przedstawicieli sektora produkcyjnego czy handlu, pojawiają się również nowe firmy oraz oddziały międzynarodowych operatorów logistycznych. Dla dostawców usług logistycznych obecność w Polsce zaczyna mieć strategiczne znaczenie, co świadczy o roli Polski na logistycznej mapie Europy.

Z naszego doświadczenia możemy powiedzieć, że usługi logistyki kontraktowej zazwyczaj są atrakcyjne dla firm, które mają świadomość potrzeby dalszego rozwoju i rzeczywiście chcą oddać obsługę logistyczną firmie zewnętrznej.

KOMPLEKSOWE ROZWIĄZANIA

Z naszego doświadczenia możemy powiedzieć, że usługi logistyki kontraktowej zazwyczaj są atrakcyjne dla firm, które mają świadomość potrzeby dalszego rozwoju i rzeczywiście chcą oddać obsługę logistyczną firmie zewnętrznej. Klient, który decyduje się na outsourcing usług logistyki kontraktowej, zazwyczaj oczekuje kompleksowej obsługi, tj. magazynowania, przygotowania wysyłek pod zlecenie klienta, obsługi zwrotów i szerokiego spektrum usług o wartości dodanej. Klienci sprzedający w kanale e-commerce oczekują również szeregu dodatkowych procesów, takich jak np. personalizację zamówie-

RHENUS
LOGISTICS



Marta Kunikowska,
Kierownik
ds. Marketingu,
Rhénus Logistics S.A.



rodzaju papierkiem lakmusowym, który weryfikuje profesjonalizm operatora logistycznego.

WYBÓR DOSTAWCY

Outsourcing usług logistycznych jest ważnym wyborem i świadczy o pewnej dojrzałości organizacji, która chce się skoncentrować na swojej kluczowej działalności. Z naszego doświadczenia wynika, że firmy decydując się na outsourcing logistyczny chcą zoptymalizować procesy, zwiększyć ich skalę lub zreorganizować logistykę całego przedsiębiorstwa. W takiej sytuacji ważna jest kompleksowość rozwiązania logistycznego w ramach obsługi całego łańcucha dostaw od transportu z kraju produkcji, przez transport morski, lotniczy, lądowy, odprawy celne, magazynowanie, przygotowanie wysyłek pod zlecenie klienta hurtowego i indywidualnego oraz obsługa zwrotów.

U podstaw sukcesu każdej firmy leży zadowolenie jej klientów, a sprawnie zorganizowana logistyka jest jednym z elementów budujących pozytywny customer experience, ważny w każdym kanale sprzedaży i w każdej branży. Firmy, które decydują się na zorganizowanie przetargu na usługi logistyczne, powinny przede wszystkim jasno określić swoje potrzeby i zdefiniować cele, a następnie wybrać wiarygodnego i doświadczonego dostawcę usług, który będzie elastycznie reagował na potrzeby firmy i umożliwi dalszy jej rozwój. •

Obecne trendy pokazują, że to zapewnienie odpowiedniej liczby wykwalifikowanych pracowników staje się kluczowym kryterium wyboru dostawcy usług logistycznych.

nia, czy też dołożenie kartki z życzeniami. Kryterium wielkości przedsiębiorstwa nie zawsze znajduje tu zastosowanie.

Operator logistyczny może przedstawić rozwiązanie zarówno dla dużych, jak i małych firm, dla dużych projektów logistycznych w ramach dedykowanych centrów dystrybucyjnych, jak i dla mniejszych projektów logistycznych w ramach rozwiązań typu multiuser. Współpraca z operatorem zarówno w jednym, jak i w drugim przypadku, to szansa na optymalizację kosztów logistycznych. Współpraca z operatorem logistycznym zapewnia dużą elastyczność procesów i stały poziom kosztów operacji logistycznych, przy zachowaniu wysokiej jakości świadczonych usług.

ZARZĄDZANIE ZASOBAMI

W przypadku projektów wymagających zaangażowania znaczącej liczby pracowników, uzyskanie dużej elastyczności w szczytach sezonowych staje się wyzwaniem dla wielu firm. Obecne trendy pokazują, że to zapewnienie od-

powiedniej liczby wykwalifikowanych pracowników staje się kluczowym kryterium wyboru dostawcy usług logistycznych. Co więcej, bywają projekty, które sprowadzają się do outsourcingu samych pracowników. Czynnikiem zasobów ludzkich ma znaczenie w przypadku dużych międzynarodowych projektów dla kanału e-commerce. Jak pokazuje nasze doświadczenie, w obsłudze kanału e-commerce największym wyzwaniem są szczyty sprzedażowe, podczas których magazyn musi kilkakrotnie zwiększyć swoją wydajność, zachowując najwyższą jakość procesów.

Obsługa logistyczna sezonowości wymaga nie tylko odpowiedniego przygotowania, ale przede wszystkim doświadczenia, które zdobywa się latami. Wypracowanie procedur zarządzania zasobami, organizacja pracowników tymczasowych, odpowiednie planowanie infrastruktury czy reorganizacja powierzchni w magazynie, wymagają czasu i zaangażowania. Obsługa sezonowych wzrostów sprzedaży jest swego

Wdrożenie RODO niczym produkcja auta

Proces wdrożenia i utrzymania zgodności z unijnym rozporządzeniem o ochronie danych osobowych (RODO), można porównać do procesu produkcji i eksploatacji samochodu. Podobnie jak auto, system ochrony danych osobowych powinien być dobrze zaprojektowany, przetestowany i podlegać przeglądom, a w razie potrzeby – naprawom. Niezależnie od przyjętej koncepcji pracy, pewnych etapów wdrożenia RODO – podobnie jak produkcji samochodu – nie da się ominąć. Poniżej ilustrujemy modelowy schemat wdrożenia i utrzymania RODO. Żółty tekst wskazuje odpowiedniki etapów przy produkcji lub eksploatacji samochodu.

I WDROŻENIE RODO – FAZA PRODUKCJI SAMOCHODU



1. OPRAWOWANIE KONCEPCJI WDROŻENIA RODO – ZAPROJEKTOWANIE SAMOCHODU

Podobnie jak na rynku projektowania samochodów, również i usługi wdrożenia RODO oferuje wielu specjalistów. Ponieważ jakość koncepcji rzutuje na wszystkie pozostałe etapy, dobór projektanta jest kluczowy dla całego procesu.



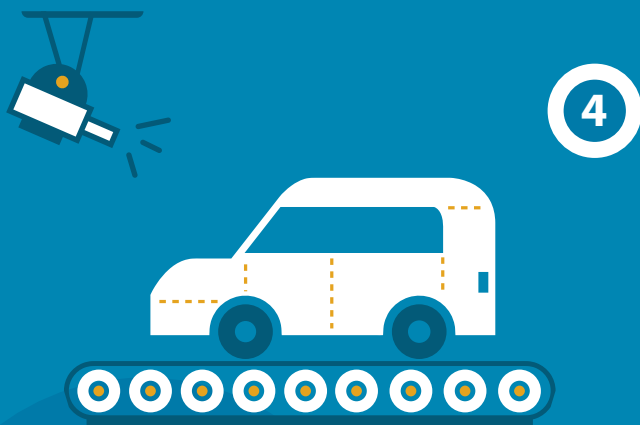
2. AUDYT OTWARCIA I ANALIZA RYZYKA – TESTOWANIE PROJEKTU

Wstępny projekt samochodu, jeszcze przed konstrukcją prototypu, testuje się przy użyciu wirtualnych symulatorów. Podobnie ocenia się funkcjonowanie dotychczasowego systemu ochrony danych osobowych, wskazując, które elementy wymagają dostosowania do RODO i jak należy to zrobić.



3. DOSTOSOWANIE PROCESÓW, ZASOBÓW I DOKUMENTACJI – KONSTRUKCJA PROTOTYPU

Aby skonstruować samochód, należy nie tylko wyprodukować poszczególne elementy, ale także złożyć je w zgraną całość i opisać ich funkcjonowanie. Analogicznie, wdrożenie RODO nie kończy się na dostosowaniu samych procesów przetwarzania danych osobowych, ale wymaga także dostosowania zasobów uczestniczących w operacjach przetwarzania oraz przyjęcia odpowiednich polityk i procedur.



4. AUDYT ZAMKNIĘCIA – TESTOWANIE PROTOTYPU

Przed dopuszczeniem do użytkowania, zawsze przeprowadza się testy prototypu samochodu. Dzięki nim producent może wykryć ostatnie niedociągnięcia i uniknąć odpowiedzialności lub utraty reputacji. Analogicznie, sam fakt wykonania zadań składających się na proces wdrożenia RODO nie wystarczy, aby uznać, że organizacja osiągnęła już zgodność i uniknie kar administracyjnych. W tym celu należy zbadać poziom wdrożenia rekomendacji oraz jeszcze raz przeprowadzić audyt systemu ochrony danych osobowych i wydać rekomendacje.

5. WDROŻENIE REKOMENDACJI Z AUDYTU ZAMKNIĘCIA – PRODUKCJA MODELU KOŃCOWEGO

Po testach prototypu samochodu przeprowadza się dalszą analizę i udoskonala ostateczny produkt. Podobnie, wdrożenie RODO jest na tyle skomplikowanym procesem, że również audyt zamknięcia może wykazać potrzebę dalszego doskonalenia.



6. OPCJONALNIE: CERTYFIKACJA

Na rynku samochodowym występują różne rodzaje certyfikacji – np. dotyczące bezpieczeństwa, czy standardów emisji spalin. Również w branży ochrony danych osobowych dostępne będą mechanizmy certyfikacji oraz znaki jakości i oznaczeń, mające świadczyć o zgodności z RODO.



II UTRZYMANIE RODO – FAZA EKSPLOATACJI SAMOCHODU

7. FUNKCJONOWANIE SYSTEMU OCHRONY DANYCH OSOBOWYCH – WYKORZYSTANIE SAMOCHODU

Samochód powinien prowadzić dobrze przeszkolony kierowca, który nie tylko stosuje się do przepisów, ale też jest w stanie odpowiednio zareagować na zmieniające się okoliczności na drodze. Podobnie, prawidłowe funkcjonowanie systemu ochrony danych osobowych wymaga przeszkolenia pracowników nie tylko z treści nowych regulacji, ale także z praktycznych aspektów ochrony danych osobowych w codziennej pracy.

7



8. ODPOWIEDZIALNOŚĆ PERSONELU – ODPOWIEDZIALNOŚĆ KIEROWCY

Podobnie jak producent odpowiada za ewentualne wady techniczne pojazdu, kierowca odpowiada za bezpieczną jazdę i zgłaszanie usterek. Analogicznie, pracownicy powinni być nie tylko odpowiedzialni za stosowanie się do wewnętrznych regulacji ochrony danych, ale także zgłaszać wszelkie incydenty Inspektorowi Ochrony Danych.

8



9. MONITOROWANIE I UTRZYMYWANIE ZGODNOŚCI – OKRESOWE PRZEGLĄDY I SERWIS SAMOCHODU

Nawet najlepszy samochód jest podatny na usterki i może ulegać wypadkom. Aby zmniejszyć ich ryzyko – a w razie potrzeby, przywrócić sprawność samochodu – należy korzystać z usług dobrych mechaników. W przypadku systemu ochrony danych osobowych, podatnościami są luki w zabezpieczeniach danych osobowych, natomiast wypadkami – incydenty i na przykład wyciek danych osobowych. Aby im zapobiec, system ochrony danych osobowych powinien być utrzymywany przez dobrze przeszkolony zespół działający wewnątrz organizacji, jak również podlegać okresowym przeglądom niezależnych ekspertów.

9



Dr Paweł Mielniczek,
Ekspert ds.
ochrony danych,
ODO 24



ADAPTIVE

SOLUTIONS & ADVISORY GROUP

Comprehensive support for shared services
& business process management



Business Architecture
and Process Design



Support Functions
and Shared Services Strategies



Process Transformation
and Optimisation



Change Management
and Communication

contact: www.adaptivesag.com, contact@adaptivesag.com

Aktualności inwestycyjne

Deweloperzy budują dokładnie tyle mieszkań, ile sprzedają



Na rynku nowych mieszkań podaż i popyt balansują na jednym poziomie. W ciągu ostatnich dwóch kwartałów tego roku w sześciu największych miastach w Polsce deweloperzy wprowadzili do oferty podobną ilość mieszkań, jaką sprzedali.

Choć z kwartału na kwartał na rynek wchodzi więcej mieszkań, produkcja pozwala tylko na bieżąco uzupełniać ofertę, bo chętnych do zakupu stale przybywa. Firmy deweloperskie notują rekordowe wyniki sprzedaży. Największym katalizatorem popytu są niskie stopy procentowe, które wypychają kapitał zgromadzony w bankach na rynek nieruchomości.

W Warszawie, Krakowie, Wrocławiu, Trójmieście, Poznaniu i Łodzi zarówno w drugim, jak i trzecim kwartale br. do nabywców trafiło łącznie po 17,5 tys. mieszkań. Wyniki sprzedaży po dziewięciu miesiącach br., które są o jedną czwartą lepsze niż przed rokiem, pozwalają zakładać, że rok 2017 zamknie się jeszcze lepszym wynikiem niż rekordowy pod tym względem rok ubiegły.

Średnie ceny mieszkań deweloperskich w Warszawie wzrosły w ostatnich miesiącach do poziomu 8,5 tys. zł/mkw. Jednak zmiana profilu projektów mieszkaniowych wchodzących na rynek odbiła się najbardziej na stawkach ofertowych w Trójmieście, które w ciągu ostatniego roku skoczyły o ponad 20 proc. Przeciętne ceny mieszkań, które są tam budowane przebiły już średnią stawkę dla Warszawy i wynoszą 8,6 tys. zł/mkw.

Źródło: Ochnik Development

Ponad milion metrów kw. biur trafiło w roku 2017 do najemców



Popyt na biura wciąż jest rekordowo wysoki. W ciągu dziewięciu pierwszych miesięcy bieżącego roku w największych miastach w Polsce wynajęte zostało już przeszło 1 milion m² powierzchni biurowej. Jak obliczają analitycy Walter Herz, tylko w trzecim kwar-

tale tego roku w głównych ośrodkach biurowych w kraju do najemców trafiło prawie 470 tys. m² biur, to o kilkanaście procent więcej niż rok temu.

Prawie 60% popytu zarejestrowanego od początku roku do końca września było udziałem Warszawy, w której zakontraktowane zostało prawie 600 tys. m² powierzchni. To tylko kilkanaście procent mniej od średniej rocznej notowanej w ostatnich latach. Na warszawskim rynku najbardziej popularna wśród najemców jest centralna strefa biurowa, Służewiec i biurowce w rejonie Alei Jerozolimskich. Na największych krajowych rynkach regionalnych, w Krakowie i we Wrocławiu wynajęte zostało w tym czasie po około 130 tys. mkw. powierzchni biurowej. Czynsze za wynajem powierzchni biurowej są stabilne. W ostatnich kwartałach nastąpiły tylko drobne korekty cen, co jest efektem dobrego balansu w sektorze pomiędzy popytem i podażą. W Warszawie, w centralnym obszarze miasta stawki bazowe kształtują się w przedziale 19-25 euro / mkw. / m-c., a w pozostałych centrach biurowych w mieście powierzchnię biurową można wynająć od 11 do 16 euro / mkw. / m-c. Czynsze transakcyjne notowane we Wrocławiu i Krakowie wynoszą od 13,5 do 14,5 euro / mkw. / m-c.

Kobiety i stylowy Orsay w Libero



Marka Orsay - międzynarodowa sieć odzieżowa, obecna w 26 krajach, otworzy swój salon w Libero.

Orsay to sieć, która oferuje dobrze skrojone i zgodne z najnowszymi trendami kobiece ubrania oraz akcesoria dla każdego stylu i osobowości. Salon tej marki zajmie w Libero 200 m².

Realizacja Galerii Libero przebiega zgodnie z harmonogramem. Niezależnie od postępującej budowy prowadzony jest zaawansowany proces komercjalizacji. Już blisko 80% powierzchni handlowej Libero zostało wy-

najęte. Libero wyróżnia się doskonałą lokalizacją u zbiegu ulic Kościuszki i Kolejowej, gdzie w godzinach szczytu przejeżdża ponad 15 tys. pojazdów na godzinę. Otwarcie Libero zaplanowano na wiosnę 2018 roku. Libero to nowe, ekscytujące miejsce na mapie Katowic – świeże spojrzenie na zakupy, rozrywkę, rekreację i sport. To przyjazna i komfortowa przestrzeń zaprojektowana na wskroś współcześnie, jednak z klasycznym podejściem estetycznym. Miejsce spotkań, inspiracji, fascynacji i po prostu miło spędzonego czasu. Ponad 150 sklepów, liczne restauracje, kawiarnie, kinowy multiplex, klub fitness – Libero to jedyne miejsce w regionie z tak bogatą ofertą sportową i rekreacyjną. To również nowoczesnie zaaranżowany, miejski plac z fontannami, sezonowym lodowiskiem, miejscami do wypoczynku, gier stacjonarnych i innych aktywności na świeżym powietrzu.

Źródło: Echo Investment SA

Browary Warszawskie: Rusza realizacja budynków mieszkaniowych B i C



Echo Investment podpisała z Eiffage Polska Budownictwo (EPB) umowę generalnego wykonawstwa dwóch budynków mieszkaniowych w Browarach Warszawskich, realizowanych w kwartale ulic Grzybowskiej, Wroniej, Chłodnej i Krochmalnej.

Umowa o wartości blisko 79 mln PLN netto dotyczy realizacji dwóch budynków (B i C), w których zaprojektowano 287 mieszkań o powierzchni od 28 do 113 m². Prace już się rozpoczęły, a termin ich zakończenia zaplanowano na II kwartał 2020 roku. Browary Warszawskie to inwestycja powstająca w szczególnym miejscu Warszawy, łączącym przyszłość z bogatą przeszłością. Z jednej strony dynamicznie rozwijające się nowe inwestycje i infrastruktura, z drugiej – ślady historycznej, miejskiej zabudowy z dobrą energią pozostałą po dawnych, rzemieślniczych i przemysłowych sukcesach. Tu, w 1846 roku powstał browar Haberbusch i Schiele, największy w Królestwie Polskim



i jeden z najważniejszych na piwowarskiej mapie Europy, prosperujący aż do czasów II wojny światowej.

Koncepcja nowej zabudowy miejsca, którą stworzyło Echo Investment, przywróci cały kwartał Warszawie i warszawiakom. W poszanowaniu dla historii, dążąc do przywrócenia naturalnej ciągłości rozwoju miasta, projekt tworzy ramy dla nowoczesnego, wielofunkcyjnego miejskiego środowiska. Do jego opracowania deweloper zaprosił renomowaną pracownię JEMS Architekci.

Nowa jakość przestrzeni biurowej w industrialnych murach

Budynki dawnych fabryk i zakładów przemysłowych, które po modernizacji zyskują nowe życie projektowane są przeważnie jako kompleksy wielofunkcyjne, zauważają specjaliści. Takie inwestycje realizowane są teraz głównie w Śródmieściu, na bliskiej Woli i Pradze, wskazują doradcy Walter Herz. Przyznają, że tego typu projekty mają licznych zwolenników wśród najemców, którzy poszukują niekonwencjonalnych powierzchni.

Jednym z najdłużej realizowanych warszawskich inwestycji, opartych na rewitalizacji zabytkowych obiektów industrialnych jest Centrum Praskie Koneser. Rewitalizacja

zabudowań dawnej Warszawskiej Wytwórni Wódek, usytuowanych na 5-hektarowym terenie przy ulicy Żąbkowskiej na starej Pradze, przebiega etapami. W skład Konesera wchodzi, zarówno budynki mieszkalne, jak i komercyjne. Kompleks oferuje powierzchnię handlowo-usługową, eventowo-wystawienniczą, gastronomiczną



i kulturalną, a także ponad 25 tys. m² powierzchni biurowej. Ponadto w zrewitalizowanym budynku dawnej destylarni w przyszłym roku ma zostać otwarty hotel Moxy Warsaw Praga ze 140 pokojami. W ocenie specjalistów Walter Herz, praskie inwestycje stanowią ciekawą propozycję rynkową ze względu na niepowtarzalny klimat przedwojennych zabudowań, ale również znakomite położenie w dobrze skomunikowanych punktach miasta, w pobliżu stacji drugiej linii metra.

W ścisłym centrum Warszawy, u zbiegu Grzybowskiej i Wroniej na terenie dawnych Browarów Warszawskich w ciągu najbliższych kilku lat powstanie zaś tysiąc mieszkań, biura, sklepy, restauracje i mały browar. Multifunkcyjna inwestycja prowadzona jest na obszarze, na którym w XIX wieku działały browary firmy Haberbusch i Schiele, a po wojnie Browary Warszawskie. Ocalałe, zabytkowe zabudowania, m.in. budynek dawnej warzelni i piwnice, w których leżakowało piwo zostaną odrestaurowane. Inwestycja poza mieszkaniami, przyniesie 4 tys. m² powierzchni usługowej i 50 tys. m² powierzchni biurowej w dwóch kaskadowych biurowcach od strony ulicy Grzybowskiej.

Centrum Warszawy przesuwa się na zachód

Rosnące w okolicy ronda Daszyńskiego, nowe centrum biznesowe to także jedno z najatrakcyjniejszych w Warszawie miejsc do zamieszkania.

Intensywna zabudowa obszaru w pobliżu warszawskiego ronda Daszyńskiego przyniosła już wyraźną zmianę charakteru tego rejonu miasta. A w ciągu najbliższych kilku lat będziemy mogli obserwować jak pogranicze Śródmieścia i Woli staje się reprezentacyjnym, stołecznym City. Obecnie ten obszar to wielki plac budowy, gdzie

realizowane są zarówno szeroko zakrojone inwestycje mieszkaniowe, jak i największe inwestycje biurowe w historii polskiego rynku nieruchomości.

Rosnące zainteresowanie tym rejonem Warszawy ma związek przede wszystkim z dużym przyrostem nowych miejsc pracy w nowoczesnych biurach oraz rozbudową drugiej linii metra. Te czynniki podbijają aktywność nabywców, którzy kupują mieszkania w powstających w tej lokalizacji inwestycjach, w dużej mierze z przeznaczeniem na wynajem. Wzrost zainteresowania bliską Wolą wpłynął na ceny usytuowanych tu nieruchomości, które w okresie ostatnich trzech lat poszły w górę o kilkanaście procent. To także efekt wyższego standardu inwestycji, jakie zwykle realizowane są na obszarach śródmiejskich. Deweloperzy z respektą podchodzą do historycznych zabudowań, które ocalały w tym rejonie miasta. W mieszkaniowo-biurowym projekcie Browary Warszawskie realizowanym przy Grzybowskiej zrewitalizowane zostaną trzy zabytkowe budynki i odsłonięte XIX wieczne piwnice dawnego browaru Haberbusch & Schiele. Kilka zabytkowych hal fabryki Norblina zostanie odrestaurowanych również przy budowie wielofunkcyjnego projektu ArtN przy ulicy Żelaznej.

Przy Dzielnej i Pawiej firma Ochnik Development wyremontowała zaś zabudowania dawnej fabryki tabaczej Noblesse. W inwestycji Dzielna 60 powstały ekskluzywne biura loftowe. Druga, mieszkaniowa część projektu obejmuje realizację inwestycji: Dzielna 64, oferującej apartamenty i Studio Centrum, w której można kupić lokale o średniej powierzchni 25 m². Inwestycje mieszkaniowe tworzą z kompleksem biurowym komplementarną całość, którą uzupełni pasaż handlowo-usługowy z gastronomią, zaplanowany przy przedłużonej ulicy Bellottiego. W ten sposób deweloper planuje podnieść funkcjonalność całej inwestycji, a tym samym wartość inwestycyjną nieruchomości.

Źródło: Ochnik Development

Wrocław – nowe biuro regionalne NUVALU

Nuvalu Polska, największa polska firma doradcząca na rynku nieruchomości komercyjnych, rozwija swoje struktury w regionach. Kilka miesięcy temu został uruchomiony oddział w Gdańsku. Teraz firma otwiera kolejne biuro – tym razem w stolicy Dolnego Śląska. Pokieruje nim Daria Dudek. Daria Dudek jest związana z dolnośląskim rynkiem nieruchomości komercyjnych od wielu lat. Jej szczególnym atutem jest znajomość branży z perspektywy zarówno agencji, jak i developera. Kierowała wroc-

ławskim oddziałem Colliers International, rozwijając struktury międzynarodowej agencji w regionie. Odpowiadała za sprzedaż i współpracę z klientami oraz właścicielami budynków, reprezentowała interesy globalnych klientów korporacyjnych firmy we Wrocławiu. Pełniła funkcję Leasing Managera w LC Corp S.A., odpowiadając za wynajem takich obiektów jak RETRO Office House, Arkady Wrocławskie czy Sky Tower.

NUVALU rozwija dział nieruchomości handlowych

Retail to kolejny segment rynku, który znalazł się na celowniku NUVALU Polska, największej polskiej firmy doradczącej na rynku nieruchomości komercyjnych. Do zarządzającego nim Piotra Wasilewskiego dołączyła Justyna Podpora, związana z branżą od ponad 15 lat.

Justyna Podpora zajmowała się wynajmem powierzchni handlowych, współpracując z firmami Mayland Real Estate, Apsys Polska oraz Retail Concept. Obsługiwała centra handlowe w całej Polsce, między innymi krakowskie Centrum Handlowe Serenada, Centrum Handlowe Posenia, łódzką Manufakturę oraz Galerie Karuzela we Wrześni i Wodzisławiu Śląskim. Justyna ma wieloletnie doświadczenie w zakresie zarządzania nieruchomościami zdobyte w Atrium Poland, gdzie pracowała na stanowisku Dyrektora Centrum Handlowego Targówek w Warszawie. Jako Senior Retail Consultant w NUVALU Polska zajmie się nadzorem procesów wynajmu oraz oceną i budżetowaniem projektów realizowanych przez firmę.

Hilti z siedzibą w West Linku



Firma Hilti, światowy lider w dziedzinie systemowych rozwiązań dla profesjonalistów w branży budowlanej, wybrała biurowiec Echo Investment na siedzibę jednego ze swoich kluczowych sklepów Hilti Store. Zgodnie z umową, firma wprowadzi się do biurowca zlokalizowanego przy ul. Na Ostatnim Groszu we Wrocławiu zaraz po zakończeniu prowadzonych prac wykończeniowych. Biurowiec West Link powstaje w dzielnicy Fabryczna, w sąsiedztwie obiektu West Gate, którego budowę zakończono w 2015 roku. Inwestycja cieszy się dużym zainteresowaniem ze strony najemców, a także inwestorów – obiekt jest już w 100 % wynajęty. Jeszcze w trakcie budowy biurowiec został sprzedany firmie Griffin Premium RE.

Warszawa – biurowy rynek przyszłości

Spektakularne obiekty, które powstają w Warszawie za kilka lat przyniosą miastu jedno z najnowocześniejszych zapleczy biurowych w Europie.

Postęp urbanistyczny, jaki dokonał się w Warszawie w ciągu ostatniej dekady widoczny jest na każdym kroku.



Zasoby stołecznego rynku biurowego podwoiły się w tym czasie i przekroczyły poziom 5 mln m² powierzchni. Warszawskie biurowce pachną nowością, podczas gdy w Europie Zachodniej budynki liczą sobie po kilkadziesiąt lat.

Eksperti Walter Herz zauważają, że mamy teraz okazję obserwować przełomowy moment w historii polskiego rynku i zmianę statusu Polski, która dotąd była na pograniczu rynków rozwijających się i rozwiniętych. Decyzją FTSE Russell, która ma być ogłoszona w przyszłym roku, nasz kraj awansuje w klasyfikacji do miana rynku rozwiniętego.

Specjaliści Walter Herz przypominają, że w centrum miasta trwa budowa projektu Varso, który przyniesie Warszawie najwyższy budynek w Unii Europejskiej. Varso Tower zajmie miejsce londyńskiego The Shard. Projekt obejmuje realizację kilku biurowców, które dostarczą prawie 150 tys. m² nowoczesnej powierzchni. Duży udział inwestycji zakrojonych na szeroką skalę wśród obecnych warszawskich realizacji powoduje, że większość budynków, które są teraz w budowie zostanie ukończonych w latach 2019 - 2020.

Lublin

**the most dynamic office space market
in Eastern Poland**



158 000 sq m
of existing office space in Lublin



34 000 sq m
of office space will be
delivered in 2017



10,50-11,50 €
monthly rents per sq m for
the best locations in Lublin



70%
increase in the amount of
office space in the last five years



48 000 sq m
under construction



20 000 sq m
of existing office space
remains vacant

Biurowce przyszłości

Wywiad z Anderssonem Rogerem,
Dyrektorem Zarządzającym Vastint

W związku z obserwowaną na rynku pracy zmianą pokoleniową, środowisko pracy w większym stopniu będzie musiało angażować emocjonalnie, umożliwiać kontakty społeczne, poprawiać zdrowie i dobre samopoczucie.

Outsourcing&More: Parki biurowe obecnie cieszą się dużą popularnością zarówno wśród najemców, jak i pracowników, wielokrotnie wygrywając z pojedynczymi biurowcami. Patrząc na historię rozwoju Państwa firmy, również możemy zaobserwować obranie tego kierunku. Dlaczego Vastint zdecydował się na realizację parków biurowych, a nie pojedynczych budynków?

Andersson Roger: Zdecydowaliśmy się na budowę parków biurowych, ponieważ brakowało takich obiektów w Polsce. Właściwie byliśmy jednymi z pierwszych deweloperów, którzy wpadli na pomysł realizacji innowacyjnych parków biznesowych o dużej skali. Zaczęło się od nabycia pierwszej działki pod Business Garden w Warszawie w 2000 roku, potem nabyliśmy tereny inwestycyjne pod Business Garden w Poznaniu i Wrocławiu. Wierzmy mocno w parki biznesowe, ponieważ oferują one inny produkt i możliwości niż indywidualny budynek biurowy. W niskiej zabudowie

kompleksów biurowych możemy zaproponować najemcom większe i bardziej wydajne plany pięter, niski współczynnik powierzchni wspólnych, potencjał ekspansji, szeroki zakres usług hotelarskich, funkcjonalny zielony ogród i dużo więcej.

A jak będzie rozwijała się sytuacja w kolejnych latach? Czego najemcy będą oczekiwać od nowoczesnych budynków biurowych?

Oprócz standardowego kryterium, jakim jest lokalizacja, firmy nadal będą zwracać uwagę na elastyczność i funkcjonalność powierzchni biurowej, bezpieczeństwo budynków i wygodę pracowników. Chociaż wygoda, nawet w dotychczasowym słowa tego znaczeniu, to już za mało. Najemcy będą oczekiwać inteligentnych i innowacyjnych rozwiązań sprzyjających kreatywności i efektywności pracy pracowników. W związku z obserwowaną na rynku pracy zmianą pokoleniową, środowisko pracy w większym stopniu będzie musiało angażować emocjonalnie, umożliwiać kontakty społeczne,

poprawiać zdrowie i dobre samopoczucie. Wyżej wartościowane będzie także otoczenie budynków. Najemcy będą zwracać uwagę na obecność dodatkowych usług i terenów zielonych, zwłaszcza, że takie udogodnienia są cenniejsze przez ich pracowników.

Odwróćmy zatem pytanie i spójrzmy z perspektywy architektów i deweloperów. Jak Państwo sądzą, czym będą kierować się w przyszłości przy tworzeniu optymalnej przestrzeni do pracy?

Zarówno architekci, jak i deweloperzy mają znaczący wpływ na jakość środowiska, w którym pracują ludzie. To od nich zależy, czy w miejscu pracy otacza ich nietuzinkowa architektura, czy zapewniony jest dostęp do ścieżek rowerowych, parkingów i podstawowych usług. Choć nowatorskie rozwiązania w polskich warunkach przyjmują się stosunkowo powoli, jestem przekonany, że nowoczesne trendy organizacji biur nie tylko będą zyskiwać na popularności, ale z czasem staną się standardem.



Deweloperzy, którzy myślą o przyciąganiu nowych i utrzymaniu obecnych najemców, muszą podnosić atrakcyjność swoich budynków, tworząc przestrzeń pracy oraz jej najbliższe otoczenie w taki sposób, aby użytkownicy mieli zapewnione poczucie równowagi między życiem zawodowym i osobistym. Przyszłe biura nie będą oferować jedynie miejsca pracy, ale także szeroką gamę udogodnień, takich jak sale konferencyjne, hotele, banki, restauracje, przedszkola, infrastrukturę sportową. Pracownicy będą mieli większy dostęp do terenów zielonych, gdzie będą mogli odpocząć i relaksować się.

Chcąc zachować innowacyjny charakter kompleksów Business Garden, staramy się zacierać sztywny podział pomiędzy pracą, odpoczynkiem i życiem osobistym. Z naszymi najemcami świętujemy Dzień Kobiet, Tłusty Czwartek, czy Mikołajki. Organizujemy imprezy o charakterze rodzinnym, jak sztuki teatralne w plenerze, czy obchody Dnia Dziecka w formie pikników. Wspierając strategię well-being

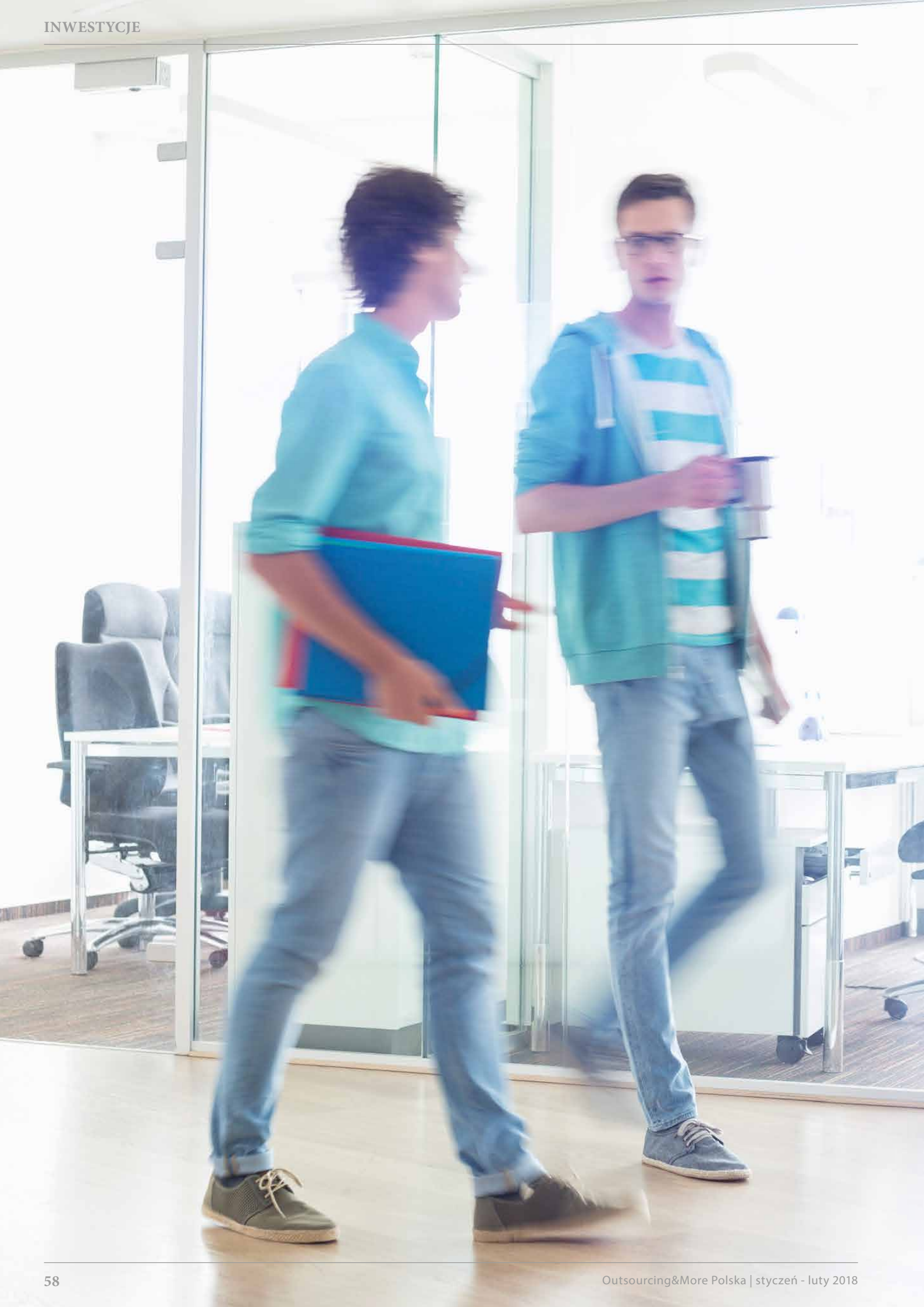
naszych najemców, propagujemy aktywny tryb życia, organizując m.in. dni rowerowe i bezpłatne programy wynajmu rowerów. W tym roku pojawiły się takie inicjatywy jak Sportowa Sobota – połączenie targu śniadaniowego ze zdrową żywnością z zajęciami ruchowymi na świeżym powietrzu. W ogrodach, które są nieodłącznym elementem kompleksów Business Garden zapewniamy infrastrukturę sportową, z której można korzystać w trakcie przerwy w pracy – dla higieny psychicznej i rozprostowania kolan po kilkugodzinnym siedzeniu za biurkiem. Zwiększamy udogodnienia dla rowerzystów, otwieramy placówki medyczne i przedszkola.

Przy powstawaniu nowych budynków biurowych dużo mówi się o certyfikacji typu LEED i BREEAM. Jak z Państwa strony wygląda ten obszar? Czy w rzeczywistości uzyskanie tego typu certyfikatów jest niezbędne i aż tak istotne, jak się powszechnie przyjęło?

Do zrównoważonego budownictwa podchodzimy bardzo poważnie. Jest to

jeden z głównych elementów długofalowej strategii naszej organizacji. Certyfikaty LEED i BREEAM uważamy za proste, a zarazem obiektywne narzędzie oceny budynku pod względem pro-ekologicznych rozwiązań. To gwarancja jakości, która jest już standardem na polskim rynku nieruchomości komercyjnych.

Nowoczesne rozwiązania techniczne i zastosowane systemy o podwyższonych normach w zakresie energooszczędności skutkują niższymi kosztami eksploatacyjnymi. W niedawno certyfikowanym kompleksie Business Garden w Poznaniu, dzięki wysokiej jakości i wydajności energetycznej materiałów wykorzystanych do wykonania fasad oraz zastosowaniu odpowiednich rozwiązań technicznych, w tym energooszczędnego systemu klimatyzacji, budynki wykorzystują ok. 46% mniej energii niż typowe biurowce zaprojektowane zgodnie z wymogami ASHRAE. Szacujemy, że tak proste rozwiązanie, jak zastosowanie w toaletach kranów, charakteryzujących się niskim



współczynnikiem przepływu, pozwoli nam uzyskać w tym kompleksie oszczędności ok. 6,8 mln litrów wody w skali roku. Korzyści ekonomiczne sprawiają, że wzniesione w reżimie zielonych certyfikacji budynki szybciej zapełniają się najemcami i cieszą się większym zainteresowaniem wśród inwestorów. Co więcej, zapewniają wyższy komfort i jakość środowiska wewnętrznego m.in. poprzez zwiększoną wydajność wentylacji, lepszy komfort termiczny i dostęp do naturalnego oświetlenia.

Chcąc zachować innowacyjny charakter kompleksów Business Garden, staramy się zacieśniać sztywny podział pomiędzy pracą, odpoczynkiem i życiem osobistym.

Początek roku to dobry czas na podsumowania. Z perspektywy Vastint, analizując ostatni rok, które branże są najczęstszymi najemcami nowoczesnych powierzchni biurowych i czy ten trend zostanie utrzymany w kolejnym roku?

Nasze inwestycje są wybierane głównie przez firmy farmaceutyczne i medyczne, instytucje finansowe, oraz firmy z szeroko rozumianego sektora usług wspólnych. Nie dalej jak w grudniu, amerykański gigant rolniczy John Deere otworzył w Poznaniu swoje centrum usług biznesowych z planami zatrudnienia 120 osób. Biura będą zlokalizowane w poznańskim Business Garden Vastint. Najemcą tego samego kompleksu jest Archer Daniels Midland (ADM), który otworzył centrum usług finansowo-administracyjnych, obsługujące rynek europejski. W zeszłym roku podpisaliśmy umowę z Credit Agricole, który wynajął w Business Garden Wrocław 15 000 m². Nowa lokalizacja będzie siedzibą główną Banku Credit Agricole, Europejskiego Funduszu Leasingowego oraz CA Ubezpieczenia. Wśród największych najemców wrocławskiego kompleksu jest też firma Capgemini, która podpisała umowę najmu na ponad 13 000 m² oraz Becton Dickinson, globalny lider w obszarze technologii medycznych.

Firmy świadczące usługi outsourcingowe lub tworzące centra usług biznesowych, podobnie jak instytucje finansowe, to dziś jedni z najważniejszych pracodawców na polskim rynku. Myślę, że będą stanowić kluczową, a co ważniejsze, dynamicznie rosnącą grupę najemców biurowych w Polsce w kolejnych latach.

Którym miastom w Polsce obecnie przygląda się Vastint, aby rozpocząć tam realizację kolejnych projektów biurowych?

Działamy głównie w dużych aglomeracjach. Zainwestowaliśmy w ostatnim czasie w zakup terenów inwestycyjnych w Warszawie, Poznaniu, Gdańsku, Wrocławiu i w Katowicach. Ponadto, rozważamy wejście na rynek krakowski oraz nie wykluczamy możliwości realizacji projektów w mniejszych miastach Polski. Wszystko zależy od atrakcyjności lokalizacji, którą nasz zespół ocenia indywidualnie dla każdego przypadku.

Zaangażowanie Vastint w regionach będzie nadal rosło, zwłaszcza w miastach, w których popyt na nowoczesne powierzchnie biurowe jest na fali wznoszącej. Wynika to, z jednej strony, z faktu, iż rynek warszawski w następnych latach będzie cechowała zwiększona podaż, z drugiej strony, wierzymy, iż zapotrzebowanie na powierzchnię w miastach regionalnych generowane przez branżę szeroko pojętych usług wspólnych będzie utrzymywało się dalej na wysokim poziomie.

Do tej pory, a działamy na polskim rynku nieruchomości od prawie 25 lat, koncentrowaliśmy się głównie na projektach biurowych i hotelowych. W tym roku rozpoczęliśmy realizację pierwszego projektu mieszkaniowego. Potencjał tego sektora rynku w Polsce postrzegamy jako szansę dla dalszego rozwoju firmy, a co za tym idzie, traktujemy jako nieunikniony i naturalny krok w długoterminowej strategii rozwoju. Sądzymy, że w omawianym segmencie rynku jest jeszcze sporo miejsca, a firma o korzeniach skandynawskich może wnieść wiele nowych wartości.

Dziękujemy za rozmowę. •

Szczecin zaprogramowany na przyszłość

Szczecin, jako ośrodek wielofunkcyjnej, nowoczesnej gospodarki w zakresie zaawansowanych usług i działalności badawczo-rozwojowej, stawia na nowoczesne branże. W trosce o przyszłość wdraża przyjazne środowisko rozwiązania.

Wychodząc naprzeciw sytuacji, w Szczecinie powstało Technikum Technologii Cyfrowych, w którym młodzież będzie mogła nauczyć się tworzenia i wykorzystywania technologii cyfrowych.

Podstawą rozwoju ekonomicznego oraz konkurencyjności Szczecina są nowoczesne technologie, dlatego Miasto wspiera ośrodki naukowo-badawcze oraz instytucje otoczenia biznesu, a także inwestuje w infrastrukturę informatyczną. W ostatnich latach Szczecin stał się jedną z najpopularniejszych lokalizacji dla centrów BPO, SSC i ICT, dlatego też Miasto Szczecin wdrażając Strategię Rozwoju swoim szczególnym wsparciem objęło sektory, w których kluczową rolę odgrywa wiedza.

W ostatnich latach liderem pod względem tworzenia nowych miejsc pracy, a także dynamiki rozwoju jest właśnie branża IT. W dzisiejszych czasach informatyka obecna jest niemal we wszystkich obszarach pracy i życia. Według prognoz analityków do końca 2020 r. wakatów w tym sektorze będzie dwa razy więcej niż specjalistów, którzy mogliby je obsadzić. Obecnie w Polsce brakuje ok. 50 tys. informatyków.

Wychodząc naprzeciw sytuacji, w Szczecinie powstało Technikum Technologii Cyfrowych, w którym młodzież będzie mogła nauczyć się tworzenia i wykorzystywania technologii cyfrowych. Siła szkoły będzie wynikać z bezpośredniej współpracy z biznesem, co umożliwi dostosowanie programu nauczania do potrzeb rynku i pracodawców. Udział przedsiębiorców w zajęciach i nowoczesne kształcenie, korzystanie z zaplecza technologicznego firm oraz

staże i praktyki mogą być dla uczniów także początkiem drogi do zdobycia pracy. Praktyki zawodowe trwające 8 tygodni uczniowie będą odbywać w III klasie. Dzięki współpracy z przedsiębiorcami, którzy prowadzą praktyczne zajęcia z uczniami, możliwe będzie wypracowanie nowoczesnego programu nauczania oraz zaoferowanie uczniom praktyk i staży w szczecińskich firmach. Ponadto, w zakresie praktyk zawodowych szkoła będzie współpracować z Klastrem IT, zrzeszającym ponad 80 firm informatycznych ze Szczecina i regionu.

Technikum ściśle współpracuje również z sąsiadującym Technoparkiem

Pomerania – spółką miejską wspierającą rozwój firm informatycznych. Jest to nowoczesne centrum innowacyjności, gdzie rozwijają się nowe przedsiębiorstwa i technologie. Dzięki nowoczesnej i rozbudowanej infrastrukturze oraz kompleksowym programom wsparcia tworzone są najlepsze warunki dla dynamicznego rozwoju. Technopark Pomerania sprzyja idei komercjalizacji wiedzy i transferu technologii m.in. poprzez wspieranie kontaktów pomiędzy kadrami akademicką a światem biznesu oraz popularyzowanie wiedzy i świadomości tej tematyki w zainteresowanych środowiskach, a także szerokiej opinii publicznej.



Technopark Pomerania



metodyki zarządzania, takie jak SCRUM, PRINCE2, ITILv3, języki programowania JAVA, PHP, a także kursy ISTQB dla profesjonalnych testerów oprogramowania. Technopark zorganizował 25 edycji tego typu szkoleń, w których udział wzięło ponad 350 zachodniopomorskich informatyków i menedżerów.

Jednym z kluczowych działań w Technoparku Pomerania, mających na celu wsparcie rozwoju branży informatycznej z regionu Pomorza Zachodniego, są specjalistyczne szkolenia IT i kursy menedżerskie.

Na mapie polskiej branży internetowej wizytówką Szczecina jest również Fundacja Rozwoju Branży Internetowej „Netcamp”, której misją jest wspieranie rozwoju i integracja branży IT w regionie. Dlatego od listopada 2007 r. organizuje inspirujące spotkania Netcamp dla przedsiębiorców z branży IT, startupów i studentów zainteresowanych wykorzystaniem nowych technologii w biznesie. Wierząc, że „Dolina Krzemowa” to stan umysłu, buduje ją w głowach ludzi promując dzielenie się wiedzą, współpracę i networking. Fundacja Netcamp we współpracy z infoShare Academy stworzyła projekt Zachodniopomorska Szkoła Programowania i prowadzi intensywne kursy programowania od podstaw (bootcampy). Celem jest wyszkolenie każdego roku 100 programistów dla Szczecina.

Prowadzone działania – obok wykorzystywania m.in. bieżących kontaktów wśród zrzeszonych firm Stowarzyszenia Klaster ICT Pomorze Zachodnie i poszukiwania zainteresowanych wzajemną współpracą z uczelniami wyższymi – związane są także z prowadzeniem kampanii informacyjnych w mediach, jak również bezpośrednio z promocją potencjału wdrożeniowego jednostek rozwojowych zachodniopomorskich uczelni wyższych oraz przepływem informacji między tymi dwoma sektorami kluczowymi dla innowacji. Bieżące kontakty i współpraca Technoparku z firmami Stowarzyszenia Klaster ICT Pomorze Zachodnie, to też zachęcanie przedsię-

biorców do włączania się w proces edukacyjny na uczelniach. Jednym z kluczowych działań w Technoparku Pomerania, mających na celu wsparcie rozwoju branży informatycznej z regionu Pomorza Zachodniego, są specjalistyczne szkolenia IT i kursy menedżerskie. Programy i zakresy realizowanych kursów wynikają z analiz najpopularniejszych technologii IT i metodyk zarządzania projektami oraz bieżących potrzeb w zakresie dokształcania i certyfikowania kadr oraz zarządów przedsiębiorstw, które są skupione wokół Technoparku i stowarzyszenia branżowego Klaster ICT Pomorze Zachodnie. Tematyka szkoleń obejmowała m.in. renomowane

W celu wzmocnienia edukacji, nauki i biznesu dla rozwoju sektora usług, wymiany wiedzy oraz kształtowania ich zrównoważonego rozwoju, Wydział Zarządzania i Ekonomiki Usług Uniwersytetu Szczecińskiego realizuje projekt SERVICE INTER-LAB Centrum Transferu Wiedzy i Innowacji dla Sektora Usług. Centrum SERVICE INTER-LAB łączy w sobie funkcje jednostki naukowej, placówki edukacyjnej, ośrodka badawczo-rozwojowego, centrum transferu wiedzy i technologii, inkubatora przedsiębiorczości, instytucji otoczenia biznesu i gwarantuje dostęp do najbardziej aktualnej wiedzy, a przede wszystkim zaawansowanej technolo-

gicznie infrastruktury. Służy praktykom życia gospodarczego oraz studentom umożliwiając naukę przez praktykę, kontakt z potencjalnymi pracodawcami oraz zdobycie wiedzy i doświadczenia niezbędnych w przyszłej pracy zawodowej.

Szczecin posiada niewątpliwie potencjał łączenia w sobie dynamiki i kreatywności metropolii oraz przestrzeni i spokoju miejsca przyjaznego ludziom i naturze. Organizacja przestrzeni miejskiej – dużo zieleni, parków, oddech, który daje miasto, jest w skali Polski nie do przecenienia. W trosce o środowisko naturalne w Szczecinie uruchomiony został pilotażowy program, dzięki któremu poznamy odpowiedź na pytanie, jaka temperatura powietrza jest w poszczególnych punktach miasta.

Przedstawiciele Miasta Szczecin oraz firm ReviveMachines sp. z o.o. i EmiTel sp. z o.o. podpisali list intencyjny, dzięki któremu zrealizowany zostanie pilotażowy projekt, polegający na wdrożeniu wertykalnego zastosowania aplikacji tzw. Internetu Rzeczy Smart City. Szczecin jest pierwszym miastem w Polsce testującym takie rozwiązania.

Głównym celem programu pilotażowego jest sprawdzenie możliwości zastosowania proponowanych technologii do monitorowania zagrożeń wynikających ze zmian klimatu na obszarze Szczecina oraz ustalenie przyszłych zastosowań Internetu Rzeczy w ramach wdrażanych w mieście rozwiązań wspierających rozwój inteligentnych miast. Podstawowy zakres pilotażu obejmuje zdalny, automatyczny pomiar temperatury w 10 punktach przestrzeni miasta, przesyłanie danych, ich rejestrowanie w bazie danych i wizualizacji w dedykowanej aplikacji narzędziowej.

W ramach pilotażu zostaną przetestowane zastosowania innowacyjnych technologii m.in.: telekomunikacyjna sieć niskoenergetyczna (LPWAN w wersji LoRa), horyzontalna aplikacja IoT wraz z dedykowaną aplikacją wertykalną do pomiaru i wizualizacji temperatury oraz infrastruktura przetwarzająca dane w wersji chmurowej (Amazon Web Services). Na terenie miasta zostały rozmieszczone urządzenia sensoryczne, które pomogą badać zjawisko Miejskiej Wyspy Ciepła, które jest jednym z negatywnych skutków urbanizacji i koncentracji aktywności ludzi w miastach. Tereny zurbanizowane, wy-

pełnione gęstą zabudową, pozbawione zieleni i zbiorników lub cieków wodnych, charakteryzują się wyższą temperaturą zarówno od terenów wiejskich, jak i podmiejskich, gdzie zieleni jest bardziej obfita. Projekt potrwa do końca stycznia 2018 roku. Realizacja projektu odbywa się bez zaangażowania finansowego Miasta Szczecin.

Poprzez realizację takich projektów możliwe będzie praktyczne wdrożenie Miejskich Planów Adaptacji do zmian klimatu, obserwacja zmian skokowych temperatury w mieście, obserwacja obszarów niezabudowanych, jak również kształtowanie polityki zbywania obszarów pod zabudowę. Działanie to może mieć również wpływ np. na wytyczenie tras dla autobusów elektrycznych w mieście.

W lutym 2018 roku Szczecinie powstaną trzy ogólnodostępne i darmowe stacje szybkiego ładowania pojazdów o napędzie elektrycznym.

W 2017 r. Szczecin podjął działania przygotowawcze dla projektów, skutkujących przewidywanym zaangażowaniem finansowym w dziedzinie elektromobilności w latach 2017-2023 na poziomie ponad 60 mln zł (w tym w znacznej części ze środków zewnętrznych – pojazdy, tabor, infrastruktura ładowania). W ramach projektu pn. „Zakup taboru autobusowego elektrycznego – w ilości sztuk 5” w 2020 r. do Szczecina ma trafić 5 autobusów elektrycznych o długości 12 m. Również w styczniu 2017 r. złożono deklarację dotyczącą udziału w programie badawczo-rozwojowym Narodowego Centrum Badań i Rozwoju „Bezemisijny transport publiczny”, w ramach którego w partnerstwie innowacyjnym ma powstać tani polski autobus elektryczny, który Szczecin mógłby zakupić jako jedno z pierwszych miast w Polsce.

W dniu 30 czerwca 2017 r. Narodowe Centrum Badań i Rozwoju, Gmina Miasto Szczecin i Szczecińskie Przedsiębiorstwo Autobusowe „Klonowica” Sp. z o.o. zawarły porozumienie w sprawie wspólnej realizacji programu bezemisijnego transportu publicznego. W 2017 r. rozpoczęto także prace związane z projektami dotyczącymi infrastruktury niezbędnej do funkcjonowania w mieście autobusów elektrycznych.

W celu redukcji ilości spalin w miejskim powietrzu Szczecin ekologicznie modernizuje swoją flotę pojazdów i kupuje auta elektryczne. W 2017 roku miasto zakupiło 8 pojazdów tego typu. Ponadto, w lutym 2018 roku Szczecinie powstaną trzy ogólnodostępne i darmowe stacje szybkiego

Na mapie polskiej branży internetowej wizytówką Szczecina jest również Fundacja Rozwoju Branży Internetowej „Netcamp”, której misją jest wspieranie rozwoju i integracja branży IT w regionie.



ładowania pojazdów o napędzie elektrycznym. Dzięki temu mieszkańcy będą mieli lepsze możliwości naładowania aut. W chwili obecnej prowadzone są dalsze prace związane z rozbudową systemu ładowania pojazdów elektrycznych w mieście. W 2018 r. przewiduje się instalację kolejnych 2 stacji szybkiego ładowania oraz 4 stacji ładowania wolnego. Obecnie trwają analizy potencjalnych miejsc lokalizacji stacji oraz dostępności źródeł energii w wybranych obszarach. Miasto współpracując z Grupą Enea wytypowało 11 miejsc na terenie miasta, gdzie takie stacje pojazdów powinny być w pierwszych etapach posadowione.

Jest to kolejne już od lat konsekwentne działanie na rzecz poprawy standardu

ekologicznego Szczecina, który na tle większości polskich metropolii już dziś należy do najlepszych. W ostatnich kilkunastu latach zrealizowano kompleksowy program poprawy jakości wody o wartości znacznie przekraczającej miliard złotych, rozwiązano problem gospodarki odpadami budując za przykładem choćby Wiednia nowoczesną spalarnię odpadów produkującą energię elektryczną, zmodernizowano większość systemowych źródeł ciepła, opierając je na gazie i biomasie, urządza się nowe parki, skwery i fontanny. Właśnie na tym między innymi Szczecin buduje swoją przewagę konkurencyjną wśród swoich nowych mieszkańców i inwestorów. •

INVEST
in Szczecin



Szczecin

Urząd Miasta Szczecin
Plac Armii Krajowej 1
70-456 Szczecin
tel. (+48 91) 435 11 64
fax (+48 91) 435 11 65
www.invest.szczecin.eu

NorthEast Marina - nowoczesny i ekologiczny port jachtowy w Szczecinie



JAK DZIAŁA INTELIGENTNY POZNAŃ?

2018 rok to inteligentne domy, inteligentne gadżety i... inteligentne miasta. Poznań idee miasta przyszłości wprowadza już dziś.



– Już dzisiaj mieszkańcy Poznania coraz częściej poruszają się w otoczeniu nasyconym wysokimi technologiami wdrażanymi przez podmioty publiczne i prywatne, posługując się urządzeniami udostępniającymi mnóstwo danych, aktywnie i biernie uczestnicząc w wielkim ruchu wymiany i wykorzystania informacji – mówi Michał Łakomski, pełnomocnik Prezydenta Miasta Poznania ds. Smart City.

Poznań to miasto, które bardzo pręźnie wprowadza w życie koncepcję smart city. Opiera się ona przede wszystkim na rozwoju technologii IT, które zwiększają interaktywność i efektywność miejskiej infrastruktury poprzez analizowanie i przetwarzanie informacji o funkcjonowaniu wszystkich podmiotów tworzących miasto. Zdobyte technologie wykorzystywane są w Poznaniu na wiele sposobów. Dzięki wdrożeniu kompleksowego projektu „e-miasto” w ramach programu strategicznego „Cyfrowy Poznań”, klienci urzędu oraz urzędnicy zyskali możliwość szybszego obiegu dokumentów i informacji drogą elektroniczną. Miasto podniosło w ten sposób efektywność cyfrowych usług publicznych, jednocześnie zmniejszając koszty finansowe i środowiskowe.

Jako jedni z pierwszych z idei Smart City korzystali użytkownicy transportu miejskiego. ITS – czyli Inteligentny System Transportowy, na bieżąco śledzi natężenie ruchu na poszczególnych ulicach Poznania i w zależności od sytuacji w odpowiedni sposób steruje sygnalizacją świetlną, dając priorytet nadjeżdżającemu autobusowi lub tramwajowi.

powiedni sposób steruje sygnalizacją świetlną, dając priorytet nadjeżdżającemu autobusowi lub tramwajowi.

Zachęcenie mieszkańców do korzystania z transportu publicznego i rowerowego to jeden z głównych kierunków rozwoju miasta. Poznań sukcesywnie modernizuje komunikację publiczną, dodatkowo realizując projekt Poznański Rower Miejski, którego istotą jest wypożyczanie rowerów ze stacji usytuowanych w atrakcyjnych punktach miasta za pomocą karty PEKA (zintegrowana karta, która służy jako bilet transportu miejskiego, kolejowego oraz wypożyczalni rowerów) i nowoczesnego systemu pre-paid.

Poznań ma ambitne plany w zakresie wdrażania kolejnych elementów Smart City. Miasto stanie się bardziej otwarte na dostęp do źródeł informacji, ale będzie także wdrażać standardy wymiany danych i budować systemy analiz w oparciu o tzw. big data. – W ten sposób zamierzamy doprowadzić do podniesienia jakości zbieranych i udostępnianych danych oraz stworzenia warunków do budowy innowacyjnych usług miejskich świadczonych – mamy nadzieję – przez rozwijający się rynek lokalnych innowacyjnych firm i przedsiębiorców – podsumowuje pełnomocnik Prezydenta Miasta Poznania ds. Smart City.

EKOLOGIA I ZRÓWNOWAŻONY ROZWÓJ
W projektowaniu inteligentnych miast ogromną rolę odgrywa ekologia. W ra-

mach działań ekologicznych liczy się wsparcie rozwoju odnawialnych źródeł energii, redukcja emisji spalin oraz tworzenie zielonej przestrzeni publicznej dla poprawy jakości życia mieszkańców.

Poznań był pierwszym miastem w Polsce, które uruchomiło dla mieszkańców aplikację do monitorowania stanu czystości powietrza.

Od sierpnia 2017 roku w mieście działa wypożyczalnia skuterów elektrycznych na minuty, a od października również wypożyczalnia samochodów na minuty, która za pomocą dedykowanej aplikacji pozwala skorzystać z tzw. car-sharingu (współdzielenie samochodu). Dzięki tego typu możliwościom zmniejsza się zatłoczenie na ulicach Poznania oraz zwiększa ilość miejsc parkingowych w kłopotliwych obszarach.

ITS – czyli Inteligentny System Transportowy, na bieżąco śledzi natężenie ruchu na poszczególnych ulicach Poznania i w zależności od sytuacji w odpowiedni sposób steruje sygnalizacją świetlną, dając priorytet nadjeżdżającemu autobusowi lub tramwajowi.

źródło: multimotionstudio



Poznań był pierwszym miastem w Polsce, które uruchomiło dla mieszkańców aplikację do monitorowania stanu czystości powietrza. Udostępniane są w niej aktualne dane nt. zanieczyszczeń oraz ekoprognostyka na najbliższe dni. Aplikację „Atmosfera dla Poznania” przygotowaną przez Wydział Ochrony Środowiska Urzędu Miasta Poznania można pobrać na wszystkie urządzenia mobilne. Walkę ze smogiem w Poznaniu od grudnia wspomaga także mobilne urządzenie do pomiaru pyłu zawieszonego. Z jego pomocą Straż Miejska codziennie sprawdza jakość powietrza w wielu lokalizacjach oraz może skuteczniej przeprowadzać kontrole.

Poznańskie inwestycje coraz częściej prezentują efektowne podejście do zielonej infrastruktury, czemu dodatkowo sprzyja udział w europejskim programie Connecting Nature, którego celem jest upowszechnienie w miastach rozwiązań opartych na środowisku (*nature-based solutions*).

PRZYSZŁOŚĆ MIASTA W JEGO CENTRUM
Przedsięwzięciem, które łączy w sobie niemal wszystkie elementy koncepcji Smart City jest innowacyjny Projekt Centrum. Plan rewitalizacji śródmieścia Poznania, bo o nim mowa, został poprzedzony konsultacjami społecznymi z mieszkańcami i przedsiębiorcami. Zakłada on przebudowę tras tramwajowych oraz uspokojenie ruchu samochodowego w obszarze ścisłego

centrum. Celem jest także zwężenie jezdni na rzecz poszerzenia chodników i budowy ścieżek rowerowych, wprowadzenie zieleni, ale także przebudowa infrastruktury podziemnej. Efektem tych działań będzie ożywienie centrum Poznania i przywrócenie mu dawnych funkcji handlowo-usługowych. Wartość inwestycji to ponad 100 mln złotych. Zakończenie drugiego etapu prac planowane jest na 2022 rok.

Zmian w centrum Poznania zaplanowano więcej. W trakcie realizacji jest przebudowa placu Kolegiackiego, który ma stać się naturalnym przedłużeniem Starego Rynku. Zakończono już metamorfozę dziedzińca Urzędu Miasta, który z zatłoczonego parkingu stał się otwartym dla wszystkich mieszkańców placem, gdzie odbywają się wydarzenia kulturalne i festyny.

BOOM INWESTYCYJNY

Inną ciekawą inwestycją, realizowaną z myślą o mieszkańcach Poznania, jest rewitalizacja Parku Rataje. To największy park zbudowany w Polsce po 1989 r., teraz odzyskujący dawną świetność. Tym, na co najbardziej czekają mieszkańcy północnej części miasta, jest budowa nowej linii tramwajowej na Naramowice. Trasa, na której zaplanowano 8 nowych przystanków, umożliwi tysiącom poznańców sprawny dojazd do centrum miasta. Całkowity koszt inwestycji wynosi ponad 400 mln zł, a jej zakończenie planowane jest na 2022 r.

Zmiany w mieście to także efekt działań podejmowanych przez sferę komercyjną. W najbliższych latach na poznański rynek nieruchomości ma trafić około 100 tys. m² nowoczesnej powierzchni biurowej. Najbardziej oczekiwaną inwestycją jest kompleks Nowy Rynek (Skanska), którego realizacja rozpoczęła się w 2017 r. Po szybkiej komercjalizacji budynku Maratonu, firma Skanska zdecydowała, że w pierwszej kolejności, spośród zespołu sześciu budynków o funkcji mieszkaniowo-usługowo-biurowej, powstanie budynek biurowy o pow. ok. 25 tys. m². Także inni inwestorzy rynku biurowego zdecydowali się zwiększyć zakres swoich projektów. W trakcie realizacji są kolejne budynki kompleksu Pixel (Garvest), powstaje także drugi etap Business Garden (Vastint).

Dzięki dużej podaży powierzchni biurowej oraz imponującej liczbie studentów i absolwentów, Poznań jest atrakcyjnym miastem dla inwestorów z sektora usług nowoczesnych. Potencjał ten dostrzega również branża hotelowa. Najbardziej znane sieci hotelowe planują, bądź już zaczęły realizację nowych obiektów (m.in. Hilton, Marriott), miasto znane jest też z ciekawych hoteli butikowych. Wszystkie one będą stanowić interesującą propozycję zarówno pod względem bazy noclegowej dla kadry zarządzającej, jak też możliwości konferencyjnych. •

POZnań*

Biurowo Obsługi
Inwestorów
Miasto Poznań
ul. Za Bramką 1
61-842 Poznań, Polska
tel. +48 61 878 54 28,
inwestor@um.poznan.pl
www.poznan.pl

Pełnomocnik Prezydenta
Miasta Poznania
ds. Smart City
Michał Łakomski
plac Kolegiacki 17
61-841 Poznań
tel. + 48 61 878 53 29

Gdynia z komunikacją uszytą na miarę

Gdynia jest nowoczesnym i rozwijającym się miastem. Mieszkają tu ludzie ambitni, dobrze wykształceni, kreatywni i ceniący wysoką jakość życia. Niewątpliwym atutem jest nadmorskie położenie na przecięciu najważniejszych szlaków handlowych oraz komunikacyjnych Europy Środkowej i Północnej. Dodatkowe czynniki, które wyróżniają Gdynię, to otwarte i sprzyjające otoczenie biznesowo-finansowe, proinnowacyjność oraz atrakcyjne perspektywy rozwoju. Ma to odzwierciedlenie w biznesowych rankingach, takich jak ten Grupy Financial Times publikowany w 2017 przez fDi Magazine, gdzie Gdynia zwyciężyła już po raz kolejny.

To wszystko determinuje niezwykle pozytywny wizerunek miasta w Polsce i Europie.

Wg Diagnozy Społecznej profesora Janusza Czaplińskiego z 2015 roku, aż 87 procent mieszkańców Gdyni jest zadowolonych z życia w swoim mieście – to wynik niespotykany na skalę kraju. Mieszkańcy cenią swoje miasto z licznych powodów. M.in. za to, że łatwiej tu o ciekawą pracę, dobrą szkołę, wygodne mieszkanie, za morze, za lasy i wzgórza pod samymi oknami, dostępność usług i sprawną komunikację.

TRANSPORT MIEJSKI

W latach 90. w Gdyni zaczął się krystalizować jeden z najefektywniejszych systemów komunikacji miejskiej w Polsce, którego rozwój i zarządzanie postanowiono oprzeć na wnikliwych badaniach i analizach, w tym przede wszystkim na opinii samych mieszkańców – użytkowników poszczególnych linii autobusowych i trolejbusowych. Gdynia stała się pionierem w monitorowaniu bieżących potrzeb klientów oraz dostosowywaniu systemu do uwarunkowań infrastruktury drogowej i mieszkalnej. Jednocześnie, zdając sobie sprawę, iż dotychczasowe możliwości poprawy efektywności transportu, m.in. poprzez modyfikacje w rozkładzie jazdy, zaczęły się wyczerpywać, od kilku lat wprowadzane są także zmia-

ny w zakresie organizacji ruchu w mieście poprzez budowę i wydzielanie tzw. buspasów oraz wprowadzanie uprzywilejowań na skrzyżowaniach dla pojazdów transportu zbiorowego.

Buspasy powstały przy ul. Kieleckiej, Małokackiej, Estakadzie Kwiatkowskiego, a nowe utworzone będą m.in. przy ul. Morskiej, Wielkopolskiej i Chwaszczyńskiej.

Ale nowoczesność gdyńskiego transportu to nie tylko komfort klientów – to także ekologiczne rozwiązania. Już w 2007 roku rozpoczęto eksploatację pierwszych autobusów zasilanych sprężonym gazem (CNG). Gdynia jest jednym z 3 polskich ośrodków, w których użytkowane są trolejbusy. Od 2009 roku zaczęto korzystać także z trolejbusów z bateryjnym napędem pomocniczym. Ich zaletą jest to, że w trakcie jazdy ładowane są baterie pojazdu, co pozwala na odłączenie się od trakcji na nawet 50-kilometrowych odcinkach i obsługę osiedli, ulic nieobjętych siecią. Trolejbusy te, nazywane także hybrydami, stały się wizytówką Gdyni. W najbliższych latach planowane jest znaczne zwiększenie ich udziału w obsłudze komunikacyjnej miasta.

Nie bez znaczenia dla sprawności transportu publicznego (ale także indywidualnego) jest działający od 2015 r. system TRISTAR – czyli inteligentne zarządzanie ruchem. To nowoczesne rozwiązanie ma znaczny wpływ na przepustowość i bezpieczeństwo na głównych arteriach Gdyni, Gdańska i Sopotu.

POMORSKA KOLEJ METROPOLITALNA

W Gdyni oddano właśnie do użytku pasażerów dwa nowe przystanki Pomorskiej Kolei Metropolitalnej: Gdynia Stadion oraz Gdynia Karwiny. Dzięki tej inwestycji mieszkańcy Gdyni, w większym niż wcześniej zakresie, mogą korzystać z nowej osi komunikacyjnej w metropolii i regionie. Przystanek Karwiny ma bowiem ogromne znaczenie nie tylko

Nie bez znaczenia dla sprawności transportu publicznego (ale także indywidualnego) jest działający w Trójmieście od 2015 r. system TRISTAR – czyli inteligentne zarządzanie ruchem.

dla mieszkańców dzielnicy. Jego zadaniem, wraz z planowanym w tym miejscu węzłem integracyjnym, będzie także przejęcie ruchu z dzielnic i miejscowości z zaobwodnicy oraz z Sopotu. M.in. dzięki wielopoziomowemu parkin-gowi powstanie tu punkt przesiadkowy, gdzie będzie można zostawić samochód lub rower i kontynuować podróż Pomorską Koleją Metropolitalną. W dużym stopniu odciążą to ruch na mocno uczęszczanej trasie biegnącej do centrum miasta. Natomiast przystanek Gdynia Stadion to nie tylko łatwy dojazd i powrót z imprez kulturalnych i sportowych odbywających się na stadionie miejskim i hali Gdynia Arena, ale przede wszystkim wygodny dojazd od pracy dla zatrudnionych w centrum biznesowym Łużycka, czy Pomorskim Parku Naukowo-Technologicznym, gdzie zlokalizowanych jest większość firm związanych z usługami outsourcingowymi czy ICT.





Wg Diagnozy
Społecznej profesora
Janusza Czapińskiego
z 2015 roku,
aż 87 procent
mieszkańców Gdyni
jest zadowolonych
z życia w swoim
mieście – to wynik
niespotykany
na skalę kraju.

CAR-SHARING

Z inicjatywy Gdyni w całym Trójmieście w październiku 2017 roku wprowadzono usługę współdzielenia pojazdów. Obecnie jej klienci korzystają z floty samochodów niskoemisyjnych, w tym hybrydowych. Do roku 2020 mają one zostać zastąpione przez pojazdy elektryczne. Miasto konsekwentnie wdraża rozwiązania sprzyjające ekologii i ograniczające liczbę samochodów w mieście. Car-sharing może być również atrakcyjną alternatywą dla samochodów służbowych i sposobem na zmniejszenie liczby pojazdów użytkowanych w sposób sporadyczny. Wszystko to w efekcie wpływa na ograniczenie ruchu samochodowego – zwłaszcza w najbardziej zatłoczonych śródmieściach. Z doświadczeń miast europejskich, w których wdrożono usługę, wynika, że jeden samochód carsharingowy zastępuje od 4 do 10 prywatnych. Jego główną zaletą jest jednak fakt, że jest cały czas w ruchu – w przeci-

wieństwie do samochodów prywatnych, które większą część dnia stoją nieużytkowane. Projekt ma ogromny potencjał, a chęć przystąpienia do niego wyraziły kolejne miasta: Reda, Rumia, Wejherowo i Pruszcz Gdański.

ROWER METROPOLITALNY

Już w przyszłym roku gdynianie wsiadą na rower metropolitalny. Do miasta ma trafić ponad tysiąc jednośladów. Dofinansowany ze środków unijnych projekt "Budowa Systemu Roweru Metropolitalnego OMG-G-S" zakłada utworzenie systemu opartego o flotę rowerów publicznych wraz z niezbędnym zapleczem technicznym i teleinformatycznym. Na obszarze 14 gmin Obszaru Metropolitalnego Gdańsk-Gdynia-Sopot znajdzie się blisko 3900 rowerów czwartej generacji wyposażonych w moduły GPS i elektrozaamek. Do Gdyni ma ich trafić 1100. •



Urząd Miasta Gdyni
Referat Rozwoju
i Obsługi Inwestora
ul. 10 Lutego 24
81-364 Gdynia
tel. +48 58 668 20 18
politykagospodarcza
@gdynia.pl
www.gdynia.pl

Ludzie, doświadczenie, specjalizacja – Bydgoszcz umacnia pozycję na rynku BPO/SSC

Bydgoszcz jest jednym z głównych ośrodków sektora nowoczesnych usług dla biznesu w Polsce. Zatrudnienie w centrach BPO/SSC przekroczyło w 2017 roku 10 tys. osób, z czego 8 tys. pracuje w firmach z sektora IT. Około 1000 osób jest zatrudnionych w centrach świadczących usługi finansowo-księgowe, a kolejne 1000 w firmach typu contact centre.

Przedsiębiorcy doceniają przede wszystkim dogodną lokalizację miasta, jego potencjał ludzki, a także nowoczesną infrastrukturę dla prowadzenia operacji biznesowych i wsparcie ze strony miasta. Przyznane Bydgoszczy w grudniu wyróżnienie Związku Liderów Sektora Usług Biznesowych ABSL potwierdza istotny wkład tego miasta w procesie dynamicznego rozwoju sektora nowoczesnych usług dla biznesu w Polsce. – *Dowodni to o sile i doświadczeniu miasta w dostarczaniu globalnych usług IT, finansowych czy z zakresu obsługi klienta* – mówi Edyta Wiwatowska, Prezes Zarządu Bydgoskiej Agencji Rozwoju Regionalnego (BARR), odpowiedzialnej za promocję gospodarczą miasta. – *W ramach kampanii „Bydgoszcz otwarta na outsourcing” BARR kontynuuje działania ukierunkowane na zapewnienie właściwych warunków do rozwoju już obecnych inwestorów i przyciąganiu do miasta kolejnych projektów inwestycyjnych* – dodaje.

ROSNAJĄCE ZNACZENIE REINWESTYCJI

W Bydgoszczy zaobserwować można dwa obszary rozwoju w sektorze BPO/SSC. Z jednej strony wciąż pojawiają się nowe firmy, które tworzą w mieście swoje oddziały. Przykładami ostatnich inwestycji na bydgoskim rynku są PGE Systemy – centrum IT obsługujące podmioty z grupy PGE, a także firma Great Call, która świadczy usługi contact centre, m.in. dla AIG – jednej

z największych firm ubezpieczeniowych na świecie. Drugim, dającym się zaobserwować trendem, jest poszerzanie operacji o funkcje usługowe przez międzynarodowe firmy produkcyjne, które już od lat z powodzeniem prowadzą swoją działalność wytwórczą na terenie miasta. Jesienią utworzenie międzynarodowego centrum usług wspólnych zapowiedziała firma Frosta, która od wielu lat prowadzi swój zakład produkcyjny w Bydgoszczy. Nowe centrum będzie obsługiwało całą grupę kapitałową Frosty na świecie, głównie w obszarze finansów. Oprócz tego firma uruchomiła we wrześniu w bydgoskim zakładzie jedną z najnowocześniejszych na świecie linii produkcyjnych dla produktów spożywczych. Dokonane i planowane inwestycje Frosty w Bydgoszczy są dowodem na to, że inwestorzy postrzegają tę lokalizację długofalowo w związku z rozwojem swojej działalności.

W kontekście miast regionalnych, w najbliższych latach reinwestycje firm już obecnych w sektorze nowoczesnych usług dla biznesu w Polsce będą jego głównym motorem napędowym. Stwarza to ogromne szanse dla takich miast jak Bydgoszcz, która otwiera swoje drzwi z gotową propozycją inwestycyjną, obejmującą zarówno dostęp do infrastruktury biurowej, specjalistów czy ośrodków akademickich, jak też proponując korzystny dla przedsiębiorców i pracowników „work-life balance”.

DOGODNA INFRASTRUKTURA BIUROWA I WYKSZTAŁCONE KADRY

Bydgoszcz zachęca inwestorów dynamicznym rozwojem infrastruktury dla sektora BPO/SSC. W ciągu kilku ostatnich lat w mieście powstało wiele miejsc, w których firmy mogą prowadzić i rozwijać swoją działalność. Obecnie do ich dyspozycji jest ok. 74 tys. m² nowoczesnej powierzchni biurowej. W I kwartale 2018 powiększy się ona o kolejne 20 tys. m² (powstające obiekty to Arkada Business Park i Immobile K3), a ponad 50 tys. m² jest na etapie planowania.

Niezwykle ważnym czynnikiem dla rozwoju sektora w mieście jest kapitał ludzki. Pozostając największym ośrodkiem akademickim w woj. kujawsko-pomorskim oraz aktywnie wspierając współpracę biznesu i nauki, Bydgoszcz oferuje przedsiębiorcom dostęp do wykwalifikowanej kadry, dostosowanej do ich potrzeb. W mieście uczy się prawie 33 tys. studentów, z czego ponad 2500 studiuje na kierunkach informatycznych. Z kolei, na licznych kierunkach filologicznych regionalne uczelnie kształcą kandydatów do pracy w środowisku obcojęzycznym. Wykwalifikowana kadra managerska doksztala się na studiach podyplomowych z obszaru finansów i księgowości, IT, logistyki czy zarządzania, realizowanych przez uczelnie – w ścisłej współpracy z firmami z poszczególnych branży, jak iQor, Nokia, Asseco, Atos. Miasto posiada więc roz-

Jesienią utworzenie międzynarodowego centrum usług wspólnych zapowiedziała firma Frosta, która od wielu lat prowadzi swój zakład produkcyjny w Bydgoszczy.

winiętą bazę technologiczną i naukową, stanowiącą ważny argument dla kolejnych firm pragnących nad Brdą otworzyć swoje przedstawicielstwa.

Mając na uwadze długoterminowy rozwój sektora IT, Bydgoszcz dba o tworzenie przyszłych kadr zasilających lokalne firmy informatyczne, telekomunikacyjne i outsourcingowe, także już na poziomie szkół średnich. W kilku z nich powstały klasy prowadzone pod patronatem takich firm jak Atos, iQor czy Nokia. W autorskich programach zajęć duży nacisk kładzie się na praktyczną naukę oraz umiejętności wykorzystania zdobywanej wiedzy podczas praktyk i staży w patronujących przedsiębiorstwach.

ROZWÓJ SEKTORA DZIĘKI SPECJALIZACJOM

Nowoczesne usługi dla biznesu podążają obecnie w kierunku coraz bardziej złożonych procesów, kreowania systemowych i pionierskich rozwiązań na globalną skalę oraz R&D. Widać to również na lokalnym rynku. Zespół progra-

mistów z bydgoskiego oddziału firmy Nokia stworzył system ostrzegania BMC (Broadcast Message Center), którego wykorzystanie odbiło się echem na całym świecie, gdy amerykańskie władze zastosowały go do wysłania pierwszego

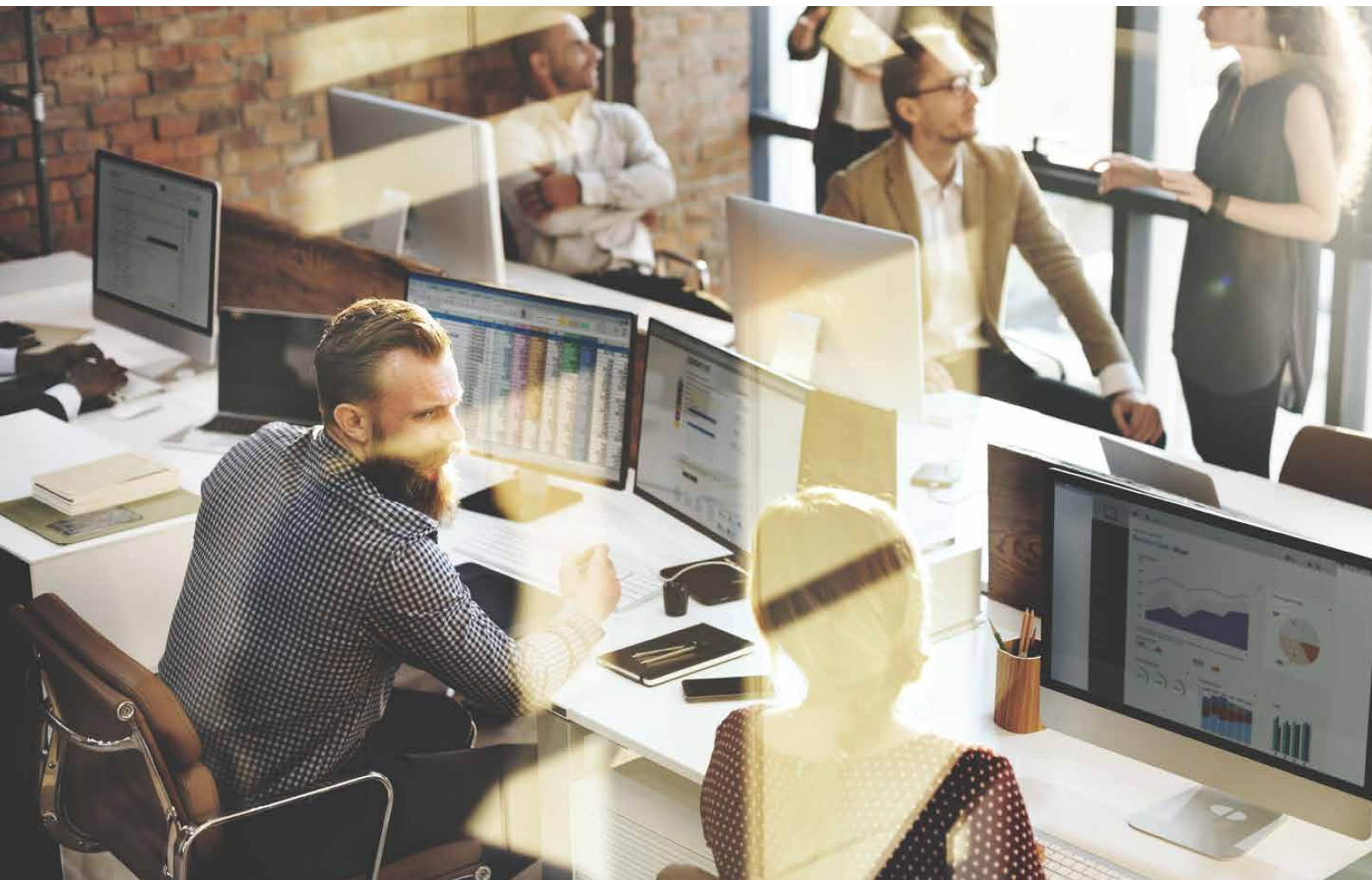
„smsowego” listu gończego. Rozwój globalnych firm pozytywnie wpływa również na te lokalne. Bydgoska firma TELDAT opracowała specjalistyczne militarne rozwiązania IT, stosowane w obsłudze systemu obrony powietrznej nowej generacji rakiet Patriot. Wysoko wyspecjalizowany dział R&D prowadzi też PESA, gdzie projektuje się innowacyjne rozwiązania dla sektora elektro-maszynowego.

W kontekście miast regionalnych, w najbliższych latach reinwestycje firm już obecnych w sektorze nowoczesnych usług dla biznesu w Polsce będą jego głównym motorem napędowym.

Sektor nowoczesnych usług dla biznesu w realny sposób zmienia lokalną gospodarkę. Globalne firmy dostarczające usługi z Bydgoszczy, nie tylko obsługują unikatowe projekty na światową skalę, lecz także rysują perspektywę dalszego rozwoju dla całego sektora. Towarzysząc temu spektakularny wzrost zatrudnienia – z poziomu ok. 1000 osób w 2010 r. do ponad 10 tys. w 2017 r. – stanowi ponadto najlepszą rekomendację na przyszłość dla działań podejmowanych przez miasto na rzecz przyciągania kolejnych inwestycji i dalszego rozwoju BPO/SSC w strukturze lokalnej gospodarki. •



ul. Uni Lubelskiej 4C
85-059 Bydgoszcz
Tel. +48 52 585 88 23
barr@barr.pl
www.barr.pl



LEPSZA PRACA W CZĘSTOCHOWIE

Współpraca przedsiębiorców ze szkołami, zarówno na poziomie ponadpodstawowym jak i wyższym, to jedyna szansa na wykształcenie wykwalifikowanych kadr. Zadaniem samorządu jest stworzenie płaszczyzny do porozumienia tych zależnych od siebie obszarów.

Rozpoczęte w 1999 r. zmiany miały za zadanie usprawnić nasz system edukacji dostosowując go do potrzeb rynku pracy. Z czasem okazało się jednak, że nie były zbyt dobrze przygotowane, a system dualny funkcjonuje cały czas raczej jako zagadnienie teoretyczne. Długoletnie marginalizowanie znaczenia szkół zawodowych i traktowanie ich jako reliktyw niechlubnej przeszłości, niekorzystnie wpłynęło na wizerunek tej gałęzi szkolnictwa i jest jednym z powodów deficytu pracowniczego w chwili obecnej.

Podczas I Jurajskiego Kongresu Gospodarczego podjęto próbę zdiagnozowania problemu. Oczywiście jest, że szkolenie pracowników na potrzeby przedsiębiorców to w chwili obecnej podstawowe zadanie samorządu. Nie można pozwolić sobie na sytuację, by kształcić kolejne pokolenia absolwentów, którzy pierwsze kroki w swym zawodowym życiu będą kierować do Powiatowego Urzędu Pracy. W wysoko rozwiniętych krajach polityka naukowa i oświatowa ma na celu wspieranie rozwoju gospodarczego oraz przeciwdziałanie inflacji, bezrobociu i stagnacji gospodarczej. System dualny nie dotyczy więc już tylko kształcenia zawodowego na poziomie ponadpodstawowym. Widząc jego zalety wdrażanie rozpoczęły także wyższe uczelnie. Taki model edukacji zawodowej zakłada połączenie praktyki z nauką teoretyczną.

Częstochowa od lat wprowadza zmiany w edukacji technicznej i kreuje nowy wizerunek szkolnictwa zawodowego wśród młodzieży, a przede wszystkim – wśród rodziców. Kolejne edycje projektu „Młodzi Kreatywni” w ramach Programu Wspierania Przedsiębiorczości

i Tworzenia Nowych Miejsc Pracy w Częstochowie na lata 2013-2018, oprócz kształtowania postaw przedsiębiorczych wśród młodzieży, pokazują również korzyści z wyboru zawodu dostosowanego do potrzeb przedsiębiorców. Przez odpowiedni wybór szkoły zawodowej i technicznej rozumie się wcześniejsze zbadanie rynku pracy w kontekście zapotrzebowania na fachowców w danej branży.

Łączna wartość projektów dedykowanych szkolnictwu technicznemu i zawodowemu w latach 2016-2018 to 20 mln złotych. Środki zostaną przeznaczone na doposażenie pracowni szkolnych i zintensyfikowanie współpracy z przedsiębiorcami. W wyniku realizacji powyższych projektów zostaną utworzone trzy klasy dedykowane BPO.

Przedsiębiorcy z Subregionu Północnego województwa śląskiego są świadomi konieczności i znaczenia inwestycji w rozwój zasobów ludzkich. Działania w zakresie kształcenia kadr nie mogą już odbywać się tylko wewnątrz firmy, przedsiębiorcy już na poziomie szkół ponadpodstawowych poszukują swoich przyszłych pracowników i starają się mieć wpływ na profilowanie ich kwalifikacji.

Przykładem takiej współpracy są liczne częstochowskie firmy, które w takim sposobie myślenia i działania widzą szansę na funkcjonowanie swojej firmy w obliczu braku dostępu do odpowiednio wyszkolonych zasobów ludzkich.

Umiejętnie wykorzystanie nauki i oświaty dla biznesu przy wsparciu samorządu jest jednym z gwarantów sukcesu gospodarczego miasta i regionu. Istotna jest

współpraca firm z różnych sektorów gospodarki ze szkolnictwem na poziomie zawodowym, technicznym i wyższym i – jak podkreślali zgodnie wszyscy uczestnicy Kongresu – to właśnie samorząd musi być instytucją, która skontaktuje ze sobą, zaktywizuje i scali te pozornie tylko od siebie odległe środowiska.

Wyzwaniem dla przedsiębiorców i samorządu jest nie tylko kształcenie i aktywizacja osób młodych i absolwentów. O ile stopa bezrobocia w Częstochowie jest znikoma, to w powiecie wciąż wynosi ok. 8,5%. Sytuacja taka stymuluje podejmowanie działań w zakresie poprawy infrastruktury drogowej oraz transportu tak, by jak najlepiej skomunikować gminy i ułatwić możliwość dojazdu do pracy w Częstochowie mieszkańcom z terenu całego Subregionu.

TERAZ LEPSZA PRACA to program Prezydenta Częstochowy, który ma na celu poprawę warunków pracy w Częstochowie. W ramach tegoż tworzone są ulgi promujące odpowiedzialnych społecznie pracodawców, powołany został rzecznik wspierający pracowników oraz przyznawane są certyfikaty Fair Play.

– Stworzenie nowych miejsc pracy było naszym priorytetem. Zrobiliśmy wiele w tym kierunku, walcząc o specjalne strefy ekonomiczne, przygotowując tereny inwestycyjne, budując system ulg dla przedsiębiorców, tworząc klimat dla rozwoju biznesu w naszym mieście – mówi prezydent Częstochowy. – Wiele firm doceniło to i zainwestowało właśnie u nas. Dziś chcemy dla częstochowian czegoś więcej. Dlatego nasze starania dotyczą obecnie nie tylko liczby nowych miejsc pracy, ale



również – ich jakości. Efektem ma być więcej takich miejsc pracy, które dadzą pracownikom wyższe zarobki, lepsze zabezpieczenie socjalne, większą satysfakcję, stworzą perspektywy awansu i rozwoju – wyjaśnia ideę programu „Teraz Lepsza Praca” Krzysztof Matyjaszczyk.

Sytuacja na rynku pracy w Częstochowie jest dobra, stopa bezrobocia wyniosła w październiku 4,7% (poniżej średniej w województwie śląskim), wiele firm szuka dziś pracowników. Częstochowa chce więc promować i nagradzać wyższe standardy zatrudnienia oraz tworzenie przez pracodawców możliwości rozwoju zawodowego pracowników.

Program „Teraz Lepsza Praca” opiera się na trzech kierunkach działań: Fair Play, Centrum Lepszych Miejsc Pracy oraz inicjatywach służących podnoszeniu kwalifikacji osób, które chcą mieć lepszą pracę i stawiają na rozwój swoich kompetencji zawodowych.

W ramach programu Fair Play zmodyfikowano uchwałę dotyczącą zwolnień z podatku od nieruchomości w ramach programu pomocy publicznej de minimis na tworzenie nowych miejsc pracy dla pracodawców. W tej chwili mogą z niej

korzystać pracodawcy społecznie odpowiedzialni, dbający o pracowników i ograniczający umowy śmieciowe.

– Istotne dla nas jest to, by pracodawcy korzystający z ulg, tworząc miejsca pracy, oferowali nowym pracownikom minimum 150% minimalnego wynagrodzenia – wyjaśnia Piotr Grzybowski, naczelnik Wydziału Funduszy Europejskich i Rozwoju Urzędu Miasta Częstochowy. – Zmianom w strukturze zatrudnienia powinna z kolei sprzyjać zasada, że z ulgi będą mogły skorzystać firmy, w których minimum 80% pracowników ma umowy o pracę.

Miasto przy wydawaniu decyzji będzie też weryfikować postępowanie pracodawcy w ciągu ostatnich 12 miesięcy w zakresie zwolnień i przyjęć pracowników, aby uszczelnić system przyznawania ulg i aby zasada Fair Play była respektowana zarówno w relacji pracodawca – pracownik, jak i pracodawca – Urząd Miasta.

Kolejnym działaniem w ramach programu Fair Play jest powołanie rzeczniczki praw pracownika, pani Agaty Wierny, która jest jednocześnie pełnomocniczką Prezydenta Częstochowy ds. Równych

Szans. Rzeczniczka ma wspierać pracowników, pośredniczyć w kontaktach oraz informować o kompetencjach instytucji zajmujących się ustawowo ochroną praw pracowniczych.

Innym elementem Fair Play jest Certyfikat Lepsza Praca, przyznawany pracodawcom, którzy spełniają określone warunki zawarte w regulaminie konkursu, związane z respektowaniem praw pracowniczych i dbałością firm o własny „kapitał ludzki”.

Program „Teraz Lepsza Praca” funkcjonuje na trzech płaszczyznach. Pierwsza to wspomniany program Fair Play dedykowany przedsiębiorcom. Druga płaszczyzna to projekty, które mają pomagać w podnoszeniu kwalifikacji osób szukających lepszej pracy i stawiających na własny rozwój. Jednym z takich projektów jest „Akademia Rozwoju Kompetencji”. Trzecia płaszczyzna to Centrum Lepszych Miejsc Pracy działające od maja tego roku, w ramach którego działa również portal o tej samej nazwie. Portal jest platformą, która łączy ze sobą szkoły ponadpodstawowe w mieście, przedsiębiorców i mieszkańców chcących zmienić lub znaleźć pracę. To strona internetowa, która ma być lokalnym bankiem ofert pracy, biurem karier oraz platformą kojarzącą pracodawców i potencjalnych pracowników, ze szczególnym uwzględnieniem absolwentów i uczniów częstochowskich szkół technicznych i zawodowych.

– W Częstochowie udało się podwoić liczbę nowych miejsc pracy. Teraz pora zabiegać o to, by były to miejsca lepsze i bezpieczne, by ilość przeszła w jakość. Centrum będzie spinało nasze dotychczasowe działania. Połączy pracodawców z pracownikami – mówi prezydent miasta. – Wielu częstochowian szuka zatrudnienia poza miastem. Chcemy, żeby wrócili do nas. Dzięki platformie, nie wychodząc z domu będą mogli sprawdzić, czy nasze miasto ma dla nich lepsze oferty.

Częstochowa posiada doskonale przygotowane tereny inwestycyjne, dodatkowym atutem są wyszkolone kadry. Poziom bezrobocia w mieście spada szybciej niż w innych miastach regionu. Dzieje się tak mimo napływu ponad dziesięciu tysięcy pracowników zza wschodniej granicy. Platforma działa pod adresem praca.czestochowa.pl i jest przeznaczona głównie dla uczniów, ich rodziców i przedsiębiorców. •

A. Mielczarek

Łączna wartość projektów dedykowanych szkolnictwu technicznemu i zawodowemu w latach 2016-2018 to 20 mln złotych.

Invest in
Częstochowa

Centrum Obsługi Inwestora Wydział Funduszy Europejskich i Rozwoju Urząd Miasta Częstochowy ul. Waszyngtona 5 42-217 Częstochowa tel. +48 34 3707 212 Centrum Obsługi Inwestora tel. +48 34 3707 213 coi@czestochowa.um.gov.pl fer@czestochowa.um.gov.pl www.czestochowa.pl

Przyszłość Łodzi? Przyjazne, twórcze i dynamiczne miasto

Łódź – jedna z największych aglomeracji w kraju, zlokalizowana w samym sercu Polski i Europy, które w ostatnich latach ulega znaczącym przeobrażeniom – z miasta przemysłu włókienniczego staje się miejscem, w którym dominuje gospodarka oparta na wiedzy, technologii i nowoczesnych usługach.

TRZEBA MIEĆ PLAN...

Kreując obraz naszego miasta w przyszłości, w 2012 roku została opracowana „Strategia Zintegrowanego Rozwoju Łodzi 2020+”, która była pierwszym całościowym projektem definiującym długookresowe wyzwania i problemy. Jest także próbą odpowiedzi na pytanie, dokąd zmierzamy i co chcemy w ciągu najbliższych lat osiągnąć, mając określone możliwości oraz kultywując łódzkie dziedzictwo cywilizacyjne. Dokument ten jest podstawą starannego planowania miejskich inwestycji oraz działań lokalnego samorządu.

Nakreślona w strategii wizja ma tworzyć: „Przyjazne, twórcze i dynamiczne miasto zrównoważonego rozwoju o konkurencyjnych warunkach życia, pracy i inwestowania, wykorzystujące historyczny, infrastrukturalny i kreatywny potencjał”. Strategia Zintegrowanego Rozwoju Łodzi 2020+ oparta jest na trzech filarach, określających priorytetowe obszary działania: gospodarka i infrastruktura, społeczeństwo i kultura oraz przestrzeń i środowisko.

Warto prześledzić, jak nakreślone idee stopniowo wcielane są w życie i obejmują najważniejsze dla miasta wyzwania, dotyczące poprawy jakości życia mieszkańców, stworzenie zrównoważonej sieci transportu miejskiego, rewitalizacji przestrzeni miejskiej, rozwoju partycypacji społecznej, sprawnego zarządzania miastem.

INNOWACYJNY PRZEMYSŁ I NOWE CENTRUM ŁODZI

Łódź kreatywna, pełna energii, ze śmiałymi projektami, z dobrymi perspektywami na przyszłość, w której warto inwestować i podejmować oryginalne wyzwania. Taki właśnie wizerunek miasta promuje przyjęta strategia. Energia, która dawniej zmieniała Łódź z małej osady w przemysłową metropolię, teraz generuje nowe, znaczące projekty w sferze biznesu, kultury, edukacji i turystyki.

Nowoczesny sektor biznesu, oparty na innowacyjności i talentach, jest wielką szansą dla tysięcy młodych ludzi, absol-

wentów wyższych uczelni, a także firm wyspecjalizowanych w nowych usługach. Po upadku przemysłu włókienniczego miasto musiało poszukać nowej drogi rozwoju. Postawiono na przemysł elektrotechniczny, produkcję sprzętu AGD, usługi dla biznesu BPO, IT, logistykę, a także na oryginalne tradycje kulturalne i artystyczne. Łódź stawia dziś na nowoczesne przemysły kreatywne, na rozwój branży mody, designu, sztuki, a w ciągu najbliższych lat planowana jest inwestycja na miarę nowego etapu historii miasta. Głównymi celami strategicznymi pierwszego filaru jest projekt Nowego Centrum Łodzi, czyli pełne wykorzystanie społecznego i gospodarczego potencjału terenów o powierzchni 100 ha wokół nowoczesnego, nowego dworca kolejowego Łódź Fabryczna, gdzie już powstają centra biznesowe najwyższej klasy.

KREATYWNE MIASTO AKADEMICKIE

Łódź aktywna, ucząca się i twórcza, czyli wzrost poziomu kapitału społecznego i kulturowego dzięki rozwojowi edukacji,



wzmocnieniu aktywności mieszkańców i zwiększeniu poziomu partycypacji społecznej – to drugi strategiczny filar rozwoju, którym jest Łódź akademicka z kilkunastoma uczelniami wyższymi, liczną kadrą naukową i ponad 70 tys. studentów. To ogromny kapitał na przyszłość, który trzeba wykorzystać. Kluczowe w ostatnich latach dla Łodzi nowe gałęzie produkcji w branży elektrotechnicznej i logistycznej są rozszerzane o usługi BPO i przemysł nowych technologii. Wiele pofabrycznych obiektów już zostało przekształconych w nowoczesne biurowce. Kierunek kreatywnego myślenia w gospodarce wymusza poszukiwanie kolejnych inwestorów z dziedzin opartych na innowacyjności i nowoczesnych technologiach. Powstał już innowacyjny BioNanoPark, czyli część kompleksu Technoparku Łódź, gdzie krzyżują się drogi nauki i biznesu.

Łódź konsekwentnie pracuje, oczekuje na swój wielki renesans i serdecznie zaprasza turystów oraz gości na liczne festiwale i wydarzenia kulturalne. Władze miasta zachęcają do odwiedzania i inwestowania w Łodzi oraz podjęcia nowych wyzwań w mieście przedsiębiorczym, przyjaznym, oryginalnym, z bogatymi tradycjami i wielokulturowymi korzeniami.

REWITALIZACJA I PRZYJAZNA PRZESTRZEŃ

Wysiadając dziś z pociągu lub autobusu na dworcu Łódź Fabryczna, wyznaczającym jeden z ważnych elementów Nowego Centrum Łodzi, dobrze widać rozmach i dokonujące się przemiany. W pobliżu górują budynki zrewitalizowanej, dawnej łódzkiej elektrowni EC1, gdzie w części wschodniej można odwiedzić już najnowocześniejsze w Polsce planetarium, a zagościła już tam sławna wystawa wynalazków Leonarda da Vinci. Swoją siedzibę ma tu również Narodowe Centrum Kultury Filmowej, które przygotowuje wielką galerię polskiego kina oraz inne atrakcje filmowe. W EC1 Zachód uruchomione zostanie w styczniu Centrum Nauki i Techniki z interesującymi ścieżkami edukacyjnymi.

Rewitalizacja – to słowo klucz do rozwiązania wielu, również społecznych problemów miasta, które posiada ogromną unikatową substancję architektoniczną. Setki kamienic, dziesiątki starych fabryk,

pałaców i willi położonych w strefie wielkomiejskiej mają odzyskać dawny blask.

Łódź atrakcyjna, bezpieczna i zdrowa – jak zakłada strategia – stawia na poprawę jakości życia mieszkańców dzięki zwiększeniu atrakcyjności przestrzeni publicznej, rewitalizacji kluczowych obszarów miasta, wykorzystaniu potencjału środowiska przyrodniczego i rozwoju zrównoważonego transportu miejskiego. Najważniejszym projektem do osiągnięcia celu jest kompleksowa rewitalizacja śródmieścia poprzez wdrażanie kolejnych programów, m.in. „Mia100 Kamienic” oraz przejścia do tzw. rewitalizacji obszarowej w podzielnym na 8 kwartałów śródmieściu Łodzi.

Kluczowe w ostatnich latach dla Łodzi nowe gałęzie produkcji w branży elektrotechnicznej i logistycznej są rozszerzane o usługi BPO i przemysł nowych technologii.

Obecnie, dzięki konsekwentnej realizacji przyjętej strategii, efektywnemu wykorzystywaniu środków unijnych, a przede wszystkim zaangażowaniu wielu ludzi, zarówno mieszkańców, przedsiębiorców, urzędników czy środowisk akademickich – potencjał kulturalny, edukacyjny a także infrastrukturalny, czy dostępność wykwalifikowanych kadr, jest bardzo wysoko oceniany w specjalistycznych raportach. A najlepszym dowodem są liczne nagrody, które miasto zdobyło w 2017 roku, prawie 3000 zezwoleń na budowę wydanych w 2017 r. oraz pojawienie się całkiem nowych inwestorów oferujących kolejne setki miejsc pracy.

Po upadku przemysłu włókienniczego miasto musiało poszukać nowej drogi rozwoju. Postawiono na przemysł elektrotechniczny, produkcję sprzętu AGD, usługi dla biznesu BPO, IT, logistykę, a także na oryginalne tradycje kulturalne i artystyczne.



Biuro Obsługi
Inwestora
i Współpracy
z Zagranicą
ul. Piotrkowska 104a
90-926 Łódź
tel.: +48 42 638 59 39
fax: +48 42 638 59 40
e-mail:
boi@uml.lodz.pl

Nieruchomości komercyjne – wystarczy jeden „KLIK”

Rozważania o przyszłości usług w branży nieruchomości komercyjnych w Polsce wypada zacząć od odpowiedzi na pytania: jak wyglądać będzie rynek nieruchomości i jakie są perspektywy rozwoju poszczególnych jego segmentów?



Jadąc ulicami Warszawy, Krakowa czy Wrocławia i obserwując rosnące wysokościowce, mamy w głowie obraz dynamicznego rozwoju segmentu biurowego. Odwiedzając kolejne nowo otwarte centra handlowe, widzimy boom handlu detalicznego. W pobliżu autostrad wyrastają kolejne ogromne hale magazynowe. Jednak czy faktycznie przyszłość branży jest tak różowa jak chcieliby tego deweloperzy?

Perspektywa dla branży magazynowo-logistycznej wprost powiązanej z ogólnym wzrostem gospodarczym, wydaje się na rynku polskim dobra. Szczególnie optymistycznie wygląda przyszłość, jeśli wziąć pod uwagę niskie nasycenie rynku powierzchnią magazynową w porównaniu z rynkami bardziej rozwiniętymi oraz wzrost znaczenia Polski jako kraju tranzytowego. Pomaga również rozwój sieci drogowej dzięki zagwarantowanym w budżecie unijnym środkom na budowę polskich dróg ekspresowych i autostrad.

CZY PERSPEKTYWY DLA NIERUCHOMOŚCI HANDLOWYCH I BIUROWYCH SĄ RÓWNIE OPTYMISTYCZNE?

Centra handlowe w obliczu zmian w przepisach (wolne niedziele handlowe, wzrost płacy minimalnej, ograniczenia w rozwoju sieci aptecznych) czeka niewątpliwie mała rewolucja w podejściu do kształtowania tenant mix oraz zaciekle walka o klienta. Galerie handlowe o skomplikowanym układzie pasaży, wciągające klienta na wielogodzinne zakupy, są w odwrocie. Oczekiwanie klientów jest takie, aby zakupy były wygodne i szybkie, a centrum zapewniło usługi dodatkowe, pozwalające na wygodne połączenie zakupów z rozrywką czy załatwieniem wszystkich niezbędnych potrzeb. Wzrasta też presja ze strony handlu internetowego i to nie tylko w branży RTV-AGD ale coraz mocniej w branży modowej, obuwiu i spożywczej. Zakupy online z roku na rok są coraz bardziej popularne i zwiększa się ich udział w rynku,

ale dobrą wiadomością dla centrów handlowych jest to, że Polacy nadal pozostają zwolennikami tzw. Webroomingu (klienci znajdują produkt w sieci, a następnie wybierają się do sklepu by go przymierzyć). Stąd pomysł na wirtualne przymierzalnie, które mają usprawnić zakupy w centrum handlowym bez konieczności noszenia wielu ubrań do przymierzalni oraz dać możliwość sprawdzenia czy dana rzecz znajduje się w konkretnym sklepie.

Rynek biurowy, który rozwijał się tak dynamicznie w ostatnich latach, w czarnym scenariuszu jest o krok lub dwa od pęknięcia bańki nadmuchanej przez globalnych najemców z sektora usług dzielonych (SSC) oraz outsourcingu procesów biznesowych (BPO). W najgorszym wariancie zwiększająca się presja na wzrost wynagrodzeń spowoduje odejście firm do rynków oferujących tańszą siłę roboczą. Potwierdzają to doniesienia z rynku pracy, mówiące

nesu oraz dostosowania powierzchni do aktualnych potrzeb. Pierwsze efekty takiej zmiany podejścia widoczne są już w skróceniu się akceptowanego przez właścicieli okresu trwania umów z 5 do 3 lat. Na znaczeniu zyskać mogą usługi kreatywnych biur projektowych, projektujących biura, a nawet całe budynki, w sposób pozwalający na elastyczną modyfikację przestrzeni biurowych, ich łączenie, dzielenie ale i przekształcanie funkcji.

przedstawią mu w formie wizualizacji (idealnie w postaci trójwymiarowego obrazu holograficznego budynku), dając jasny obraz tego, jak decyzje wpływają na przyszłość nieruchomości.

Rozwiązania BI pozwolą też asset managerowi na sprawniejsze zarządzanie kosztami eksploatacyjnymi nieruchomości. Tu swój wkład w technologiczny rozwój biznesu wniosą firmy property i facility management, które zaoferują systemowe zarządzanie mediami

Rynek biurowy, który rozwijał się tak dynamicznie w ostatnich latach, w czarnym scenariuszu jest o krok lub dwa od pęknięcia bańki nadmuchanej przez globalnych najemców z sektora usług dzielonych (SSC) oraz outsourcingu procesów biznesowych (BPO).



o problemach firm ze znalezieniem pracowników. W najlepszym wypadku rynek będzie musiał poradzić sobie ze zmieniającym się stylem pracy nowego pokolenia. Firmy, próbując dostosować się do wymagań tak poszukiwanych obecnie pracowników, a jednocześnie ograniczać koszty overhead, zwiększają elastyczność zatrudnienia (praca z domu czy w niestandardowych godzinach) i stosują rozwiązania polegające na dzieleniu miejsca pracy (hot desking).

JAK W TAKIEJ SYTUACJI RYNKOWEJ KSZTAŁTOWAĆ SIĘ BĘDZIE SEKTOR USŁUG DLA BRANŻY NIERUCHOMOŚCI? W KTÓRYM KIERUNKU PÓJDZIE BRANŻA PROPTech OFERUJĄCA TECHNOLOGICZNE ROZWIĄZANIA DLA NIERUCHOMOŚCI?

W obszarze wynajmu elastyczność wydaje się słowem-kluczem. Najemcy poszukiwać będą biur i powierzchni handlowych zapewniających im możliwość rozwoju (lub pomniejszenia) biz-

Agenci nieruchomości coraz rzadziej nazywani są pośrednikami, a coraz częściej określa się ich mianem doradców klienta. Wynika to ze zmiany charakteru ich pracy. Agent nie tylko powinien znaleźć biuro czy lokal handlowy odpowiadający aktualnym potrzebom najemcy, ale jego rolą jest poznanie perspektyw rozwoju firmy i branży klienta, tak aby w poszukiwaniach powierzchni uwzględnić możliwe scenariusze rozwoju biznesu. W przygotowaniu właściwej oferty dla najemcy pomogą agentowi systemy do zarządzania ofertami, prezentujące dostępne powierzchnie, nie jako osobne moduły, ale w kontekście ich otoczenia w ramach budynku, a także najbliższego sąsiedztwa nieruchomości.

Partner agenta po drugiej stronie stołu negocyjnego, czyli asset manager reprezentujący właściciela budynku i odpowiadający za budowanie tenant mix, powinien również uwzględnić zmienność potrzeb najemców w swojej strategii. Dostosowanie się do potrzeb rynku polegać będzie na takim zaprojektowaniu długości trwania poszczególnych umów, aby móc zaoferować przynajmniej części najemców opcje powiększenia biura w perspektywie kilku lat. Aby nie utknąć w długotrwałej analizie tabel, asset manager będzie chciał skorzystać z rozwiązań business intelligence (BI), które aktualny przebieg negocjacji

nieruchomości, pozwalające dostosować pracę klimatyzacji czy oświetlenia do aktualnej liczby osób przebywających w budynku czy przewidywanych zmian pogody. Koszty obsługi nieruchomości znacząco spadną dzięki zastąpieniu kosztownych w utrzymaniu pracowników serwisów sprzątających i agencji ochrony przez efektywne kosztowo roboty. Wprowadzenie robotów do obsługi budynków to już nie fantastyka. Rozwiązania technologiczne są gotowe (Boston Dynamics), jedyną barierą powszechnienia są koszty, choć np. drony są już dość często wykorzystywane we wspomaganiu pracy agencji ochrony zabezpieczających duże nieruchomości.

Zarządcy nieruchomości, będący pod ciągłą presją utrzymywania kosztów na najniższym poziomie, również własne koszty będą musieli obniżyć. Jednak nie stanie się to kosztem obniżenia jakości, ale dzięki automatyzacji procesów. Obsługa finansowa nieruchomości (fakturowanie, wysyłka, rozliczenia, płatności, windykacja) zostanie całkowicie zautomatyzowana, a programowanie danych w systemie obsługi finansowej odbywać się będzie już na etapie negocjowania umów najmu, co pozwoli na wyeliminowanie niepotrzebnych kosztów, a jednocześnie pozwoli na śledzenie wpływu aktualnego stanu negocjacji na NOI nieruchomości w trybie live.

Agenci nieruchomości coraz rzadziej nazywani są pośrednikami, a coraz częściej określa się ich mianem doradców klienta.

Trudno przewidzieć jakie nowoczesne rozwiązania technologiczne wykorzysta branża nieruchomości w najbliższej przyszłości. Część z nich jesteśmy sobie w stanie wyobrazić już dziś, część znajduje się dopiero na etapie koncepcji. Rozwój technologiczny jest tak dynamiczny, że nie sposób realnie przewidzieć jak przyszłość wyglądać będzie za 10 lat, czyli za tyle ile minęło od premiery pierwszego iPhone'a, bez którego trudno sobie dzisiaj wyobrazić świat.

Dostawcy sprzętu i oprogramowania dla branży nieruchomości oferują już teraz szereg rozwiązań nastawionych na zwiększenie satysfakcji pracowników biurowców czy klientów centrów handlowych. Na rynku coraz bardziej popularne są aplikacje dające możliwość np. zamówienia jedzenia czy rezerwacji samochodu w systemie car-sharing, nie wspominając już o automatycznym sterowaniu wszystkimi urządzeniami elektronicznymi w biurze z poziomu smartfona. Rynek rozwija się też w oparciu o rozwiązania geo-lokalizacyjne, pozwalające na łatwiejsze znalezienie usług, czy osób w najbliższej okolicy. Aplikacje smartfonowe śledzą i identyfikują klientów w centrach handlowych (za ich zgodą), prezentując spersonalizowane oferty reklamowe w oparciu o historię wcześniej odwiedzanych sklepów czy zakupów dokonywanych on-line.

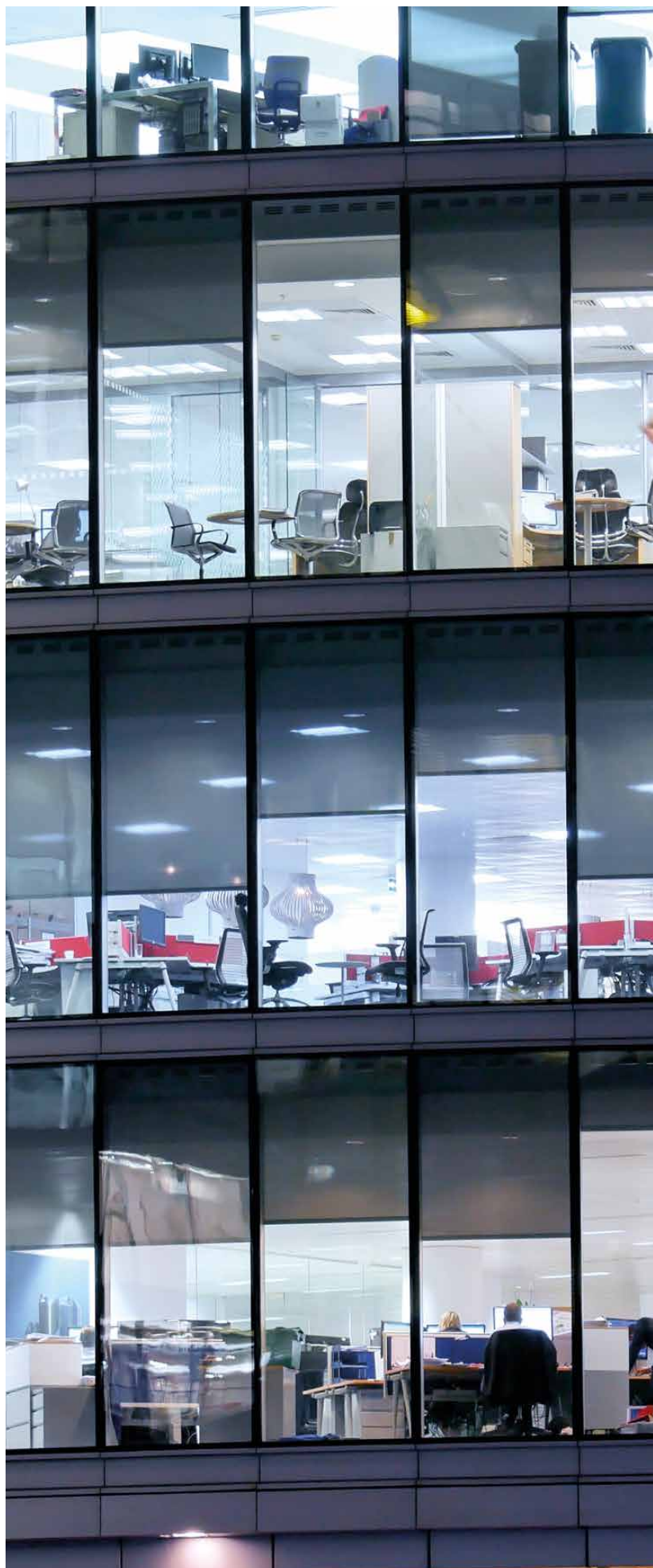
I tak, jak trudno przewidzieć gdzie zaprowadzi nas rozwój technologiczny, tak jedno w branży nieruchomości wydaje się być niezmiennie. Zarówno asset managerowie jak i zarządcy nieruchomości będą tak zmieniać siebie oraz usługi, które oferują właścicielom nieruchomości, aby jak najlepiej dostosować się do potrzeb klientów-najemców oraz użytkowników budynków. W tej chwili wydaje się, że kierunkiem rozwoju będzie digitalizacja strefy profesjonalnych usług dla biznesu i upodobnienie ich do rozwiązań, do których przyzwyczaili nas social media i producenci aplikacji smartfonowych. Wygląda na to, że wkraczamy na zupełnie inny poziom usług branży nieruchomości, na którym wszystkie usługi są na „kliknięcie”.

Czy to jednak prawdziwa przyszłość nieruchomości komercyjnych? Czy w dobie dynamicznego rozwoju zakupów internetowych, coraz popularniejszego elastycznego podejścia do miejsca pracy oraz coraz efektywniejszej logistyki, umożliwiających myślenie o dostawach do klienta prosto z fabryki, tak trudno wyobrazić sobie świat bez centrów handlowych, biurowców i hal magazynowych? •

NAIEstate Fellows



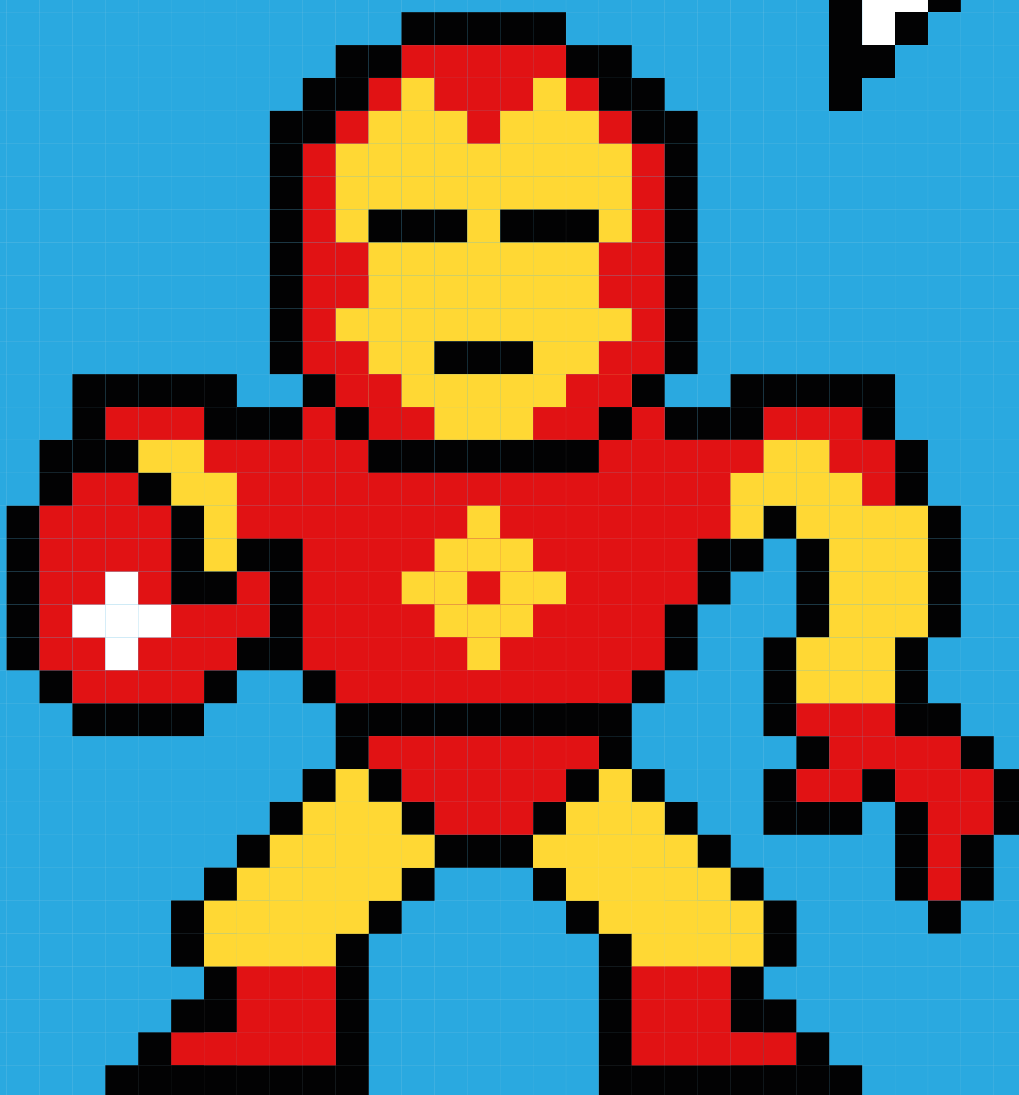
Bartosz Pustuł,
Management Board
Prezes Zarządu
NAI Estate Fellows



SZUKAMY SUPERBOHATERA

**Architekt
Bezpieczeństwa IT**

WARSZAWA



#WeNeedAHero



Aktualności HR

Mikołaj Makowski dołączył do agencji rekrutacyjnej Devire



Mikołaj Makowski dołączył do agencji rekrutacyjnej Devire (wcześniej Devonshire) na stanowisku Dyrektora Outsourcingu i Wiceprezesa Zarządu. Pion Outsourcingu, za który będzie odpowiedzialny, obejmuje IT Contracting, Usługi Zarządzane IT oraz pracę tymczasową. Makowski pracował wcześniej jako Dyrektor IT Contracting w HAYS Poland i Członek Zarządu w HAYS Outsourcing. Mikołaj Makowski ma ponad 15-letnie doświadczenie zawodowe zarówno w branży rekrutacyjnej, jak i IT. Od początku kariery zawodowej związany głównie z rynkiem IT, zaczynał w firmie IBM Polska gdzie był odpowiedzialny za pracę z klientami oraz za tworzenie i wdrażanie strategii sprzedaży dla Sektora Publicznego. Przed dołączeniem do HAYS pełnił również funkcję Prezesa w Porcie Biznesu i Dyrektora Sprzedaży w firmie Engave. Od września 2017 zasila szeregi Devire.

Nowy Executive Manager działu Construction & Property w Devire

Bartłomiej Rozmus objął stanowisko Executive Managera w agencji rekrutacyjnej Devire, biorąc odpowiedzialność za dywizję Nieruchomości i Budownictwa. Bartłomiej posiada ponad 13-letnie doświadczenie w branży. Pracował wcześniej jako Manager w agencji Wyser, Adecco oraz konsultant w agencji Hays, specjalizując się w pozyskaniu oraz weryfikacji kadry managerskiej i inżynierskiej w firmach deweloperskich, wykonawczych oraz agencjach nieruchomości. Obecnie, zdobytą wiedzę i doświadczenie skutecznie wykorzystuje zarządzając zespołem oraz prowadząc procesy rekrutacyjne na wysokie stanowiska na rynku nieruchomości i budowlanym.



Kamila Czyżyk dyrektorem ds. Operacyjnych w Pro Progressio



Kamila Czyżyk z początkiem nowego roku objęła stanowisko Dyrektora ds. Operacyjnych w Pro Progressio. W nowej roli, Kamila odpowiada za rozwój firmy, kontakt z kluczowymi klientami oraz zarządzanie działaniami Klubu Pro Progressio. Jednocześnie pełni rolę Redaktor Prowadzącej magazynu *Outsourcing&More*. Od ponad 3 lat związana z Fundacją Pro Progressio, w której od samego początku pełniąc funkcję Menadżera ds. operacyjnych wspierała jej proces rozwoju.

Przed przystąpieniem do Pro Progressio Kamila była ściśle związana z branżą reklamową, koordynując projekty ATL i BTL dla kluczowych klientów.

– Z Kamila mam ogromną przyjemność pracować od wielu lat. Kamila, to doświadczony menedżer z doskonałym zrozumieniem potrzeb sektora outsourcingu i nowoczesnych usług dla biznesu. Jest kluczowym członkiem naszego Zespołu i bardzo się cieszę, że w swojej nowej roli będzie mogła dalej tworzyć oraz rozwijać szereg projektów Pro Progressio – Wiktor Doktor, Prezes Fundacji Pro Progressio.

Rusza kampania Goldenline „Daj się znaleźć na całego”

Z początkiem stycznia GoldenLine rozpoczął kampanię pod hasłem „Daj się znaleźć na całego” zachęcającą do zakładania i uzupełniania profili zawodowych w serwisie. Styczeń to najbardziej popularny miesiąc na szukanie nowej pracy. GoldenLine poprzez swoją kampanię przypomina, że warto zadbać również o to, aby zostać znalezionym przez rekrutera. Kampania będzie prowadzona przez cały styczeń w kanałach online oraz na wiatkach przystankowych i w kinach. Prowadzone przez cały styczeń działania reklamowe obejmują promocję online, outdoor, reklamę w kinach oraz w kanałach



własnych GoldenLine. Celem kampanii GoldenLine jest zachęcenie specjalistów, aby zadbać o uzupełnienie swojego profilu zawodowego w serwisie. Rynek kandydata sprawia, że przy poszukiwaniu nowych pracowników rekruterzy nie tylko publikują ogłoszenia o pracę, ale również korzystają z Wyszukiwarki Kandydatów. Coraz częściej to pracodawcy jako pierwsi kontaktują się z wybranymi specjalistami, którzy mają założony w serwisie profil zawodowy, zapraszając ich do wzięcia udziału w procesie rekrutacyjnym. Dlatego tak ważne jest, aby mieć aktualny profil zawodowy na GoldenLine.

Skanska Property Poland zmienia strukturę organizacyjną



Po najlepszym roku w historii grupy Skanska pod względem wynajętej powierzchni biurowej, Skanska Property Poland zmienia strukturę organizacyjną, dostosowując ją do dynamicznego rozwoju. W planach spółki są kolejne projekty biurowe na 7 rynkach w Polsce.

Zespół projektów biurowych

Zgodnie z nową strukturą powstaną dwa regiony projektowe. Rynkiem północnym, który obejmuje inwestycje w Warszawie, Trójmieście i Łodzi, pokieruje Krzysztof Wilczek, dyrektor regionalny. Za rynek południowy, który obejmuje Wrocław, Kraków, Poznań i Katowice odpowiedzialny będzie Mariusz Krzak, dyrektor regionalny. Łukasz Kaleciński obejmie stanowisko dyrektora operacyjnego, odpowiedzialnego za wsparcie zespołów projektowych, bezpieczeństwo i wymianę wiedzy w grupie Skanska. Krzysztof, Mariusz i Łukasz pozostają członkami zarządu spółki Skanska Property Poland.

Zespół wynajmu

Wynajmem i zarządzaniem powierzchnią biurową w Skanska zajmuje się ponad 20 osobowy zespół specjalizujący się na rynku stołecznym oraz w regionach, a także wspierający działalność Skanska w regionie CEE. Dzięki znakomitemu wynikowi wynajmu w 2017 roku i w związku z nową strukturą organizacyjną Skanska Property Poland, w zespole wynajmu kierowanym przez Ewelinę Kałużną, dyrektor ds. wynajmu i zarządzania portfolio projektów w Skanska Property Poland, nastąpiła reorganizacja i awanse.

Zgodnie z nową strukturą Agnieszka Krawczyk-Rogowska obejmuje obowiązki regionalnego dyrektora ds. wynajmu, odpowiedzialnego za region Północ (Warszawa, Łódź, Trójmiasto).

Marek Stasieńko (Wrocław, Kraków, Katowice, Poznań) pozostaje na dotychczasowym stanowisku regionalnego dyrektora ds. wynajmu odpowiedzialnego za region Południe, który rozszerza się o rynek w Poznaniu.

Monika Tkacz (Kraków), Małgorzata Wojtoń (Poznań), Tomasz Zydorek (Katowice i Gdańsk), Paulina Strutyńska (Warszawa) obejmują stanowiska menadżerów ds. wynajmu i będą odpowiedzialni za komercjalizację powierzchni biurowej na wyznaczonych rynkach. Aleksandra Kalina (Wrocław) obejmuje stanowisko negocjatora ds. wynajmu.

Dodatkowo cały czas wzmocniamy swoje szeregi – do zespołu dołączyli w ostatnim czasie: Mikołaj Laskowski (Warszawa) na stanowisko menadżera ds. wynajmu oraz Anna Rolka-Zawadzka (Łódź), na stanowisko negocjatora ds. wynajmu – wylicza Kałużna.

Z początkiem 2018 roku firma Walter Herz utworzyła dział hotelowy



Z początkiem bieżącego roku firma doradczą Walter Herz utworzyła Dział Hotelowy, na czele którego stanęła Katarzyna Tencza, obejmując stanowisko Associate Directora.

Z nowym rokiem Walter Herz rozpoczęła proces wdrażania strategicznych zmian w strukturze firmy. W odpowiedzi na zapotrzebowanie rynku w organizacji wyodrębniony został wyspecjalizowany dział do obsługi sektora hotelowego rynku nieruchomości w Polsce. W skład zespołu weszli specjaliści, którzy dotychczas zajmowali się tym obszarem, jak i nowo zatrudnione osoby. Katarzyna Tencza, jeden z najbardziej doświadczonych ekspertów w tej dziedzinie w Polsce będzie odpowiadała za rozwój usług i nadzorowanie projektów związanych z segmentem hotelowym oraz realizację długofalowej strategii firmy w tym zakresie.

Katarzyna Tencza jest absolwentką Uniwersytetu Ekonomicznego w Poznaniu. W swojej karierze zarządzała wieloma projektami opartymi na badaniach rynku, opracowywanych w związku z realizacją nowych inwestycji hotelowych i turystycznych. Zaangażowana była w prowadzenie audytów operacyjnych hoteli, transakcje związane z nieruchomościami hotelowymi i wyceny obiektów. Świadczyła doradztwo strategiczne w tym obszarze, a także koordynowała rozwój inwestycyjny firm, w których pracowała. W Walter Herz Katarzyna Tencza będzie odpowiadała za rozwój nowej linii biznesowej firmy oraz obsługę inwestorów działających w segmencie hotelowym w Polsce.

Colliers International wzmocnia strukturę Zarządu w Polsce

Colliers International, wiodąca firma doradczą na rynku nieruchomości komercyjnych, wzmocnia strukturę zarządu w Polsce. W uznaniu za biznesowe osiągnięcia i wkład w budowanie wartości firmy dziewięcioro dotychczasowych partnerów spółki otrzymuje tytuł Senior Partner, który jest nowo utworzonym stanowiskiem. Nominowani na stanowisko Senior Partner (od najdłuższego stażu), to: Robert Karniewski (Dział Powierzchni Biurowych | Rynki

Regionalne), Ewa Czarnecka (Dział Doradztwa i Wycen Nieruchomości), Paweł Skalba (Dział Powierzchni Biurowych), Maciej Chmielewski (Dział Powierzchni Logistycznych i Przemysłowych), Sylwia Pędzińska (Dział Workplace Innovation), Piotr Mirowski (Dział Doradztwa Inwestycyjnego), Tomasz Kasperowicz (Dział Powierzchni Logistycznych i Przemysłowych), Marta Machus-Burek (Dział Powierzchni Handlowych) oraz Jonathan Cohen (Dział Doradztwa Budowlanego).

Lawina podwyżek dla HR-owców

Oferowane wynagrodzenia specjalistom i menedżerom z obszaru HR w 2017 roku wyniosły średnio 9857 zł brutto, czyli aż o 1707 zł więcej niż rok wcześniej. Co ciekawe, ich pensja była wyższa niż wynagrodzenie oferowane marketingowcom i sprzedawcom. Pracownicy z marketingu i sprzedaży w 2017 roku zarabiali średnio 9630 zł. Ekspertiści Antal podkreślają, że takie wyniki wyraźnie wskazują na rosnącą rolę działów HR w firmach, ze względu na rynek pracownika, konieczność intensywnych działań rekrutacyjnych i employer brandingowych.

Z „Raportu Płacowego Antal 2017” wynika, że średnie wynagrodzenie miesięczne oferowane specjalistom i menedżerom z branży HR w 2017 roku wyniosło 9857 zł brutto. Tym samym było wyższe aż o 21% w porównaniu do 2016 roku. Warto odnotować, że jest to najwyższy wzrost pensji ze wszystkich analizowanych branż. Przedstawiciele Antal zwracają jednak uwagę, że zmiany poziomu wynagrodzeń w HR nie dotyczą wszystkich pracowników.

Szukając kandydatów do działu HR, firmy zwracają uwagę na to, w jakiego typu organizacji specjalista zdobywał doświadczenie. Im większe i bardziej międzynarodowe przedsiębiorstwo, tym lepiej, bo stanowi dla firmy gwarancję, że przyszły pracownik będzie znał zaawansowane narzędzia HR-owe. Będzie też potrafił zarządzać budżetem na realizację dodatkowych aktywności dotyczących np. rozwoju pracowników. Co równie istotne, praca w dużej międzynarodowej korporacji to gwarancja, że bez względu na miejsce zamieszkania, specjalista czy menadżer otrzyma wynagrodzenie na podobnym poziomie w różnych częściach Polski.

Źródło: Antal



Kompetencje przyszłości

Skoro przyszłości nie da się przewidzieć, to co z kompetencjami przyszłości? Jak się przygotować, aby w przyszłości sprostać wymaganiom dynamicznie zmieniającego się świata? Warto postawić na zwinność (ang. agile). Otworzyć się na zmiany, eksperymentowanie i dostosowywanie.

Jak prognozuje Światowe Forum Ekonomiczne, 30% umiejętności, które będą pożądane w 2020 r. na większości stanowisk pracy, dziś nie zalicza się do kluczowych. Dodatkowo, za globalnym raportem konkurencyjności 2016-2017, w rankingu barier rozwoju Polski kwalifikacje pracowników zajmują wysokie szóste miejsce, ósme we wcześniejszych latach. Jeśli do tego dodać informację OECD, że 65% dzieci rozpoczynających dziś edukację będzie pracować w zawodach, które jeszcze nie istnieją, to stoimy przed wielkim wyzwaniem.

JAKIE WIĘC KOMPETENCJE BĘDĄ KLUCZOWE ZA 5, 10, CZY 20 LAT?

Biorąc pod uwagę rozwój sztucznej inteligencji, automatyzacji i cyfryzacji będą to umiejętności, których nie da się w prosty sposób zautomatyzować. Do takich kompetencji, oprócz wiedzy

technologicznej, należą krytyczne myślenie, współpraca, efektywna komunikacja i kreatywność, a w szczególności techniki kreatywnego rozwiązywania problemów, które są coraz bardziej złożone. W tym wszystkim jednak kluczowa będzie elastyczność, otwartość na zmiany i gotowość do ciągłego doskonalenia (ang. agile). Dziś poszukuje się pracowników, którzy nieustannie odkrywają siebie oraz świetnie radzą sobie z niepewnością i niejasnością.

W dzisiejszym złożonym, ograniczonym i konkurencyjnym świecie, na znaczeniu zyskuje też zarządzanie projektami, które z niszowej dyscypliny staje się obszarem o strategicznym znaczeniu. Dzisiejsze organizacje funkcjonują właściwie w ciągłej zmianie, a projekty i programy są narzędziem do skutecznego jej wprowadzania. Nowa sytuacja wymusza

nowy sposób myślenia i nowe role, w tym Kierownika Projektu. Dziś każda zmiana wprowadzana jest poprzez realizację projektów, czy programów, a Project Manager już nie zarządza projektem wyłącznie kierując się trójkątem ograniczeń – na czas, zgodnie z budżetem i w zakresie. Liczy się dostarczana wartość biznesowa, nie tylko dostarczana szybciej, ale również odpowiednia

niem biznesowym dla wielu organizacji. Firmy te decydują się przenieść część procesów do wyspecjalizowanych podmiotów zewnętrznych, aby móc skupić się na swoim kluczowym profilu działalności. Centra biznesowe zatrudniają już w Polsce około 244 000 osób i cały czas się rozwijają, tworząc 20 tysięcy etatów rocznie. Coraz więcej wakatów pojawia się w złożonych projektach finansowych,

Jak prognozuje Światowe Forum Ekonomiczne, 30% umiejętności, które będą pożądane w 2020 r. na większości stanowisk pracy, dziś nie zalicza się do kluczowych.

wartość. W związku z tym, aby odnieść sukces, nie wystarczy już znajomość narzędzi i technik zarządzania projektami. Kluczowe stają się kompetencje przywódcze i strategiczno-biznesowe, które wraz z technicznymi składają się na trzy obszary kompetencji Project Managera.

TRÓJKĄT KOMPETENCJI

Zgodnie z Trójkątem Kompetencji Project Management Institute® (ang. The PMI Talent Triangle®), który reprezentuje zdefiniowany przez pracodawców zbiór kluczowych umiejętności dzisiejszego Kierownika Projektu, nie wystarczą już narzędzia i techniki zarządzania projektami (pierwszy obszar). Znajomość strategii firmy, umiejętność jej tworzenia i wykorzystywania, ciągłe monitorowanie otoczenia biznesowego i komunikowanie zmian decydentom w celu interpretacji i działania, czyli kompetencje strategiczne i biznesowe (drugi obszar) stają się kluczowe w osiągnięciu przewagi konkurencyjnej. Trzeci obszar to kompetencje przywódcze, które 75% organizacji ocenia jako najważniejsze dla skutecznej nawigacji złożonością projektową – PMI's Pulse of Profession.

NOWY SEKTOR GOSPODARKI, NOWE KOMPETENCJE

Business process outsourcing (BPO) oraz tworzenie centrów usług wspólnych (SSC) to dynamicznie rozwijający się sektor gospodarki, który staje się coraz bardziej atrakcyjnym rozwiąza-

czy technologicznych o międzynarodowej skali, czyli tworzą się możliwości zatrudnienia dla tysięcy ekspertów, których pracę trudno zautomatyzować.

Dużą część tych projektów stanowią tak zwane migracje (ang. transition). Migracją w ramach sektora usług wspólnych nazywamy cały proces przenoszenia wiedzy, systemów oraz działań operacyjnych od klienta do wyspecjalizowanej jednostki zewnętrznej. Bardzo często takiej migracji towarzyszą zmiany typu transformacyjnego, od zmiany struktury procesów, poprzez zastosowanie nowych rozwiązań technologicznych, do zmiany kultury organizacyjnej.

W związku z tym pojawiła się też nowa rola Transition Managera. Do jej obowiązków należy tak przeprowadzić cały proces migracji, aby zakończył się on sukcesem. Ponieważ migracja jest projektem, podlega zasadom zarządzania projektami i właśnie te narzędzia i podejścia są wykorzystywane na co dzień. Transition Manager to tak naprawdę wyspecjalizowany Project Manager.

Aby zostać managerem w zakresie przenoszenia procesów, należy wcześniej zdobyć doświadczenie w roli Project Managera. Transition Manager to rola, która łączy pracę w międzynarodowym, wielokulturowym i wirtualnym środowisku oraz elementy zarządzania zmianą i zarządzania projektem.



Małgorzata Kusyk,
CEO/Founder,
Agile PMO

W JAKIE WIĘC KOMPETENCJE WARTO ZAINWESTOWAĆ JUŻ DZIŚ?

Oczywiście w szeroko pojęte zarządzanie projektami, ale w nowej wersji. Dziś Project Manager powinien być Liderem Zmiany. Przyjrzyjmy się jednak dostępnym na rynku programom kształcenia z tego obszaru. Które z nich uczą jak przeprowadzić ludzi przez zmianę? Które wspierają rozwój w obszarze przywództwa, w tym zarządzania niepewnością i niejasnością, prowadzenia trudnych rozmów i zarządzania tzw. złożonością socjo-polityczną? Czy znajdziemy w nich moduły dotyczące jak sprawnie zbudować i rozwijać globalny rozproszony zespół? Albo może techniki facylitacji? Niestety, większość twórców

i dostawców programów rozwojowych nie zauważyła, że świat się zmienia i wiedzę typu jak korzystać z MS Project można znaleźć już w Internecie.

ZARZĄDZANIE ZMIANĄ NIEZBĘDNA KOMPETENCJĄ KAŻDEGO LIDERA

Czego więc powinniśmy uczyć, jeśli chcemy stać się konkurencyjni na globalnym rynku pracy? Nacisk powinniśmy położyć na to, czego brakuje dzisiejszym Project Managerom, a co jest krytyczne dla wprowadzania trwałych zmian. Moje doświadczenia zostały potwierdzone w badaniu przeprowadzonym co prawda w Nowej Zelandii (Driving Business Performance Project, Management Survey 2017, KPMG), natomiast śmiało

można je przełożyć na warunki Polski, czy Europy. Chyba nie będzie zaskoczeniem, że najczęściej, bo aż 39% respondentów badania odpowiedziało, że brakuje umiejętności zarządzania zmianą organizacyjną, 34% uznało, że kluczowe są kompetencje związane z zarządzaniem konfliktem i prowadzeniem trudnych rozmów. Następnie, po 30% uznało, że ważne są polityczna dojrzałość i radzenie sobie z niejasnością (tzw. „grey” issues) oraz umiejętność komunikacji (27%). Chciałabym tu zwrócić uwagę na aktywne słuchanie i komunikację bez przemocy, którą coraz częściej wprowadzają firmy o kulturze nastawionej na współpracę – tzw. zwinne i turkusowe. W naszej, polskiej rzeczywistości to chyba pozbycie się oceny i mówienie wyłącznie o faktach, uczuciach i potrzebach jest największym wyzwaniem.

Podsumowując, skoro świat się tak szybko zmienia, a przyszłości nie da się przewidzieć – nie pozostaje nam nic innego jak postawić na kompetencje trudne do zautomatyzowania, ale przede wszystkim na zwinność. Zwinność to jednak nie proces, czy metoda, a stan umysłu, sposób myślenia, filozofia życia

Centra biznesowe zatrudniają już w Polsce około 244 000 osób i cały czas się rozwijają, tworząc 20 tysięcy etatów rocznie.

– bycie wspierającym, ufnym, otwartym, uczciwym, i spójnym. To gotowość do zmiany i nauki, otwartość na eksperymentowanie i dostosowywanie się. Skąd się wziął ten paradygmat myślenia? Z życia, czyli potrzeby adaptacji i optymalizacji. Wszystkie formy życia tak się zachowują.

„Przeżywa gatunek nie najmocniejszy, nie najinteligentniejszy, ale taki który najlepiej przystosowuje się do zmian”
– Karol Darwin.

Zachęcam więc do wyłączenia swojego wewnętrznego autopilota. Kwestionowania swoich obecnych założeń i przekonań oraz wzniesienia się na nowy poziom myślenia, który dotychczas odrzucaliśmy, gdyż był niewygodny. •



Wspieramy rozwój Twojego biznesu.

Nie ma takich samych firm i nie ma uniwersalnych rozwiązań.

Znamy i rozumiemy biznes naszych Klientów. Wspierając rozwój Ich biznesu nasi eksperci wykorzystują wiedzę, wieloletnie doświadczenie i instynkt, by analizować złożone problemy i pomagać w poszukiwaniu właściwych rozwiązań. Zapewniamy Klientom bezpieczną, efektywną i skuteczną realizację procesów związanych z rachunkowością, płacami i kadrami oraz zarządzaniem kapitałem ludzkim.

Skontaktuj się z nami: www.GrantThornton.pl.

Wielki mały świat managementu

Słowo „przywództwo” odmieniamy przez wszystkie przypadki. Może więc z nowym rokiem pod lupę wziąć twój indywidualny „przypadek”?

TROCHĘ O IDEALE

Badania pokazują, że blisko dwie trzecie menedżerów odczuwa dyskomfort w relacji z pracownikami. Odwaga, charyzma i emocje, to trójkąt, który w zdrowym przypadku jest równoboczny. Taka równowaga pozwala zająć się sobą, a potem innymi. Kierunek studiów, ani liczba dyplomów nie gwarantuje, że będziesz idealnym menedżerem. Mówi się, że idealny menedżer, to człowiek, który wie wszystko o czymś i coś o wszystkim. W oczach pracowników powinien wspierać, rozumieć, kierować, być autorytetem. Szlachetny i konsekwentny, poukładany we własnym życiu, z dystansem patrzący na problem i zawsze znajdujący rozwiązanie, daje przestrzeń na rozwój, ale też nie opuszcza ludzi w potrzebie. Uff... zmęczyłam się tą listą życzeń.

IDEAŁ NIE ISTNIEJE, PSYCHOPACI TAK

Czy spotkałeś w swoim życiu osoby niezwykle czarujące, przy tym urzekające sposobem, w jaki dominują? Takie osoby mają niezwykle styl komunikacji, który sprawia, że podziwiasz je za to, jak doskonale dopasowują się do sytuacji, potrafią odnaleźć się w każdych okolicznościach. Po nocach myślisz, jak on czy ona to robią, że nigdy, przenigdy nie dają się ponieść emocjom. Szanowani, podziwiani, uznawani za charyzmatycznych liderów, sprawiają, że z jednej strony chcesz iść za nimi w ogień, z drugiej masz głębokie poczucie, że coś jest nie tak. I słusznie, bo mimo, że nie wykazują cech, które często budzą grozę, to bywa, że są to psychopaci.

To temat poniekąd tabu, a jednak warto to wiedzieć. Jak wskazuje dr Paul Babiak z Nowego Jorku, osobowość psychopatyczna to zaburzenie osobowości, które dotyczy od 2% do 3% społeczeństwa.

Badania pokazują, że odsetek osób z osobowością psychopatyczną jest trzykrotnie wyższy w środowisku kadry zarządzającej, a co 25. uznany biznesmen jest psychopatą. Czy to się leczy? Nie. Dlaczego? Bo deficyty, które cechują taką osobowość są trwałe. Jednym z nich jest deficyt emocjonalny, który sprawia, że osoby takie nie czują lęku, ani innych emocji pozwalających na budowanie relacji. Nie przyswajają norm moralnych, za to świetnie rozumieją, co czują i jak emocjonalnie reagują inni. Dlatego tak świetnie radzą sobie we wszelkich sytuacjach, mówią to, co inni chcą usłyszeć i jednocześnie subtelnie ich od siebie uzależniają, w czym pomaga im niezwykła predyspozycja do wzbudzania aluzyjnego poczucia winy.

NARCYZ – PIĘTRO WYŻEJ DO NORMALNOŚCI

Legenda o narcyzie, którą pamiętasz ze szkoły podstawowej mówi, że był on zakochany w sobie. Bezwzględnie przeglądał się w tafli wody, niczym w lustrze by rozkoszować się swoim pięknem. Psychologia widzi to jednak inaczej. Narcyzm powstaje wtedy, gdy we wczesnym wieku dziecko nie wyrośnie z fazy omnipotencji i wszechwładzy, która powstaje w wyniku odkrywania umiejętności chodzenia, wywierania wpływu na otaczające środowisko. Cienka granica pomiędzy nadmiernym chwaleniem dziecka lub ciągłym podkreśleniem ułomności powoduje, że oba style wychowania prowadzić mogą do tak zwanego urazu narcystycznego. W życiu dorosłym mamy do czynienia z osobą niepewną, która każdą krytykę przeżywa, jako klęskę lub wręcz przeciwnie, pewną siebie, ze skłonnościami do poniżania innych, osobowość przekonaną o własnej wyższości. Oba typy zagrożone są nad-

miernym poczuciem własnego znaczenia, nieustającymi fantazjami na temat własnych osiągnięć, zazdrością i oczekiwaniem podziwu.

Taki menedżer nie będzie dbał o dobro zespołu, a nawet jeśli, to w celu zaspokojenia własnej potrzeby uznania. Jednak nie dajmy się zwariować. „Norma” to pojęcie względne, a w każdym z nas potrzeba uznania i akceptacji jest.

CZY TO NA PEWNO ZŁO, CZYLI GDZIE JEST RÓWNOWAGA

Autor książki „Odkryj w sobie psychopatę i osiągnij sukces”, dr Kevin Dutton stwierdza, że posiadanie psychopatycznych cech jest coraz bardziej powszechne w świecie globalnego biznesu. Autor wskazuje, że posiadanie takich cech jak bezwzględność, pewność siebie, brak skrupułów czy brak empatii jest dziś niezbędne, aby w świecie korporacji osiągnąć sukces. Z drugiej strony są także badania, które podkreślają, że menedżerowie narcystyczni bywają bardziej kreatywni, wprowadzają wiele innowacji. Jednak ich rola kończy się, gdy trzeba dokonać ewaluacji – z reguły są już bowiem gdzie indziej. Psychologia sama w sobie ma jeszcze wiele pytań o to, czym psychopatia czy narcyzm są. Rzecz w tym, aby natężenie tych cech nie

odbierało nam przyjemności, a innym poczucia wartości.

Wyniki stosowanych skali do mierzenia opisanych wyżej cech wskazują, że 1% kobiet i 3% mężczyzn spełnia wszystkie kryteria psychopatii. Dlatego, nie chodzi o to, by się bać, ale rozumieć, że zarówno natężenie tych cech, jak również moment ich przejawiania uwarunkowany jest kulturowo, zmienia się w czasie i zależy od okoliczności.

CO ROBIĆ? CZYLI ZACZNIJ OD „JA”

Jeśli dobrnąłeś aż tutaj, to gratuluję. Osoby o skłonnościach, które opisałam powyżej raczej by tego nie zrobiły. Same bowiem wiedzą lepiej. Tak, można się przy tym uśmiechnąć. Niemniej jednak czytasz ten akapit, bo może faktycznie spotkałeś takie osoby, albo gorzej – masz takiego szefa. Jak sobie radzić w takim przypadku to temat na książkę. Poruszam ten temat, bo zdrowie psychiczne to coś, co w naszych czasach jest szczególnie zagrożone. Raz jeszcze podkreślam, że najważniejsze to rozumieć przyczyny i siłę zjawiska po to, by samemu dokonać wyboru, w jakich relacjach chcesz być. Tu w kilku słowach sugestie dla tych, którzy faktycznie świadomie budują siebie i swoją karierę, a nowy rok to dobry moment na weryfikację założeń i wprowadzenie poprawek do planu.

Określ swoje „po co”. Motywy działań bywają różne. Jednak bez uświadomienia ich sobie będziesz ślepo brnął w kierunkach, które mogą doprowadzić cię do frustracji zamiast spełnienia. Mówi się, że jeśli nie wiesz dokąd chcesz iść, to nigdy tam nie dojdiesz. Osobiście często powtarzam, że gdyby ludzie od-

powiadali sobie częściej na to pytanie, to byłoby szczęśliwsi. Dlatego zadaj sobie pytanie, po co jesteś menedżerem? Po co chcesz zarządzać ludźmi? Na ile to cel sam w sobie, a na ile narzędzie na drodze do celu. Wykonanie tego zadania zdecydowanie podnosi entuzjazm, dynamikę, energię i zapał, którymi pociągniesz za sobą innych.

Zdefiniuj swój styl komunikacji.

Badania Instytutu Harris Poll wskazują, że dwie trzecie menedżerów czuje się niekomfortowo w komunikacji z pracownikami. Często wynika to z braku świadomości własnego stylu. Aktywizujesz, improwizujesz, planujesz czy unikasz? Co robisz w swoich relacjach? „*Kiedyś wystarczyła siła mięśni, dziś trzeba się z ludźmi dogadywać*” – to powiedział Mahatma Ghandi i trudno się z nim nie zgodzić. Zrobisz to, kiedy odkryjesz inne style i dostosujesz do nich swój komunikat. Pierwsze jednak, co musisz zrobić, to poznać swój własny, naturalny sposób.

Poszerz strefę elastyczności. O wyjściu poza strefę komfortu usłyszysz na wielu szkoleniach. To automatycznie napawa lękiem i nawet nie zdajemy sobie sprawy, z ilu rzeczy w ten sposób rezygnujemy. Bo nic przecież tak nie cieszy, jak poczucie bezpieczeństwa. Jest jednak inny, bardziej ekologiczny sposób sięgania po nowe – poszerzaj swoją elastyczność, zaprzyjaźnij się z nowym, włącz ciekawość i postaw choć najmniejszy krok. Obawa przed porażką lub nieznanym zdecydowanie osłabnie, a ty będziesz się cieszył kolejnymi sukcesami.

Z kończącym się więc pierwszym miesiącem nowego roku życzę tobie radości, spokoju i spełnienia. A w chwilach słabości, bo mają je wszyscy, wracaj do swojego – „po co to robisz”. •



Monika Reszko,
Ekspert ds.
komunikacji,
psycholog biznesu.

Badania pokazują, że odsetek osób z osobowością psychopatyczną jest trzykrotnie wyższy w środowisku kadry zarządzającej, a co 25. uznany biznesmen jest psychopatą.



Opiekun zakupów operacyjnych – kim jest PURCHASING AGENT?

Dział zakupów w wielu firmach ewoluuje ze standardowych działów obsługujących przetargi, w stronę odrębnych i autonomicznych jednostek, których zadaniem jest tworzenie innowacji. Równolegle z tym procesem zmienia się również rola samych zakupów w firmie.

Według raportu przygotowanego przez KPMG, wśród funkcji, których będzie wymagała organizacja zakupów przyszłości znajduje się wewnętrzny konsultant (74% wskazań), mediator zarządzający relacjami z dostawcami (60%) oraz coach dla dostawców (53%). Jednym ze stanowisk, które już dzisiaj pojawia się w organizacjach jest Purchasing Agent. Stosowane są również nazwy, takie jak: Purchasing Clerk, Purchasing Officer czy P2P Specialist.

LOGIKA, TECHNOLOGIA I ERP

Purchasing Agent zajmuje się bieżącymi zakupami operacyjnymi, co oznacza, że w swojej pracy nie jest odpowiedzialny za poszukiwanie nowych dostawców czy negocjowanie z nimi umów. Do jego codziennych obowiązków należy składanie zamówień u firm już współpracujących z przedsiębiorstwem, w którym pracuje. W ramach swojego stanowiska ma również nadzór nad niezbędną dokumentacją potrzebną do zamówień oraz kontroluje zgodność zamówionego towaru z danymi w systemie. Oznacza to, że jego najważniejszym zadaniem jest dbanie, by w firmie nie zabrakło najważniejszych materiałów lub usług, które są niezbędne do jej codziennej pracy. W fabrykach mebli mogą to być deski, gwoździe i śruby, z kolei w sklepach jest to codzienne zaopatrzenie i uzupełnianie produktów wykupionych przez klientów.

Odpowiedzialność jest bardzo duża. Ta praca wymaga dużej skrupulatności i dokładności. Wymagane są również umiejętności analityczne.

Jednocześnie Purchasing Agent nie będzie mógł skutecznie wykonywać swoich obowiązków bez odpowiednich umiejętności miękkich, takich jak zdolność do współpracy w grupie oraz nawiązywania kontaktów.

Choć podstawowym narzędziem pracy Purchasing Agent jest system ERP, to musi on również regularnie kontaktować się ze swoimi kolegami z zespołu. W dużych firmach taki zespół może liczyć nawet kilkanaście osób i bez zdolności do współpracy, skuteczne wykonywanie zadań byłoby niemożliwe. Umiejętności interpersonalne konieczne są także do efektywnej współpracy z dostawcami, szczególnie, że do obowiązków tego pracownika należy również wyjaśnianie ewentualnych niezgodności towaru ze specyfikacją określoną w zamówieniu.

OPIEKUN ZAKUPÓW OPERACYJNYCH

Stanowisko jest zazwyczaj tworzone w dużych firmach produkcyjnych, gdzie konieczne jest oddzielenie codziennych zakupów operacyjnych, niezbędnych

do funkcjonowania przedsiębiorstwa, od zakupów strategicznych. Ze względu na duże ilości zamawianych materiałów i usług, w wielu przypadkach konieczne jest wskazanie osobnego pracownika, który będzie się zajmował wyłącznie tym.

Coraz częściej stanowisko to jest obecne w ramach Centrów Usług Wspólnych, przez co zatrudniony musi się kontaktować z dostawcami z całego świata, w imieniu różnych oddziałów instytucji, w której pracuje.

Pracodawcy doceniają również ludzi wcześniej zatrudnionych w działach zakupów operacyjnych, a ewentualna zmiana pracodawcy nie jest dla nich dużym problemem.

EKONOMISTA LUB INŻYNIER, NAJLEPIEJ POLIGLOTA

Osoba, która stara się o pracę na tym stanowisku powinna mieć ukończone wyższe studia na kierunku technicznym, najlepiej zgodnym ze specyfiką branży, w której będzie pracowała. Zakupy



Według raportu przygotowanego przez KPMG, wśród funkcji, których będzie wymagała organizacja zakupów przyszłości znajduje się wewnętrzny konsultant (74% wskazań), mediator zarządzający relacjami z dostawcami (60%) oraz coach dla dostawców (53%).



Osoba, która stara się o pracę na tym stanowisku powinna mieć ukończone wyższe studia na kierunku technicznym, najlepiej zgodnym ze specyfiką branży, w której będzie pracowała.

operacyjne ze swej natury są charakterystyczne dla każdego przedsiębiorstwa, a ewentualne pomyłki mogą nawet wstrzymać proces produkcji.

Sprawdzają się również absolwenci kierunków ekonomicznych, którzy mają rozwinięte zdolności analitycznego myślenia i wyciągania logicznych wniosków. W związku z globalizacją i takimi procesami jak offshoring oraz outsourcing, pracodawcy coraz bardziej cenią znajomość języków obcych. W cenie są szczególnie angielski, niemiecki, włoski, francuski oraz hiszpański, choć bardziej niszowe języki również cieszą się rosnącym zainteresowaniem.

W tej chwili aby rozpocząć pracę jako Purchasing Agent konieczna jest znajomość języka angielskiego w stopniu umożliwiającym swobodną komunikację. Dodatkowe języki będą cenione przede wszystkim w centrach usług wspólnych, gdzie konieczne jest kontaktowanie się z firmami z całego świata.

Pracodawcy cenią również znajomość systemów klasy ERP, w szczególności popularnego oprogramowania SAP. Przy codziennym planowaniu i składaniu zamówień operacyjnych konieczne jest swobodne poruszanie się po programie, z którego pozyskiwane są informacje o potrzebnych produktach i częściach, które trzeba zamówić.

Należy jednak pamiętać, że opanowanie tego typu oprogramowania jest stosunkowo proste, można to osiągnąć dzięki przeszkoleniu przez kolegów z zespołu biegłych w obsłudze systemu ERP. Dlatego pracodawcy są skłonni rezygnować z tego wymagania na rzecz rzadszych lub bardziej pożądanых kompetencji miękkich.

PERSPEKTYWY ROZWOJU

Trend oddzielania zakupów strategicznych od operacyjnych jest coraz wyraźniejszy. Z tego względu jest to przyszłościowe stanowisko, które będzie obecne w coraz większej ilości firm.

Awans najczęściej oznacza objęcie stanowiska seniorskiego lub przyjęcie roli team leadera, zakładając, że dział zakupów jest w firmie odpowiednio rozwinięty. Wiąże się to wtedy z większą odpowiedzialnością oraz koniecznością zarządzania zespołem. Dlatego tak istotne są umiejętności miękkie. Alternatywną drogą dla osoby, która nie chce zająć stanowiska kierowniczego jest specjalizacja w doskonaleniu procesów zakupowych.

Zatrudnieni mogą liczyć na wynagrodzenie w wysokości od 4,5 do 7,5 tys. złotych brutto. Charakterystyka pracy Purchasing Agent'a powoduje, że jest to pensja stała, choć pracodawca może ją wzbogacić o premie motywacyjne i uznaniowe. •

Spring
Professional



Katarzyna Kurkowska,
Konsultant,
Spring Professional

Ogłoszenia rekrutacyjne

REKRUTUJĄCY:



KONTAKT: EWELINA SUMIEC
RECRUITMENT CONSULTANT IT

M: +48 723 303 021
EWELINA.SUMIEC@PEOPLE.COM.PL

Architekt Bezpieczeństwa IT

(Do 20 000 zł brutto na UOP lub 20 000 zł netto + VAT /mc)

Główne zadania:

- Udział w tworzeniu i rozwijaniu standardów bezpieczeństwa informatycznego
- Wykonywanie testów penetracyjnych i audytów bezpieczeństwa infrastruktury i aplikacji
- Skanowanie podatności systemów oraz analiza ryzyka systemów IT
- Wdrażanie i utrzymanie narzędzi wspomagających testy bezpieczeństwa
- Obsługa incydentów bezpieczeństwa IT i analiza śledcza
- Udział w projektach rozwojowych Departamentu Bezpieczeństwa oraz współpraca z jednostkami IT
- Opiniowanie projektów informatycznych pod kątem zgodności ze Standardami Bezpieczeństwa IT
- Doraźne wsparcie merytoryczne w obszarze bezpieczeństwa IT dla pracowników innych jednostek organizacyjnych

Oczekiwania m.in.:

- Doświadczenie zawodowe w obszarze bezpieczeństwa IT
- Praktyczne doświadczenie w wykonywaniu audytów bezpieczeństwa i testów penetracyjnych, audytu kodu źródłowego, analizy forensics, technologii i rozwiązań z dziedziny bezpieczeństwa
- Rozległa znajomość zagadnień związanych z bezpieczeństwem aplikacji oraz systemów teleinformatycznych
- Wiedza i doświadczenie w przeprowadzaniu audytów i testów bezpieczeństwa systemów teleinformatycznych, testów penetracyjnych infrastruktury (blackbox/whitebox), testów aplikacji webowych (OWASP) oraz audytu kodu źródłowego aplikacji
- Znajomość narzędzi wspierających inwazyjne testy bezpieczeństwa (np. Metasploit)
- Umiejętność tworzenia polityk i wymagań bezpieczeństwa, pisania dokumentacji technicznej oraz raportów

Oferujemy:

- Zatrudnienie w oparciu umowy o pracę lub kontrakt B2B
- Możliwość rozwoju zawodowego w organizacji o wysokich standardach
- Realizację innowacyjnych projektów
- Atrakcyjny pakiet socjalny
- Premie finansowe
- Udział w szkoleniach i certyfikacjach z zakresu bezpieczeństwa IT

REKRUTUJĄCY:

devire.KONTAKT: SŁAWOMIR KOŁODZIEJSKI
SKOŁODZIEJSKI@DEVIRE.PL

CEO (Fintech)

(28 000 - 32 000 PLN /mc)

Główne wymagania:

- Wykształcenie w obszarze IT/Technologii (preferowane) i/lub Finanse, Ekonomia, Ekonometria, Matematyka
- Doświadczenie w branży pożyczkowej i bankowej
- Znajomość PSD2, GDPR, AML5
- Zrozumienie KYC i AML
- Znajomość modelu biznesowego SaaS (jeśli na tym etapie wpisałeś/aś w Google "co to jest SaaS", to zdecydowanie nie jest to ogłoszenie dla Ciebie)
- Doskonałe umiejętności prezentacji i przemawiania do dużej publiczności (ponad 1000 osób)
- Znajomość języka polskiego i angielskiego w stopniu zaawansowanym. Płynne wystawianie się w obydwu językach
- Umiejętność analitycznego myślenia
- Elastyczność

Inne wymagania:

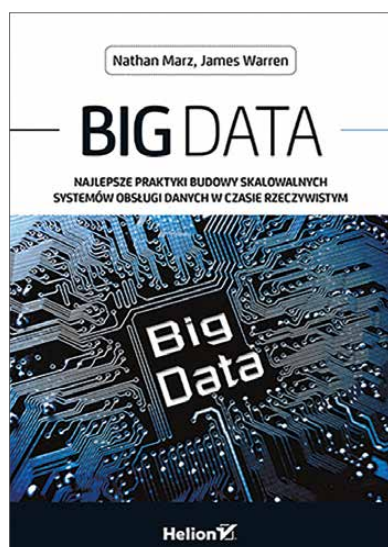
- Praca w siedzibie firmy w Warszawie
- Gotowość do podjęcia częstych podróży
- Praca na systemie OS X lub Linux
- Mile widziana znajomość programowania
- Dodatkową zaletą będzie znajomość html/JavaScript/http/web/screen scrapingu

Oferujemy:

- Konkurencyjne wynagrodzenie dostosowane do umiejętności i doświadczenia
- Bogaty pakiet świadczeń socjalnych
- Rolę pełną wyzwań w wielokulturowym środowisku
- Pracę w firmie stawiającej na innowację, wysoki wzrost i wydajność
- Nowoczesne biuro i narzędzia pracy

Biblioteka Managera

Big Data. Najlepsze praktyki budowy skalowalnych systemów obsługi danych w czasie rzeczywistym



Autorzy:
Nathan Marz,
James Warren
Objętość: 352 s.
Rok: 2016
ISBN:
978-83-283-1892-2



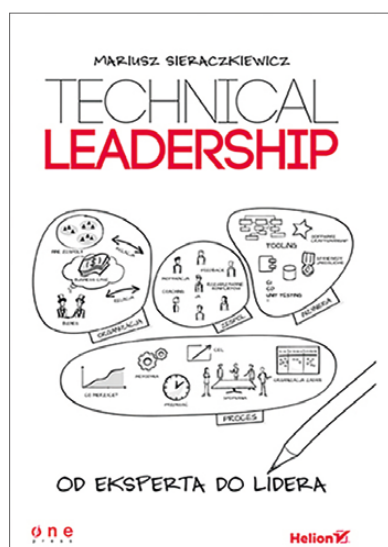
Obsługa aplikacji, które operują na ogromnych zbiorach danych, czyli na przykład portali społecznościowych, przekracza możliwości zwykłych relacyjnych baz. Praca ze złożonymi zbiorami danych wymaga architektury obejmującej wielomaszynowe klastry, dzięki którym możliwe jest przechowywanie i przesyłanie informacji praktycznie dowolnej wielkości. Architektura taka powinna dodatkowo być prosta w użyciu, niezawodna i skalowalna.

Dzięki tej książce nauczysz się budować tego rodzaju architekturę. Zapoznasz się z technologią wykorzystywania klastrów maszyn. Dowiesz się, jak działają narzędzia przeznaczone specjalnie do

przechwytywania i analizy danych na wielką skalę. W książce zaprezentowano łatwe do zrozumienia podejście do obsługi systemów wielkich zbiorów danych, które mogą być budowane i uruchamiane przez niewielki zespół. Nie zabrakło też wyczerpującego opisu praktycznej implementacji systemu Big Data z wykorzystaniem rzeczywistego przykładu.



Technical Leadership. Od eksperta do lidera



Autor: Mariusz
Sierackiewicz
Objętość: 184 s.
Rok: 2016
ISBN:
978-83-283-1096-4



Programista na stanowisku

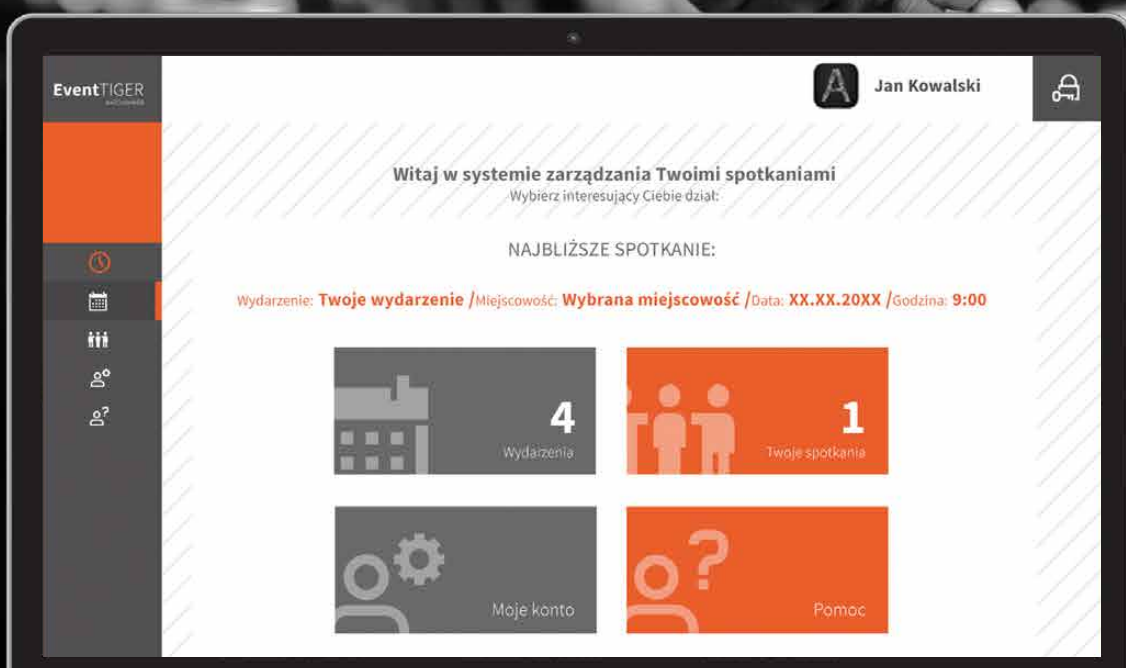
Ścieżka kariery ambitnego specjalisty w branży IT wygląda zwykle tak: junior-senior-lider. Kierownictwo firmy wychodzi ze słusznego skądinąd założenia, że szefować zespołowi programistów powinien także programista, tyle że bardziej doświadczony. Takie myślenie przeważnie sprawdza się w zakresie zagadnień technicznych, ale już niekoniecznie w kwestii kontaktów międzyludzkich; to, że ktoś jest świetnym fachowcem, nie oznacza automatycznie, że ma także naturalne predyspozycje do zarządzania pracą kolegów. Na szczęście można się tego nauczyć — najlepiej od ludzi, którzy mają spore doświadczenie na stanowisku lidera technicznego i postanowili się nim podzielić.

Podczas pisania tej książki Mariusz Sierackiewicz czerpał z wielu źródeł: literatury o przywództwie, 11 lat osobistych doświadczeń (w tym 6-letniej

pracy konsultanta i trenera zespołów programistycznych), wielu przeprowadzonych szkoleń tematycznych oraz wystąpień na konferencjach. Przede wszystkim jednak opierał się na pracy nad rozwojem liderów w takich firmach, jak ING, Tieto, YDP, Opera, Samsung, Cybercom Poland Sp. z o.o., Trapeze Poland Sp. z o.o., Apator S.A., LSI Software S.A., SAS Institute Sp. z o.o., Compensa Towarzystwo Ubezpieczeń SA, PRUFTECHNIK Technology Sp. z o.o.

Ten podręcznik łączy w sobie najlepsze wzorce biznesowego przywództwa ze specyfiką przewodzenia zespołom programistycznym — wszystko z uwzględnieniem specyfiki naszego rynku.





Z kim chcesz zrobić biznes?

EventTiger pomoże Ci w prosty sposób umówić się na spotkanie z innym uczestnikiem wydarzenia biznesowego, w którym bierzesz udział.



Wybierz osobę



Wyznacz czas

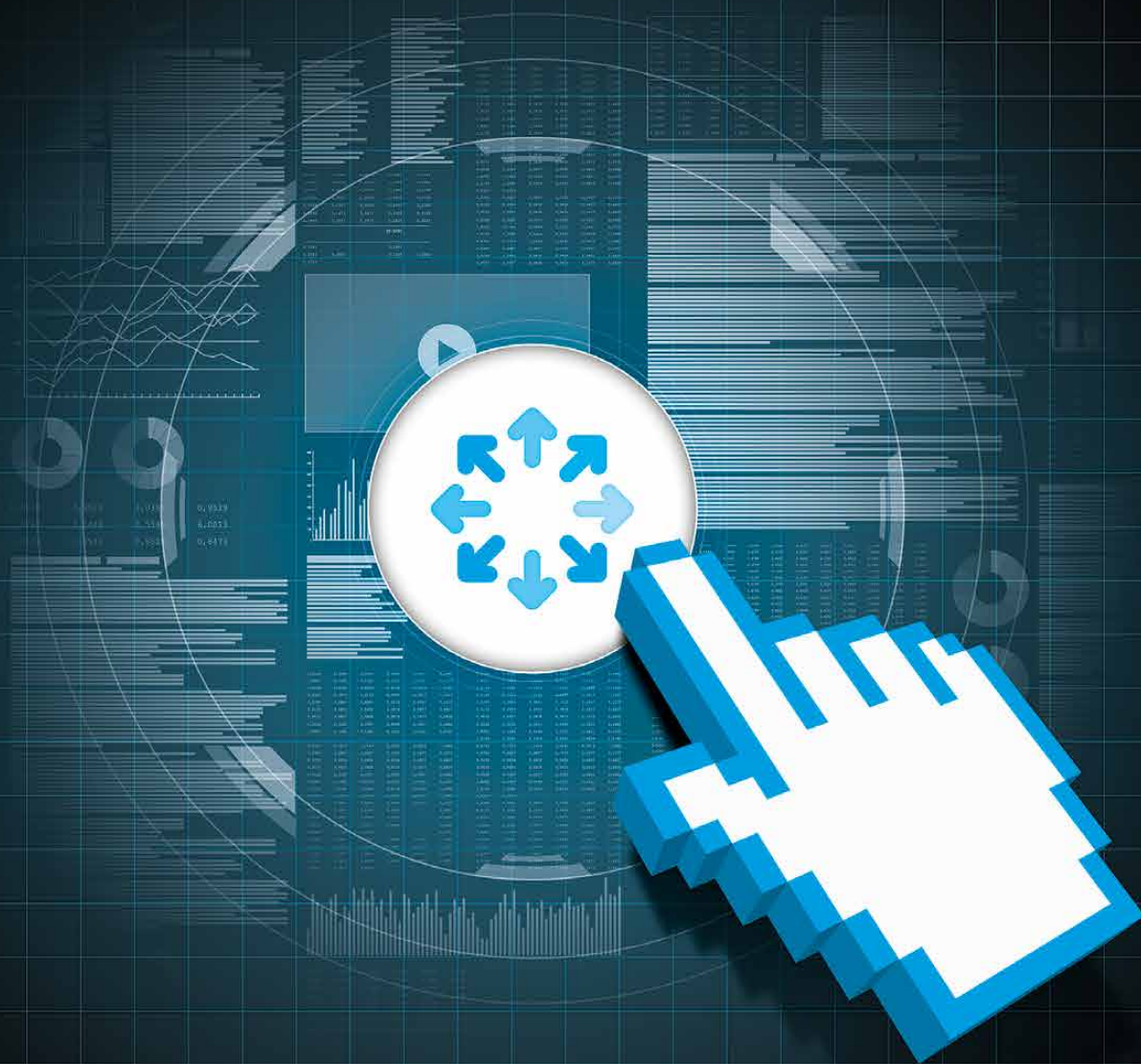


Wyznacz miejsce



Wyślij zaproszenie

Wszystko o Outsourcingu



w jednym miejscu