

Outsourcing & More

www.outsourcingportal.pl

ISSN 2083-8867

nr 2 (9) marzec / kwiecień 2013 (dwumiesięcznik)
March / April 2013 (bi-monthly magazine)

Bezpłatny magazyn
Free of charge magazine

TSL

Transport Shipping Logistics

Rynek usług TSL w Polsce
TSL market in Poland

A także / And:

Warmia i Mazury – Biznes i Relaks
Warmia & Mazury – Business & Relax

Jak podejść do optymalizacji?
How to approach optimization?

Outsourcing usług logistycznych
Outsourcing of logistic services

Partnerzy wydania
Publishing partners



VI

EUROPEAN
ECONOMIC
FORUM
ŁÓDZKIE



EUROPEAN ECONOMIC FORUM -ŁÓDZKIE 2013

ŁÓDŹ, 13-14 NOVEMBER 2013



WE INVITE YOU TO THE VI EUROPEAN ECONOMIC FORUM 2013

PLENARY SESSIONS

BRANCH SALONS

ACCOMPANYING EVENTS

FAIR

INTERESTING DISCUSSIONS:

BPO

AGRICULTURE AND PROCESSING
OF AGRO-FOOD PRODUCTS

INNOVATIVE TEXTILE INDUSTRY

BIOTECHNOLOGY

PHARMACY

ENERGY AND RENEWABLE
ENERGY SOURCE

CONSTRUCTION

FOR MORE INFORMATION PLEASE VISIT: WW.FORUM.LODZKIE.PL



Od Redakcji Editorial Note



Dymitr Doktor
Redaktor Naczelny

Drodzy Czytelnicy!

Miesiąc marzec otwieramy powiększoną siecią dystrybucji Outsourcing&More. Do obecnej grupy odbiorców dołączamy dystrybucję 500 egz. w punktach prasowych na terenie całej Polski, w tym w sieci kawiarni Starbucks, hotelach Accor, Hyatt, Sheraton, Hilton, Marriott, Best Western i wielu innych lokalizacjach. W tym miejscu warto wspomnieć, że nawiązaliśmy również współpracę z firmami Bluevine Consulting oraz NowyAdres S.A., dzięki czemu Outsourcing & More będzie obecny na wszystkich konferencjach organizowanych przez te podmioty.

Ostatni numer w zmienionej szacie graficznej rozszedł się w pełnym nakładzie, a wydanie, które trzymacie Państwo w rękach również ma potwierdzoną szeroką dystrybucję. Marzec i kwiecień br. to miesiące wielu wydarzeń w branży outsourcingowej, zarówno w Polsce jak i poza granicami naszego kraju. Do najważniejszych wydarzeń realizowanych poza Polską należy zaliczyć VIII Polish Outsourcing Forum, które w tym roku odbywa się w Bangalore w Indiach. Outsourcing&More ma zaszczyt pełnić rolę głównego Patrona Mediego tej konferencji i wraz z kilkudziesięcioosobową delegacją polskiego rządu, miast i organizacji pozarządowych będziemy promować Polskę jako idealną lokalizację na rozwój działalności BPO/SSC, a także innych form nowoczesnego outsourcingu.

Regionem Polski, na którym skupiliśmy się w bieżącym numerze jest Warmia i Mazury. Zostaliśmy mile zaskoczeni otwartością na biznes całego województwa, umiejętnie łączącego podejście probiznesowe z infrastrukturą turystyczną, inwestycyjną i transportową tej części Polski. Zapraszamy na Warmię i Mazury. Tym razem raport HR przygotowany został przez firmę Grafton, a opis rynku nieruchomości otrzymaliśmy dzięki współpracy z CBRE.

Tradycją stało się już szersze opisywanie poszczególnych sektorów branży outsourcingowej. Tym razem skupiliśmy się na TSL – Transporcie, Spedycji i Logistyce. Dzięki współpracy z Polską Izbą Spedycji i Logistyki oddajemy w Państwa ręce materiał opisujący rynek tych usług w Polsce, wraz z wieloma interesującymi publikacjami. Materiał PISiL został uzupełniony o informacje przesłane od takich podmiotów jak Fracht, Rohlig oraz SIXT.

Zapraszam do lektury. ■

Dear Readers!

We are entering the month of March with an expanded distribution network of Outsourcing&More. The existing group of recipients is being enlarged by an additional distribution of 500 copies at press outlets throughout Poland including the Starbucks coffee shops, the Accor, Hyatt, Sheraton, Hilton, Marriott, Best Western hotels and many other locations. It is worth mentioning here that we have also established cooperation with the Bluevine Consulting and NowyAdres S.A. Companies, thanks to which Outsourcing&More will be present at all conferences organized by these organizations.

The last issue with the revised graphic layout has been fully distributed, and the issue you are now holding in your hands has a confirmed wide distribution too. March and April are months full with events in the outsourcing industry both in Poland and abroad. Listed among the most important events organized outside of Poland ought to be the VIII Polish Outsourcing Forum, which this year is taking place in Bangalore, India. Outsourcing&More is proud to take the role of the main Media Partner of this conference and we intend, along with a few dozen representatives of the Polish government, cities and non-governmental organizations, to promote Poland as an ideal location for development of BPO/SSC industry as well as other forms of modern outsourcing.

The region of Poland we are focusing on in this issue is the Warmia and Mazury. We have been positively surprised by the business openness of the entire region, which skillfully combines a pro-business approach with the tourism, investment and transport infrastructure of this part of Poland. We invite you to Warmia and Mazury. This time, the HR report was prepared by the Grafton Company. We obtained the property market description thanks to cooperation with CBRE.

It has become our tradition to describe individual sectors of the outsourcing industry in more detail. This time we focused on TSL – Transport, Shipping and Logistics. Thanks to cooperation with the PIFFA - Polish International Freight Forwarders Association, we are able to present you with materials describing the market for these services in Poland along with many interesting publications. Additionally to the PIFFA materials we have added more information submitted by such companies as Fracht FWO Polska, Rohlig SUUS Logistics and SIXT Polska.

Enjoy your reading. ■

Outsourcing&More

Bezpłatny magazyn / Free of charge magazine

Redaktor naczelny / Editor-in-chief

Dymitr Doktor
d.doktor@outsourcingandmore.pl

Grafika/DTP / Art./DTP

Jacek Cieśliński

Okładka / Cover

Jacek Cieśliński

Reklama / Advertising

reklama@outsourcingandmore.pl

Wydawca / Published by

RIPOSTA

RIPOSTA Doktor S.J.
ul. Dolna 21b/40
00-773 Warszawa
www.riposta.pl

Adres redakcji / Editorial address

RIPOSTA Doktor S.J.
ul. Dolna 21b/40
00-773 Warszawa
T: +48 22 213 02 45
F: +48 22 213 02 49
redakcja@outsourcingandmore.pl
www.outsourcingandmore.pl

Druk / Print

Drukarnia Jantar

Obsługa prawna / Legal support

„Chudzik i Wspólnicy”

Prenumerata i dystrybucja / Subscriptions

Bezpłatna prenumerata po uprzedniej rejestracji na stronie
www.outsourcingandmore.pl

Outsourcing&More is bimonthly free of charge magazine. See the website www.outsourcingandmore.pl for more details

Wybrane zdjęcia pochodzą z serwisu Fotolia.pl

Selected photos come from Fotolia.pl website.

Nakład / Circulation

3000 egz. / copies

Autorzy / Authors



Mithun Sridharan
Outsourcing Verband



Mariusz Wiśniewski
Head of Tricity Office
CBRE Polska



Iwona Mitros
Koordynator ds. Marketingu
Marketing Coordinator
Grafton Recruitment



Andrzej Bułka
Dyrektor Zarządzający/Managing
Director, Fracht FWO Polska



Anna Galas
Kierownik ds. rozwoju
logistyki kontraktowej
w ROHLIG SUUS Logistics



Paweł Reczyński
Prezes Sixt rent a car Polska

Iwona Więckiewicz-Szablowska
Radca prawny w Kancelarii
Chudzik i Wspólnicy Radcowie Prawni Sp.p.

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



Partnerzy / Partners



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

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

Aktualności.....	8
Bibliografia Outsourcingu.....	20
Kalendarium	21
PAIIIZ / Invest in Poland	36

Artykuły / Articles



Kielce, mniejsze miasto	
– większe możliwości	15
Kielce, smaller city	
– bigger opportunities.....	15
Kielce w centrum uwagi	
branży outsourcingu.....	16
Kielce in the centre of attention	
of the outsourcing sector	17



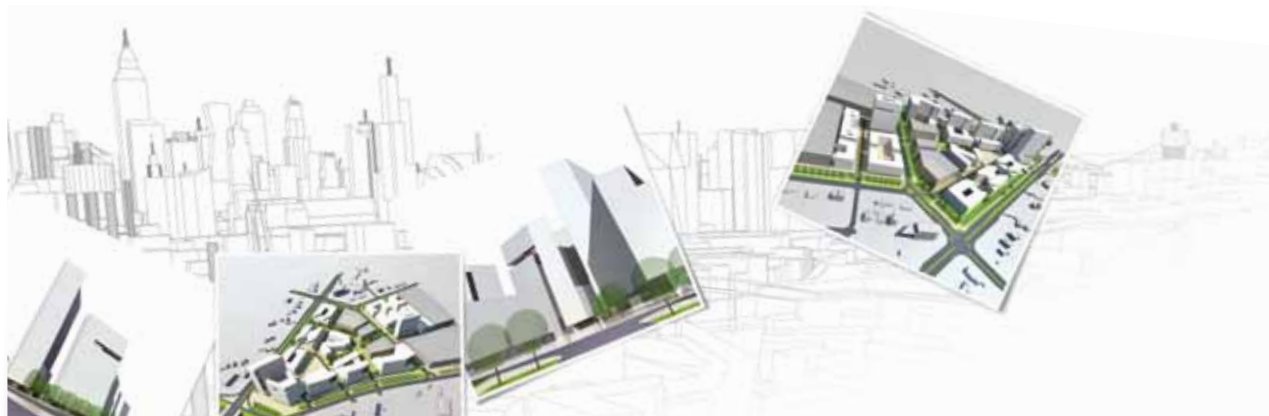
Gliwice konsekwentnie budują pozycję lidera logistyki na Śląsku	
„Gliwice logistycznym hubem na Śląsku”	18
Gliwice consequent in becoming logistics leader in Silesia	
“Gliwice as a logistics hub in Silesia”	19



„Prospects in Poland”	
Rusza kolejna, IV edycja ogólnopolskiego cyklu konferencji	22
”Prospects in Poland”	
starts for the fourth time	23
Modele cenowe.....	32
Pricing models	34
Dlaczego Poznań	40
Why Poznań.....	42



Łódź	
Miasto skupiające największe światowe centra BPO i IT, przyciąga uwagę kolejnych globalnych marek, przez co powiększa swą konkurencyjność wobec innych ośrodków biznesowych w Europie.	44
Lodz	
A city hosting some of the world's largest BPO and IT centres, still attracts the attention of further global brands, thus increasing its competitive edge over other European business centres.....	46



Biznes, kultura i wypoczynek	
– urbanistyczne metamorfozy Lublina.....	48
Business, culture and leisure	
– urban metamorphosis of the Lublin city.....	50
Warmia i Mazury	54
Warmia and Mazury	55
Warmia i Mazury	
– dobry biznes.....	56
The Warmia and Mazury Province	
– excellent business	57



Elbląg	
strefa dobrych inwestycji	62
Elbląg	
good investment zone.....	64
Innowacyjne oblicze Elku	66
Innovative Face of Elk.....	67
Gołdap	
centrum uzdrowiskowe Warmii i Mazur	68
Gołdap	
a SPA centre of the Warmia and Mazury	70
Pracownicy tymczasowi	
– obowiązki pracodawcy użytkownika	90
Temporary employees	
– obligations of the benefitting employer	92

Rynek usług TSL w Polsce	95
TSL services market in Poland.....	100
Trendy w logistyce kontraktowej na przykładzie	
wybranych branż:	
jak było, jak będzie	112
Trends in contract logistics based on	
selected branches:	
how it is going to be.....	114
Wynajem samochodów	
oferta dla każdego przedsiębiorcy.....	116
Car rental	
an offer for all entrepreneurs	118

Wywiady / Interviews



VIIIth Polish Outsourcing Forum	
– Wywiad z Evą Aboo (Roadshow Polska),	
J.J. Singh (IPCCI) i Romkiem	
Lubaczewskim (PwC)	26
VIIIth Polish Outsourcing Forum	
Interview with Eva Aboo (Roadshow Polska),	
J.J. Singh (IPCCI) and Romek	
Lubaczewski (PwC).....	28



Wywiad z Piotrem Grzymowiczem, Prezydentem Olsztyna	58
Interview with Piotr Grzymowicz, Mayor of Olsztyn	60



Jak podejść do optymalizacji? Wywiad z Krzysztofem Pimpickim, Partnerem Zarządzającym 4 Results – zespół ds. optymalizacji w usługach finansowych i outsourcingowych	84
How to approach optimization? Interview with Krzysztof Pimpicki, Managing Partner of 4 Results - Financial and Outsourcing Services Optimization Team.....	87



Klienci nie szukają rozwiązań, które im się oferuje. Często kupują te, które im polecamy – wywiad z Pawłem Kacperkiem, redaktorem naczelnym lokalizacja.info	121
Customers are not looking for solutions which are offered to them. They often buy those which we recommend – an interview with Paweł Kacperk, editor-in-chief of lokalizacja.info	124

Raporty / Reports



Raport Nieruchomości Olsztyn	74
Real Estate Report Olsztyn	76
Analiza potencjału ludzkiego województwa warmińsko-mazurskiego	78
Analysis of Human Resources in the Warmia-Masuria Province	81

Analiza przypadku/ Case study



Outsourcing usług logistycznych	108
Outsourcing of logistic services	110

Aktualności

Rule Financial od marca w Poznaniu

W pięknie odrestaurowanym budynku Okraślaka pojawi się nowa firma. Nowy inwestor w Poznaniu to Rule Financial, który wynajął 900 metrów kwadratowych powierzchni biurowej.

Rule Financial jest niezależnym dostawcą usług doradczych i technologicznych dla banków inwestycyjnych oraz instytucji finansowych w zakresie rozwiązań dotyczących zarządzania ryzykiem, obrotem papierami wartościowymi, towarami i instrumentami pochodnymi, zarządzania płynnością, zarządzania aktywami oraz regulacji rynku finansowego. Biura firmy zlokalizowane są w Londynie, Nowym Jorku, Barcelonie, Bostonie, Toronto oraz Łodzi.

Oficjalne otwarcie nowej siedziby nastąpi w maju tego roku. Wtedy też inwestor przestawi więcej szczegółów. Na razie wiadomo, że już poszukuje 34 osób na specjalistyczne stanowiska w dziale IT.



Więcej informacji na www.outsourcingportal.pl



Ruszyła Fundacja Pro Progressio

Z początkiem roku 2013 uruchomiła swoją działalność Fundacja Pro Progressio, na której czele stanął ekspert branży outsourcingowej, – Wiktor Doktor. Misją i celem działalności Pro Progressio jest rozwój branży outsourcingowej w Polsce. Fundacja swoimi działaniami wspiera sektor publiczny w pozyskiwaniu nowych inwestycji, w tym z takich sektorów jak BPO/SSC, ITO, R&D, Software Development, Call i Contact Centre oraz wielu innych. Poza wsparciem nowych inwestycji, Pro Progressio zamierza aktywnie wpływać na rozwój wiedzy z zakresu outsourcingu zarówno w środowiskach akademickich jak i wśród przedsiębiorstw prowadzących działalność gospodarczą w Polsce.

Eksperci Fundacji uczestniczą w wydarzeniach branżowych, prowadzą badania, opracowują raporty i inne publikacje służące edukacji i rozwojowi sektora outsourcingowego w Polsce. Jednym z pierwszych wydarzeń, w jakich uczestniczyli eksperci Fundacji, było prowadzenie Outsourcing Market Leaders Academy w Szkole Głównej Handlowej w Warszawie. Pod koniec kwietnia br. Pro Progressio obecne będzie na VIII Polish Outsourcing Forum w Bangalore (Indie). Pro Progressio czynnie współpracuje z innymi organizacjami branżowymi w kraju i zagranicą, z największą organizacją outsourcingową z krajów DACH – Outsourcing-Verband.

Pierwszą z publikacji opracowanych przez ekspertów Pro Progressio, jest raport „Analiza piśmiennictwa dotyczącego outsourcingu na podstawie zawartości bazy Bibliografia outsourcingu”. To kilkudziesięciostronicowa publikacja przedstawiająca wyniki badań zarejestrowanego

w bazie wykazu książek, rozdziałów, artykułów, wywiadów, raportów, prac dyplomowych, rozpraw doktorskich i habilitacyjnych oraz płyt CD wraz z danymi statystycznymi przedstawionymi w postaci tabel i wykresów oraz innych załączników. Raport w pełnej wersji zostanie opublikowany w marcu na stronach OutsourcingPortal.

W ramach Fundacji uruchomiony został Klub Outsourcingu, zrzeszający podmioty publiczne i prywatne w celu wymiany doświadczeń, poszerzania wiedzy, kontaktów biznesowych i promocji działań członków Klubu. Motywem przewodnim Klubu Outsourcingu jest promowanie najlepszych praktyk biznesowych zgodnie z outsourcingowym modelem relacji biznesowych – CASPEN. CASPEN pochodzi od pierwszych liter angielskich słów Consulting (konsulting), Advisory (doradztwo), Support (wsparcie), Promotion (promocja), Education (edukacja) oraz Networking (rozwój relacji biznesowych), które są procesami cechującymi funkcje jakie pełnią organizacje outsourcingowe oraz ich najbliższe otoczenie biznesowe.

Pro Progressio poprzez realizację celów statutowych w kolejnych miesiącach swojej działalności aktywnie obserwuje, analizuje i – co za tym idzie – wpływa na rozwój sektora outsourcingu w Polsce. O swoich działaniach, działalności Członków Klubu Outsourcingu oraz o wszelkich wydarzeniach wpływających na branżę i jej otoczenie, Fundacja będzie na bieżąco informować poprzez witryny internetowe Outsourcing Portal oraz na łamach magazynu Outsourcing&More.

IV Konferencja ABSL już w czerwcu w Łodzi!

IV Konferencja Związku Liderów Sektora Usług Biznesowych (ABSL), tegoroczne, największe w Polsce wydarzenie dedykowane branży nowoczesnych usług dla biznesu oraz jedno z najważniejszych tego typu w Europie, odbędzie się w Łodzi w dniach 6-7 czerwca. Głównymi partnerami wydarzenia są Urząd Miasta Łodzi oraz Urząd Marszałkowski w Łodzi. Jednym z gości specjalnych Konferencji będzie Marek Belka, Prezes Narodowego Banku Polskiego, były Premier i Minister Finansów.

Motyw przewodni IV Konferencji ABSL to "INNOWACJE i RÓŻNORODNOŚĆ jako główne czynniki odpowiadające za rewolucyjny rozwój sektora nowoczesnych usług biznesowych w Polsce." Konferencja ABSL zgromadzi najważniejszych reprezentantów centrów outsourcingowych z Polski i zagranicy, organizacje wspierające rozwój branży, a także przedstawicieli władz państwowych i lokalnych. Podczas wydarzenia, odbędą się wystąpienia czołowych przedstawicieli branży outsourcingowej, panele dyskusyjne, sesje warsztatowe oraz prezentacje typu case study. Konferencja ABSL stanowi także jedno z najważniejszych wydarzeń networkingowych w obrębie sektora.

Więcej informacji na temat wydarzenia dostępne jest na stronie www.absl.pl

OMLA wystartowała

Pierwszy dzień Outsourcing Market Leaders Academy już za nami. Przeszło tysiąc studentów miało okazję zapoznać się z ofertą staży, praktyk i pracy jaką oferują wybitne outsourcingowe firmy, prowadzące swoją działalność w Warszawie, ale także w innych miastach.

Targi rozpoczęły się w porannych godzinach i cieszyły się sporym zainteresowaniem wśród studentów SGH. Po południu, o 15:30 ponad setka studentów miała okazję wziąć udział w panelu dyskusyjnym poświęconemu outsourcingowi nowoczesnych usług dla biznesu – BPO (Business Process Outsourcing) oraz SSC (Centra Usług Wspólnych). Panel prowadził Prezes Fundacji Pro Progressio – Wiktor Doktor, wraz z Dyrektorem Operacyjnym stowarzyszenia ABSL, zrzeszającego firmy z sektora nowoczesnych usług – Pawłem Panczyjem. Panelistami byli przedstawiciele zarówno sektora publicznego jak i prywatnego.

Pierwszy głos zabrał Rafał Szajewski, Szef Działu w Polskiej Agencji Informacji i Inwestycji Zagranicznych, odpowiedzialnej za pozyskiwanie nowych inwestycji zagranicznych. Mówca reprezentował sektor publiczny, a zarazem pośrednio polski rząd. Przedstawił on wielkość rynku, porównał branżę z innymi silnymi filarami polskiej gospodarki oraz pokazał jak istotna jest branża outsourcingu dla rozwoju miast i samego państwa polskiego.



Więcej informacji na
www.outsourcingportal.pl

German Outsourcing Association ma Dyrektora Zarządzającego na Polskę

Niemieckie Stowarzyszenie Outsourcingu (German Outsourcing Association), wiodąca organizacja zrzeszająca podmioty i ekspertów branży BPO, ITO i SSC w Niemczech, Austrii i Szwajcarii powierzyła Wiktorowi Doktorowi rolę Dyrektora Zarządzającego na Polskę.



Business in Małopolska - Grow with us

3 spoty promujące nowoczesną gospodarkę Małopolski zobaczą goście międzynarodowych targów branży ITC CeBIT 2013 w Hanowerze.

Materiał filmowy powstał w grudniu 2012 roku, w ramach projektu „Business in Małopolska - Grow with us”. Spoty są sprofilowane pod kątem branż: IT, Life-Science oraz wyspecjalizowanych usług dla biznesu, gdyż Małopolska staje się regionem, w którym wspomniane branże stanowią podstawę rozwoju nowoczesnej gospodarki.



Więcej informacji na www.outsourcingportal.pl



Aktualności

Golub GetHouse otrzymał pozwolenie na budowę biurowca

Inwestor i deweloper Golub GetHouse otrzymał długo oczekiwane pozwolenie na budowę nowego projektu biurowego zlokalizowanego przy ulicy Grzybowskiej 78. Golub GetHouse, spółka joint venture pomiędzy Golub & Company z siedzibą w Chicago i warszawską firmą GetHouse Developer, posiada bogate doświadczenie poparte zrealizowanymi w Warszawie znanymi budynkami biurowymi, m.in. Warsaw Financial Center przy ul. Emilii Plater oraz International Business Center przy Rondzie Jazdy Polskiej. Za komercjalizację projektu odpowiada międzynarodowa agencja doradcza Savills.

Najnowszy projekt Golub GetHouse to budynek biurowy klasy A o konstrukcji 83-metrowej wieży i 23 kondygnacjach zlokalizowany przy ulicy Grzybowskiej 78, jednej z najbardziej dynamicznie rozwijającej się ulic w Warszawie. Budynek oferuje 20 109 m² powierzchni biurowej oraz wydajne, bezkolumnowe powierzchnie biurowe pięter, o wielkości od 836 m² do 1257 m².



Więcej informacji na www.outsourcingportal.pl



Sixt z Pekao Leasing

Sixt Rent a Car Polska, wiodąca firma na rynku wynajmu samochodów, rozpoczęła współpracę z Pekao Leasing Sp. z o.o. Na mocy podpisanej umowy w styczniu 2013 roku została uruchomiona nowa usługa - Sixt Leasing.

Umowa o współpracy z Pekao Leasing stanowi poważny krok w dalszym rozwoju Sixt Rent a Car Polska. Spółka nieustannie podejmuje działania, mające na celu zwiększenie rozpoznawalności marki w Polsce: otwiera nowe punkty wynajmu, rozszerza posiadaną flotę samochodową oraz wprowadza do swojej oferty kolejne usługi. Jedną z nich jest Sixt Leasing.

Zakup nowych samochodów to poważna decyzja dla każdej firmy, niosąca za sobą często duże nakłady finansowe. Aby nie nadwyrężyć budżetu kupujących, Sixt Rent a Car Polska wspólnie z Pekao Leasing wprowadza nowy produkt - Sixt Leasing. Jest to oferta będąca połączeniem wynajmu długoterminowego wraz z zarządzaniem flotą samochodową (CFM) oraz z produktem finansowym, czyli leasingiem. Usługa skierowana jest do wszystkich podmiotów, które rozważają zakup nowej, bądź poszerzenie dotychczasowej floty samochodowej.

Korzyści płynące z nowej usługi Sixt Leasing to przede wszystkim oszczędność czasu wynikająca z faktu, że poczynając od wyboru auta, poprzez pozyskanie finansowania, kończąc na obsłudze technicznej – za wszystko odpowiedzialny jest Pekao Leasing i Sixt. Klienci nie muszą angażować własnego kapitału, a wszystkie opłaty związane z użytkowaniem samochodów zawarte są w miesięcznych ratach. Dodatkowo, do każdego klienta dedykowany jest opiekun, który będzie zarządzać daną flotą oraz pomagać rozwiązywać wszelkie problemy związane z eksploatacją pojazdów.

„Pekao Leasing jest bardzo stabilnym partnerem biznesowym, a o jego pozycji na rynku świadczy m.in. powiązanie kapitałowe z Bankiem Pekao SA. Cieszymy się, że będziemy mogli zaoferować wspólny produkt, który wyróżni naszą usługę. Mamy nadzieję, że połączenie sił dwóch tak dużych graczy w kraju, okaże się atrakcyjne dla Klientów.” powiedział Paweł Reczyński Prezes Sixt Rent a Car Polska.

„Pekao Leasing posiada jeden z najbezpieczniejszych portfeli umów leasingowych na rynku oraz dużą i profesjonalną sieć sprzedaży. Stara się także na bieżąco odpowiadać na zmieniające się potrzeby Klientów i ofertować im najbardziej indywidualne rozwiązania. Nawiązanie współpracy z Sixt Rent a Car to kolejny krok w tworzeniu nowoczesnej oferty produktowej, której jednym z elementów jest usługa CFM.” – powiedziała Anna Wolczacka, Dyrektor Departamentu Sprzedaży Pekao Leasing.

Polish Real Estate Forum

FORUM RYNKU NIERUCHOMOŚCI

3rd edition | 10-11 June | Sheraton Sopot Hotel Poland

Panie Prezesie, to jest największe spotkanie
branży nieruchomości w Polsce!

Ana, please translate.

... this is the biggest meeting
of residential and commercial
real estate market
in Poland!

MAIN SPONSOR



OLIVIA BUSINESS CENTRE

SILVER SPONSOR



BRONZE SPONSORS



UPPLE FINANCE
KONSTANT



XPLAN
Pracuj inteligentnie

ASSOCIATE PARTNERS



DTZ
a UGL company



HONORARY PATRONS



MEDIA PATRONS

BUSINESS JOURNAL

MANAGER

NIERUCHOMOŚCI



Domiporta.pl

BiznesSopot.pl

OutsourcingPolska

outsourcing
polski



e-biurowce

wynajem.pl



DEVELOPERSKA

budnet.pl

portfel.pl

tereninwestycyjny.info

Join us now!

tel. +48 795 550 440 • e-mail: frn@nowyadres.pl • konferencje.nowyadres.pl

News

Invest in Miłomłyn!

In the series of articles "Invest in Poland. Invest in Warmia and Mazury. Invest in..." we would like to present the most attractive investment locations in Warmia and Mazury. This time we present Miłomłyn.



Golub GetHouse receives building permit for office tower at Grzybowska 78

Investor and developer Golub GetHouse received the long expected building permit for their newest office tower at Grzybowska street. Golub GetHouse, a joint venture between Golub & Company, the international real estate firm headquartered in Chicago and Warsaw-based GetHouse Developer, has a proven history of success in Warsaw including development of the landmark Warsaw Financial Center at Emilli Plater Street and International Business Center at Rondo Jazdy Polskiej.



Więcej informacji na www.outsourcingportal.pl



Pro Progressio Foundation launched

Beginning of the 2013 was the launch of the Pro Progressio Foundation, headed by the outsourcing industry expert, repeatedly recognized as one of the most influential personalities of this sector in Poland – Wiktor Doktor. The mission and purpose of Pro Progressio is to develop the outsourcing industry in Poland. Through its activities, the Foundation supports the public sector in terms of new investments acquisition, including sectors such as BPO/SSC, ITO, R&D, Software Development, Call and Contact Centre and many others. Apart from support for new investments, Pro Progressio intends to actively influence development of knowledge in the field of outsourcing in both academic environments as well as enterprises running business in Poland.

The Foundation's experts participate in industry events, conduct studies, prepare reports and other publications aiming to educate and develop the outsourcing sector in Poland. One of the first events attended by the experts of the Foundation was the Outsourcing Market Leaders Academy at the Warsaw School of Economics. At the end of April this year, Pro Progressio will participate in the VIII Polish Outsourcing Forum in Bangalore, India. Pro Progressio actively cooperates with other domestic and foreign industry organizations, including with the largest outsourcing organization from the DACH countries – Outsourcing-Verband.

The first publication developed by Pro Progressio experts is a report entitled "Analysis of the outsourcing literature, based on the contents of the Outsourcing Portal database" („Analiza piśmiennictwa dotyczącego outsourcingu na podstawie zawartości bazy

Bibliografia outsourcingu"). It is a few dozen pages long publication presenting results of research conducted on the list of books, chapters, articles, interviews, reports, theses, doctoral and postdoctoral dissertations and CDs registered in the database along with statistical data presented in the form of tables and charts and other addendums. The full version of the report has been published on the pages of OutsourcingPortal.

Launched, as part of the Foundation, has been the Outsourcing Club (Klub Outsourcingu), which brings together public and private entities in order to share experiences, expand knowledge and business contacts as well as to promote activities of the Club's members. The main idea behind the Outsourcing Club is to promote best outsourcing business practices in accordance with the outsourcing model of business relations – CASPEN. CASPEN is an acronym for the English words Consulting, Advisory, Support, Promotion, Education and Networking, which are processes characteristic of the functions performed by outsourcing organizations and their immediate business environment.

Pro Progressio, through the implementation of statutory objectives in the subsequent months of its operation, actively observes, analyzes and – in consequence – affects development of the outsourcing sector in Poland. The Foundation will provide current information on its operations, the activities of the Outsourcing Club Members and all the events having impact on the industry or its environment, on OutsourcingPortal as well as the the Outsourcing&More pages.

The 4th ABSL Conference in Łódź set for June!

The 4th Conference of the Association of Business Service Leaders in Poland (ABSL) will be held between 6th and 7th of June in Łódź. It will be the biggest event dedicated to the business services sector in Poland and one of the most important events of its type in Europe. The main Partners of the Conference are the City of Łódź Office and the Marshal's Office of the Łódzkie Region. One of the event's special guests will be Marek Belka, President of the National bank of Poland, former Prime Minister and Minister of Finance.

The main theme of the 4th ABSL Conference is "INNOVATION & DIVERSITY The levers of the business services REVOLUTION!" The event will attract leading representatives of outsourcing centers in Poland and abroad, organizations supporting the growth of the sector as well as local and central authorities. The Conference agenda will include presentations from outsourcing sector leaders, discussion panels, workshops and case study presentations. The ABSL Conference is also one of the most important networking events within the sector.

For more information concerning the event please visit www.absl.pl

The German Outsourcing Association has General Chair for Poland

The German Outsourcing Association, leading industry and knowledge network of BPO, ITO and SSC organizations and professionals in Germany, Austria and Switzerland has appointed Wiktor Doktor as General Chair Poland.

Wiktor Doktor is outsourcing professional with over 10 years of industry experience and besides this Chair position he is the CEO of Pro Progressio. Pro Progressio is the Foundation cooperating closely with public and private sector in Poland. The foundation is focusing on development of the outsourcing industry in Poland. Wiktor is also the co-owner of two main Polish outsourcing industry media which are OutsourcingPortal - the Polish/English web platform operating since 2010 - www.outsourcingportal.pl and Outsourcing&More - Polish/English magazine available in printed copies distributed to over 3000 recipients in Poland and unlimited availability via a network of web pages.

Outsourcing&More, OutsourcingPortal and the Outsourcing Journal, managed by the German Outsourcing Association create a wide information/education and promotion media network for outsourcing industry. Already now the Outsourcing Journal articles and publications are present on Outsourcing&More pages and the PDF copy of Outsourcing&More is available for the Outsourcing Journal readers.



Więcej informacji na
www.outsourcingportal.pl

Cushman & Wakefield wins Project Management Firm of the Year award in Central & Eastern Europe (CEE)

Cushman & Wakefield was named CEE Project Management Firm of the Year 2012 at the EuropaProperty CEE Retail Real Estate Awards held on 21 February in Warsaw.



Colliers International at Kwadraciak in Poznań

Colliers International, a leading advisor in the commercial real estate market, has informed about the opening of another office in Poland. Sebastian Bedekier has been appointed the Regional Director of Colliers in Poznań.



Więcej informacji na www.outsourcingportal.pl



News

Record year for CBRE Office Agency

CBRE Office Agency gains 25% market share in Poland

In 2012 Office Agency – Landlord and Tenant Representation divisions - negotiated the leasing of over 182,000 sq m of office space all over Poland.



IAOP names CBRE Group, Inc. among top outsourcing providers for eighth time

The International Association of Outsourcing Professionals (IAOP) has named CBRE Group, Inc. (CBRE) to the 2013 Global Outsourcing 100 list for the eighth straight year. The list recognizes the world's best outsourcing service providers across all industries, and is based on applications received and evaluated by an independent panel of judges organized by IAOP.



Więcej informacji na www.outsourcingportal.pl



Sixt with Pekao Leasing

Sixt Rent a Car Poland, a leading company in the car rental market, entered into cooperation with Pekao Leasing Sp. z o.o. Under an agreement signed in January 2013, a new service has been launched - Sixt Leasing.

The cooperation agreement with Pekao Leasing is a major step in the further development of Sixt Rent a Car Poland. The company constantly takes steps to increase brand awareness in Poland: opens up new hire points, expands its vehicle fleet and extends its offer with further services. Sixt Leasing is one of them.

The purchase of new cars is a serious decision for every company, and it often involves large financial outlays. In order not to strain the budget of the buyers, Sixt Rent a Car Poland together with Pekao Leasing introduces a new product - Sixt Leasing. This offer is a combination of long-term rental including car fleet management (CFM) along with the financial product, namely leasing. The service is addressed to all the entities which are considering the purchase of a new car fleet or expansion of the existing one.

The benefits of the new Sixt Leasing service include, above all, time savings resulting from the fact that, starting from car choice, through obtaining financing, and ending with maintenance - it all is the responsibility of Pekao Leasing and Sixt. Customers do not have to engage their own capital, and all charges related to the use of cars are contained in the monthly instalments. In addition, a consultant is dedicated to each customer, who will manage the fleet and help to solve any problems related to the operation of vehicles.

"Pekao Leasing is a very stable business partner and its position on the market is proved among others by the capital link with the Bank Pekao SA. We are glad that we will be able to offer a joint product, which will differentiate our service. We hope that combined forces of two such large players in the country will prove to be attractive for customers." said Paweł Reczyński, President of Sixt Rent a Car Poland.

"Pekao Leasing has one of the safest portfolios of leasing contracts in the market and a large and professional sales network. They also try to keep responding to the changing needs of customers and offer them the most customized solutions. Establishing cooperation with Sixt Rent a Car is another step in creating a modern product range, with the CFM service being one of its elements" said Anna Wołczacka, Sales Department Director at Pekao Leasing.

Kielce, mniejsze miasto – większe możliwości

Kieleckie Centrum Biznesu jest najbardziej prestiżowym i rozpoznawalnym obiektem w Kielcach. Jest to ośrodek biurowo-konferencyjny posiadający zaplecze hotelowo-gastronomiczne. Komplex budynków umiejscowiony jest na pięciohektarowej działce w otoczeniu estetycznie zaprojektowanych terenów zieleni. Do dyspozycji najemców obiekt udostępnia 500 miejsc parkingowych oraz lądowisko dla helikopterów.

Lokalizacja budynku przy trasie wylotowej na Warszawę oraz Tarnów daje możliwości szybkiej i dogodnej komunikacji. Kielce są położone centralnie między Warszawą a Krakowem przy drodze krajowej numer 7 (przebudowanej specjalnie na Euro 2012). Podróż autem z Kielc do Krakowa podobnie jak do Warszawy trwa dziś ok. 1,5 godziny.

W Kieleckim Centrum Biznesu biura wynajmują takie firmy jak: Skanska, Polkomtel, Getin Bank oraz firmy z sektora BPO: Call Center Inter Galactica, Medicover i Fast White Cat.

Obecnie posiadamy 1000 m² wolnej powierzchni biurowej, którą możemy zaadoptować na podstawie projektu aranżacji przyszłego nabywcy.

Już wkrótce do dyspozycji najemców oddany zostanie nowoczesny Biznes Park. Komplex będzie składał się z 6 budynków o łącznej powierzchni 36 tys. m². Projekt będzie realizowany etapowo, każdy z budynków ma mieć 6000 m², a wszystkie znajdujące się tam biura będą miały klasę A. Do dyspozycji najemców oddany zostanie wielopoziomowy parking na 1500 aut.

Kielce, smaller city – bigger opportunities

Kieleckie Centrum Biznesu is the most prestigious and recognisable building in Kielce. It is an office and conference centre with hotel and restaurant facilities. A complex of buildings is located on 5 hectare area and it is surrounded by green areas. Both the car park for 500 cars and heliport are available for tenants.

Location of the building by the Warsaw-Tarnów main route ensures good communication. Kielce is located centrally between Warsaw and Cracow at national road 7 (which was rebuilt for Euro 2012). Travel by car from Kielce to Cracow takes 1,5 hour, just like travel from Kielce to Warsaw.

The companies: Skanska, Polkomtel, Getin Bank and BPO companies as: Call Center Inter Galactica, Medicover and Fast White Cat rent offices in Kieleckie Centrum Biznesu.

At present we have 1,000 sq m office area for rent which can be arranged according to project which is provided by future tenant.

A modern Business Park for tenants will be build soon. The complex will be constituted by 6 buildings with total area 36,000 sq m. The project will be realised in stages, each building class A will have 6,000 sq m. The car park for 1,500 cars will be available for tenants.

Kieleckie Centrum Biznesu





Kielce w centrum uwagi branży outsourcingu



Najważniejsi przedstawiciele dynamicznie rozwijającej się branży outsourcingu usług biznesowych przyjadą do Kielc na zaproszenie Urzędu Miasta Kielce i firmy Deloitte. W dniach 4 i 5 kwietnia br. wezmą oni udział w konferencji „Apetyt na outsourcing. Perspektywy rozwoju BPO w Kielcach i innych miastach Polski Wschodniej”. Uczestnicy spotkania będą mieli także okazję odwiedzić lokalizacje biznesowe miasta będące w zainteresowaniu sektora BPO.

Jak ważnym elementem dla lokalnych gospodarek jest obecnie BPO (Business Process Outsourcing, outsourcing usług biznesowych) pokazuje fakt, iż zatrudnienie w cen-

trach tego typu w Polsce wynosi ok. 100 tys. osób i według szacunków ma wzrosnąć o kolejne 20 tys. do końca tego roku.

Ile z tej puli przypadnie na inwestycje w Kielcach i innych miastach regionu Polski Wschodniej – Olsztynie, Białymstoku, Lublinie i Rzeszowie? Czego oczekują inwestorzy od władz miejskich? Jakimi specjalizacjami mogą się pochwalić poszczególne lokalizacje i jak są postrzegane na zewnątrz? Jakie zyski dla społeczności przynosi rozwój centrów BPO? Na te i wiele innych pytań ma odpowiedzieć dwudniowe spotkanie branży w Kielcach, które staną się wówczas polskim centrum BPO.

Spotkanie otworzy Prezydent Kielc Wojciech Lubawski, zaś gościem specjalnym będzie Paweł Panczyj, dyrektor operacyjny Association of Business Service Leaders (ABSL, Związek Liderów Sektora Usług Biznesowych), organizacji zrzeszającej największych inwestorów tej branży w Polsce, m.in. IBM, HP, MAN, P&G, Infosys, Shell czy Capgemini.

– Obecnie obserwujemy zwiększone zainteresowanie inwestorów makroregionem Polski Wschodniej, który konkuruje innymi lokalizacjami między innymi kosztami pracy – powiedział Paweł Panczyj.

Zainteresowanie to przekuło się już na fakty – ok. 20 centrów BPO jest zlokalizowanych na terenie województw: świętokrzyskiego, warmińsko-mazurskiego, podlaskiego, lubelskiego i podkarpackiego, w tym inwestycje Medicover, Infover, Invex, Transition Technology czy Citibank.

Gospodarzami konferencji są: Urząd Miasta Kielce oraz Deloitte. Partnerem organizacyjnym jest firma Bluevine Consulting. ■

Kielce in the centre of attention of the outsourcing sector

The most important representatives of the dynamically developing sector of Business Process Outsourcing are invited by City of Kielce and Deloitte to come to Kielce on 4th and 5th of April. They will participate in "Apetite for outsourcing. Development perspectives for BPO centres in Kielce and other cities of Eastern Poland". They will also have a chance of visiting business locations of the city that are significant for BPO sector.

BPO (Business Process Outsourcing) has become an essential factor for the growth of local economies, which is noticeable in the fact that more or less 100 000 of people find jobs in BPO centres. The number is considered to rise by another 20 000 by the end of the year.

How many of those people will be related to investments in Kielce and other cities of Eastern Poland – Olsztyn, Białystok, Lublin and Rzeszów among others? What do investors expect from local governments? Which specialization is each localization famous for? How are they perceived outside of the region? How can local communities benefit from BPO centres development? The two-day long event in Kielce, that will become Poland's BPO centre for this period, is supposed to answer these and many other questions.

The event will be inaugurated by the Mayor of Kielce, Wojciech Lubawski. Paweł Panczyj, the managing director of ABSL (Association of Business Service Leaders) which associates biggest sector's investors in Poland, i.e. IBM, HP, MAN, P&G, Infosys, Shell or Capgemini, will be the special guest of the conference. – *"What we are observing right now, is the growing interest of investors in Eastern Poland macro-region, which is more competitive in comparison with the other regions. It is caused by different labor cost among other things",* said Paweł Panczyj.

This interest is supported by facts – more or less 20 BPO centres are located on the territory of the following voivodships: świętokrzyskie, warmińsko-mazurskie, podlaskie, lubelskie and podkarpackie. Those include investments made by Medicover, Infover, Invex, Transition Technology or Citibank.

The hosts of the conference are City of Kielce and Deloitte. Bluevine Consulting is the organizing partner of the event. ■



Gliwice konsekwentnie budują pozycję lidera logistyki na Śląsku

„Gliwice logistycznym hubem na Śląsku”

– takie przesłanie ma trafić do uczestników konferencji „Inwestycje. Logistyka. Przyszłość”, która odbędzie się 20 marca w gliwickim Gold Hotel Silvia. To już drugie spotkanie, na które gospodarz – Prezydent Zygmunt Frankiewicz – zaprasza najważniejsze i największe firmy z Polski i zagranicy.

Konferencja na temat perspektyw rozwoju rynku logistyki i magazynów w Gliwicach i na Śląsku będzie także okazją do podsumowania drugiego roku działalności Śląskiego Klastra Logistycznego, który powstał w Gliwicach m.in. w celach promocyjnych. „Logistyka i magazynowanie to cały czas obiecujące branże, choćby ze względu na rozwój handlu internetowego czy procesy relokacji produkcji z zachodu do centrum Europy”, powiedział Zygmunt Frankiewicz, Prezydent Gliwic, i dodał „By pozyskać inwestorów musimy silnie akcentować atuty Gliwic i Śląska, aby były lepiej zauważalne niż oferta konkurencji”.

Prelegenci i słuchacze spotkania – przedstawiciele operatorów logistycznych, firm deweloperskich, produkcyjnych, firm inwestycyjnych, handlowych, doradczych, instytucji finansujących, szkół wyższych, samorządów – będą mieli okazję omówić najnowsze trendy w branży oraz ich ewentualny rozwój i wpływ na Śląsk. Mowa tu m.in. o rozwoju sektora motoryzacji, możliwej reindustrializacji, czy konsolidacji centrów magazynowych.

Konferencja „Inwestycje. Logistyka. Przyszłość.” jest drugim spotkaniem decydentów tej branży w Gliwicach. W poprzednim, w marcu 2012 r. uczestniczyło ponad 100 osób.

Rejestracja na tegoroczną konferencję odbywa się elektronicznie przez stronę <http://prospectsinpoland.com/intro24.html> prowadzoną przez współorganizatora wydarzenia, Bluevine Consulting. ■



Gliwice consequent in becoming logistics leader in Silesia

“Gliwice as a logistics hub in Silesia”

– this message should reach up to the participants of “Investments. Logistics. Future” conference which is to be held on the 20th of March in Gold Silvia Hotel in Gliwice. The Mayor, Zygmunt Frankiewicz, for the second time invites representatives of the most important and biggest Polish and foreign companies to take part in this event.

The conference on the development perspectives of the logistics and warehouse market in Gliwice and Silesia will also be an opportunity to review the second year activity of the Silesian Logistics Cluster, which was created for promotional purposes, among others. *“Logistics and warehouse market still remains a very promising sector, mainly due to the constant development of e-commerce or the relocation processes of production from Western to Central Europe”,* said Zygmunt Frankiewicz, the Mayor of Gliwice. *“To acquire investors, we must strongly emphasise advantages of our city and region, so that they*

become more noticeable than those of our competition”, he added.

Lecturers and listeners – developers, representatives of logistics service providers, financing institutions, universities, companies specializing in production, investments, commerce, and consulting, as well as local authorities – will take an opportunity to discuss the latest trends in the sector and their potential development and impact on Silesia. The subjects will include development of the automotive sector, possible reindustrialization or consolidation of warehouse centres.

“Investments. Logistics. Future” is going to be the second event for decision makers of the sector that will be held in Gliwice. The previous one, in the March of 2012, gathered more than 100 participants.

Guests may register through <http://prospectsinpoland.com/>, the site administrated by Bluevine Consulting, the organizing partner of the event. ■

Bluevine Consulting

Nowoczesna logistyka. Wydanie X



Autorzy: Paul R. Murphy Jr.,
Donald F. Wood

Wydawnictwo: Onepress

Objętość: 432 str.

Rok: 2011

ISBN: 9788324630141



Zarządzanie łańcuchem dostaw. Podstawy. Wydanie II



Autor: Michael Hugos

Wydawnictwo: Onepress

Objętość: 280 stron

Rok: 2011

ISBN: 9788324630820



7W - czyli właściwy produkt, właściwa ilość, właściwy stan, właściwe miejsce, właściwy czas, właściwy klient, właściwa cena. Oto logistyka w telegraficznym skrócie. Rzeczywistość jest nieco bardziej skomplikowana. Ta część łańcucha dostaw, którą zajmuje się logistyka, jest prawdziwym wyzwaniem, wymagającym od Ciebie dużej wiedzy i odpowiedzialności. Fachowy doradca bywa bezcenny, dlatego proponujemy Ci podręcznik, który jest jednym z najchętniej wybieranych tytułów w dziedzinie logistyki na świecie. Napisany przystępnym językiem, stanowi kompletny i rzetelny zbiór narzędzi oraz zasad: prawdziwy niezbędnik każdego profesjonalisty.

Książka omawia różnego rodzaju systemy zarządzania informacjami, z uwzględnieniem wpływu internetu na logistykę oraz opisu wyzwań, jakich dostarczają technologie informacyjne. Poznasz najskuteczniejsze metody współpracy z innymi działami w firmie, w tym z marketingiem. Nowością w tym wydaniu są informacje na temat wpływu decyzji logistycznych na strategiczne wyniki finansowe firmy - przekonasz się, jak działania logistyczne wpływają na kluczowe obszary finansowe: dochód netto, zaangażowany kapitał oraz zwrot z zaangażowanego kapitału. Dowiesz się wszystkiego na temat zarządzania i organizacji, zapoznając się z tak istotnymi kwestiami, jak produktywność, kradzieże, a nawet wpływ terroryzmu na systemy logistyczne.

Zarządzanie łańcuchem dostaw to niezwykle wyzwanie, które wymaga profesjonalnej wiedzy oraz zastosowania odpowiednich narzędzi. Ten zwięzły podręcznik oferuje przegląd najważniejszych koncepcji i technik zarządzania. Zorganizowany jest w sposób przejrzysty i przystępny, a ponadto jego autor posługuje się łatwym w odbiorze językiem. Wartość tej książki docenią zarówno osoby, które dopiero zaczynają swoją przygodę z zarządzaniem łańcuchem dostaw, jak i specjaliści pragnący pogłębić wiedzę - w tym dyrektorzy odpowiedzialni za dobór właściwych rozwiązań oraz menedżerowie i pracownicy tworzący jakąś część łańcucha czy zarządzający nią.

Ta książka została zaprojektowana w taki sposób, aby dać Ci solidne podstawy zarządzania łańcuchem dostaw. Poznasz najważniejsze zasady i operacje decydujące o kształcie każdego łańcucha. Dowiesz się wszystkiego na temat technik, technologii i mierników służących do doskonalenia wewnętrznych operacji oraz skutecznego koordynowania działań z klientami i dostawcami, wśród których funkcjonuje Twoja firma. Nauczysz się również rozpoznawać szanse związane z łańcuchem dostaw i wykorzystywać je w jak największym stopniu. Przedstawione w książce studia przypadków ilustrują problemy dotyczące zarządzania łańcuchem dostaw, zawierają ich rozwiązania i stanowią praktyczne podsumowanie wszelkich pojawiających się tu informacji.

Zobacz też: zakładka Bibliografia outsourcingu na www.outsourcingportal.pl

19.03
2013


II. Spotkanie Forum Call Center

Typ: **Konferencja** | 
Organizator: **Instytut Zarządzania Contact Center**
Miejsce: **Serock**



20.03
2013


Backup & Storage Systems - niezawodna ochrona danych

Typ: **Konferencja** | 
Organizator: **Pure Conferences**
Miejsce: **Warszawa**



21.03
2013

GIS - innowacyjne i nowoczesne technologie geoprzestrzenne

Typ: **Konferencja** | 
Organizator: **Pure Conferences**
Miejsce: **Warszawa**



25.03
2013

Zarządzanie płynnością

Typ: **Konferencja** | 
Organizator: **SW Konferencje**
Miejsce: **Warszawa**



26.03
2013

Synergia Systemów IT

Typ: **Konferencja** | 
Organizator: **BUSINESS PENETRATION & CONSULTING**
Miejsce: **Kraków**



04.04
2013


Apetyt na outsourcing. Perspektywy rozwoju BPO w Kielcach i innych miastach Polski Wschodniej

Typ: **Konferencja** | 
Organizator: **Urząd Miasta Kielce / Deloitte**
Miejsce: **Kielce**



09.04
2013


Targi Office Days

Typ: **Konferencja** | 
Organizator: **Nowy Adres S.A.**
Miejsce: **Warszawa**



15.04
2013

Więcej, szybciej, taniej, lepiej – Lean w finansach i usługach outsourcingowych.

Typ: **Konferencja** | 
Organizator: **4Results**
Miejsce: **Warszawa**



Rusza kolejna, IV edycja ogólnopolskiego cyklu konferencji „Prospects in Poland”



Tegoroczny cykl zainicjowało seminarium „Proaktywni w biznesie! I Forum Wiedzy i narzędzi dla rozwoju firm z Dolnego Śląska”, które odbyło się 26 lutego we Wrocławiu.

To kolejny, już czwarty etap projektu Prospects in Poland, który w 2010 r. zainicjowała firma Bluevine Consulting. Celem autorskiego cyklu konferencji jest promocja potencjału inwestycyjnego polskich miast, najbardziej atrakcyjnych inwestycyjnie z punktu

widzenia przedsiębiorców, takich jak m.in.: Katowice, Poznań, Wrocław, Sopot, Lublin, Rzeszów czy Gliwice. Podczas konferencji, uczestnicy zapoznają się m.in. z najnowszą ofertą inwestycyjną regionów, a także opiniami cenionych ekspertów i uzyskują również nowe, cenne doświadczenia.

- Działając na rynku od wielu lat zauważamy aktualne potrzeby naszych partnerów, inwestorów i przedstawicieli samorządów. Wsluchujemy się

w nie i obserwujemy nowe trendy. Widzimy, że obecnie regiony są silne dzięki lokalnym przedsiębiorcom, a sektor Małych i Średnich Przedsiębiorstw (MSP) rozwija się pomimo kryzysu. Dlatego ostatnio rozpoczęliśmy również współpracę z lokalnymi, rodzinnymi firmami – mówi Aneta Kłodaś, Dyrektor Zarządzający Bluevine Consulting.

Sytuacja małych i średnich firm, w tym rodzinnych, w nowych realiach gospodarczych była jednym z tematów ostatniej konferencji Prospects in Poland, która odbyła się 26 lutego we Wrocławiu. Podczas niej uczestnicy dowiedzieli się m.in. dlaczego warto być aktywnym w biznesie, a także jaka jest rola firm rodzinnych i jaki jest ich wpływ na rozwój lokalnej gospodarki.

Seminaria Prospects in Poland organizowane są pod patronatem medialnym Financial Times, a współpracę merytoryczną zapewniają m.in. eksperci firmy doradczej Deloitte.

- Naszym celem było stworzenie platformy komunikacji pomiędzy biznesem i samorządem. Cieszymy się, że nam się to udało i z roku na rok mamy coraz

Bluevine Consulting® jest kreatywnym i innowacyjnym organizatorem spotkań B2B, śniadań biznesowych, seminariów i konferencji inwestycyjnych i VIP GALI. Naszym klientom, wśród których znajdują się przedstawiciele zarówno sektora prywatnego jak i władz samorządowych, oferujemy szeroki wachlarz usług związanych z pozycjonowaniem marki, marketingiem bezpośrednim i działaniami PR zarówno wśród mediów polskich jak i zagranicznych.

Naszymi sztandarowymi projektami są Prospects in Poland, autorski cykl seminariów inwestycyjnych i VIP GALI oraz International Business Press Tour – cykl wizyt studyjnych dziennikarzy najważniejszych tytułów ekonomicznych i gospodarczych z Europy do Polski. Na stałe współpracujemy m.in. z "Property Week", "Deutsche Welle", "Automotive Logistics", "Wiener Zeitung", "Property Investor Europe".

Jesteśmy także autorem i pomysłodawcą projektu: „Partnerstwo na rzecz zrównoważonego rozwoju”, który stworzyliśmy dla firmy RD bud – Generalnego Wykonawcy.

www.prospectsinpoland.com

więcej partnerów, z którymi możemy razem się rozwijać – podsumowuje Aneta Kłodaś.

Gospodarzem i współorganizatorem konferencji we Wrocławiu była Agencja Rozwoju Aglomeracji Wrocławskiej,

a partnerem merytorycznym firma Mikomax i Alior Bank oraz Certo Kancelaria Prawna, Deloitte, Association of Business Service Leaders in Poland (ABSL), REC Global, Legnicki Park Technologiczny, firma Indesit i Gant Development. ■



"Prospects in Poland" starts for the fourth time

This year cycle was inaugurated by "Proactive in business! I Forum of Theoretical and Practical Resources for the Development of Companies in Lower Silesia" seminar, which took place on the 26th of February in Wrocław.

It is yet another, fourth stage of Prospects in Poland project, which was originated in 2010 by Bluevine Consulting. The aim of this cycle of conferences is to promote the investment potential of Polish cities, Katowice, Poznań, Wrocław, Sopot,

Lublin or Gliwice among others, that are found the most attractive by the entrepreneurs. During the events, the participants have a chance to familiarize themselves with the latest investment offers of the regions, as well as to hear opinions of valued economists. Moreover, they gain new and valuable experiences.

"Since we have been present on the market for many years, we are able to notice current needs of our partners, investors and representatives of local governments. We analyze them, we observe latest trends. We have noticed that the strength of the regions lies in local companies, and that the small and medium enterprises (SMEs) sector keeps developing despite the crisis. That is why we have begun cooperating

with local, family businesses recently" – states Aneta Kłodaś, the Managing Director at Bluevine Consulting.

The situation of small and medium enterprises, and family businesses among them, in the new economic reality, was one of the main subjects of the last Prospects in Poland conference which took place on the 26th of February in Wrocław. The participants could learn more about reasons and advantages of being active in business, as well as the role of family businesses and their influence on the development of local economy.

The Prospects in Poland seminars are organized under the patronage of Financial Times, in partnership with, for example, experts from Deloitte.

"Our goal was to create a platform that would enable the dialogue between the business and the local authorities. We are glad that we have succeeded, and that each year more partners decide to join us so that we can grow together" – summarizes Aneta Kłodaś.

The conference in Wrocław was hosted and coorganized by Wrocław Agglomeration Development Agency, in cooperation with Mikomax, Alior Bank, Law Firm Certo, Deloitte, Association of Business Leaders in Poland (ABSL), REC Global, Legnica Technology Park, Indesit and Gant Development. ■



Bluevine Consulting® is a creative and innovative organizer of B2B meetings, business breakfasts, seminars, investment conferences and VIP Galas. Our clients are representatives of the private sector, as well as the local governments. We provide them with a full range of services connected with direct marketing, brand positioning and PR in polish and international media.

Our flagships projects are Prospects in Poland, an original cycle of investment seminars and VIP Galas, and International Business Press Tour, which is a series of study visits for the journalists representing the most important polish and european titles. We cooperate with "Property Week", "Deutsche Welle", "Automotive Logistics", "Wiener Zeitung" and "Property Investor Europe" among others.

Furthermore, we originated the "Partnership for the Sustainable Construction Investments", which we created for RD bus – the General Contractor.

www.prospectsinpoland.com





PROPROGRESSIO

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

misja Pro Progressio

Dowiedz się więcej: info@proprogressio.pl

VIIIth Polish Outsourcing Forum

najważniejsze wydarzenie dedykowane polskiemu rynkowi outsourcingu po raz pierwszy organizowane w Indiach przy wsparciu NASSCOM

Wywiad z Evą Aboo (Roadshow Polska), J.J. Singh (IPCCI) i Romkiem Lubaczewskim (PwC)



Outsourcing&More: Roadshow Polska jest niekwestionowanym liderem wśród firm organizujących imprezy outsourcingowe w Polsce. Przez ostatnie siedem lat Polish Outsourcing Forum organizowane było w Polsce, za każdym razem z bogatszą zawartością merytoryczną i rosnącą grupą delegatów. Dlaczego w tym roku zdecydowaliście się na zorganizowanie Forum poza granicami Polski?

Eva Aboo: W ostatnich dwóch latach pojawiło się wiele imprez outsourcingowych w Polsce. Chcemy się wyróżnić. Wybór miejsca nadchodzącego Forum jest nieprzypadkowy.

Outsourcing usług w Indiach jest jedną z najbardziej popularnych praktyk biznesowych w dzisiejszym konkurencyjnym środowisku. W związku z tym, aktualnie obserwuje się znaczny wzrost zainteresowania ze strony renomowanych indyjskich firm inwestycjami poza granicami Indii, w tym także w Polsce. Największe inwestycje indyjskie w naszym kraju zostały ulokowane w sektorze usług informatycznych i BPO, w związku z tym Indie stały się dla Polski poważnym partnerem. Mało kto wie, że Polska zajmuje obecnie drugie miejsce pod względem tempa wzrostu rynku outsourcingowego na świecie – zaraz po Indiach.



To międzynarodowe wydarzenie ma na celu promocję Polski jako miejsca inwestycji przede wszystkim w sektorze nowoczesnych usług biznesowych. Forum będzie doskonałą platformą wymiany wiedzy o gospodarce i jej perspektywach rozwoju oraz kultury obu państw, jak również wymiany doświadczeń w ramach współpracy.

Romek Lubaczewski: To, co chcieliśmy osiągnąć przez te wszystkie lata, to stworzenie środowiska dzielenia się wiedzą o BPO i SSC, ze szczególnym naciskiem na funkcjonowanie rynku. Liczba uczestników rośnie z roku na rok, co jest dla nas jasnym sygnałem, że osiągnęliśmy sukces, to co robimy ma znaczenie i że dostarczamy wartość dodaną dla szerokiego grona odbiorców. Niewątpliwie, ta konferencja jest jednym z najważniejszych wydarzeń związanych z BPO/SSC w Europie Środkowo-Wschodniej.

To, co chcieliśmy osiągnąć w roku 2013, to wyjście poza schemat. Zaczęliśmy więc się zastanawiać: „gdzie jest rynek? gdzie jest największy potencjał? co możemy zrobić w tym roku trochę inaczej?” Rozmawialiśmy z wieloma uczestnikami poprzednich konferencji i wielu z nich sugerowało skupienie się na Indiach, rynku który już ma duży wpływ na środowisko BPO/SSC w Polsce.

O&M: Od roku 2012 Roadshow Polska współpracuje z PwC oraz ASPIRE – w tym roku razem jedziecie do stolicy światowego outsourcingu – Indii. Współorganizatorem Forum jest Indyjsko-Polska Izba Gospodarcza (IPCCI). Co takiego może lub powinno być zrobione, aby zachęcić indyjskie firmy outsourcingowe do zainwestowania w Polsce?

RL: Myślę, że pierwszym i najważniejszym celem jest dzielenie się naszą wiedzą na temat rynku BPO/SSC w Europie – co obserwujemy do tej pory i co ważniejsze, w którą stronę według nas zmierza rynek. Niewątpliwie modelowym przykładem wykorzystania zasobów ludzkich jest dla Europy rejon Europy Środkowo-Wschodniej, tak samo jak Indie były dla Stanów Zjednoczonych i Wielkiej Brytanii przez ostatnie 20 lat. Europa Środkowo-Wschodnia jest 10 lat w tyle, ale uważam, że możemy dzielić się wiedzą i porównywać „indyjski model” ze współczesną Polską. Różnimy się, ale jesteśmy też niezwykle podobni.

Dlaczego organizujemy Roadshow w Indiach? Analogicznie – jeśli ktoś chce działać w Europie, to przecież powinien najpierw przyjechać do Europy Środkowo-Wschodniej.

J.J. Singh: W Polsce realizowane są już indyjskie inwestycje w sektorze BPO, jednak na obu rynkach istnieje wciąż duży potencjał dla zwiększenia poziomu inwestycji i współpracy. Wiele średnich przedsiębiorstw z branży informatycznej szuka przyczółka w regionie Europy Środkowej

i Wschodniej (CEE) i Polska może być doskonałym miejscem z powodu jej lokalizacji i niskich kosztów inwestycji oraz utalentowanej siły roboczej.

Celem Forum jest pokazanie, że potencjał rynku polskiego, polskie prawo pracy, środowisko sprzyjające inwestowaniu i dostępne zasoby będą dobrze zrozumiane, co może odegrać znaczącą rolę w procesie podejmowania decyzji o inwestowaniu na rynku CEE oraz wyborze Polski jako miejsca realizacji tych inwestycji.

O&M: Indie w Polsce, Polska w Indiach – we współpracy z Indyjsko-Polską Izbą Gospodarczą (IPCCI) – czy to oznacza, że indyjska branża BPO będzie mocniej inwestować nad Wisłą? Co spodziewacie się osiągnąć poprzez VIII Polish Outsourcing Forum?

J.J. Singh: Wartość indyjskich inwestycji w Polsce wynosi niespełna 3 mld euro, z czego większość dotyczy sektora informatycznego i produkcyjnego. Polska jest opłacalnym miejscem realizowania inwestycji z powodu jej potencjału rynkowego i znajduje się na radarze inwestorów indyjskich.

Sektor informatyczny już dokonał znaczących inwestycji w Polsce, jednak jest jeszcze miejsce dla wielu nowych spółek, które spoglądają na obiecujący rynek CEE, a w szczególności na Polskę, jako na jedno, a wzrost bieżących inwestycji jako kolejny istotny element tego równania.

Wierzmy, że to Forum będzie prezentować zmieniające się perspektywy inwestycyjne i rosnący potencjał polskiego rynku, co z kolei doprowadzi do zwiększenia istniejących i realizacji nowych inwestycji w Polsce.

RL: Działam w branży BPO/SSC w Europie Środkowo-Wschodniej od prawie 20 lat i jestem głęboko przekonany, że rynek europejski wciąż będzie wzrastał, a Europa Środkowo-Wschodnia będzie jego ośrodkiem. Gdzie przewiduję zmianę? Kontrakty i modele dostarczania usług stają się coraz bardziej globalne, a to oznacza, że muszą być dostarczane również poza Europę. W tym przypadku to język jest głównym czynnikiem motywującym, jednakże kultura i sposób postrzegania Indii przez Europę również nie mogą zostać zignorowane. Jeśli indyjski biznes BPO będzie podążać za potrzebami klientów, to przyszłość indyjskich dostawców BPO znajduje się zdecydowanie w Europie Środkowo-Wschodniej.

EA: Ponadto chcemy dotrzeć do odpowiedniego grona uczestników z Indii, aby dzieląc się doświadczeniami inwestycji w naszym kraju zachęcić ich do dalszej ekspansji w naszym regionie. Jako naturalną konsekwencję tego wydarzenia planujemy zaprosić obecne firmy do Polski

w celu bliższego poznania potencjału naszego kraju jako miejsca kolejnych inwestycji.

O&M: Kto powinien uczestniczyć w Forum i gdzie można uzyskać więcej informacji o tym wydarzeniu? Dlaczego reprezentanci polskich miast i przedsiębiorstw powinni zainteresować się udziałem w Forum?

RL: To wydarzenie zostało zorganizowane w szczególności dla indyjskich dostawców BPO, którzy łączą swoją przyszłość z klientami z Europy. Jeśli ktoś potrafi przewidzieć zapotrzebowanie na znajomość języków europejskich, wysoką etykę pracy i cenę zauważalnie niższą od krajów zachodnich, wtedy dzień spędzony na słuchaniu o Europie Środkowo-Wschodniej na pewno nie będzie dniem straconym.

Dlaczego polskie firmy również powinny się zainteresować tym wydarzeniem? Przewiduję wzrost w sektorze średnich przedsiębiorstw w krótko i długoterminowym okresie

(głównie w krajach skandynawskich i w Niemczech) oraz wzrost liczby globalnych transakcji w sektorze BPO. W obu przypadkach widzę wielu indyjskich dostawców BPO, którzy zauważają zapotrzebowanie na regionalne centra w Europie.

J.J. Singh: Pragnęlibyśmy zrzeszać przedstawicieli miast, które szukają nowych inwestorów, szczególnie z Polski Wschodniej, gdzie inwestycje są mniejsze, a potencjał rośnie, a także spółki consultingowe, firmy prawnicze i przedstawicieli sektora nieruchomości komercyjnych. Chcielibyśmy dotrzeć do spółek informatycznych, innych inwestorów i przedstawicieli miast ze stanu Karnatka. Może to stanowić szansę na rozwinięcie współpracy i przyciągnięcie inwestycji z południa Indii.

O&M: Dziękujemy za rozmowę. ■

VIIIth Polish Outsourcing Forum

the most important event dedicated to Outsourcing Industry in Poland organized for the first time in India in cooperation with NASSCOM

Interview with Eva Aboo (Roadshow Polska), J.J. Singh (IPCCI) and Romek Lubaczewski (PwC)

Outsourcing&More: Roadshow Polska is the leader in organizing outsourcing industry events in Poland. Within last seven years Polish Outsourcing Forum was organized in Poland, each year optimizing content and increasing the number of delegates. Why did you decide to organize the Forum outside of Poland this year?

Eva Aboo: There are a lot of outsourcing events in Poland, so we wanted to be different. When we are talking about outsourcing, India is the first place that comes to mind.

Not many people know that Poland has become the second fastest growing outsourcing market after India! The primary goal of the Forum is to develop the Indian & Polish industry focusing on attracting Indian investments to Poland specializing in the IT and BPO sector. Our aim is to ensure that the respective governments, society and business as a whole, understand both the needs of the industry and its contribution to the nation's well-being. As India is becoming a very important partner for Poland, the place we chose is not accidental.



PROPROGRESSIO

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

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

info@proprogressio.pl

We intend to mainly target the business services sector in India and promote Poland as a destination for new BPO companies to open up their operations in Poland serving also as a gateway to Europe and increase the existing investment of the companies that are already present in Poland.

Romek Lubaczewski: What we have tried to achieve over the years is to create an environment of sharing information about BPO and SSC with a focus on being market relevant. The number of attendees has grown each year, so this is a clear sign that we have been successful, relevant and adding value to a very wide audience. This conference is without doubt one of the top BPO/SSC events in Central and Eastern Europe.

What we wanted to do in 2013 was to think outside the box and we asked ourselves “where is the market, where is the potential, what can we do a little different this year”. We spoke to a number of parties and we saw an overwhelming push for us to focus on India, a market that is already impacting the BPO/SSC community in Poland today.

O&M: Since 2012 Roadshow Polska is co-operating with PwC and ASPIRE – this year together you go to the capital of worldwide outsourcing – India and IPCCI is co-organizer of this event. What can or should be done to encourage Indian Outsourcing Companies to invest in Poland?

RL: I think that the first, and most important, objective is to share our views of the BPO/SSC market in Europe – what have we seen and more importantly where is it going? Without a doubt the delivery model solution for European workload is CEE, the same as India was for US and UK for the last 20 years – CEE is 10 years behind, but I think that we can share and compare a lot of the “Indian model” with Poland today. We are different, but we are also strangely similar.

Why come to the Roadshow event in India – if you want a footprint in Europe, then you will be coming to CEE.

J.J. Singh: Poland is already having BPO investments from India however there is lot of potential in both the markets to increase the investment and cooperation. There are number of medium large IT companies which are seeking to have its foot hold in CEE and Poland can be there ideal destination due to country position/cost effectiveness and talented work force.

The idea of this Forum is to provide an understanding on the Polish market potential/ labour law/investment friendly environment and resources available which can play a crucial part in decision making process of investing in to CEE market and Poland to be that investment destination.

O&M: India in Poland, Poland in India – co-organized with the Indo Polish Chamber of Commerce and Industry (IPCCI) – does it mean the BPO industry from India will grow the expansion on Polish market? What do you expect from VIII Polish Outsourcing Forum?

J.J. Singh: Indian Investments in Poland are little shy of EUR 3 billion out of which majority is in IT and Production sector. Poland is a lucrative investment destination due to its market potential and is on the Indian investors radar.



IT sector has substantially invested in Poland already however there is a room for many more new companies which are looking towards the promising market of CEE and specially Poland as one and increase of the present investments is another important factor of the equation.

We believe that this forum will present the changing investment perspectives and increased potential in the Polish market which in turn will result in increased or new investments in Poland.



RL: I have been in the BPO/SSC business for nearly 20 years in CEE and I firmly believe that the market in Europe is going to continue to grow and thus CEE will continue to be the hub for this growth. Where I can foresee a change in the market is that contracts and delivery models are becoming more global, and global means that you need to deliver out of Europe – language being the key driver, but culture and perception cannot be ignored. If the Indian BPO business follows their clients' needs, then I can see the future for Indian BPO providers to have a footprint in CEE.

EA: Moreover by sharing experiences of the Indian companies present in Europe and specifically in Poland, we would like to address a very targeted audience to analyze the pros of further expansion into our region. As a natural consequence of the VIIIth Polish Outsourcing Forum, we would like to invite the interested companies to Poland and present our country's potential in the right place.

O&M: Who should attend the event and how to get more information about it? Why Polish representatives of Polish cities and companies should be interested in participating in this Forum?

RL: The event is being put together specifically for Indian BPO providers that can see part of their future with clients in Europe. If you can foresee the need for European language skills, a great work ethic and a price point considerable below Western countries, then coming to hear about CEE should be a day well spent.

Why should Polish companies be interested – in my personal opinion I see medium term growth in the sector being led by mid-market companies (particularly Scandinavia and Germany) and global BPO deals, in both instances I can see many Indian BPO providers seeing the need for regional, European delivery centers.

J.J. Singh: We would like to have the city representatives who are looking for new investments particularly from the eastern part of Poland where the investments are less and potential is growing, companies involved in consultancy, law firms and commercial property representatives, having an audience of IT companies, other investors, city representatives of state of Karnataka this can be an opportunity for gaining potential cooperation and investments from South of India.

O&M: Thank you very much. ■

Więcej informacji można znaleźć na stronie
More information you can find on the website
www.roadshowpolska.pl



Autor/Author:
Mithun Sridharan
Outsourcing Verband



Tel.: +49 176 52 34 52 60
E-Mail:
mithun.sridharan@outsourcing-verband.org
www.outsourcing-verband.org

Mithun Sridharan jest Menadżerem ds. Rozwoju w Corporate Quality Consulting (CQC) w Bonn, gdzie prowadzi inicjatywy z zakresu Big Data i analityki. Jest także partnerem konsultingowym w pliXos GmbH, firmie konsultingowej świadczącej usługi doradztwa outsourcingowego z siedzibą w Monachium. Mithun ma ponad 9 lat międzynarodowego doświadczenia w zakresie rozwoju firm, zarządzania projektami, globalnej obsługi i doradztwa. Mithun posiada tytuł MBA uzyskany w Europejskiej Szkole Zarządzania i Technologii ESMT znajdującej się w Berlinie i magistra inżyniera uzyskany na Uniwersytecie Christiana-Albrechta w Kilonii. Jest wykładowcą Harvard Manage Mentor Leadership Plus, posiada certyfikat Project Management Professional (PMP), jest także Certyfikowanym Audytorem Systemów Informatycznych (CISA - Certified Information Systems Auditor). Jest również Przewodniczącym ds. Komunikacji Niemieckiego Towarzystwa Outsourcingu a jego podstawowe miejsce pracy to Frankfurt nad Menem, Niemcy.

Mithun Sridharan is a Business Development Manager with Corporate Quality Consulting (CQC) in Bonn, where he leads Big Data and Analytics initiatives. He is also a Consulting Partner at pliXos GmbH, an outsourcing advisory consulting company based in Munich. Mithun brings with him over 9 years of international experience in business development, project management, global delivery and consulting. Mithun holds an MBA from ESMT European School of Management & Technology, Berlin and M.Sc from Christian Albrechts University of Kiel. He is a Harvard Manage Mentor Leadership Plus scholar, a Project Management Professional (PMP), and Certified Information Systems Auditor (CISA). He also serves as the Communication Chair for the German Outsourcing Association and is based in Frankfurt (Main), Germany.

Modele cenowe

Wraz z globalizacją technologii informatycznych (IT) - prace związane z outsourcingiem usług IT stały się elementem dominującym w wielu organizacjach, zarówno w dużych korporacjach jak i nowopowstających firmach. Taka strategia arbitrażu płacowego jest coraz częściej wykorzystywana przez wiele organizacji w formie partnerstwa, wspólnego przedsięwzięcia, działań zależnych itp. w celu stworzenia trwałej przewagi konkurencyjnej. Takie podejście pomaga zmniejszyć koszty, usprawnić działania, a także uzyskać dostęp do szerszej puli talentów itp. na rzecz rozwoju efektywności cenowej i wydajności. W miarę jak konkurencyjne siły oddziałują na przedsiębiorców, menadżerowie w coraz większym stopniu dokonują restrukturyzacji swoich organizacji z myślą o osiągnięciu lub utrzymaniu przewagi konkurencyjnej.

Pomimo różnorakich korzyści dla jednostki organizacyjnej płynących z outsourcingu, ceny odgrywają główną rolę i często są kluczowe z punktu widzenia strategicznych decyzji w zakresie outsourcingu. Głównym celem większości inwestycji outsourcingowych jest osiągnięcie pewnego stopnia redukcji kosztów. Mimo, że pojawiło się wiele artykułów traktujących o outsourcingu, niewiele z nich wyszło poza zwykłe omówienie analizy kosztów i korzyści. Faktycznie poruszały one kwestię kosztów i ewentualnych umów outsourcingu towarzyszących takim inwestycjom. Dlatego też umowy są projektowane wokół modeli cenowych. W dalszej części chcie-

libyśmy przedstawić dwa z modeli cenowych wykorzystywanych obecnie.

Model cenowy oparty na zużyciu

Jest to bardzo dynamiczny model, w którym koszty są alokowane na podstawie rzeczywistego wykorzystania zasobów. Model ten jest doskonały dla organizacji outsourcingowych, które mają do czynienia z takimi kwestiami jak wydajność usługodawcy i zmienny popyt. Ten model jest bardzo przydatny w sytuacjach, w których koszty stałe mogą być współdzielone przez wielu klientów. Wycena dokonana na podstawie zużycia zapewnia znaczne korzyści w zakresie produktywności i sprawia, że analiza struktury



kosztów oraz dokonanie korekt stają się stosunkowo łatwym zadaniem. Co więcej, model ten przekształca wydatki inwestycyjne w koszty operacyjne.

Pomimo tych zalet, model ten wymaga dość dokładnego prognozowania popytu tak, aby usługodawcy mogli odpowiednio zabezpieczyć swoje zasoby. Ponadto, w przypadku małej liczby transakcji, cena jednostkowa poszczególnych transakcji może być bardzo wygórowana. Poza tym, ze względu na zmiany w strukturze popytu, opracowanie prognozy rocznych stóp wzrostu staje się wyzwaniem. Z punktu widzenia usługodawcy, koszty tych usług mogą być bezpośrednio powiązane ze świadczonymi usługami, mierzonymi w formie jednostek zasobów. Usługodawca ponosi także ryzyko, że ilość zużytych jednostek zasobów będzie niższa niż minimum wymagane do osiągnięcia progu rentowności i tym samym nie będzie w stanie pokryć kosztów stałych. Koszty te są następnie przenoszone na klienta, który teraz płaci zawyżone ceny tak, aby usługodawca mógł pokryć swoje koszty stałe i koniec końców osiągnąć przyzwoity zysk.

Model cenowy oparty na podziale zysku

Model cenowy oparty na podziale zysku jest modelem cenowym opartym o wynik. Opiera się on na zachęcaniu i nagradzaniu usługodawcy za zwiększanie ogólnej wartości dostarczonej organizacji outsourcingowej, ponadto, co jest oczekiwane od usługodawcy zgodnie z umową. Znaczna

część wartości wynika ze specjalistycznej wiedzy i wkładu usługodawcy. Takie uzupełnienie całkowitej wartości ekonomicznej jest typowe dla outsourcingu w formie strategicznego partnerstwa i sojuszu. Model ten nie nadaje się do zastosowania w warunkach, kiedy oszczędności są osiągnięte inwestycjami outsourcingowych. Zazwyczaj klienci chcący zawrzeć taki rodzaj umów robią to, ponieważ są oni uzależnieni od specjalistycznej wiedzy swoich usługodawców. Stąd też tacy klienci oczekują znaczącego usprawnienia działalności, które to zazwyczaj wynika z modelu outsourcingu transformacyjnego.

Model ten zachęca do i umożliwia usługodawcom zaangażowanie się we wspólne i twórcze rozwiązywanie problemów, jako że pracują oni z organizacją klienta nad osiągnięciem celów biznesowych korzystnych dla obu stron. Dlatego też model ten daje usługodawcy większą swobodę w dążeniu do osiągnięcia jak najlepszych taktycznych i strategicznych wyników biznesowych. Dla powodzenia przedsięwzięcia, model ten wymaga wysokiego poziomu zaufania pomiędzy organizacjami uczestniczącymi, równego podziału ryzyka i korzyści, a także znacznych początkowych inwestycji. Ogólnie rzecz biorąc, udział w zysku jest ściśle powiązany z podziałem ryzyka. Zazwyczaj usługodawca, w miarę swoich możliwości wywierania wpływu na wyniki, dostosuje podejmowane przez siebie ryzyko.

Ciekawą cechą modelu cenowego opartego o podział zysku jest to, że to nie wkład jest nagradzany, ale raczej wynik



finansowy, jakiego organizacja kliencka oczekuje. Dlatego też model ten różni się w znaczący sposób od innych modeli motywacyjnych.

Jest to streszczenie artykułu badającego 8 różnych modeli cenowych. Artykuł jest publikowany w częściach w „Outsourcing Journal” i od połowy marca będzie dostępny do pobrania na stronie www.outsourcing-journal.org ■

Pricing models

Along with the globalization of Information Technology (IT) – related work, IT outsourcing has evolved to become mainstream in many organizations, both large corporations and startups alike. Such a labor arbitrage strategy is being increasingly exploited by many organizations through partnerships, joint ventures, captive operations, etc. to establish sustainable competitive advantage. Such an approach helps decrease costs, improve delivery, and access a broader talent pool of skills, etc. towards developing price and performance effectiveness. As competitive forces impinge on business entities, managers are increasingly re-structuring their organizations with an eye on achieving or maintaining competitive advantage. Despite the variety of benefits outsourcing

bestows upon an organizational entity, pricing plays a predominant role and is often central to a strategic outsourcing decision – the primary objective of most outsourcing engagements is the achievement of some degree of cost savings. Although many articles have appeared on outsourcing, few have extended the discussion beyond simple cost benefit analysis and actually addressed costs and possible contract structures that accompany an outsourcing engagement. Hence, contracts are designed around pricing models. In the following we like to explore two of the pricing models that are in use today.

Consumption-based pricing model

This is a highly dynamic model in which the costs are allocated based on actual resource usage. This model is highly suited for outsourcing organizations that have to contend with issues, such as service provider productivity and variable demand. This model is well suited in situations where the fixed costs could be shared across many customers. Consumption based pricing delivers substantial productivity gains and makes cost structure analysis and adjustments relatively an easy task. Furthermore, this model converts capital expenses into operating expenses.

Despite these merits, this model requires a fairly accurate prediction of demand so that service providers could adequately provision their resources. Furthermore, for low transaction volumes, the unit price of an individual transaction may be prohibitive. Besides, due to the changing demand pattern, it is a challenge to predict annual growth rates. From the service provider's perspective, the service provision costs could be directly attributed to the services delivered as measured in terms of resource units. The service provider also bears the risk that the resource units consumed are less than that required to break even and will



not thus be able to cover fixed costs. These costs are then passed on to the client, who bears the now pays inflated prices so that the service provider could cover its fixed costs and make a tidy profit on top.

Profit sharing pricing model

The profit sharing pricing model is an outcome-based pricing model. This framework is based on incentivizing and rewarding the service provider for increasing the overall value delivered to the outsourcing organization beyond what is contractually expected from the service providers. Much of the value is deriving from the service provider's expertise and contribution. Such overall economic value addition is typical of strategic partnerships and alliances outsourcing models. This model is highly unsuited in condition where cost savings are the main fulcrum of an outsourcing engagement. Typically, customers seeking this contractual model do so because they rely on specific expertise from their service providers. These customers, hence, expect dramatic business improvements, which are typical outcomes of the transformational outsourcing model.

This model encourages and empowers service providers to engage in collaborative and creative problem solving as they work with the client organization towards achieving mutually beneficial business goals. This model, therefore, instills the service provider with a greater degree of freedom to best to achieve tactical and strategic business results. For a successful outcome, this model requires a high level of trust to exist between the participating organizations, equal distribution of risk and reward, and significant upfront investment. In general, the profit participation is closely linked to the risk sharing. Typically the service provider, to the extent of its ability to influence the results, will adjust risk-taking.

An interesting feature of the profit sharing pricing model is that it is not the input that is rewarded, but rather the bottom line the client organization expects. Hence, this model differs substantially from other incentive based models.

This is an abstract of a paper exploring 8 different pricing models. The paper is published in a series with the "Outsourcing Journal" and will be available for download from middle of March via www.outsourcing-journal.org ■

■ Reklama ■

GLOBE TRADE CENTRE SA / +48 606 286 677 / +48 664 967 240 / www.gtc.com.pl



OFFICES SOLUTIONS
THROUGHOUT POLAND

Wolowska 5 St. / 02-675 Warsaw



OKĘCIE BUSINESS PARK

Warsaw
existing 28 400 m²
under development 9 200 m²
future pharses 23 000 m²

PLATINIUM BUSINESS PARK

Platinum VI
Warsaw / 13 000 m²

UNIVERISTY BUSINESS PARK

Łódź / 38 700 m²

FRANCUSKA OFFICE CENTER

Katowice / 21.600 m²

W ostatnich latach Polska stała się atrakcyjną lokalizacją dla inwestorów zagranicznych i umocniła swą pozycję jako kraju – biorcy bezpośrednich inwestycji zagranicznych, zarówno pod względem zainwestowanego kapitału, liczby projektów, jak i nowo utworzonych miejsc pracy w gospodarce. Wachlarz i rodzaj obsługiwanych projektów podlegał jednak zmianom. O ile w pierwszej połowie ubiegłej dekady Polska była postrzegana jako korzystna lokalizacja głównie dla inwestycji produkcyjnych, druga połowa przyniosła wzrost zainteresowania Polską wśród inwestorów zainteresowanych usługami biznesowymi.

Jest to spowodowane kilkoma czynnikami. Polska jest położona w dogodnej geograficznie lokalizacji, w sercu Europy, stanowiąc pomost między Wschodem i Zachodem i pełniąc rolę pośrednika, zarówno dla przedsiębiorców z Europy Zachodniej, przyglądających się coraz wnikliwiej rynkom wschodnim, jak i firm wschodnioeuropejskich oraz azjatyckich szukających dostępu do Jednolitego Rynku Europejskiego. Członkostwo w Unii Europejskiej podkreśliło i uwypukliło wizerunek Polski jako kraju o niskim ryzyku politycznym, któremu nieobce są zachodnioeuropejskie standardy, dysponującego lojalnymi i pracowitymi pracownikami, doświadczonego i rozumiejącego potrzeby przedsiębiorców z innych krajów.

Polska gospodarka ma do zaoferowania towar, który obecnie przez wielu inwestorów postrzegany jest jako dobro rzadkie: jest nim stabilność gospodarcza. Polska jako jedyna w Europie w roku 2009 uniknęła recesji i w ostatniej dekadzie odnotowywała średnioroczne wzrosty PKB na poziomie 3-5%. Taki wynik był możliwy dzięki kilku czynnikom: silnemu popytowi wewnę-

trznemu, eksportowi oraz inwestycjom nakierowanym głównie na poprawę infrastruktury. Dodatni wzrost gospodarczy przekłada się na bezpieczeństwo finansów publicznych. Czyni to polski system gospodarczy, włączając w to system podatkowy, stabilnym i przewidywalnym. Pomimo solidnych podstaw gospodarki, stopa bezrobocia jest jednak w dalszym ciągu dwucyfrowa, w jej dekompozycji wyróżnia się wzrost bezrobocia wśród pracowników z wyższym wykształceniem. Jakkolwiek jest to niepokojącym zjawiskiem społecznym, z punktu widzenia przedsiębiorców sytuacja taka jest korzystna. Uzyskują oni dostęp do pracowników dobrze wykształconych, jednocześnie oczekujących dużo niższego wynagrodzenia w porównaniu z ich kolegami z krajów Europy Zachodniej.

“
Członkostwo w Unii Europejskiej podkreśliło i uwypukliło wizerunek Polski jako kraju o niskim ryzyku politycznym, któremu nieobce są zachodnioeuropejskie standardy, dysponującego lojalnymi i pracowitymi pracownikami
”

To właśnie zasoby kadrowe są mocnym atutem Polski w przyciąganiu inwestorów. Niemal 40 milionów mieszkańców plasuje Polskę pod względem wielkości na szóstym miejscu w Europie, a na pierwszym w Europie Środkowo-Wschodniej. 7 głównych miast z populacją przekraczającą 1 milion

mieszkańców każde, pełni jednocześnie funkcję dużych ośrodków akademickich. 2 miliony studentów i ponad 400 tysięcy absolwentów, młodych, ambitnych i chętnych do dalszej nauki ludzi, zasila rokrocznie rynek pracy. Ich siłą jest nie tylko ilość, ale także jakość: polscy studenci regularnie zdobywają liczne nagrody w międzynarodowych konkursach i olimpiadach, jak np. ACM, Imagine Cup czy Top Coder. Młodzi Polacy są również uzdolnieni językowo. Najczęściej używanym językiem obcym jest angielski, w ślad za którym idą niemiecki, rosyjski, francuski, włoski i hiszpański. Jednak ich lista jest o wiele dłuższa niż wyżej wymienione. Centra usług świadczące obsługę w ponad 26 językach obcych, włączając w to języki skandynawskie, holenderski, hebrajski czy turecki, są najlepszym przykładem umiejętności językowych społeczeństwa.

Warto również zwrócić uwagę na dobrze rozwinięty system zachęt inwestycyjnych, finansowanych zarówno ze środków krajowych, jak i unijnych. W latach 2007-2013, w ramach funduszy strukturalnych przyznano Polsce 67 miliardów euro w celu poprawy rozwoju gospodarczego. Co ważne, wbrew obawom większość tej kwoty udało się wydać zgodnie z założeniami: na koniec roku 2012 poziom wykorzystania funduszy unijnych wyniósł 84%, co czyni z Polski kraj najbardziej efektywny w całej UE pod względem ich wykorzystania. Mimo że fundusze unijne w obecnej perspektywie finansowej zostały prawie w całości wykorzystane, budżet na lata 2014-2020 na politykę spójności wyniesie 72,9 mld euro. Dodatkowo funkcjonują zachęty inwestycyjne finansowane wyłącznie przez Polskę. Są one dostępne w formie zwolnień podatkowych oraz dotacji bezpośrednich dla przedsiębiorców spełniających określone kryteria.

“

Centra usług świadczące obsługę w ponad 26 językach obcych, włączając w to języki skandynawskie, holenderski, hebrajski czy turecki, są najlepszym przykładem umiejętności językowych społeczeństwa

”

Wyżej wymienione czynniki przyczyniły się do dynamicznego rozwoju sektora usług biznesowych w Polsce. Pod koniec roku 2012 centra outsourcingu procesów biznesowych oraz usług wspólnych zatrudniały już ponad 100 000 pracowników. Centra te w większości świadczą wsparcie dla europejskich oddziałów korporacji międzynarodowych, w obszarze procesów związanych zarówno z kontaktem z klientami, jak i wsparciem administracyjnym. Najczęściej realizowane funkcje to obsługa finansowo-księgowa, obsługa klienta, wsparcie informatyczne oraz centra rozwoju oprogramowania. Prognozy mówią o planowanym wzroście branży na poziomie 20% rocznie, zarówno pod względem zatrudnienia, jak i wartości rynku, co wydaje się być wynikiem realnym, zważywszy na wskaźniki gospodarcze oraz potencjał rynku pracy.

Polska Agencja Informacji i Inwestycji Zagranicznych S.A. obsługuje inwestorów już od 20 lat. Misją PAiiIZ jest pozyskiwanie Bezpośrednich Inwestycji Zagranicznych (BIZ) przez zachęcanie zagranicznych firm do rozpoczęcia działalności w Polsce. Agencja oferuje doradztwo

na każdym etapie procesu inwestycyjnego oraz zestaw informacji dotyczących niezbędnych procedur administracyjnych oraz prawnych niezbędnych do rozpoczęcia działalności. Lista świadczonych usług obejmuje w szczególności:

- doradztwo w wyborze optymalnej lokalizacji,
- pomoc w rozpoczęciu działalności na rynku polskim,
- doradztwo w zakresie procedur administracyjnych i przepisów prawnych, w tym ich interpretacji,
- wsparcie w ramach opieki po-inwestycyjnej dla firm, które już zaufały Polsce,
- dostęp do kompleksowych informacji dotyczących przepisów prawnych i biznesowych dotyczących procesu inwestycyjnego,
- pomoc w wyszukaniu właściwych partnerów biznesowych oraz poddostawców,
- szczegółowe informacje na temat dostępnych zachęt inwestycyjnych.

Usługi świadczone przez Agencję są bezpłatne.

PAiiIZ kreuje również pozytywny wizerunek Polski w świecie oraz promuje polskie produkty i usługi poprzez organizację konferencji, seminariów i wystaw, wydawanie publikacji o tematyce branżowej i ekonomicznej, organizację kampanii reklamowych oraz współpracę z mediami.

W celu zapewnienia najwyższej jakości usług świadczonych na rzecz inwestorów, Agencja współpracuje z siecią regionalnych Centrów Obsługi Inwestora na terenie całego kraju. Celem działalności COI jest ciągłe udoskonalanie obsługi inwestorów oraz zapewnianie im dostępu do najnowszych ofert inwestycyjnych i lokalizacyjnych oraz informacji i wskaźników gospodarczych

na poziomie lokalnym. Ich kolejnym zadaniem jest występowanie w roli pośrednika między inwestorami i władzami lokalnymi. Centra te zatrudniają ekspertów przeszkolonych przez PAiiIZ. Źródłem finansowania ich działalności są budżety samorządowe.

Na koniec lutego 2013 r. Agencja obsługiwała 152 projekty inwestycyjne. Ich suma wartości nakładów przekraczała 4 mld euro, zaś liczba potencjalnych miejsc pracy przewyższała 26 000. Najliczniej reprezentowaną branżą był sektor usług nowoczesnych (40 projektów), motoryzacyjny – 23 oraz badawczo-rozwojowy z uwzględnieniem rozwoju oprogramowania – 15 projektów. Pod względem źródeł geograficznych projektów, najliczniej reprezentowane były Stany Zjednoczone z 45 inwestycjami, następnie Niemcy z 17 oraz Wielka Brytania z 12 projektami inwestycyjnymi. ■



Polska Agencja Informacji i Inwestycji Zagranicznych S.A.

00-585 Warszawa,
ul. Bagatela 12
22 334 98 75
invest@paiz.gov.pl

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



In recent years Poland appeared as a very attractive location for foreign investors and turned out to be major recipient of Foreign Direct Investments in terms of invested capital, number of implemented projects and new jobs created. The portfolio of projects assisted by the Agency has changed in the course of the last few years. Whereas in the beginning and middle of the 2000's Poland was perceived mostly as the location for manufacturing operations, the end of the 2000's brought a massive wave of business services projects.

There are a few good reasons for this. Firstly, Poland is located at the heart of Europe, bridging East and West and acting as the gateway for economic relations for both Western companies looking to the East and Eastern entrepreneurs looking for a convenient location providing access to a united European market. It is actually membership in the European Union that fostered an image of the country with low political risk, familiar with Western European standards, offering high work ethics, definitely not coming short of expertise in talking with businesses and understanding its needs.

Polish economy offers commodity which nowadays is perceived as scarcity by investors: economic sta-

bility. The country was the only one in EU to avoid recession in 2009, and demonstrated great economic performance in the last decade, reaching the annual GDP growth of 3-5%. There were a few factors contributing to it: internal demand, exports and investment, mostly in infrastructure improvement. Positive GDP growth translates into security of public finance. This makes Polish economic regulations, including tax system, stable and predictable. Despite healthy economic fundamentals, the unemployment rate is still double-digit, and characterized by growing number of unemployed graduates, making available labour pool even more attractive from employer's point of view, strengthened by the fact that the cost of labour is still much lower than in Western economies.

One of the country's competitive advantages is talent pool. With almost 40 million inhabitants, Poland is the 6th largest country in the EU and the biggest one in Central and Eastern Europe. 7 major cities with population exceeding more than 1 million each are also biggest academic centres. Altogether 2 million students and more than 400 thousand graduates account for a significant number of employees entering labour market every year, willing to learn and increase their skills. Not

only are they numerous but also very talented – each year Polish students win international contests like ACM, Imagine Cup, Top Coder. Young Poles are talented in the field of foreign languages. The most frequently spoken language is English, followed by German, Russian, French, Italian and Spanish. The list comprises much more than this: centers providing service in more than 26 languages, including Scandinavian ones, Dutch, Hebrew or Turkish are good examples of language capabilities of the society.

“
It is actually membership in the European Union that fostered an image of the country with low political risk, familiar with Western European standards, offering high work ethics
”

It is worth underlining that Poland has developed an attractive investment incentives system, financed from both national and EU funds. In the years 2007-2013 Poland was

“Centers providing service in more than 26 languages, including Scandinavian ones, Dutch, Hebrew or Turkish are good examples of language capabilities of the society”

granted an overwhelming 67 billion Euro to support the economic development. More importantly, we were very successful in utilizing EU funds for the benefit of the economy: as of the end of 2012, 84% of total allocation was spent, putting us at the first place of the most effective countries across whole European Union. Although the EU funds are used almost to its limits, there are still attractive instruments for foreign investors, available as tax exemptions and direct subsidies, offered to companies meeting certain criteria.

The above-mentioned factors contributed to a very robust development of business services sector in Poland. As of the end of 2012, more than 100,000 people were working for BPOs and SSCs. Majority of them are being created in order to support European branches of multinational companies, providing both back-and front-office type of operations. The most typical functions include: Finance & Accounting centres, Customer Service centers, IT support and software development centres. The industry is expected to grow by 20% annually, both in terms of employment and sector value, which given the labour pool and economic performance appears as a very viable forecast.

The Polish Information and Foreign Investment Agency (PAIiZ) has been serving investors for 20 years. Its mission is to increase Foreign Direct Investment (FDI) by encouraging international companies to invest in Poland. PAIiZ guides investors through all the necessary administrative and legal procedures along the way to setting up their business. PAIiZ:

- provides Business Location Advisory services,
- helps investors commence their activities in the Polish market,
- guides investors through all the essential administrative and legal procedures,
- supports firms already active in Poland,
- provides access to the complex information about legal and business matters regarding the investment process,
- helps finding the appropriate partners and suppliers as the new locations.

All of the Agency's services are free of charge.

PAIiZ's mission is also to create a positive image of Poland across the world, and promote Polish goods and services abroad by organizing conferences, visits for foreign journalists and trade missions, media campaigns and issuing publications and industry reports.

“The industry is expected to grow by 20% annually, both in terms of employment and sector value”

In order to provide the best possible service to investors, the agency has established a network of Regional Investor Service Centres across Poland. Their goal is to improve the quality of a region's investor services and to ensure access to the most recent data-such as the latest investment offers and regional micro-economic indicators. These specialized offices hire professionals that have been trained by PAIiZ and are financed by local authorities. Another of their task is to work as an intermediary between the investors and local authorities.

As of the end of February, 2013, the number of active projects assisted by the Agency was 152, with total capital expenditures exceeding 4 bn EUR and more than 26 000 new jobs to be created. The most numerous group were projects in the category Business Services (40), automotive – 23 and R&D, including software development with 15 projects. Most of the companies considering Poland originate from the US – as much as 45 serviced ones, than comes Germany – 17 projects and the UK with 12 projects in the pipeline. ■

The Polish Information and Foreign Investment Agency

00-585 Warszawa,
ul. Bagatela 12
22 334 98 75
invest@paiz.gov.pl

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



Dlaczego Poznań

Poznań – jedna z najważniejszych i najatrakcyjniejszych destynacji dla centrów BPO/SSC w Polsce. Młode, przedsiębiorcze i dobrze wykształcone społeczeństwo, władające wieloma językami, bardzo dobre połączenia ze światem oraz bogata oferta powierzchni biurowych, składają się na doskonały klimat inwestycyjny nowoczesnego miasta, stojącego biznesem i wiedzą. To wszystko znajduje potwierdzenie w coraz większej liczbie inwestorów, przychodzących do Poznania oraz wyjątkowemu w skali Polski rozwojowi przedsiębiorstw już obecnych w mieście (10 firm rozszerzyło swoją działalność produkcyjną o centra BPO/SSC lub R&D). Nie bez znaczenia jest też fakt, że w prestiżowym raporcie „Global Business Services Executive Insight” opracowanym przez The Hacket Group, Poznań jest wymieniony wśród miast, stwarzających najlepsze warunki do tworzenia centrów, charakteryzujących się dużą aktywnością w działaniach wspierających inwestorów, czy korzystnymi kosztami prowadzenia działalności.



Konkurencja w Polsce i w Europie jest silna, coraz więcej regionów stwarza optymalne warunki dla inwestycji z zakresu sektora usług nowoczesnych. Dlaczego więc wybrać Poznań? Co czyni miasto wyjątkowym na tle innych?

Poznań, tak jak kilka innych miast Polski, wziął udział w wyścigu o UEFA EURO 2012™, stając się jednym z gospodarzy turnieju. Oprócz emocji związanych z widowiskiem sportowym i ogromnym wysiłkiem organizacyjnym, miasto zyskało całkowicie nową infrastrukturę komunikacyjną, która teraz zaczyna procentować. Przebudowa kluczowych ulic, nowe trasy tramwajowe, połączenia z autostradą, skutecznie wpływają na jakość i szybkość poruszania się po mieście. Nie zapominajmy także o bezpośrednim połączeniu z Berlinem poprzez autostradę A2 oraz dwukrotnym powiększeniu portu lotniczego, który stale rozwija swoją siatkę połączeń. Dzięki tym zmianom Poznań stał się jeszcze bardziej przyjaznym oknem na świat.

Dzięki akademickiemu charakterowi miasta, inwestorzy na wyciągnięcie ręki mają dostęp do dobrze wykształconej w wielu dziedzinach kadry młodych ludzi, posługujących się językami obcymi. 140 000 studentów oraz 40 000 absolwentów rocznie to bardzo dobry wynik na tle innych miast. Wyjątkową wartością jest przy tym największy w Polsce odsetek osób w wieku 25-34 lat (19,6%), ponadprzeciętna znajomość języków obcych, wywodząca się z możliwości studiowania na 34 filologiach języków takich jak angielski, niemiecki, hiszpański, rosyjski, francuski, włoski, ale także języki skandynawskie, Swahili czy tajski. Tak przygotowane osoby stanowią bardzo dobrą bazę zasobów ludzkich dla centrów BPO/SSC. Pracodawcy z tego sektora stają się coraz atrakcyjniejsi dla mieszkańców Poznania dzięki licznym akcjom realizowanym we współpracy z Urzędem Miasta. Kampanie i wydarzenia promocyjne, takie jak „Tydzień

BPO”, „Work Gate” „Poznań przyciąga najlepszych”, kierowane do studentów, ale także do uczniów szkół średnich, mają za zadanie informować i zachęcać do odbycia praktyk, a później do wybrania ścieżki zawodowej w sektorze BPO/SSC. Biorąc pod uwagę powyższe fakty, tworzy nam się obraz sprawnie działającego rynku opartego na współpracy biznesu z nauką.

W Poznaniu Twój biznes będzie wyjątkowy. Śmiało hasło, które znajduje pokrycie w rzeczywistości. Specjalnie powołane do tego celu Biuro Obsługi Inwestorów, prowadzi szereg działań składających się na kompleksową obsługę potencjalnego inwestora. Trzech dedykowanych pilotów inwestycyjnych zapewnia m. in. dostarczenie informacji, organizację spotkań, wsparcie w kontaktach z władzami miasta, uczelni czy obecnymi w mieście inwestorami, a także promocję projektu. Inwestorzy mogą liczyć na pomoc również po uruchomieniu centrum usług nowoczesnych w Poznaniu. Pręźnie rozwijający się, ale jeszcze nie nasycony sektor BPO/SSC w Poznaniu powoduje, że każdy inwestor jest traktowany indywidualnie i z należytą uwagą.

To tylko kilka z wielu argumentów, które powinny wpłynąć na decyzję o lokowaniu centrum w Poznaniu. Po więcej informacji zapraszamy do kontaktu z Biurem Obsługi Inwestorów. ■

Więcej informacji

Miasto Poznań

Plac Kolegiacki 17, 61-841 Poznań
fax : +48 (61) 878 5500
tel: +48 (61) 878 5428
email: inwestor@um.poznan.pl





Why Poznań

Poznań – one of the most important and most attractive destinations for BPO/SSC centres in Poland. Young, entrepreneurial and well-educated society speaking multiple languages, excellent connections with the world and an abundant offer of office space contribute to a perfect investment climate of a modern city of business and knowledge. All of this is confirmed by an increasing number of investors coming to Poznań and unique development of companies that are already present in the city in compari-

son to the rest of the country (10 companies expanded their manufacturing activity with R&D or BPO/SSC centres). One should also notice that Poznań has been listed in the prestigious Global Business Services Executive Insight report prepared by The Hackett Group among cities providing the best conditions for the establishment of centres, characterised with considerable activity as regards measures for investor support or favourable costs of business activity.



Competition in Poland and in Europe is strong with an increasing number of regions providing favourable conditions for modern services sector. So why should you choose Poznań? What makes the city unique in comparison with others?

Just like a number of other cities in Poland, Poznań competed for the organisation of UEFA EURO 2012™ and became one of its hosts. Apart from excitements related to the sport event and a huge organisational effort, the city gained entirely new communication infrastructure, which starts to bear interest. Reconstruction of key roads, new tram routes and connections to a motorway contribute to a better quality and speed of moving around the city. We shall also not forget about a direct connection to Berlin via A2 motorway or a twofold extension of the airport, which keeps developing its network of connections. Owing to these changes, Poznań has become an even friendlier window on the world.

Due to the academic character of the city, investors have well-educated, versatile supply of young people speaking foreign languages within reach. 140,000 students and 40,000 graduates a year is a very good result against the background of other cities. What is unique about Poznań is the greatest share of people aged 25-34 in Poland (19.6%), above-average fluency in foreign languages resulting from the opportunity to study at 34 Philology Faculties teaching English, German, Spanish, Russian, French, Italian, as well as Scandinavian languages, Swahili or Thai. People with such background form an excellent pool of human resources for BPO/SSC centres. Employers in this sector are becoming increasingly attractive for the inhabitants of Poznań due to numerous campaigns carried out in cooperation with the City Hall. Campaigns and promotional events, such as the "BPO Week", "Work Gate" or "Poznań attracts the best", oriented at university as well as secondary school students, are intended to inform and encourage students to search for internships and, subsequently, to pursue a career in the BPO/SSC sector. Taken the aforementioned into account, there emerges an image of an efficient market based on the cooperation of business and science.

In Poznań, your business will be unique. A bold statement backed in reality. The Investor Relations Department, established especially for this purpose, carries out a number of measures for the complex service of a potential investor. Three dedicated investment pilots ensure information delivery, organisation of meetings, support in contacts with city authorities, universities or other investors present in the city, as well as project promotion. Investors may also count on assistance after the launch of a modern services centre in Poznań. In the BPO/SSC sector in Poznań, which develops dynamically but is still not saturated, every investor is treated individually and with due care.

These are just a few of a spectrum of arguments which should influence your choice to locate a centre in Poznań. More information can be provided by the Investor Relations Department. ■

More information

Investor Relations Department
City of Poznań

Plac Kolegiacki 17, 61-841 Poznań
fax : +48 (61) 878 5500
tel: +48 (61) 878 5428
email: inwestor@um.poznan.pl

POZnań*

Łódź

Miasto skupiające największe światowe centra BPO i IT, przyciąga uwagę kolejnych globalnych marek, przez co powiększa swą konkurencyjność wobec innych ośrodków biznesowych w Europie.

Co sprawia, że miasto do niedawna kojarzone przede wszystkim z przemysłem tekstylnym i znane z wielokulturowej tradycji, staje się jednym z głównych centrów biznesu w Europie?

Łódź jako trzecie co do wielkości miasto w Polsce, wyróżnia m.in. konkurencyjna, strategiczna lokalizacja oraz bliskość skrzyżowania międzynarodowych autostrad. Zapewnia to bezpośredni dostęp zarówno do krajowego, jak i zagranicznych rynków zbytu. Transport drogowy zapewnia układ największych autostrad A1 (Morze Bałtyckie - Rzym) i A2 (Berlin - Moskwa) oraz dróg ekspresowych. Centralna lokalizacja tego ponad 725 tysięcznego miasta zapewnia doskonałą komunikację ze wszystkimi największymi europejskimi metropoliami. Odległość do Berlina wynosi zaledwie 5 godzin, do granic Polski 3-5, a do stolicy Polski – Warszawy – 1 godzinę.

Własny port lotniczy zapewnia Łodzi bezpośrednie loty do miast takich jak: Bristol, Dublin, East Midlands, Liverpool, London, Mediolan, Oslo, Tel Awiw. W 2012 r. zostało otwarte nowe połączenie lotnicze z największym hubem północnej Europy – Kopenhagą. Skandynawski przewoźnik – firma SAS, decydując się na uruchomienie lotów do Kopenhagi, wyraźnie wskazała na znaczenie Łodzi, jako europejskiego centrum biznesu.

Dodatkowo gwarancją sukcesu prowadzenia działalności w mieście są zachęty inwestycyjne oferowane firmom z sektora BPO/IT, wśród których należy wymienić konkurencyjne koszty prowadzenia działalności gospodarczej oraz niskie ceny wynajęcia powierzchni biurowej klasy A, wahające się od 11 do 13,5 EUR/m² – wszystkie położone w centrum miasta.

Ważnym atutem jest intensywność pomocy publicznej z Unii Europejskiej, która w Łodzi jest wyższa niż w innych dużych miastach i kształtuje się na poziomie 50% dla dużych przedsiębiorstw. Miasto oferuje także: zwolnienie od podatku od osób prawnych w Łódzkiej Specjalnej Strefie Ekonomicznej (ŁSSE), pakiet zwolnień od podatku od nieruchomości (5 miejskich programów pomocowych), zwrot kosztów wyposażenia lub doposażenia stanowisk pracy, dofinansowanie szkoleń dla pracowników m.in. w zakresie nauki niszowych języków obcych.

“
*Firma SAS,
decydując się na
uruchomienie lotów
do Kopenhagi,
wyraźnie wskazała na
znaczenie Łodzi, jako
europejskiego
centrum biznesu.*

”

Potwierdzeniem sprzyjającego klimatu biznesowego są opinie łódzkich przedsiębiorców, których współpraca z Miastem odbywa się za pośrednictwem powołanego w Urzędzie Miasta Łodzi Biura Obsługi Inwestora. Jest ono kluczowym partnerem publicznym, wspierającym strategicznych inwestorów na terenie Łodzi. Biuro ściśle współpracuje z administracją publiczną wszystkich szczebli, w tym z Polską Agencją Informacji i Inwestycji Zagranicznych, Łódzką Specjalną Strefą Ekonomiczną, urzędami pracy, a także uczelniami wyższymi, deweloperami i agencjami doradztwa zawodowego. Dlatego oferuje system

pomocy polegający na możliwości załatwienia wszystkich spraw w JEDNYM MIEJSCU, dostępny przez cały czas trwania inwestycji i po jej zakończeniu. Firma otrzymuje dedykowanego sobie opiekuna projektu odpowiedzialnego za:

- przedstawienie podstawowych informacji nt. warunków inwestycyjnych, potrzebnych pozwoleń, pomocy publicznej oraz oferty inwestycyjnej Miasta,
- wsparcie podczas całego procesu inwestycyjnego, w tym przy wyborze miejsca inwestycji i w procesie rekrutacji,

- pomoc w kontaktach z urzędami i instytucjami publicznymi oraz koordynację wszelkich działań.

Zadaniem opiekuna, wspomagane przez urzędników najwyższego szczebla w Urzędzie Miasta Łodzi, jest proaktywne pozyskiwanie oraz obsługa inwestorów.



Manufaktura - brama główna / Main gate to Manufaktura complex
Źródło/source: Urząd Miasta Łodzi / Łódź City Hall

Największe łódzkie centra BPO w Łodzi zatrudniają łącznie około 9000 pracowników, natomiast ponad 2600 osób pracuje w jedynie 20. największych firmach IT. Uwagę nowych inwestorów przyciąga fakt poszerzania działalności przez firmy, które funkcjonują w Łodzi od kilku lat. Jednym z modelowych przykładów współpracy jest indyjska firma Infosys, największy pracodawca w regionie w sektorze BPO. Zatrudnienie w firmie sięga obecnie 1500 osób. Intensywny rozwój sektora ITO i IT widoczny jest m.in. poprzez działalność takich firm jak: Accenture i Cybercom, które zajmują się rozwiązaniami mobilnymi. Wśród nowych marek, które pojawiły się na łódzkim rynku w 2012 r. na szczególną uwagę zasługuje inwestycja Hewlett-Packard. Amerykański koncern otworzył w ubiegłym roku w Łodzi swoje centrum BPO. Inne uznane firmy obecne w mieście to: Fujitsu Technology Solution, DHL Express, SouthWestern BPO, Sii, Takeda, Nordea.

Łódź zyskuje zainteresowanie wśród firm poszukujących lokalizacji dla swoich centrów Badań i Rozwoju. Znajdują się tu już m.in. Centra BiR takich firm jak: BSH i Banku Citi Handlowy. Światowy gigant innowacyjnych rozwiązań informatycznych – firma Samsung, także korzysta z doświadczenia i wiedzy łódzkich specjalistów IT. Otwarcie nowego Centrum Badań i Rozwoju firmy zainicjowało w Łodzi rok 2013 – przewidywany przez ekonomistów jako rok łódzkich inwestycji.

Potencjał akademicki Łodzi jest właśnie jednym z głównych atutów miasta. Ponad 100 tys. studentów, w tym ponad 9000 studentów kierunków informatycznych, kształcących się na 25 uczelniach wyższych i ponad 25 000 absolwentów, z których większość posługuje się płynnie przynajmniej 1 językiem obcym, zapewnia szeroki dostęp do wykształconej kadry. Programy edukacyjne uczelni państwowych (Uniwersytetu Łódzkiego i Politechniki Łódzkiej) realizowane są przy współpracy z biznesem.

W 2012 r., z inicjatywy Politechniki Łódzkiej, powołany został ICT Polska Centralna Klaster, którego głównymi celami są: integracja środowiska podmiotów branży informatycznej, telekomunikacyjnej i elektronicznej, tworzenie warunków do wdrażania nowych technologii informacyjnych i informatycznych, w tym komercjalizacji wyników prac badawczych, a także rozwój i kształcenie kadr.

Władze Miasta zapraszają także partnerów biznesowych do udziału w jedynym w Polsce programie „Młodzi w Łodzi” (www.mlodziwlodzi.pl), w ramach którego władze Miasta, łódzkie uczelnie wyższe i łódzcy pracodawcy współpracują w celu zapewnienia szerokiego dostępu do dobrze wykształconych zasobów ludzkich. W ramach projektu realizowane są takie inicjatywy jak: portal praktyk i staży, program stypendialny, bezpłatne szkolenia czy konkurs dla młodych przedsiębiorców.

Warto zauważyć, że miasto od lat jest wysoko oceniane przez Związek Liderów Usług Biznesowych w Polsce (ABSL), czego potwierdzeniem jest przyznana przez Związek już w 2011 r. prestiżowa nagroda w kategorii Excellent Partner. Miasto zostało wyróżnione za intensywnie działające promujące sektor nowoczesnych usług biznesowych i aktywne działania na rzecz przyciągania inwestorów zagranicznych z tego sektora, a także współpracę z inwestorami już obecnymi na polskim rynku. ABSL, uznając Łódź za najlepszego partnera do współpracy, a także określając je jako jedno z 5. największych centrów BPO w Polsce, organizuje w Łodzi w dniach 6-7 czerwca 2013 r. największą konferencję branżową w tej części Europy.

Także w Łodzi realizowana jest największa publiczna inwestycja w Europie – stworzenie Nowego Centrum Łodzi łączącego funkcję komercyjną i publiczno-kulturalną. Projekt oparty jest na rewitalizacji postindustrialnego obszaru 100 hektarów położonego w samym sercu Miasta.

Łódź to miasto otwarte na rozwój, wspierające inicjatywy i kreatywność swoich mieszkańców.

Witamy w Łodzi! ■

Lodz

A city hosting some of the world's largest BPO and IT centres, still attracts the attention of further global brands, thus increasing its competitive edge over other European business centres.

How come that a city that has so far been associated mainly with the textile industry and recognized for its multicultural tradition is now perceived as one of the major business centres in Europe?

As the third largest city in Poland (over 725 thousand inhabitants), Lodz stands out with its competitive, strategic location and proximity to the intersection of international motorways, ensuring direct access to domestic and international markets. Road transport is served by A1 and A2 motorways (running from the Baltic Sea to Rome and from Berlin to Moscow), as well as a network of expressways. With its central location, Lodz has excellent communication links with all major European cities. The travel time to Berlin is only 5 hours by road, only 1 hour to Warsaw and 3.5 hrs to the Polish border.

The city has its own airport, operating direct flights to a number of major locations, including Bristol, Dublin, East Midlands, Liverpool, London, Milan, Oslo and Tel Aviv. In 2012, a new air connection was opened with Copenhagen – the largest transportation hub in the Northern Europe. By launching its flights to Copenhagen, the Scandinavian airlines (SAS) clearly emphasized the status of Lodz as one of the important European business centres.

Significant investment incentives offered to BPO/IT sector companies further guarantee their success in the market. These include competitive business costs and low rental rates for class A office space ranging from EUR 11 to 13.5 per square metre (prime locations in the city centre).

Another important advantage is the intensity of state aid in the EU which, in case of Lodz, is higher than in other major

cities (ca. 50% for large enterprises). The city also provides: corporate income tax exemptions in the Lodz Special Economic Zone, property tax exemption package (5 municipal aid programmes), refunds for purchase of new or supplementary equipment for workstations and co financing of employee training (e.g. language courses for niche languages).

Positive investment climate is also reflected in the opinions of entrepreneurs running their business in Lodz whose collaboration with the city is channelled through the Investor Relations Centre – a unit in the Lodz City Hall. The Centre is one of the key public partners supporting strategic investors in Lodz, working closely with all levels of public administration bodies, including the Polish Information and Foreign Investment Agency, Lodz Special Economic Zone and the employment offices, as well as with universities, property developers and counselling agencies. The Investor Relations Office provides “one stop shop” for investors throughout the entire investment process plus the follow-up support.

Each investor is assigned a Dedicated Project Manager responsible for providing:

- Essentials information on investment conditions, required permits, available state aid and the specifics of Lodz investment offer,
- Support throughout the investment process, including selection of investment site and assistance in the recruitment process,
- Assistance in contacts with the authorities and overall coordination of all activities.

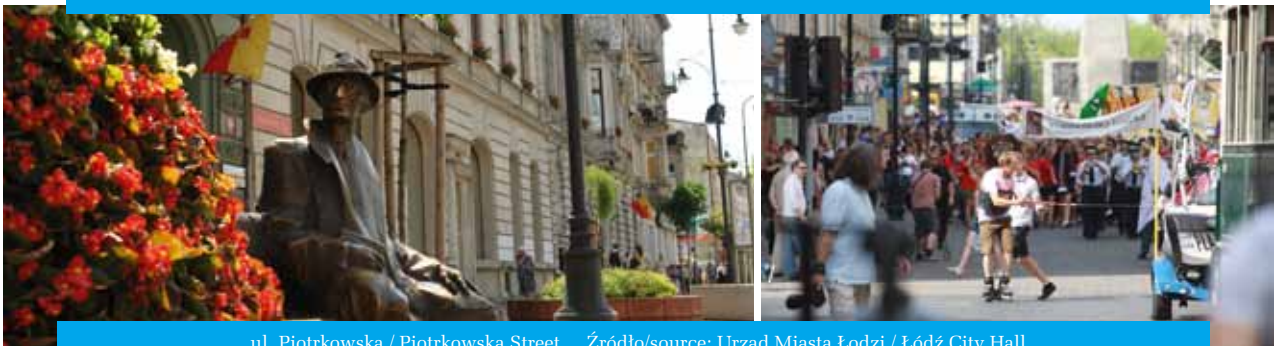
Dedicated Project Managers are supported by high-level City Hall officials to actively seek new investors and provide them with the necessary assistance.

“
By launching its flights to Copenhagen, the Scandinavian airlines (SAS) clearly emphasized the status of Lodz as one of the important European business centres.
”

The largest BPO centres in Lodz employ the total number of ca. 9,000 staff 2,600 of which are employed in the 20 largest IT companies. New investors are encouraged by the companies that have been present in Lodz for the last couple of years and began to expand their businesses. An Indian company Infosys, the largest BPO employer in the region, which boasts a 1,500-strong workforce is one of the best examples of excellent cooperation. Mobile solution providers such as Accenture or Cybercom reflect the intensive growth in ITO and IT sectors. Among new brands that appeared in Lodz in 2012, the Hewlett-Packard investment deserves particular attention. This American corporation opened its BPO centre in Lodz last year. Other renown companies to have invested in Lodz include Fujitsu Technology Solution, DHL Express, SouthWestern BPO, Sii, Takeda and Nordea.

implementation of new IT and information technologies, including commercialisation of research and development work results as well as education and training of personnel. The Cluster was set up in 2012.

Our business partners are also welcome to take part in the "Youth in Lodz" (www.mlodziwlozdi.pl) programme (the only such programme in Poland). The programme has been designed to enable cooperation between the municipal authorities, universities and employers to ensure broad access to highly-qualified human resources. The project includes smaller programmes such as the training and apprenticeship portal, grant programme, free trainings or the young entrepreneur competition.



ul. Piotrkowska / Piotrkowska Street Źródło/source: Urząd Miasta Łodzi / Łódź City Hall

There is a growing interest in Lodz among companies looking for convenient locations for their R&D centres. Some R&D centres have already been established here to mention but those opened by BSH and Bank Citi Handlowy. Samsung, one of the world's leading innovative IT solution providers benefits from knowledge and experience of the local IT experts. Year 2013, which the economists say will be the year of large-scale investments in the city, has already seen the opening of the company's new Research and Development Centre.

Higher education's potential is one of the main assets of Lodz. With more than 100,000 students, including over 9,000 IT students at 25 universities and over 25,000 graduates, majority of them with a very good command of at least one foreign language, Lodz is a great source of educated staff. Public universities (the University of Lodz and the Technical University of Lodz) design their syllabuses to ensure good cooperation with the business sector.

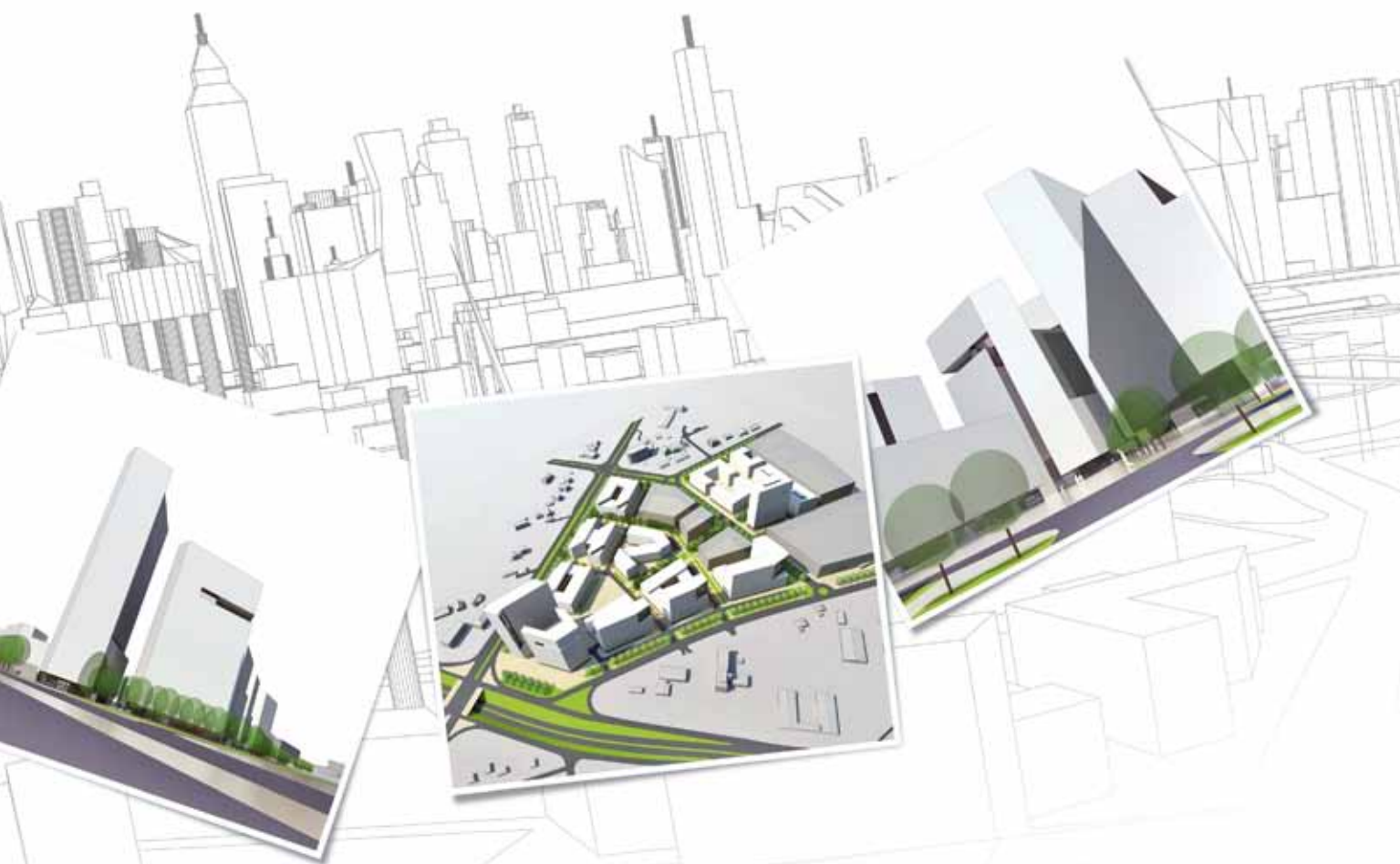
The Technical University of Lodz came up with an idea of setting up the ICT Central Poland Cluster with a mission to integrate entities operating in IT, telecommunications and electronic industries and create friendly environment for

We should emphasize that the city has long been highly appraised by the Polish Association of Business Service Leaders (ABSL). In 2011, Lodz received the prestigious Excellent Partner award from the Association. The city was rewarded for its active efforts aimed at promoting the modern business service sector and attracting foreign investors as well as cooperation with the investors already established in the Polish market. ABSL has made a decision to organise the largest sector conference event in this part of Europe scheduled to take place in Lodz on 6-7 June 2013, recognising Lodz as the best cooperation partner, and one of the 5 largest BPO centres in Poland.

Lodz will also host the largest public investment in Europe: the new City Centre that is intended to combine business, public and cultural functions. The project is based on revitalisation of a post industrial 100 ha area situated in the very heart of the city.

Lodz is a city that welcomes opportunities for growth, supporting initiatives and creativity of its people.

Welcome to Lodz! ■



Biznes, kultura i wypoczynek

– urbanistyczne metamorfozy Lublina

Pod hasłem Helenów – Lubelskie City kryją się dziś nowatorskie plany urbanistyczne. Pod koniec roku na sprzedaż wystawiona zostanie pierwsza nieruchomość, a teren, który mieszkańcom miasta od dawna kojarzył się z zajezdnią trolejbusową, stopniowo przekształci się w nowoczesne centrum biurowe. Przeprowadzane zmiany Miejscowego Planu Zagospodarowania Przestrzennego dla tego obszaru stworzą miejsce pod lokalizację przyszłych inwestycji o wysokim standardzie zabudowy i nowej jakości wizualnej przestrzeni. Jeden z wariantów przyszłego MPZP dopuszcza wysokość zabudowy do 100 m – poziom dotąd niespotykany w mieście.

Powierzchnia: niecałe 5 ha. Lokalizacja: skrzyżowanie Al. Kraśnickiej, głównej drogi wylotowej na Rzeszów i Barwinek, oraz ul. Nałęczowskiej, niedługo przebudowanej na drogę dojazdową do lubelskiej obwodnicy, jednej z głównych dróg kierujących ruch w kierunku Warszawy, na styku budowanej obecnie drogi ekspresowej S17 i drogi krajowej 19, która zgodnie z planami GDDKiA również ma stać się drogą ekspresową. W niedużej odległości znajdują się miasteczko akademickie oraz duże osiedla mieszkalne. Stan aktualny: zajezdnia MPK Lublin.



Skąd pomysł na budowę dzielnicy biurowej? *Potrzebujące biurowców branże BPO, SSC i IT są według strategii Lublin 2020 branżami priorytetowymi dla rozwoju gospodarczego miasta. Chcąc stworzyć warunki do rozwoju dla firm usługowych, musieliśmy przewidzieć na terenie miasta przestrzeń, w której mogłyby swobodnie funkcjonować. Jesteśmy również świadomi faktu, że wolne tereny w pobliżu centrów miast są coraz trudniej dostępne. Być może to już ostatni moment na tego rodzaju decyzje. Ale wierzymy, że tak jak wielkie europejskie metropolie, Lublin też powinien mieć swoją dzielnicę biznesową* – mówi Krzysztof Żuk, Prezydent Miasta Lublin.

Zmiana MPZP, przygotowywana aktualnie przez Urząd Miasta Lublin, zakłada przede wszystkim funkcje usługowe, ale też częściowo mieszkaniowe, sportowe i rekreacyjne. *W założeniu dzielnica ma żyć całą dobę, 7 dni w tygodniu. Nie chcemy tworzyć kwartałów, które będą pustoszeć wieczorami i w weekendy* – mówi Mariusz Sagan, dyrektor Wydziału Strategii i Obsługi Inwestorów Urzędu Miasta Lublin. Według urzędników, jeśli uda się sprawnie przeprowadzić postępowania przetargowe, znajdą się inwestorzy i najemcy, a jednocześnie rozpoczęta zostanie przebudowa drogi dojazdowej do obwodnicy, już w przeciągu następnych 2-3 lat widać będzie pierwsze efekty metamorfozy. Informacji o pierwszych przetargach należy się spodziewać już w III kwartale 2013 r. Można je znaleźć na stronie www.bip.lublin.eu w zakładce „ogłoszenia”. Bliższych informacji udziela też Wydział Strategii i Obsługi Inwestorów UM Lublin.

„Metamorfoza” to dobre określenie zmian, które w ostatnich latach zachodzą w mieście. Nowoczesna dzielnica biznesowa jest na etapie prac planistycznych, ale na terenie Centrum Spotkań Kultur, zwanego dotychczas lublinianom

pod nazwą „teatru w budowie”, trwają intensywne prace budowlane. Dzięki współpracy Marszałka Województwa Lubelskiego z Prezydentem Miasta Lublin oraz istotnemu wsparciu funduszy europejskich, do użytku oddany zostanie kompleks teatralny, który od przeszło 30 lat stopniowo popadał w ruinę. W nowym obiekcie siedzibę znajdą nie tylko Filharmonia Lubelska i Teatr Muzyczny, ale również inne instytucje kulturalne, którym CSK zapewni nową przestrzeń lokalową.

Obok Centrum Spotkań Kultur (CSK) trwa budowa nowej siedziby Urzędu Marszałkowskiego Województwa Lubelskiego połączonej z Lubelskim Centrum Konferencyjnym, które przylegają do oddanego niedawno biurowca Rupes. Po drugiej stronie ulicy jest poddawany renowacji najstarszy w Lublinie park – Ogród Saski. *- W ten sposób duży obszar pomiędzy Starym Miastem i Krakowskim Przedmieściem a Miasteczkiem Akademickim zyska nowe oblicze* – podkreśla Mariusz Sagan. Jednocześnie tłumaczy, że istotą tych inwestycji jest nie tylko podniesienie wartości estetycznej tej okolicy. *- Teatr w budowie był symbolem nieudolności kolejnych władz. Kiedy prace ruszyły, mieszkańcy Lublina zrozumieli, że w mieście naprawdę zaczyna się dziać. Na ich oczach znika ruina, która miała być manifestacją wielkości komunistycznego systemu, a pojawia się nowoczesne Centrum Spotkań Kultur.*

“
**Potrzebujące
biurowców branże
BPO, SSC i IT są
według strategii
Lublin 2020 branżami
priorytetowymi dla
rozwoju gospodarczego
miasta.**
”

Warto też wspomnieć o takich planach lubelskich władz, jak rewitalizacja dzielnicy Podzamcze, zajmującej teren o powierzchni blisko 35 ha, budowa stadionu miejskiego, basenu olimpijskiego czy nowego zintegrowanego intermodalnego dworca. Od grudnia 2012 r. funkcjonuje Port Lotniczy Lublin, w którym miasto ma większościowe udziały. Tylko w pierwszym miesiącu funkcjonowania Port obsługiwał 12 607 pasażerów i 52 operacje lotnicze. Budowana jest obwodnica miasta i drogi dojazdowe. Odnawiane są kamienice, klasztory i zabytki kultury, takie jak drugi najstarszy w Polsce budynek teatralny, znany mieszkańcom Lublina jako Teatr Stary.

Lublin jest i chce pozostać miastem, w którym dobrze się mieszka i żyje, i które pozwala harmonijnie łączyć rozwój zawodowy z życiem prywatnym. Dziś miasto pięknieje, a trwające i planowane inwestycje poprawiają komfort życia, zmieniając jego oblicze. Hasło „miasto inspiracji”, którym Lublin posługuje się w swojej komunikacji marketingowej, nie jest więc zwykłym sloganem, ale odzwierciedleniem rzeczywistego wizerunku Lublina. ■

Business, culture and leisure

– urban metamorphosis of the Lublin city

Behind the name of “Helenów – the Lublin Business City” there are innovative urban design plans. By the end of the year the first real-estate shall be offered for sale and the area forever associated with public transportation depot will gradually be transformed into a modern office district. The modifications now introduced to the Local Spatial Management Plan (LPMP) for the area will allow to locate high-standard office investments and create new visual quality of the site. One of the versions of the future LPMP allows to construct office buildings as tall as 100 m – an unprecedented level in the city.

Area: almost 5 ha. Location: junction of Kraśnicka Avenue, the main outbound road towards Rzeszów and Barwinek, and Nałęczowska St, one of the major roads towards Warsaw soon to be converted to an access road to the Lublin ring-road. In other words: at the crossroads of the now-constructed S17 express road and national road no. 19 which according to the strategy of the General Directorate for National Roads and Motorways is also to be converted into an express road. There is a university campus and residential districts nearby. Current use: community transportation depot.

Whence the idea for a business district? *The BPO, SSC and IT sectors, which need office space, have been classified in the Lublin 2020 strategy as priorities for the economic development of the city. Since we wanted to create good operating conditions for modern services companies, we had to anticipate an area in the city where they could easily grow. We are also aware that free areas not far away from the city centres are becoming more and more difficult to find. This may be the last moment for this kind of decision. However, we believe that Lublin should have its business quarter just like big European metropolies do* – says Krzysztof Żuk, the Mayor of Lublin.

The modification of the LSMP currently elaborated by the Lublin City Hall assumes mostly service functions but residential, sportive and leisure ones will also be partly present. *According to our assumptions the quarter should be alive 24/7. We do not want to create districts which will be empty*

in the evenings and weekends – says Mariusz Sagan, head of the Strategy and Investor Assistance Department at the Lublin City Hall. According to the city officers, if the public tender goes smoothly, investors and tenants are found in time, and Nałęczowska St. is converted into a ring-road access route, first effects of the metamorphosis should be visible within 2-3 years. Information about the first public tenders are to be announced in III quarter of 2013. It will be posted at www.bip.lublin.eu in the “ogłoszenia” section. Detailed information is also provided by Strategy and Investor Assistance Department of the Lublin City Hall.

“Metamorphosis” is a good term for the changes which have been underway in the city for the last few years. While the modern business district is still at planning stage, at the building site of the Centre for the Meeting of Cultures (Centrum Spotkań Kultur, CSK), hitherto known in Lublin as the “theatre under construction”, intensive restoration



works kicked off. Thanks to the co-operation between the Marshall of Lubelskie Voivodeship and the Mayor of Lublin and the support of the EU funds, it will be possible to complete a big theatre conglomerate whose construction began over 30 years ago and has never been finished. As a result over the decades the building has gradually been falling into ruin. The new building will serve as a seat not only to the Lublin Philharmonic and Music Theatre but also other cultural institutions whom CSK will ensure working space.

Next to CSK the construction of the new seat of the Lubelskie Voivodeship Marshall's Office and the Lublin Conference Centre is underway adjacent to the newly-delivered Rupes office building. Across the street the oldest park in Lublin – Saski Garden – is renovated. – *That way a large area between the Old Town and the university campus will gain a fresh look* – emphasizes Mariusz Sagan. In the same time he explains that the essence of these investments is not only to raise the aesthetic value of the area. – *The so-called “theatre under construction” was a symbol of the decrepitude of the consecutive governments. When the works kicked off, the Lublin citizens understood that the city is really changing. Before their eyes disappears a ruin which was supposed to be a manifestation of the greatness of the communist system and a modern Centre for the Meeting of Cultures appears in its place.*

“
The BPO, SSC and IT sectors, which need office space, have been classified in the Lublin 2020 strategy as priorities for the economic development of the city.
”

It is also worthwhile to mention such plans of the Lublin City authorities as the revitalization of the Lublin Castle surroundings covering an area of almost 35 ha, the construction of the city stadium, olimpic swimming pool or new integrated intermodal public transportation station. Since December 2012 the Lublin Airport has been operating where the city is the major shareholder. Only in the first month the airport served 12 607 people and 52 flight operations. The city ring-road and its access roads are under construction. Old tenement houses, convents and cultural heritage spots are restored, such as the second oldest theatre building in Poland, known to the Lublin inhabitants as the Old Theatre.

Lublin is and strives to remain a city where it is comfortable to live and work and which allows to combine professional career with private life in a harmonious way. Today the city gets prettier and prettier everyday and both planned and already realized investments are improving the quality of life by transforming the city. Thus the slogan “city of inspiration” used for marketing purposes by the city is by no means a catchy jingle but a reflection of the real image of Lublin. ■

City of Lublin

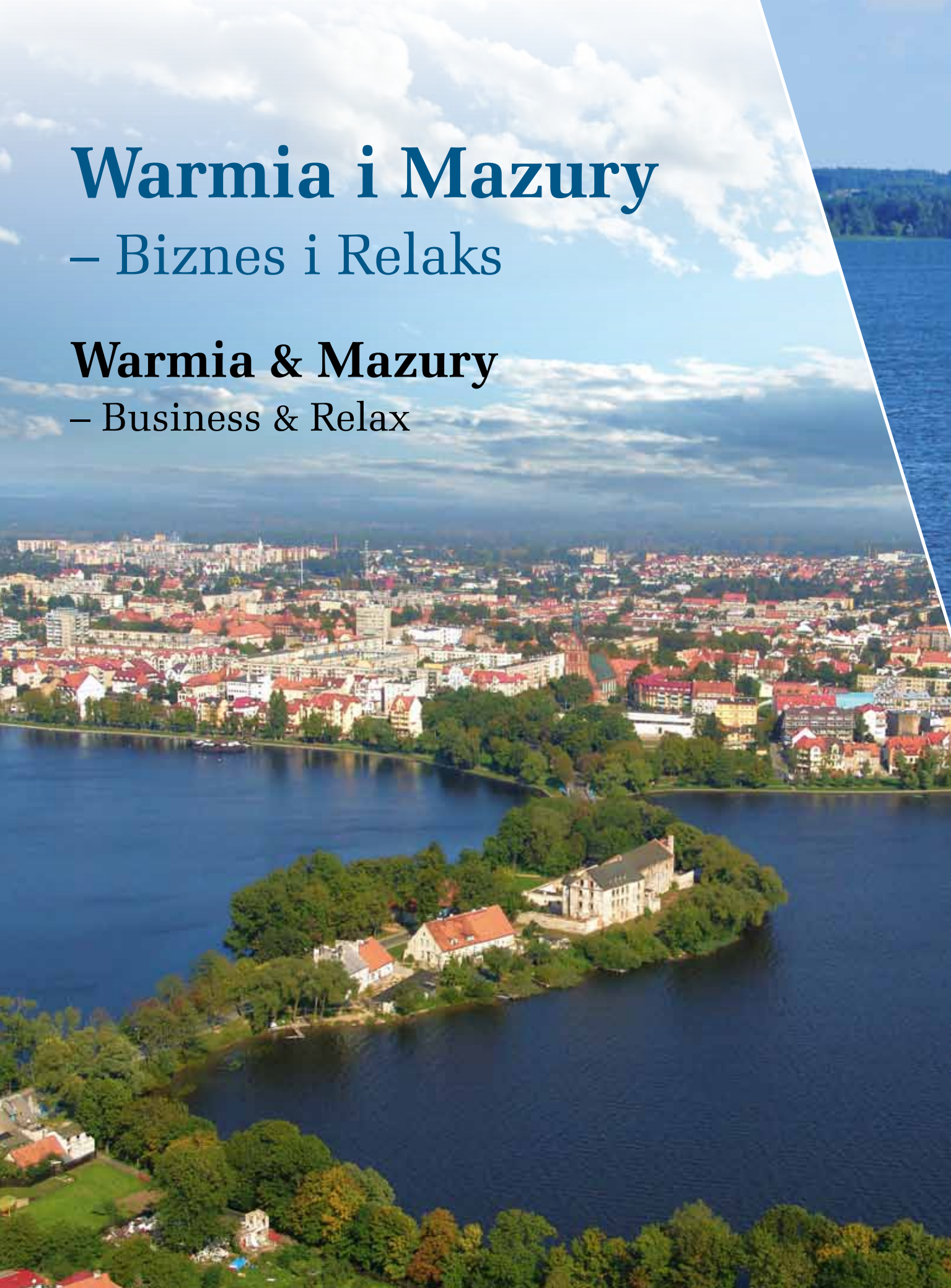


Warmia i Mazury

– Biznes i Relaks

Warmia & Mazury

– Business & Relax





Województwo warmińsko-mazurskie, to przykład harmonii między przedsiębiorczością i odpoczynkiem. Trzy duże ośrodki miejskie reprezentowane przez Olsztyn, Elbląg i Elk, Warmińsko-Mazurska Specjalna Strefa Ekonomiczna oraz dwie podstrefy (w Elku i Gołdapi) Suwalskiej SSE, trzy Parki Technologiczne, to tylko wybrane przykłady lokalizacji w północno-wschodniej części Polski, w których biznes prężnie się rozwija.

Kilkanaście szkół wyższych, przyrost powierzchni biurowych i niewielka jeszcze obecność branży outsourcingowej stwarzają bardzo dobre warunki dla rozwoju sektora BPO/SSC, ale również ITO i Software Development.

Warmia i Mazury, to obecne i planowane szlaki samochodowego i kolejowego transportu towarowego, w tym zakrojone na szeroką skalę projekty Via Baltica i Rail Baltica.

Z drugiej strony to ogromny region turystyczny Polski, z jeziorami, lasami, ale także stokami narciarskimi i wodami mineralnymi, dający możliwość wytchnienia i relaksu zarówno zimą jak i latem.

Zapraszamy do lektury publikacji z Warmii i Mazur.

Warmia and Mazury voivodeship is an example of harmony between business and relaxation. Three large city areas represented by Olsztyn, Elbląg and Elk, Warmia and Mazury Special Economy Zone as well as two subzones (Elk and Gołdap) of Suwałki Special Economy Zone, three Technology Parks are only selected examples of locations from North-Eastern Poland where business is developing dynamically.

Over a dozen of universities and colleges, growth of the office space and as for the time being small presence of outsourcing industry create very good conditions for the development of BPO/SSC sector equally to ITO and Software Development businesses.

Warmia and Mazury are also the region of Poland with existing and planned land and rail transportation routes including very large projects as Via Baltica and Rail Baltica.

From the other side this is very large tourist region of Poland, with lots of lakes, forests, but also skiing slopes and deep mineral waters, allowing the visitors to relax during winters as well good as during summers.

**It's our pleasure to present you Warmia and Mazury
on our pages.**

Warmia i Mazury

Warmia and Mazury

Warmia i Mazury to region Polski, który zazwyczaj kojarzony jest z wypoczynkiem, krainą tysiąca jezior, żeglarstwem i turystyką. Setki hoteli i pensjonatów, tysiące turystycznych atrakcji, jachtów i imprez zachęcają zimą i latem do odwiedzenia tej części naszego kraju.

Jednakże województwo warmińsko-mazurskie, to nie tylko turystyka i rekreacja, ale również szerokie możliwości prowadzenia biznesu. W regionie funkcjonują dwie Specjalne Strefy Ekonomiczne: Warmińsko-Mazurska Specjalna Strefa Ekonomiczna (W-MSSE) oraz Suwalska

Specjalna Strefa Ekonomiczna (SSSE) wraz z kilkoma podstrefami. Ze 125 przedsiębiorstw mających swoje siedziby w tych Strefach, zdecydowana większość prowadzi działalność w województwie warmińsko-mazurskim. Poza SSE, we wszystkich większych ośrodkach miejskich regionu prowadzona jest działalność Parków Naukowo-Technologicznych bądź są one w budowie. Najmłodszym obiektem jest Olsztyński Park Naukowo-Technologiczny, którego budowa jest w trakcie realizacji. Park w Elku został otwarty w październiku 2012 r., a Elbląski Park Technologiczny wraz ze swoimi terenami inwestycyjnymi funkcjonuje już od roku 2008.

Olsztyn, Elbląg i Elk to trzy największe miasta w województwie, które z roku na rok rozwijają swoją ofertę dla różnych branż. Sektor BPO, w tym również i Call Centre jest w regionie reprezentowany przez m.in. City i Contact Centre. Z punktu widzenia branży BPO/SSC to jeszcze dziewiczy region, o niskiej konkurencji, a zarazem dość wysokim bezrobociu – co powinno przełożyć się na atrakcyjne koszty uruchamiania działalności międzynarodowych Centrów Usług Wspólnych, szczególnie iż można tu korzystać z dofinansowań, jakie daje lokalizacja w Polsce Wschodniej. Zarówno Elbląg jak i Olsztyn dysponują odpowiednią powierzchnią biurową

na centra średniej wielkości. Znalezienie powierzchni biurowej klasy A jest możliwe, aczkolwiek przewaga jest po stronie nieruchomości biurowych klasy B.

Przez województwo przechodzi kilka szlaków tranzytowych, w tym nowoczesny szlak, który jest obecnie w budowie, czyli „Via Baltica”. „Via Baltica” będzie nowoczesnym szlakiem tranzytu towarów wiodącym z Polski do obwodu kaliningradzkiego. Jednocześnie

projekt jest realizowany z drugim, nie mniej istotnym, jakim jest „Rail Baltica” i jest to kolejny szlak towarowy. Oba z nich będą przechodziły obok Gołdapi, która jest najdalej na północ Polski wysuniętym ośrodkiem uzdrowiskowym z dostępem do wód mineralnych. Gołdap na dzień dzisiejszy aktywnie poszukuje inwestorów, którzy podjęliby się między innymi realizacji budowy ośrodków SPA, leczniczych, wypoczynkowych, a także kasyn.

Łącząc w sobie biznesowe ośrodki miejskie takie jak Olsztyn, Elbląg i Elk wraz z zapleczem rekreacyjnym w postaci między innymi Gołdapi – Warmia i Mazury są w stanie zaspokoić wymagania inwestorów wielu branż, w tym z takich obszarów outsourcingowych jak TSL, Centra Usług Wspólnych, Call Centre i wielu innych. ■

Warmia and Mazury is a Polish region usually associated with recreation, the land of a thousand lakes, sailing and tourism. Hundreds of hotels and guest houses, thousands of tourist attractions, yachts and events encourage to visit this part of our country both in winter and in summer.

However, the Warmia and Mazury region is not only tourism and recreation, but also wide business opportunities. The region has two Special Economic Zones: Warmia and Mazury Special Economic Zone (W-MSSE) and Suwałki Special Economic Zone (SSSE), along with several sub-zones. Out of 125 companies having their head offices in these Zones, the vast majority operates in the Warmia and Mazury region. Outside SSE, in all major urban centres of the region, there are Science and Technology Parks operating or they are under construction. The youngest object is the Olsztyn Science and Technology Park, the construction of which is in progress. The Elk Park was opened in October 2012, and the Elbląg Technology Park with its investment areas has been operating since 2008.

Olsztyn, Elbląg and Elk are the three largest cities in the province and they are constantly developing their offer for various industries. The BPO sector, including a Call Centre, is represented in this region by, among others, City and Contact Centre. From the point of view of the BPO/SSC sector, this region is still pristine, of low competition and a quite high unemployment rate - which should translate into low costs of starting-up international Shared Services Centres, especially due to the fact that location in Eastern Poland means possibility of taking advantage of subsidies. Both Elbląg and Olsztyn have sufficient office space for medium-sized centres. Finding a Class A office space is possible, although the advantage is on the side of Class B office space.

There are several transit routes in this province, including the modern "Via Baltica" route, which is currently under construction. "Via Baltica" will be a modern goods transit route leading from Poland to Kaliningrad. The project is carried out along with another, no less important project, which is the "Rail Baltica", a rail trade route. Both of them will be located near Gołdap, which is the northern-

most Polish spa centre with access to mineral waters. Today, Gołdap is actively seeking investors, who would be interested in building SPA, medical and recreational centres, as well as casinos.

The Warmia and Mazury region, combining business urban centres such as Olsztyn, Elbląg and Elk with leisure facilities offered, among others, by Gołdap are able to meet requirements of investors operating in many industries, including such outsourcing areas as TSL, Shared Service Centres, Call Centre and many others. ■



Pro Progressio
info@proprogressio.pl
www.proprogressio.pl

Pro Progressio wspiera rozwój branży outsourcingowej w Polsce. Fundacja prowadzi szereg programów szkoleniowych, edukacyjnych i promocyjnych dotyczących outsourcingu w Polsce i na świecie.

Pro Progressio supports the outsourcing industry development in Poland. Foundation runs a wide range of outsourcing education, training and promotion programs in Poland and worldwide.

Warmia i Mazury

– dobry biznes

Województwie warmińsko-mazurskim, położonym w północno-wschodniej części Polski, połączenie potencjału miejsca i ludzi tworzy idealne warunki także dla biznesu. Dlatego sukcesywnie przybywa firm lokujących tu swój kapitał. Przedsiębiorcy zainspirowani spektakularnym sukcesem znanych inwestorów coraz chętniej korzystają z bogactwa kadr, surowców naturalnych i zaplecza akademickiego. Województwo dysponuje bogatą ofertą obszarów pod inwestycje. Są to tereny przewidziane do zabudowy przemysłowej, usługowej oraz pod budownictwo mieszkaniowe, rekreację czy obsługę ruchu turystycznego. To często obszary z dogodnym dojazdem, uzbrojone w sieci. Dzięki temu stwarzają możliwość inwestowania niemal z marszu.

Siłą Warmii i Mazur – regionu zwanego Krainą Tysiąca Jezior – jest... woda. Nic więc dziwnego, że region stawia na turystykę i działalność z nią związaną. Warmia i Mazury są znane z produkcji jachtów, łodzi, a także usług związanych z tą branżą, a wszystko to z uwzględnieniem potrzeb ochrony środowiska. Silnie związany z tradycjami regionu związany jest sektor meblarski. Meblarstwo i szerokie wykorzystanie drewna rozwijało się tu jeszcze przed transformacją w 1989 r. Region nie tylko dostarcza surowce i półprodukty. Zlokalizowane są tu także fabryki dostarczające produkty finalne – Swedwood (grupa Ikea) w Wielbarku i Lubawie, Mazurskie Meble Trade w Olsztynie, Mebelplast w Olsztynie, DFM (Dobromiejska Fabryka Mebli) w Dobrym Mieście czy Sznayka Meble w Lubawie.

Warmia i Mazury słyną także z produkcji żywności wysokiej jakości. Wokół produkcji żywności region rozwinął bardzo silną specjalizację naukową, w której osiąga obecnie znaczące sukcesy międzynarodowe i która jest jednocześnie zapleczem badawczo-naukowym dla pojedynczych firm i klastrów. Specjalizacja ta opiera się na dynamicznym rozwoju rolnictwa lokalnego i tradycyjnym przetwórstwie żywności, opartej o regionalne surowce i krótkie łańcuchy sprzedaży. Odpowiada ona na potrzeby konsumentów związane z promowanym zdrowym stylem życia.

Ważne dla województwa są także inwestycje, związane z rozwijaniem nowoczesnych technologii, a także produkcja

związana z przemysłem lekkim, który wykorzystuje innowacyjne technologie, przyjazne środowisku naturalnemu. W gospodarce Warmii i Mazur coraz większego znaczenia nabiera sektor usług biznesowych. Olsztyn – stolica województwa – znajduje się w czołówce miast polskich pod względem powierzchni biurowej w budowie. Obecnie powierzchnie biurowe oddane do użytku w mieście to ok. 30 tys. m² (Cezal Business Center, Astor, Europa Center), w budowie jest 9 200 m² (WPB i Warmia Towers). W planach jest także budowa biurowca Centaurus (14 tys. m²). Atutem miasta są bowiem nie tylko odpowiednio wykształcone kadry, ale także niskie ceny wynajmu powierzchni biurowej (34-45 zł miesięcznie za m²), co doceniły takie firmy jak Bank Citi Handlowy (centrum rozliczeń), Transcom (zarządzenie nieruchomościami) czy Trade Group Call Centre, związana z siecią Orange.

Warmia i Mazury stanowią przyjazne otoczenie biznesu, zaplecze logistyczne i ułatwienia dla inwestorów – ulgi podatkowe i ułatwienia administracyjne, powierzchnię biurową oraz profesjonalne usługi doradcze w strefach ekonomicznych i parkach technologicznych. ■



The Warmia and Mazury Province – excellent business

The mix of geographic and human potential in the province of Warmia and Mazury (in north-eastern Poland) creates an ideal atmosphere for business and an increasing number of companies are investing their capital here. Entrepreneurs inspired by the spectacular success of well-known investors are increasingly eager to make use of the multitude of human, natural and academic resources. The province has a wide selection of properties available for investments. These include areas for industrial, commercial, residential, recreational and tourist purposes. They are often easy to access and offer full utilities and the possibility of almost immediate investment.

The main strength of Warmia and Mazury – a region called “the Land of Thousand Lakes” – is... water. It's no wonder that the region has heavily invested in tourism and related activities. The Warmia and Mazury region is famous for the production of yachts and boats as well as services related to this industry, all with great care for the environment.

The furniture sector is also deeply connected to the traditions of this region. Furniture manufacturing and the lumber industry were flourishing here even before the transformation in 1989. The region provides resources and semi-finished products and there are also factories supplying finished products – Swedwood (Ikea group) in Wielbark and Lubawa, Mazurskie Meble Trade in Olsztyn, Mebelplast in Olsztyn, DFM (Dobromiejska Fabryka Mebli) in Dobrze Miasto and Szynaka Meble in Lubawa.

The Warmia and Mazury province is also famous for its high quality food production. In food production, the region has enjoyed the benefit of very strong scientific backing and has had significant international success. Food pro-

duction has served as a major research field and the development basis for individual companies and clusters. This specialization is based on the dynamic development of local agriculture and food processing with regional resources and short supply chains suited to customer needs and the promotion of a healthy lifestyle.

Important traditions of the province also include investments related to the development of modern technology and production connected with the lighting industry using innovative environmentally-friendly technologies. In the economy of Warmia and Mazury, the business service sector is growing in importance. Olsztyn – the capital of the province – is one of the top Polish cities for office space under construction. The current office space in the city is approx. 30 thousand m² (Cezal Business Center, Astor, Europa Center), along with another 9,200 m² (WPB and Warmia Towers) under construction. There are also plans to build the Centaurus office building (14 thousand m²). The city's assets include not only educated human resources, but also the low cost of office space rental (34-45 PLN per month per m²), which has been appreciated by such companies as Bank Citi Handlowy (processing center), Transcom (real-estate management) and the Trade Group Call Centre related to the Orange network.

The Warmia and Mazury province constitutes a friendly environment for business with a logistics base and incentives for investors – tax deductions and fast-track administration, office space and professional consulting services in economic zones and technology parks. ■



Więcej informacji / More information

Centrum Obsługi Inwestorów i Eksporterów
Urząd Marszałkowski Województwa
Warmińsko-Mazurskiego w Olsztynie

Investors' and Exporters' Service Centre
Marshal's Office of the Province of Warmia
and Mazury in Olsztyn

ul. Emilii Plater 1, 10-562 Olsztyn
tel. 89 521 91 80, 89 521 91 90
e-mail: coie@warmia.mazury.pl
www.invest.warmia.mazury.pl





Wywiad z Piotrem Grzymowiczem, Prezydentem Olsztyna

Outsourcing&More: Panie Prezydencie, w swoim ostatnim raporcie firma Colliers International ulokowała Olsztyn na mapie „wschodzących gwiazd” wśród miast, w których branża BPO (outsourcingu procesów biznesowych) będzie się dynamicznie rozwijać? Czy podziela Pan zdanie, że przyszedł czas na Olsztyn i w tej chwili także Pańskie miasto będzie zachęcać nowych inwestorów z tego sektora do ulokowania tu swojej działalności?

Piotr Grzymowicz: Od dłuższego czasu obserwujemy narastające zainteresowanie branży BPO/SSC wschodzącymi rynkami usług outsourcingowych. Zapoczątkowany w roku 2000 proces centralizacji operacji w olsztyńskim Oddziale Banku Handlowego zaowocował powstaniem Regionalnego Centrum Rozliczeniowego, które dziś pod marką Citi Handlowy oferuje szeroką gamę usług z zakresu zarządzania kosztami transakcji zagranicznych dla klientów



korporacyjnych. Centrum Rozliczeniowe zatrudnia obecnie ponad 800 pracowników. Innym przykładem jest obecna w Olsztynie od 2003 r. jedna z agencji firmy Transcom Poland – globalny dostawca usług w dziedzinie zarządzania klientem. W firmie zatrudnionych jest obecnie ok. 350 pracowników. Wśród pracowników obu firm znaczną część stanowią absolwenci Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego.

Aktywność firm świadczących usługi outsourcingowe na rynku olsztyńskim zachęca do wzmożenia działań zmierzających do pozyskania kolejnych partnerów z tego sektora. Wśród wymienionych we wspomnianym raporcie miast, posiadających potencjał do rozwoju branży BPO znajdujemy wszystkie miasta wojewódzkie regionu Polski Wschodniej, ale też takie jak Radom, Toruń, Opole czy Zielona Góra. Licząc się z konkurencją, jaką mogą one stanowić dla Olsztyna posiadamy ofertę mogącą zwiększyć naszą przewagę w tej dziedzinie. Z udziałem inwestorów prywatnych budujemy obiekty oferujące atrakcyjną, o najwyższym standardzie powierzchnię biurową. Już niebawem będziemy mogli zaoferować sektorowi BPO przeszło 35 000 m² powierzchni zlokalizowanej w śródmiejskiej części miasta.

O&M: Obecnie duże miasta w Polsce są już mocno nasycone projektami branży outsourcingowej. Jakim potencjałem kadrowym dysponuje Olsztyn i czy jesteście Państwo w stanie zapewnić odpowiednią liczbę pracowników do Centrów Operacyjnych?

PG: W pięciu olsztyńskich wyższych uczelniach kształcą się ponad 40 000 studentów, z czego połowa opuszcza uczelnię z opanowaną na wysokim poziomie umiejętnością posługiwania się językiem obcym. Głównie jest to język angielski (66%), francuski (15%), niemiecki (14,5%), a także ukraiński i rosyjski. Trzeba zauważyć, że Olsztyn należy do miast ze stosunkowo niską średnią wieku. Aż 88% mieszkańców Olsztyna to osoby w wieku produkcyjnym (67%) i przedprodukcyjnym (17%). Nie należy też zapominać, że istotnym wzmocnieniem zasobów ludzkich Olsztyna są mieszkańcy miast i gmin z terenu olsztyńskiego obszaru aglomeracyjnego.

O&M: Poza projektami finansowo-księgowymi coraz częściej wśród zapytań inwestycyjnych pojawiają się zapytania dotyczące działalności informatycznej, tworzenia oprogramowania oraz działalności badawczo-rozwojowej. Czy takie przedsięwzięcia również mogą mieć możliwość rozwoju w Olsztynie? Ile takich projektów jest realizowanych w Państwa mieście?

PG: Jak wiadomo, usługi outsourcingowe świadczone są nie tylko w obszarze finansowo-księgowym. To także kompleksowa obsługa procesów zarządzania kadrami, procesów rekrutacyjnych, usługi związane z wykorzystaniem wiedzy w gospodarce, transporcie czy logistyce. To również szerokie pole do świadczenia usług koncentrujących się na działalności badawczo-rozwojowej oraz szeregu innych procesach, jakie przebiegają w szeroko rozumianym świecie biznesu. Mamy świadomość, że atrybutu metropolitalności nikt nam nie ofiaruje w prezencie. Dlatego budując swoją konkurencyjność chcemy stawiać na innowacyjność.

„*Już niebawem będziemy mogli zaoferować sektorowi BPO przeszło 35 000 m² powierzchni zlokalizowanej w śródmiejskiej części miasta.*”

Na olsztyńskim rynku działa przeszło 10 średniej wielkości firm (od 35 do ponad 300 zatrudnionych) o profilu informatycznym oraz wiele zatrudniających poniżej 10 pracowników. Na ukończeniu jest budowa Olsztyńskiego Parku Naukowo-Technologicznego, którego uruchomienie przewidujemy na drugą połowę bieżącego roku. Na kierunkach

informatycznych w olsztyńskich uczelniach kształcą się kolejne roczniki studentów zasilając systematycznie rynek pracy.

O&M: Gdyby miał Pan zachęcić inwestorów do ulokowania swoich projektów inwestycyjnych w Olsztynie, to na jakich projektach najbardziej miastu zależy i czym można skusić firmy do pojawienia się w Olsztynie?

PG: Wydaje się oczywistym, że najsilniejszym atutem dla firm sektora BPO jest dostępność i wysoki standard powierzchni biurowej oraz odpowiednio przygotowana

i gotowa do podjęcia zatrudnienia kadra pracownicza. O tym wszystkim mówiliśmy wcześniej. Jednak nie bez znaczenia, szczególnie z punktu widzenia pracowników, jest także oczekiwana jakość życia w mieście. Tę miasto zapewnia, dzięki swoim walorom przyrodniczym (las – 20 % powierzchni miasta, 11 jezior w granicach administracyjnych Olsztyna) oraz wciąż rozbudowywanej infrastrukturze, oferującej doskonałe warunki do rekreacji i wypoczynku, sportu oraz przeżyć kulturalnych.

O&M: Dziękujemy za rozmowę. ■

Interview with Piotr Grzymowicz, Mayor of Olsztyn

Outsourcing & More: Mr. President, in its last report, the Colliers International Company has placed Olsztyn on the map of the "rising stars" among the cities in which the BPO (business process outsourcing) industry will flourish. Do you share the view that it is Olsztyn's time and that now also your city will encourage new investors from this sector to locate their business here?

Piotr Grzymowicz: For some time now we have observed a growing interest of the BPO/SSC industry in the emerging markets of outsourcing services. The process of centralizing operations in Olsztyn Branch of Bank Handlowy, which started in 2000, has resulted in establishing the Regional Processing Centre, which today, under the Citi Handlowy brand, offers a wide range of services in the management of foreign transaction costs for corporate customers. The Processing Centre currently employs more than 800 employees. Another example is one of the agencies of Transcom Poland – a global provider of customer management services – which has been present in Olsztyn since 2003. The Company currently employs about 350 employees. The graduates of the University of Warmia and Mazury form a significant part of

“
*Soon, we will
be able to offer
the BPO sector
more than 35 000 m²
of space located
in the central part
of the city.*
”

employees of both companies. The activity of companies providing outsourcing services on the Olsztyn market encourages to increase efforts aimed at obtaining new partners from this sector. Among the cities listed in the aforementioned report, with the potential to develop the BPO industry, we find all the provincial capitals of the Eastern Poland region, but also such cities as Radom, Toruń, Opole or Zielona Góra. Taking into account the competition that these cities may pose to Olsztyn, we have an offer that might be our advantage in this area.

With the participation of private investors, we are building facilities which offer attractive office space of the highest standard. Soon, we will be able to offer the BPO sector more than 35,000 m² of space located in the central part of the city.

O&M: Currently big cities in Poland are already heavily saturated with outsourcing sector projects. What human resources potential does Olsztyn have and are you able to ensure an appropriate number of employees for Operational Centres?

PG: More than 40,000 students are currently educated in five Olsztyn higher education institutions, half of which leaves the university with the ability to speak a foreign language mastered at a high level. Those are mainly English (66%), French (15%), German (14,5%), as well as Ukrainian and Russian languages. It should be noted that Olsztyn belongs

as a gift. Therefore, we want to focus on innovation whilst building our competitiveness. More than 10 middle-sized IT companies (35 to more than 300 employees) and numerous companies having less than 10 employees operate on the Olsztyn market. The construction of the Olsztyn Science and Technology Park is almost completed; its launch is sche-



to the group of cities with a relatively low average age. 88% of the population of Olsztyn are people of working age (67%) and of pre-working age (17%). Also, one shall not forget that inhabitants of towns and communes from the Olsztyn agglomeration area significantly power the Olsztyn human resources.

O&M: In addition to finance and accounting projects, inquiries relating to IT operations, software development and R&D activities occur more and more frequently among investment inquiries – is there a possibility of development of such projects in Olsztyn as well? What is the number of the projects of such type carried out in your city?

PG: As is well known, outsourcing services are provided not only in the area of finance and accounting. They also mean comprehensive support for HRM processes, recruitment processes, services related to the use of knowledge in the economy, transport and logistics. They also constitute a wide field for the provision of services that focus on R&D activities and a number of other processes that take place in the broadly understood world of business. We are aware of the fact that the metropolitan attribute is not offered to us

as a gift. Therefore, we want to focus on innovation whilst building our competitiveness. More than 10 middle-sized IT companies (35 to more than 300 employees) and numerous companies having less than 10 employees operate on the Olsztyn market. The construction of the Olsztyn Science and Technology Park is almost completed; its launch is sche-

O&M: If you were to encourage investors to allocate their investment projects in Olsztyn – which projects would be most important for the city and what could entice the companies to appear in Olsztyn?

PG: It seems obvious that the strongest advantage for the BPO sector companies is the availability and high standard of office space as well as properly prepared and ready for employment workforce. We have discussed all of this earlier. However, not without significance, especially from the point of view of employees, is also the expected quality of life in the city. It is ensured by the city thanks to its natural advantages (forests – 20% of the city, 11 lakes within the administrative boundaries of Olsztyn) and a continuously developed infrastructure which offers excellent conditions for recreation and leisure, sport as well as cultural experiences.

O&M: Thank you very much. ■



Elbląg

strefa dobrych inwestycji

Atrakcyjne położenie geograficzne i najlepsze skomunikowanie w całym województwie warmińsko-mazurskim, liczne preferencje inwestycyjne, rozbudowane otoczenie biznesowe i potencjał ludzki to tylko niektóre atuty tworzące sprzyjający klimat inwestycyjny Elbląga.

Atuty Elbląga

Po pierwsze Elbląg jest świetnie skomunikowany:

- leży na skrzyżowaniu dróg krajowych S7 i S 22,
- 70 km od najbliższego lotniska w Gdańsku,
- łączy Europę Zachodnią ze Wschodem (leży 50 km od granicy polsko-rosyjskiej),
- położony nad rzeką Elbląg, w mieście funkcjonuje Port Morski – wodne połączenie z Morzem Bałtyckim przez Zalew Wiślany,
- rzeka Elbląg wchodzi w skład międzynarodowej drogi wodnej E-70, połączenie Antwerpii (Belgia) z Kłajpedą (Litwa).

Sąsiedztwo Obwodu Kaliningradzkiego sprawia, że w promieniu 120 km od Elbląga zamieszkuje ponad 3 miliony potencjalnych klientów, w tym milion mieszkańców Obwodu Kalinin-

gradzkiego. W ostatnich miesiącach, po uruchomieniu Małego Ruchu Granicznego, nastąpiło znaczne ożywienie stosunków z Kaliningradem. Elbląg, jako jedyne miasto w Polsce, posiada swoje przedstawicielstwo w tym największym mieście Obwodu Kaliningradzkiego. Identyczną placówkę w Elblągu otworzył również Kaliningrad. W obu przedstawicielstwach przedsiębiorcy Polski i Rosji uzyskują niezbędne informacje na temat możliwości współpracy z zagranicznymi partnerami.

W mieście dominują branże meblowa, IT, metalowo-maszynowa, spożywcza, budowlana, turystyczna. W Elblągu ulokowały się duże koncerny oraz marki znanych producentów m.in. ALSTOM Power Sp. z o.o., Grupa Żywiec, Stokota Power, Siemens Sp. z o.o., FLSmidth Maag Gear, Wójcik Fabryka Mebli, JetSystem Sp. z o.o. s.k., MetalExpert Sp. z o.o. S.K.A., Okręgowe Przedsiębiorstwo Geodezyjno-Kartograficzne Sp. z o.o. To oczywiście stwarza wiele możliwości nawiązywania współpracy.

Kolejnym atutem miasta jest doświadczona i dobrze wykształcona kadra. Na elbląskich uczelniach kształcą łącznie ok. 6000 studentów.

Polityka inwestycyjna

Elbląg oferuje inwestorom atrakcyjnie położone tereny inwestycyjne o łącznej powierzchni 46 ha na Modrzewinie Południe, które w większości objęte są Warmińsko-Mazurską Specjalną Strefą Ekonomiczną. Tereny usytuowane są nad rzeką Elbląg, w pobliżu Portu Morskiego umożliwiającego transport drogą wodną, a także przy znakomicie skomunikowanym i nowoczesnie wyposażonym Elbląskim Parku Technologicznym.

„Elbląski Park Technologiczny to pierwszy Park na Warmii Mazurach. Działamy od 1,5 roku, a pod naszym dachem funkcjonuje już 20 podmiotów” – z dumą mówi Paweł Lulewicz Dyrektor EPT.

„Dysponujemy powierzchnią biurową klasy A, konferencyjną, warsztatową oraz laboratoryjną. Specjalizujemy się w 4 obszarach: zaawansowanych analiz chemicznych (własna kadra naukowa), technologiach skanu i druku 3D, technologii drewna i mebli oraz metaloznawstwa. Jednym ze sposobów zarządzania Parkiem jest outsourcing usług technicznych, okołobiznesowych i doradczych. Kilkuosobowy zespół Parku uzupełnia oferta młodych i doświadczonych firm, które świadczą usługi w zakresie prawa, doradztwa podatkowego, wsparcia finansowego młodych firm czy obsługi Parku w zakresie IT. Rozwiązania takie pozwalają nam efektywniej wykorzystywać powierzone środki publiczne, poza tym dajemy zlecenia i pracę dla kolejnych firm” – dodaje Paweł Lulewicz.

W Elblągu działa Biuro Obsługi Inwestorów, gdzie wszyscy zainteresowani mogą otrzymać m.in. aktualną informację o Podstrefie Elbląskiej Warmińsko-Mazurskiej Specjalnej Strefy Ekonomicznej. Oferuje ona przedsiębiorcom możliwość ubiegania się o zwolnienia z podatku dochodowego nawet do 70%. Inwestorzy mogą także skorzystać ze zwolnień podatkowych na podstawie prawa miejscowego.

„W ciągu dwóch lat zatrudnienie w IT SSC w Elblągu zwiększyło się do 160 osób i obecnie Centrum Informatyki ALSTOM w Polsce jest drugą organizacją pod względem ilości świadczonych usług, jak również pod względem liczby pracowników IT w Grupie ALSTOM. Mając na względzie dalszy rozwój organizacji, Centrum Informatyki ALSTOM Power nawiązało współpracę z Państwową Wyższą Szkołą Zawodową w Elblągu w zakresie kształcenia przyszłej kadry informatycznej” – wyjaśnia Miłosław Sowiński, HR Manager, ALSTOM Power Sp. z o.o.

„W Elblągu można zauważyć dobrą współpracę z lokalnymi władzami i Uczelniami. Regularnie przyjmujemy praktykantów z Państwowej Wyższej Szkoły Zawodowej w Elblągu, którzy często stają się naszymi pracownikami. Przemysł ciężki w Elblągu, w tym maszynowy i energetyczny, ma długoletnią tradycję” – mówi Tomasz Grzegółkowski Dyrektor Biura Regionalnego Siemens Sp. z o.o. w Elblągu.

Inwestycje

W roku 2013 realizowane będą w Elblągu duże inwestycje związane ze sportem, aktywnym wypoczynkiem i rekreacją.

„Obecnie jesteśmy na etapie poszukiwania wykonawcy prac budowlanych wielofunkcyjnego stadionu miejskiego. Zaprojektowana na 5 tys. widzów arena będzie nie tylko miejscem rozgrywek piłkarskich, ale nowoczesnym obiektem, na którym odbywać się będą eventy miejskie” – mówi Grzegorz Nowaczyk, Prezydent Elbląga.

W planach inwestycyjnych Elbląga na bieżący rok jest również budowa Aquaparku. *„W tym celu powołaliśmy spółkę miejską odpowiedzialną za budowę obiektu. Zakończenie tej inwestycji planujemy na 2015 rok” – kończy Prezydent Grzegorz Nowaczyk.*

“
Jednym ze sposobów zarządzania Parkiem jest outsourcing usług technicznych, okołobiznesowych i doradczych.
”

Atrakcje turystyczne

Elbląg to miasto ładne, czyste i zadbane, z niezwykle urokliwymi okolicami. To miejsce zarówno do zainwestowania, jak i do zamieszkania. Elbląg oferuje wiele możliwości spędzania wolnego czasu. W mieście działa Teatr im. Aleksandra Sewruka, Elbląska Orkiestra Kameralna, Muzeum Archeologiczno-Historyczne, kina, galerie. Zwolenników aktywnego wypoczynku przyciąga położona na skraju Wysoczyzny Elbląskiej Góra Chrobrego, na której znajduje się stok narciarski o długości 410 m oraz 4 wyciągi orczykowe. Ponadto, doskonałym miejscem do spędzania wolnego czasu jest elbląska Starówka, gdzie znajdują się liczne kawiarenki, puby, restauracje oraz kluby muzyczne. Bliskość Malborka, Fromborka czy też Trójmiasta sprawia, że Elbląg jest ciekawym ośrodkiem turystycznym, a zarazem miejscem umożliwiającym zwiedzanie pobliskich miejscowości. Miasto organizuje wiele imprez m.in. Dni Elbląga, Święto Chleba, Świąteczne Spotkania Elblązan, Jazzbląg Festiwal, Wiosnę Teatralną, Ogólnopolski Festiwal Sztuki Słowa „Czy to jest kochanie”, Międzynarodowy Festiwal Tańca Baltic Cup. ■

Elblag

good investment zone

Attractive geographical location and the best transport connections throughout the Warmia and Mazury, wide range of investment incentives, complex business environment and human potential are only some of the advantages making Elblag a perfect place for investments.

Assets of Elblag

Firstly, Elblag has great transport links:

- located at the junction of national roads S7 and S 22
- 70 km from the nearest airport in Gdansk
- it connects Western Europe with the East
- it is located on the River Elblag, the city has its seaport - water connection with the Baltic Sea via the Vistula Lagoon
- the River Elblag is a part of the international waterway E-70, a connection of Antwerp (Belgium) with Klaipeda (Lithuania).

The vicinity of Kaliningrad Oblast gives the opportunity to attract over 3 million potential customers who inhabit the neighborhood area in the distance of 120 km from Elblag, including 1 million of residents from Kaliningrad. In recent months, after the local border traffic with Kaliningrad Oblast was started, the growth and reviving of the contacts with our neighbors from the board can be seen. Elblag as the only Polish city has its office in Kaliningrad. Kaliningrad has also opened the similar office in Elblag. In these offices Polish and Russian entrepreneurs can obtain the necessary information about possibilities to start business cooperation with foreign partners.

Leading business sectors in Elblag: industry, IT, metal and machinery, food, construction and tourism. The number of large companies and manufacturers representing well-known branches has invested in Elblag. They are as follows: Alstom Power Ltd., Zywiec Group, Stokota Power, Siemens

Ltd., FLSmidthMaag Gear, Furniture Factory Wojcik, Ltd. Jet System, Metal Expert Sp. z o.o. S.K.A., Regional Geodesy and Cartographic Enterprise Ltd. This obviously creates a lot more opportunities to cooperate.

“

One way of the park management is outsourcing technical services, business support and advisory services.

”

Another advantages that the city provides are an experienced and well qualified human resources. There are about 6.000 students studying in Elblag.

Investment policy

Elblag offers attractive investment locations – plots ready to invest in. Investment land covers an area of approx. 46 hectares in Modrzewina South, most of which lie within the Warmia nad Mazury Special Economic Zone. The plots are located on the River Elblag in

the vicinity of the Elblag Sea Port which enables water transport, as well as near Elblag Technology Park, which provides fully equipped offices.

“Elblag Technology Park is the first Park in the Warmia and Mazury Voivodeship. We have been operating for 1.5 years and under our roof there are already 20 entities”- proudly says Paweł Lulewicz Director of EPT.

“We have a class A office, conference, workshop and laboratory space. We specialize in four areas: advanced chemical analysis (own faculty), 3D scanning and printing technologies, wood and furniture technology and metallurgy. One of the ways in management of the park is outsourcing of technical services, business support and advisory services. The Park team consisting of several people is enriched with the offer of young and experienced companies that provide services in the field of law, tax, financial support as well as support for new companies in the field of IT services. This solution allows us to use public funds more efficiently. It also enables to commission work and create new work places”- adds Paweł Lulewicz.

In Elbląg there is a system supporting the investment process – Investors Support Office which provides a comprehensive service concerning investment process. Investors can obtain current information about investment possibilities in the Warmia and Mazury Special Economic Zone. Investors can also benefit from tax exemptions offered by the city.

“Within two years of work, the employment in the IT SSC in Elbląg rose to 160 employees and Alstom IT Center is the second organization in Poland in terms of quantity of services provided and number of computer staff in the Alstom Group. Taking into consideration the further development of the company ALSTOM Power IT Centre established cooperation with the State Higher Vocational School in Elbląg in terms of training the IT professionals.” – explains Miłosław Sowinski, HR Manager at ALSTOM Power Co. Ltd.

“In Elbląg a good cooperation between the local authorities and the scientists is visible. We regularly undergo vocational trainings for students from the State Higher Vocational School

are at the stage of looking for contractors of multi-city stadium. Elbląg investment plans for the current year is also the construction of Aquapark. For this purpose, we established a company responsible for the construction of the municipal building –the investment is planned to be completed in 2015” – says Grzegorz Nowaczyk, the President of Elbląg.

Tourist Attractions

Elbląg is a nice, clean and well maintained city with a very charming surroundings. This is a good place both for investing and living. Elbląg offers a variety of leisure activities. The city also provides a wide range of private and public cultural institutions, such as: Alexander Sewruk Theatre, Elbląg Chamber Orchestra, the Museum of Archaeology and History, cinemas and galleries. Chrobry Hill a ski resort located in the vicinity of Elbląg Upland Landscape Park attracts all people who enjoy skiing. The Hill is a ski slope with a length of 410 m and 4 ski lifts. Another place best for entertainment is Elbląg Old Town. There are numerous



in Elbląg, who often become our employees. In Elbląg heavy industry, including engineering and energy has a long tradition.” – says Tomasz Grzegórkowski Regional Director of Siemens AG. Co. Ltd. from Elbląg.

Investments

Large investments related to sport, active leisure and recreation will be implemented in Elbląg in 2013. *“Currently, we*

cafes, pubs, restaurants and music clubs. The proximity of Malbork, Frombork or Tree City makes Elbląg an interesting tourist destination, and also a place that allows exploring several nearby towns. The city organizes a number of events including Days of Elbląg, Bread Day, Christmas Meeting, Jazzbląg Festival, Spring Theatre, National Arts Festival Word "Is this love", International Dance Festival Baltic Cup.

City of Elbląg

Innowacyjne oblicze Elku

Park Naukowo-Technologiczny w Elku

Mimo, iż sama koncepcja parków naukowo-technologicznych narodziła się wiele lat temu, to dopiero dzisiaj zyskują one w Polsce popularność, przede wszystkim za sprawą zaangażowania władz publicznych oraz środków europejskich. Również w regionie Warmii i Mazur istniała potrzeba utworzenia miejsca skupiającego przedsiębiorstwa działające w branżach innowacyjnych oraz oferujących zaawansowane technologicznie produkty lub usługi. Z taką myślą powstał Park Naukowo-Technologiczny w Elku. Jego utworzenie było elementem globalnej strategii poprawy atrakcyjności inwestycyjnej regionu, wzrostu konkurencyjności i szeroko rozumianego ożywienia gospodarczego.

Stało się to możliwe dzięki realizacji kilku projektów współfinansowanych z UE. Pierwsze wsparcie otrzymało uzbrojenie terenów inwestycyjnych Techno-Parku w ramach Programu Operacyjnego Rozwój Polski Wschodniej na lata 2007-2013. Kolejne cztery projekty zrealizowane w ramach Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego Programu Operacyjnego Warmia i Mazury 2007-2013 to: „Rozbudowa Techno-Parku w Elku”, „Wyposażenie budynków Techno-Parku w Elku”, „E-usługi w Elku dla przedsiębiorców” oraz „Wyposażenie Parku Naukowo-Technologicznego w Elku”.

Miasto Elk dzięki swojej niezwykle atrakcyjnej lokalizacji na styku

szlaków prowadzących do przejść granicznych z Litwą, Rosją i Białorusią stało się zachęcającym miejscem zarówno dla inwestorów krajowych jak i zagranicznych. Władze miasta niezaprzeczalnie wykorzystują swoją szansę i w chwili obecnej miasto jest na etapie



bardzo szybkiego rozwoju gospodarczego i połączenia wielu walorów turystyczno-krajobrazowych ze znaczącym potencjałem na rynku pracy.

Tego samego zdania jest Daniel Kulig, Dyrektor Parku Naukowo-Technologicznego w Elku: „Uważam, że blok Polski Wschodniej jest niesłusznie niedoceniany. Wychodzę z założenia, że w tej części kraju wiele rzeczy wciąż nie działa lub z działa z opóźnieniem. daje to ogromną szansę i staje się wyzwaniem, które należy w odpowiedni, przynoszący korzyść, sposób wykorzystać.”

Misja Parku Naukowo-Technologicznego

Park Naukowo-Technologiczny skupia w swoich działaniach przede wszystkim procesy wspierania przedsiębiorczości i szeroko rozumiane procesy innowacyjne. Jak podkreśla Daniel Kulig, Dyrektor PNT miejsce to nie ma ściśle zdefiniowanego profilu. Przede wszystkim mają prosperować tu firmy o charakterze innowacyjnym i w swoim działaniu wdrażające postęp techniczny.

Jakie działania planuje Park Naukowo-Technologiczny na rok 2013? To przede wszystkim utworzenie labora-

toriów w ramach projektu „Wyposażenie Parku Naukowo-Technologicznego w Elku”. Planowane są uruchomienie laboratoriów do badań chemicznych i mikrobiologicznych oraz „Laboratorium Koloru”.

Jednocześnie Park podpisuje kolejne listy intencyjne z potencjalnymi lokatorami oraz aktywnie poszukuje nowych innowacyjnych inwestorów stwarzając im sprzyjające warunki do prowadzenia działalności. ■

Innovative Face of Elk

Science and Technology Park in Elk

Despite the fact that the very concept of science and technology parks was born many years ago, it is only now that they are gaining popularity in Poland, mainly due to the involvement of public authorities and grants provided by the European Union. Also, in the region of Warmia and Mazury there was a need to create a place that brings together companies which operate in innovative sectors and offering technologically advanced products and services. With this in mind, Science and Technology Park in Elk was created. Its creation was a part of a global strategy to improve the investment attractiveness of the region, to increase the competitiveness and the broadly defined economic recovery.

This became possible after the implementation of several projects financed by the EU. The first support was given to investment areas of Techno-Park under the Operational Programme Development of Eastern Poland 2007-2013. The next four projects, implemented under the European Regional Development Fund Operational Programme Warmia and Mazury 2007-2013, were: "Development of Techno-Park in Elk", "Equipment and furnishing of buildings in Techno-Park in Elk", "E-services for entrepreneurs in Elk" and "Equipment and furnishing of the Science and Technology Park in Elk".

The city of Elk, thanks to its extremely attractive location at the crossroads of routes leading to border crossings with Lithuania, Russia and Belarus, has

become an encouraging place for domestic and foreign investors. The city authorities are undoubtedly which operate and now the city is at the stage of a very rapid economic growth. To summarize, it is a combination of many tourist and landscape advantages with a significant potential in the job market.

This view is shared by Daniel Kulig, Director of Science and Technology Park in Elk: "I think that the block of Eastern Poland is unfairly underestimated. I assume that this is a part of the country where a lot of things still do not work or work with a delay. It gives a great opportunity and becomes a challenge which should be used in an appropriate and beneficial way."

Mission of Science and Technology Park

The Science and Technology Park is focused in its activities primarily on processes supporting entrepreneurship and broadly defined innovation processes. As emphasized by Daniel Kulig, Director of Science and Technology Park, this place has no strictly defined profile. First of all, it is a place where innovative companies are supposed to prosper – especially the ones which implement technical progress in their activities.

What actions are being planned by the Science and Technology Park for the year 2013? Mainly, it is the creation of laboratories within the framework of the project "Equipment and furnishing of the Science and Technology Park in Elk". A chemical and microbiological

laboratory as well as "Colour Laboratory" are scheduled. At the same time, the Park is signing next letters of intent with potential tenants and is actively seeking new and innovative investors by giving them favourable conditions for doing business. ■



Park Naukowo-Technologiczny w Elku - www.technopark.elk.pl



Gołdap

centrum uzdrowiskowe Warmii i Mazur

Ważnym atutem Gminy Gołdap jest jej lokalizacja w strefie funkcjonowania małego ruchu granicznego. Gołdap graniczy z Rosją, znajduje się tutaj międzynarodowe drogowe przejście graniczne Gołdap – Gusiew, a na Litwę jest tylko 40 km.

Miasto posiada obwodnicę i cały czas stara się poprawiać infrastrukturę drogową, aby dojazd do Gołdapi był jak najlepszy. Modernizowana jest droga wojewódzka w kierunku Olsztyna. W 2013 r. rozpocznie się przebudowa drogi krajowej nr 65 w stronę Elku, docelowo aż do drogi ekspresowej S-61 - międzynarodowej trasy Via Baltica. W planach budowy linii kolejowej Rail Baltica planowana jest przebudowa linii do Gołdapi.

Gołdap to jedyne uzdrowisko na Warmii i Mazurach. Dzięki najczystszaemu w Polsce powietrzu, niepowtarzalnym walorom klimatycznym oraz zasobom borowin, Gołdap posiada status uzdrowiska borowinowo-klimatycznego. Od 2000 roku funkcjonuje tu Sanatorium, w którym przebywa codziennie około 500 kuracjuszy. Uzdrowisko zaczyna wykorzystywać kolejny lokalny surowiec leczniczy – wody mineralne (z głębokości 426 m, 0,12% naturalna woda mine-

ralna ze znaczną zawartością sodu i chlorków oraz fluorków) i lecznicze (z głębokości 646m, 0,6% woda mineralna chlorowo-sodowa, fluorkowa, przydatna do kuracji pitnych wg wskazań lekarskich).

Czekamy na chętnych do zainwestowania w wytwórnę wód mineralnych i leczniczych, a także w produkcję kosmetyków na bazie lokalnych borowin. Te inwestycje mogłyby powstać na terenie Podstrefy Gołdap Suwalskiej Specjalnej Strefy Ekonomicznej, położonej przy międzynarodowym drogowym przejściu granicznym z Okręgiem Kaliningradzkim Federacji Rosyjskiej.

Przyszłym inwestorom oferujemy również kilkanaście hektarów nad jeziorem Gołdap, w strefie „A” ochrony uzdrowiskowej, uzbrojonych w pełną infrastrukturę techniczną. Zgodnie z planem miejscowym mogą tu powstać między innymi: nowe sanatoria, hotele i pensjonaty z usługami SPA & Wellness, a także kasyno.

Gołdap jest prężnie rozwijającym się ośrodkiem turystyczno-wypoczynkowym, leżącym na skraju Garbu Szeskiego, nad jeziorem i rzeką, tam gdzie rozciąga się



legendarna Puszcza Romincka. Zimą można tu czynnie odpoczywać na narciarskich trasach biegowych w sąsiedztwie Parku Zdrojowego i na stokach Pięknej Góry, gdzie są wspaniałe trasy zjazdowe z koleją linowo-krześlkową, wyciągi orczykowe i kawiarnia obrotowa na samym szczycie. Latem na turystów również czeka wiele atrakcji – można obejrzeć żubry w Puszczy Boreckiej, prawdziwą piramidę w pobliskiej Rapie, najwyższe mosty w Polsce – w Stańczykach, bezkrwawe safari z tysiącami dzikich zwierząt, piękną Puszcę Romincką.

Gmina Gołdap kończy zagospodarowywanie dzielnicy uzdrowskiej nad jeziorem. Powstała już pijalna wód mineralnych i leczniczych, Park Zdrojowy, promenada biegnąca wzdłuż całej dzielnicy uzdrowskiej, alejki spacerowe, drogi rowerowe, moło, a także zrewitalizowaliśmy rynek w centrum miasta. Jesienią 2013 r. planujemy zakończyć budowę czwartych w Polsce tężni. Powyższe inwestycje zachęciły inwestorów do wybudowania nowoczesnych hoteli z usługami SPA i wellness, z których korzystają głównie Polacy i Rosjanie w celach zdrowotnych i rekreacyjnych. ■

Urząd Miejski w Gołdapi

Plac Zwycięstwa 14, 19-500 Gołdap

tel.: +48 87 615 60 40, email: gpo@goldap.pl
www.uzdrowskogoldap.pl

Office Buildings in Poland 2013

biurowce W POLSCE

13 edycja, wiosna 2013

**Szukasz
najemców?**

Już
w przygotowaniu
13. edycja
albumu!

Zareklamuj się
na naszych
łamach.

tel: 795 550 440

nowyadres.wydawnictwa.pl

Gołdap

a SPA centre of the Warmia and Mazury

An important advantage of Gołdap Commune is its location in the area of local border traffic. Gołdap borders with Russia, located here is the international road border crossing Gołdap-Gusiew, and Lithuania is only 40 km away.

The town has a ring road and strives all the time to improve the road infrastructure so as to provide the best possible access to Gołdap. The regional road to Olsztyn is being modernized. Expected in 2013 is the reconstruction of the national road no. 65 towards Elk, ultimately up to the section where it joins the S-61 express road – the international Via Baltica route. Planned, as part of the design of the Rail Baltica railway construction, is the reconstruction of the railway to Gołdap.

Since 2000 there is operating health resort, where each day there are circa 500 visitors. Gołdap is the only health resort in the Warmia and Mazury. Thanks to the cleanest air in Poland, unique climate advantages and mud resources, Gołdap has the status of a climatic and mud health resort. The health resort is beginning to use another local therapeutic raw material - mineral waters (sourced from the depth of 426m, 0,12%, natural mineral water with a significant content of sodium, chlorides and florides), and treatment waters sourced from the depth of 646m, 0,6% mineral water chloride-sodium, fluoride, used while drining cure in line with medical directions).

We are waiting for entrepreneurs willing to invest in the mineral and curative waters factory and in the production of mud-based cosmetics. The aforementioned investments can be started within the area of Gołdap Subzone of the Suwałki Special Economic Zone located at the international road border crossing with Kaliningrad Oblast of the Russian Federation.

To future investors, we also offer several hectares by the Goldap Lake, in the "A" zone of spa protection, developed with the complete technical infrastructure. According to



the local plan, one can build here, among others: new spas, hotels and guesthouses with SPA & Wellness services, as well as a casino.

Gołdap is a thriving recreational and tourist resort situated on the edge of Szeski Garb, by the lake and river where the legendary Romincka Forest stretches. In winter, one can actively relax on the cross-country ski routes in the vicinity of the Health Resort Park and on the slopes of the Piękna Mountain, where one can find great ski runs with a cable chair lift, drag lifts and a rotary cafe at the very top. In the summer, tourists can also find many attractions here – one can watch the European bison in the Borecka Forest, see a real pyramid in nearby Rapa, the highest bridges in Poland – in Stańczyki, bloodless safari with thousands of wild animals or the beautiful Romincka Forest.

The Gołdap Commune will soon finish the development of the resort area by the lake. Already built have been a mineral and curative water pump-room, a Health Resort Park, a promenade which runs along the entire resort area, walking alleys, bicycle paths, a pier; we have also revitalized the market square in the city centre. In Autumn 2013 we plan to finish the construction of the fourth in Poland graduation tower. Above mentioned investments encouraged investors to build modern SPA and Wellness hotels, which are frequently used by Polish and Russian citizens for health and recreation reasons. ■

Town Hall in Gołdap

Plac Zwycięstwa 14, 19-500 Gołdap

tel.: +48 87 615 60 40, email: gpo@goldap.pl
www.uzdrowiskogoldap.pl



ASSOCIATION
of BUSINESS SERVICE LEADERS
IN POLAND

INNOVATION 4th ABSL CONFERENCE & DIVERSITY

THE LEVERS OF THE BUSINESS
SERVICES REVOLUTION!

JUNE 6-7th ŁÓDŹ



SHARE
KNOWLEDGE

AND BEST PRACTICES

DISCOVER
THE TRUE
STORY

OF ONE OF THE
MOST POWERFUL
SECTORS IN EUROPE

JOIN THE
BEST
NETWORKING
EVENT

FOR SSC, BPO, IT
AND R&D PROFESSIONALS
IN THE CEE REGION

REGISTER NOW!

www.4th-absl-conference-registration.conrego.pl

We invite you to join us at the 4th ABSL Conference! For more information please visit our website:

www.absl.pl

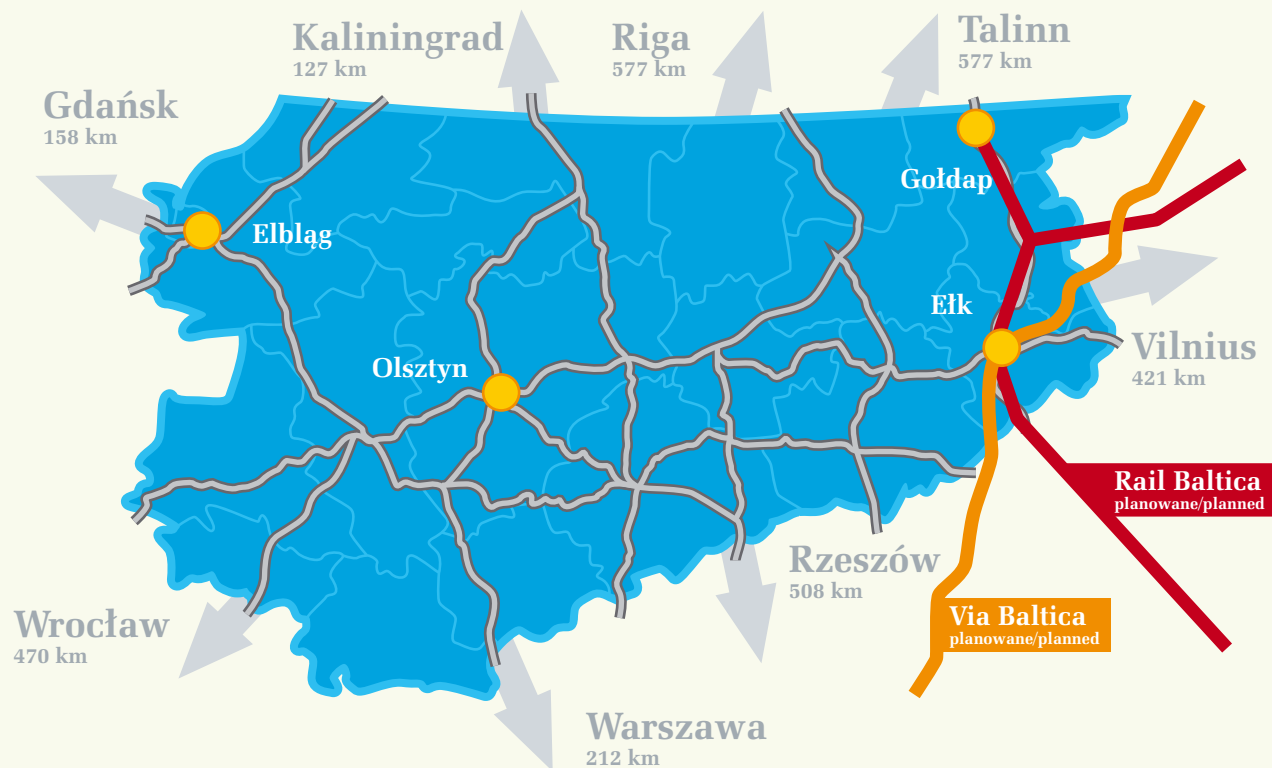
MAIN CONFERENCE PARTNERS



PARTNERS

Województwo warmińsko-mazurskie

Warmia and Mazury Voivodeship



Obszar | Area

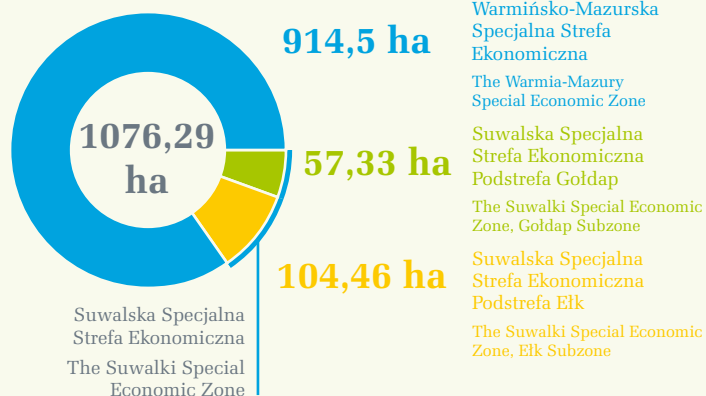
powierzchnia miasta | area of the City

Olsztyn 88 km² Elbląg 79,8 km² Elk 21,05 km²

powierzchnia regionu
area of the Region

24 173 km²

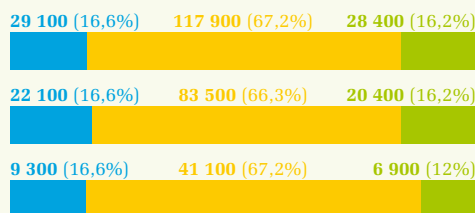
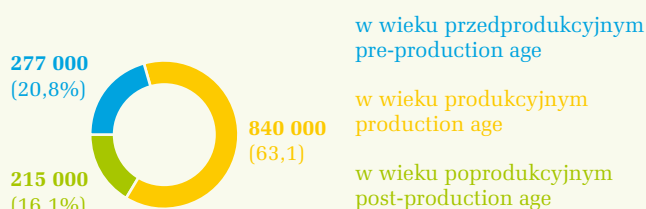
Strefy ekonomiczne | Economic zones



Populacja | Population

mieszkańcy woj. warmińsko-mazurskiego
Warmińsko-mazurskie voivodeship citizens

1 332 000



Edukacja | Education

Dostępność absolwentów z bardzo dobrą znajomością języków:

Availability of graduates with very good language skills:



17
uczelnia
universities



46 654
studentów
students



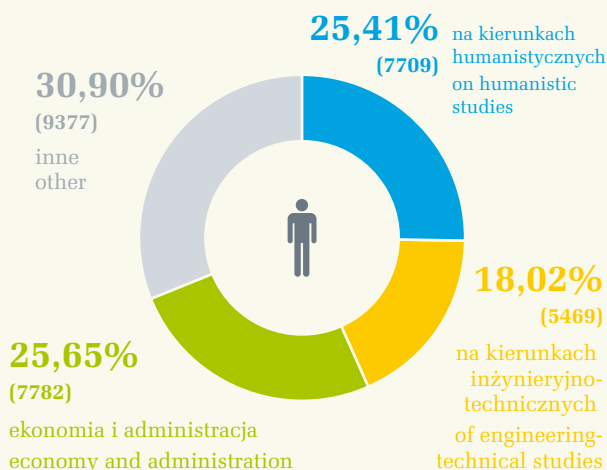
14 551
absolwentów
graduates

Uniwersytet Warmińsko-Mazurski | University of Warmia and Mazury

Studenci | Students

liczba studentów ogółem w 2011 r.
total number of students in 2011

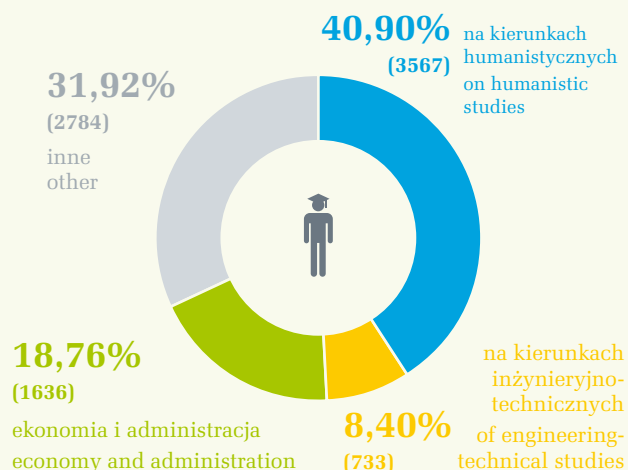
30 337



Absolwenci | Graduates

liczba absolwentów ogółem w 2011 r.
total number of graduates in 2011

8 720



Wynagrodzenie | Salary



2 978,25 PLN

przeciętne wynagrodzenie województwa brutto w sektorze przedsiębiorstw

voivodship average gross salary in the business sector

Olsztyn

3 546,91 zł

Elbląg

3 168,80 zł

Ełk

2 835,70 zł

Kierunki filologiczne | Foreign language studies

liczba studentów ogółem w 2011 r.
total number of students in 2011

940

619 (65,8%)

189 (20,1%)

132 (14%)

liczba absolwentów ogółem w 2011 r.
total number of graduates in 2011

380

238 (62,6%)

77 (20,2%)

65 (17,1%)

Bezrobocie | Unemployment

stopa bezrobocia w województwie
unemployment rate in voivodship

21,2 %

stopa bezrobocia w Olsztynie
unemployment rate in Olsztyn

7,6 %

stopa bezrobocia w Elblągu
unemployment rate in Elbląg

17,1 %

stopa bezrobocia w Ełku
unemployment rate in Ełk

26,4 %

Powierzchnia biurowa | Office space

Województwo | Voivodship



całkowita powierzchnia biurowa

total office space

34 532 m²



biura w budowie
offices under construction

11 100 m²



biura planowane
planned office space

26 000 m²

Raport Nieruchomości

Olsztyn



Autor/Author:
Mariusz Wiśniewski
Head of Tricity Office
CBRE Polska

CBRE

We wszystkich miastach regionalnych typu Kraków, Wrocław, Trójmiasto, firmy z sektora usług wspólnych (SSC) są istotnym źródłem popytu na nowoczesne powierzchnie biurowe. Ich udział w ogólnej liczbie najemców sięga nawet 20-30%. W mniejszych miastach to najczęściej od projektów SSC zaczyna się budowa biurowców klasy A i B+. Po takich miastach jak Szczecin, Bydgoszcz i Lublin, gdzie rynek biurowy jest ściśle powiązany z nowymi projektami z sektora BPO, nadeszła moda na odkrywanie zupełnie „nowych” lokalizacji takich jak na przykład Olsztyn.

Czy jednak na tej fali stolica Warmii i Mazur ma szansę na poważne zaistnienie na krótkich listach inwestorów zagranicznych? Paradoksalnie, mimo trudnej sytuacji na rynku biurowym, brak konkurencji ze strony innych centrów outsourcingowych, może przyciągnąć w najbliższym czasie kilka średniej wielkości projektów. Potwierdza to przypadek firmy Itella, która rozwija się w Toruniu. Przedstawiciele tej firmy niejednokrotnie podkreślali, że poszukiwali lokalizacji, która jest poza głównym trendem. Nie brali poważnie pod uwagę dużych ośrodków takich jak Kraków, Wrocław i Trójmiasto.

Niestety, bez projektów budowanych spekulacyjnie, miasta takie jak Olsztyn nie będą w stanie w dłuższej perspektywie poważnie konkurować z innymi „nowymi” lokalizacjami takimi jak Bydgoszcz, Szczecin, Opole czy Lublin.



Obecnie podaż nowoczesnej powierzchni biurowej w Olsztynie jest niewielka i sprowadza się praktycznie tylko do budynku klasy B+ znajdującego się u zbiegu al. Piłsudskiego i ul. Wyszyńskiego. Jest to Cezal Business Center. Obiekt liczy pięć pięter. Powierzchnia biurowa w budynku zajmuje ponad 6000 m². Poza Cezalem tylko czterech deweloperów przygotowało w Olsztynie gotową koncepcję na budowę projektów biurowych.

Pierwszym z nich jest gdański Euro Styl, który chce wybudować aż 15.400 m² nowoczesnej powierzchni biurowej w samym centrum Olsztyna (u zbiegu ul. Głowackiego i Piłsudskiego). Najwyższy na Warmii i Mazurach 14 kondygnacyjny budynek Centaurus (wcześniej Warmia Tower) ma detalami w postaci kopuły nawiązywać do Planetarium. Znajdzie się w nim miejsce na hotel, restaurację, biura, klinikę medyczną, centrum odnowy biologicznej oraz basen. Eurostyl zakończył w Gdańsku z sukcesem prowadzone przez CBRE negocjacje z Bankiem BPH, który wynajął 19.000 m² w Euro Office Park. Była to jedna z największych transakcji na rynku biurowym w Polsce w 2012 r. W budynku Eurostylu – Opera Office w Gdańsku ulokowały się z kolei takie firmy jak Metsa i Lufthansa Systems. Deweloper posiada więc już doświadczenie we współpracy z dużymi korporacjami, które mają wysokie wymagania co do wysokiej klasy powierzchni biurowej. Niestety, mimo uzyskanego pozwolenia na budowę, na dzień dzisiejszy nie wiadomo kiedy projekt zostanie zrealizowany.

Drugi projekt – biurowiec o powierzchni ok. 2500 m² ma powstać u zbiegu placu Jedności Słowiańskiej i ul. Pieńiężnego. Inwestorem jest firma Losko, która zajmuje się sprzedażą materiałów budowlanych. Znajdą się w nim lokale biurowo-usługowo-handlowe. Biurowiec będzie miał pięć kondygnacji oraz parking podziemny.



Trzeci z nich powstanie na terenie dawnego kina Kopernik od strony ul. Partyzantów. Budynek o nazwie MARS pomieści ok. 2,6 tys. m² powierzchni handlowo-usługowych i biurowych. Obecnie trwają już prace przy podziemnych kondygnacjach. Odpowiednią liczbę miejsc postojowych zapewni podziemna hala garażowa z windą dla samochodów.

“ *W 2014 r. nowo oddane obiekty powinny dać już jasny sygnał, że Olsztyn jest gotowy konkurować chociażby z takimi miastami jak Szczecin, Bydgoszcz, Opole czy Lublin.* ”

Czwartym obiektem jest WPB Business Center, który powstaje w miejscu dawnej siedziby Warmińskiego Przedsiębiorstwa Budowlanego przy zbiegu ul. Dąbrowszczaków i Kajki. Obiekt będzie miał sześć kondygnacji naziemnych, ponad 4 tys. m² powierzchni użytkowej.

W sytuacji, gdy rynek nowoczesnych powierzchni biurowych w Olsztynie zajmuje mniej niż 10.000 m², trudno mówić o jakichkolwiek statystykach. Biorąc pod uwagę budynki starsze z lat 90-tych i zrewitalizowane obiekty z sprzed 1989 r., na dzień dzisiejszy czynsze kształtują się na poziomie pomiędzy 27 a 50 PLN/m² miesięcznie. Powierzchni nie brakuje dla najemców poszukujących ok. do 250 m². Sprawa się komplikuje przy zapotrzebowaniu na ponad 1000 m². W takim przypadku mamy w rzeczywistości do dyspozycji tylko 2 budynki: wspomniany Cezal oraz budynek handlowo-usługowy Sigma przy ul. Piłsudskiego.

W 2014 r. nowo oddane obiekty powinny dać już jasny sygnał, że Olsztyn jest gotowy konkurować chociażby z takimi miastami jak Szczecin, Bydgoszcz, Opole czy Lublin. Powinniśmy w związku z tym już wkrótce usłyszeć o nowych projektach, zapewne pochodzących z krajów skandynawskich lub firm zainteresowanych zatrudnianiem osób ze znajomością języka rosyjskiego. ■

Real Estate Report

Olsztyn



In all regional cities, such as Cracow, Wroclaw or the Tricity, companies from the Shared Services Center industry are an important source that drives the demand for modern office space. Sometimes they account for as many as 20 to 30% of all tenants. In the case of smaller cities, SCC projects are the reason for developing A and B+ office buildings in the first place. Apart from cities like Szczecin, Bydgoszcz and Lublin, where office space market is closely tied to new BPO projects, a fresh trend has emerged – tenants seek new, “undiscovered” locations, such as, for example, Olsztyn.

“*Surprisingly, a lack of competition from other outsourcing centers may draw a few mid size projects in the near future.*”

But will this tendency help the Warmian-Masurian capital make it to the short lists of foreign investors? Surprisingly, a lack of competition from other outsourcing centers may draw a few mid size projects in the near future. This is well exemplified by Itella, which is currently expanding in Torun. The representatives of the company emphasized many times that they had been searching for a lo-

cation outside the center of attention and didn't seriously consider large metropolitan areas, such as Cracow, Wroclaw or the Tricity.

Unfortunately, without projects developed speculatively, such cities as Olsztyn won't be able to compete in the long run with “new” places like Bydgoszcz, Szczecin, Opole or Lublin. The current supply of modern office space in Olsztyn is scarce and practically boils down to Cezal Business Center, a B+ building at the intersection of Pilsudskiego Ave and Wyszynskiego Str. The structure has five floors and offers 6,000 sq m of office space. Except for Cezal, only four other developers have come up with concepts for new office projects in Olsztyn.

One of them is a Gdansk-based company Euro Styl, which plans to construct as many as 15,400 sq m of modern office space at the heart of the city (the intersection of Glowackiego Str and Pilsudskiego Str). The Centaurus building (previously called Warmia Tower) will have 14 floors, and its details, such as a dome, are to resemble a planetarium. It will house a hotel, a restaurant, offices, a medical clinic, a SPA center and a swimming pool.

Euro Styl has successfully concluded the negotiations led by CBRE with Bank BPH, which is going to rent 19,000 sq m in Euro Office Park – this was one of the largest transactions on the Polish office market in 2012.



A building by Euro Styl in Gdansk, Opera Office, is home to such companies as Metsa and Lufthansa Systems. The developer has experience in cooperating with big-size corporations, which require high standard office space. Unfortunately, even though a building permit has been issued, as of today it's not confirmed when the project will be completed.

“
*New buildings
 commissioned in 2014
 should clearly indicate
 that Olsztyn is ready
 to compete with cities
 such as Szczecin,
 Bydgoszcz, Opole
 or Lublin.*
 ”

The second office building is to be located at the intersection of Jednosci Slowianskiej Plaza and Pienieznego Str. It is developed by Losko, which deals in selling construction products. The building will have five floors, 2,500 sq m of office space, an underground parking lot, and will house offices and retail outlets.

The third building will be constructed at the location of the former Kopernik cinema, facing Partyzantow Str. The



MARS project will feature about 2,600 sq m of retail and office space. The works related to underground floors are already in progress. An underground parking lot with a car elevator will provide a proper number of parking spaces.

The fourth structure is WPB Bussines Center, which is under development at the location of the former Warminskie Construction Company, at the intersection of Dabrowszczakow Str and Kajki Str. The project will have four over-ground floors and will feature more than 4,000 sq m of usable space.

Since the modern office space market in Olsztyn is less than 10,000 sq m, it is difficult to put it in any statistics. However, if we take into consideration older buildings from the 90s and revitalized structures from before 1989, the prices run between PLN 27 and 50 per sq m a month. The space is readily available for tenants who look for space up to around 250 sq m. However, it is difficult to meet a demand for more than 1,000 sq m. If this is the case, then practically only two buildings are available – Cezal and a retail building Sigma in Pilsudskiego Str.



New buildings commissioned in 2014 should clearly indicate that Olsztyn is ready to compete with cities such as Szczecin, Bydgoszcz, Opole or Lublin. Therefore, we may soon hear about new projects, probably by Scandinavian investors, or companies interested in hiring Russian speakers. ■

Analiza potencjału ludzkiego województwa warmińsko-mazurskiego



Autor/Author:
Iwona Mitros
Koordynator ds.
Marketingu
Marketing Coordinator
Grafton Recruitment

grafton
recruitment

Warmia i Mazury to region o wybitnych walorach turystycznych i rekreacyjnych. Nazywany jest krainą tysiąca jezior, choć w rzeczywistości jest ich ponad dwukrotnie więcej. Nie sposób się z tym nie zgodzić, ale czy w ramach innych obszarów województwo warmińsko-mazurskie może pochwalić się podobnymi osiągnięciami? Czy jeden z najpiękniejszych regionów Polski jest w stanie przyciągnąć inwestorów zagranicznych?

Trochę geografii i demografii

Położone w północno-wschodniej Polsce województwo warmińsko-mazurskie zapewnia dobrą komunikację wewnętrzną. Drogi krajowe nr 7 relacji Gdańsk - Olsztyn - Nidzica - Warszawa, nr 16 relacji Ława - Olsztyn - Augustów oraz nr 51 relacji Olsztyn - Olsztyn - Bezledy (przejście graniczne z Obwodem Kaliningradzkim Federacji Rosyjskiej) łączą najważniejsze miasta regionu z takimi ośrodkami jak Warszawa i Gdańsk. Sprawne połączenia komunikacyjne mają ogromne znaczenie z punktu widzenia potencjalnych pracowników z Rosji, chcących podjąć pracę w regionie.

Od 2007 r. województwo warmińsko-mazurskie objęte jest Programem Operacyjnym Rozwój Polski Wschodniej 2007-2013, z którego najwięcej środków unijnych przeznaczonych jest na infrastrukturę transportową i infrastrukturę uczelni (ok. 40% na każdy) oraz innowacje w przedsiębiorczość (ok. 17%).

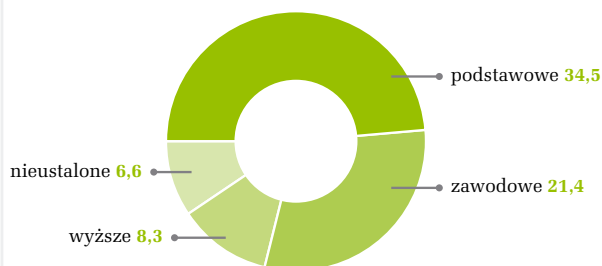
Ze środków unijnych wybudowano i wyposażono m.in. nowy budynek Wydziału Nauk Technicznych Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego w Olsztynie oraz laboratoria i sale wykładowe w Państwowej Wyższej Szkole Zawodowej w Elblągu, a tempo realizacji projektów należy do najszybszych wśród pozostałych uczestników programu.

Całe województwo warmińsko-mazurskie zamieszkuje ponad 1 453 000 mieszkańców, z czego ponad 175 000 w stolicy województwa Olsztynie (dane Urzędu Statystycznego). Ponad 65% ludności jest w wieku produkcyjnym. Największymi ośrodkami gospodarczymi regionu są Olsztyn i Elbląg.

Edukacja vs zasoby ludzkie

Rolniczy charakter regionu ma swoje odzwierciedlenie w poziomie wykształcenia ludności. Osoby z wykształceniem wyższym stanowią zaledwie 8,3% populacji województwa. Ponad 1/3 mieszkańców posiada wykształcenie podstawowe. Biorąc pod uwagę miejsce zamieszkania większość osób posiadających wykształcenie wyższe oraz średnie ogólnokształcące mieszka w miastach, natomiast na terenach wiejskich przeważa wykształcenie podstawowe.

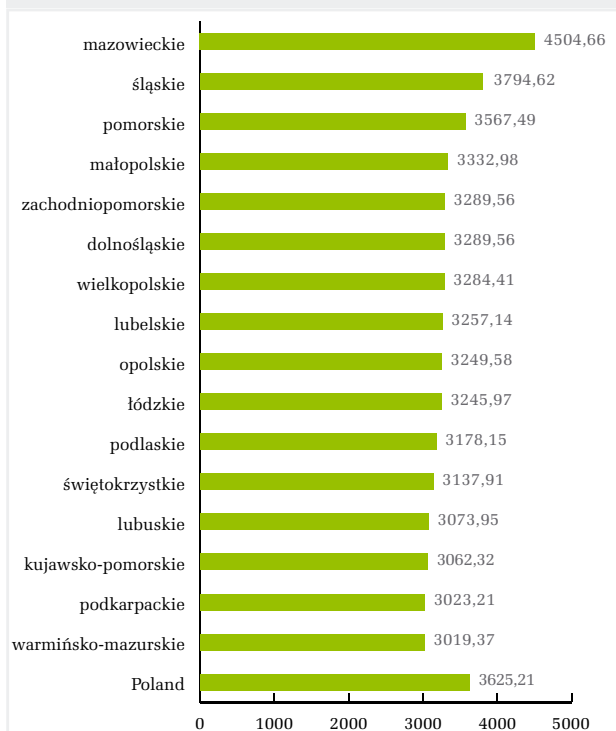
Wykres 1. Ludność wg wykształcenia



Źródło: Dane według Urzędu Statystycznego

Według danych Głównego Urzędu Statystycznego wskaźnik aktywności zawodowej jest wysoki i wynosi w wieku produkcyjnym odpowiednio 25-34 lata (80%) oraz 35-44 lata (81%). Współczynnik aktywności zawodowej wśród osób z wyższym wykształceniem to 77,5%. Zaletą regionu są natomiast niskie koszty zatrudnienia. Przeciętne miesięczne wynagrodzenie brutto należy do najniższych w kraju.

Wykres 2. Przeciętne miesięczne wynagrodzenie brutto PLN



Źródło: Dane według Urzędu Statystycznego

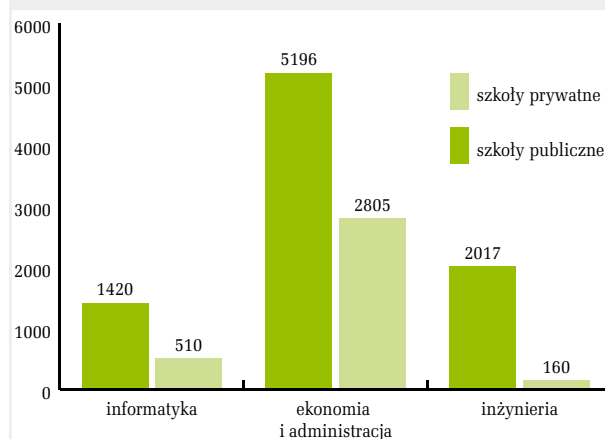
Dane na grudzień 2012 wskazują, że stopa bezrobocia w opisywanym województwie należy do najwyższych w kraju i plasowała się na poziomie 21,2%. Na 1 ofertę pracy przypada średnio 159 bezrobotnych. Wskazywać to może na relatywnie dużą podaż dostępnych zasobów ludzkich chociaż z drugiej strony zastanawia fakt, dlaczego te osoby pozostają bez pracy. Czy wpływ na to mają niskie kwalifikacje czy brak nowych inwestycji.

Według raportu „Atrakcyjność inwestycyjna polskich regionów” opracowanego przez Instytut Przedsiębiorstwa Szkoły Głównej Handlowej województwo warmińsko-mazurskie otrzymało wysoką ocenę (B) pod względem potencjalnej atrakcyjności inwestycyjnej dla handlu i gastronomii. Dodatkowo doceniono takie walory jak: port morski w Elblągu, który znajduje się nad Zalewem Wiślanym, instytucje naukowe oraz kierunki studiów, głównie ukie-

rowane na rolnictwo i przetwórstwo rolno-spożywcze, które w swojej dziedzinie należą do najlepszych w kraju, rozwój przemysłu spożywczego, oponiarskiego i drzewnego oraz turystyki. Region słabo wypada pod kątem wskaźnika „potencjalna atrakcyjność inwestycyjna” w kategorii kapitał otrzymując ocenę E oraz w kategorii praca otrzymując najslabszą ocenę F.

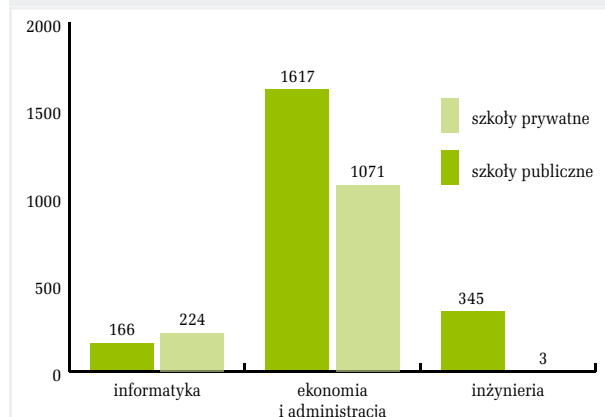
Wyniki tego badania znajdują potwierdzenie podczas analizy uczelni zlokalizowanych na terenie województwa warmińsko-mazurskiego. Na pierwszy rzut oka widać, że liczba osób kończących kierunki techniczne jest niewystarczająca. Główną przyczyną należy upatrywać w braku politechniki na terenie regionu oraz nieodpowiednio skonstruowanych kierunkach nauczania na innych uczelniach. Uniwersytet Warmińsko-Mazurski, będący jednym z liderów w regionie, nie jest w stanie wykształcić oczekiwanej liczby absolwentów, którzy spełnią oczekiwania rynku.

Wykres 3. Studenci wg kierunków studiów



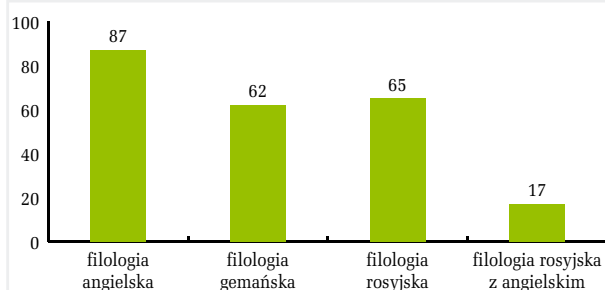
Źródło: Dane według Urzędu Statystycznego

Wykres 4. Absolwenci wg kierunków studiów



Źródło: Dane według Urzędu Statystycznego

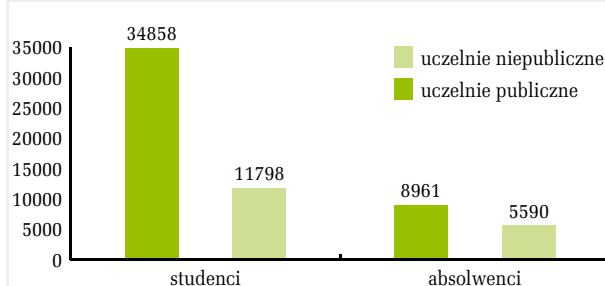
Wykres 5. Absolwenci kierunków filologicznych na Uniwersytecie Warmińsko-Mazurskim



Źródło: Biuro ds. Studenckich Uniwersytet Warmińsko-Mazurski

Pod względem ogólnej liczby absolwentów, województwo warmińsko-mazurskie zajmuje 13 miejsce, wyprzedzając jedynie województwa świętokrzyskie, opolskie i lubuskie.

Wykres 6. Liczba studentów i absolwentów



Źródło: Dane według Urzędu Statystycznego

Powołując się na Ekspertyzę dotyczącą województwa warmińsko-mazurskiego [Andrzej Wysocki: Ekspertyza dotycząca województwa warmińsko-mazurskiego w kontekście strategii rozwoju społeczno-gospodarczego Polski Wschodniej do roku 2020] – głównym problemem, wielokrotnie wskazywanym przez pracodawców, jest brak przygotowania praktycznego absolwentów. Poszukiwani są pracownicy młodzi, kreatywni, o otwartych horyzontach, z pewnym doświadczeniem zawodowym. Środowisko pracodawców zwraca uwagę na konkretne rozwiązania, jakimi są:

- Potrzeba utworzenia sprawnego systemu staży absolwentkich, podczas których studenci oraz absolwenci w praktyce zapoznają się z pracą w firmie, zdobędą niezbędną wiedzę i doświadczenie.
- Dostosowanie programów nauczania, wprowadzenie przedmiotów adekwatnych do wymogów lokalnego rynku pracy.
- Korzystanie z konsultacji samych przedsiębiorców przy otwieraniu nowych kierunków kształcenia.

- Wymiana doświadczeń w procesie kształcenia studentów, polegająca m.in. na udziale doświadczonych przedsiębiorców w zajęciach dydaktycznych, prowadzeniu zajęć panelowych, które umożliwią studentom weryfikację oczekiwań.
- Znajomość praktycznej obsługi komputera.
- Praktyczna znajomość języków obcych.

Z drugiej strony, środowiska akademickie kształcące przyszłą kadrę sygnalizują następujące problemy:

- Poziom przygotowania absolwentów szkół średnich z zakresu przedmiotów ścisłych obniża się z roku na rok i w chwili obecnej jedynie 10% młodzieży uczy się w klasach o profilu matematycznym i fizycznym, prognozowane jest zapotrzebowanie rynku pracy na absolwentów kierunków ścisłych, inżynierskich.
- Uczniowie i studenci wybierają obecnie specjalizacje kierując się często atrakcyjnością samych studiów, a nie potrzebami rynku pracy. Jednocześnie szkoły konkurując między sobą o uczniów (co związane jest z pozyskaniem środków finansowych), przedstawiają ofertę wygodną dla ucznia i rodziców bez uwzględnienia kierunków rozwoju i potrzeb rynku pracy.

“*Unijne środki i nowe inwestycje w infrastrukturę oraz kapitał ludzki na pewno pozytywnie wpływają na rozwój regionu, ale z drugiej strony długo pomijany przez inwestorów i utożsamiany jedynie z turystycznym miejscem obszar jeszcze potrzebuje czasu, aby stać się aktywnym graczem z perspektywy walki o inwestora.*”

Dokonując konkluzji analizy potencjału województwa warmińsko-mazurskiego względem atrakcyjności inwestycyjnej i dostępności zasobów ludzkich, należy spojrzeć na to z szerszego punktu widzenia. Unijne środki i nowe inwestycje w infrastrukturę oraz kapitał ludzki na pewno pozytywnie wpływają na rozwój regionu, ale z drugiej strony długo pomijany przez inwestorów i utożsamiany jedynie z turystycznym miejscem obszar jeszcze potrzebuje czasu, aby stać się aktywnym graczem z perspektywy walki o inwestora. Jaki będzie finał zależy od wspólnego dialogu oraz działań firm, uczelni i instytucji rządowych. ■

Analysis of Human Resources in the Warmia-Masuria Province

Warmia and Masuria is a region definitely abundant with outstanding tourist attractions. Although it is often called a land of a thousand lakes, it must be recognized that in fact, there are twice as many of them. One must admit that this truly impressive fact makes for the highlight of the region. The question is whether there are more things that the region can boast about and be proud of and whether the area is as compelling as to attract foreign investors.

Bits and pieces of geography and demography

Warmia-Masuria Province is set in the north east of Poland, which is a guarantee of good internal communication due to a few national roads within the region. National road no 7 forging the route of Gdansk - Olsztyn - Nidzica - Warszawa, no. 16 forging the route of Iława - Olsztyn - Augustów and no. 51 setting the route Olsztyn - Olsztyn - Bezledy (the last one being the border crossing point along with the Kaliningrad Oblast of Russian Federation) constitute an excellent communication point both to Warsaw and Gdansk. Good flow of transport is one of the key factors that are likely to bring on a decision for potential employees from Russia to take up work in the region.

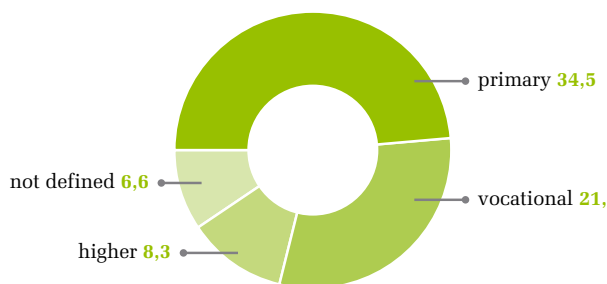
In 2007 Warmia-Masuria Province was incorporated into operational programme "Development of Eastern Poland 2007-2013" and as a matter of fact, the region has been given a substantial amount of money for transport infrastructure and higher education network (approximately 40% for each) as well as innovation in business (approximately 17%). It must be noticed that due to the UE subsidies it was possible to complete a new headquarter for Technical Science Department of Warmińsko-Mazurski University in Olsztyn as well as laboratories and lecture halls in the State School of Higher Professional Education in Elbląg. What is more, it can be seen that all the investments are being completed at the fastest pace in comparison to all the other members of the programme.

The province is inhabited by over 1 453 000 people, out of which number more than 175 000 live in the capital of the province, which is Olsztyn (data given by Central Statistical Office). The interesting thing is that over 65% of inhabitants are at the working age. The biggest and the best developed business areas of the Province are undoubtedly Olsztyn and Elbląg.

Education vs. Human Resources

The agrarian culture of the region results in the choice of educational path that its inhabitants decide to follow. Only 8,3% of the population hold BA or MA degree, whereas over 1/3 of people are primary schools graduates. When it comes to the place of living, it can be concluded that most people holding higher education diploma live in towns, whereas people with primary level education occupy countryside areas.

Diagram 1. Population division according to education level

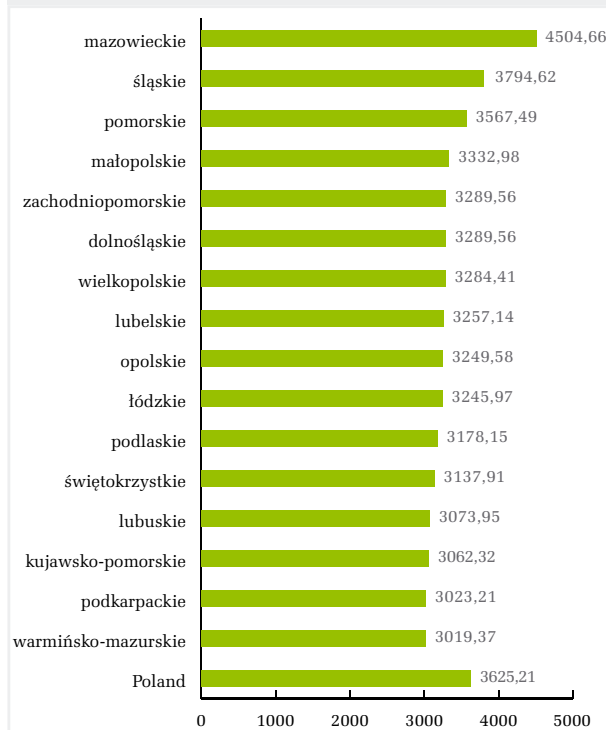


Source: data according to Central Statistical Office

According to Central Statistical Office, professional performance marker is quite high and it points to 80% when it comes to inhabitants in the working age between 25-34 and 81% for people aged 35-44 respectively. Professional activity index among people with higher education degree

points to 77,5%. The unquestionable asset for each and every prospective investor in the region is the fact that average gross income per one person is one of the lowest in the whole country.

Diagram 2. Average gross salary per month PLN



Source: data according to Central Statistical Office

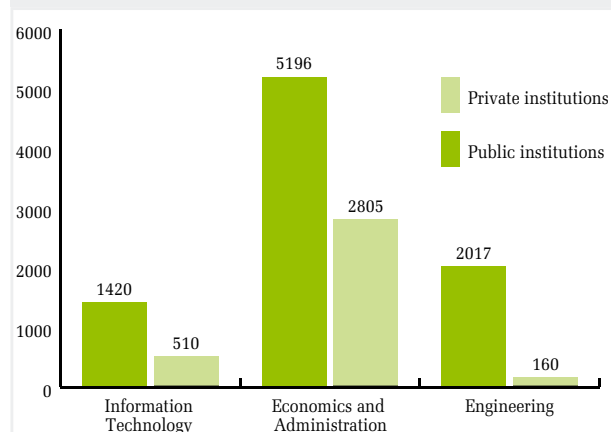
Analysing data presented in "Investment Assets of Polish Regions" completed by Warsaw School of Economics, it can be easily recognised that Warmia-Masuria Province was awarded quite a high mark (B) regarding potential rate of investment attractiveness for fields such as commerce and food. Data pertaining to December 2012 clearly demonstrate that unemployment rate in the province is one of the highest in the country, namely 21,2%. Statistics show that there are approximately 159 unemployed people falling on one job offer. On this basis it can be concluded that there is quite a vast potential of human resources, however, the curious thing is the reason for which these people eventually remain without a job. The question is whether this tendency is determined by low qualifications of potential employees or lack of new investments.

Except for the mentioned assets, the region holds yet a few additional key factors influencing regional development, just to mention the sea port in Elbląg near Vistula Lagoon, scientific centres and top Polish university faculties geared mainly on farming agriculture and agri-food industry. All

in all, it cannot be forgotten that food, tyre and timber industries do sway profound influence on the region positive assessment. The thing that brings the region down in respect of potential investment attractiveness is the capital. The area was rated with the lowest marker in this respect, namely F.

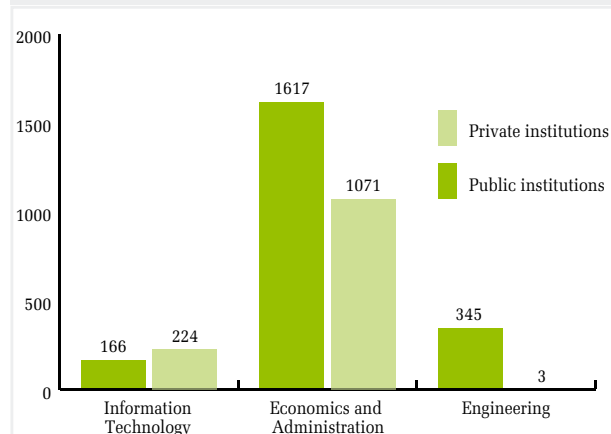
The survey outcome seems to hold compatibility to university faculties distribution in the region. It can be clearly seen that a number of graduates of technical faculties leaves a lot to be desired. The situation can be caused not only by the fact that there is no university of technology in the region but also because of no technical departments available at the other universities. University of Warmia and Mazury has not enough capacity to deliver graduates according to the current supply and demand on the job market.

Diagram 3. Number of students according to faculties



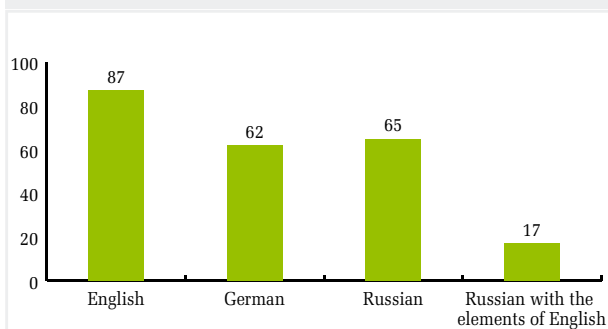
Source: data according to Central Statistical Office

Diagram 4. Number of graduates according to faculties



Source: data according to Central Statistical Office

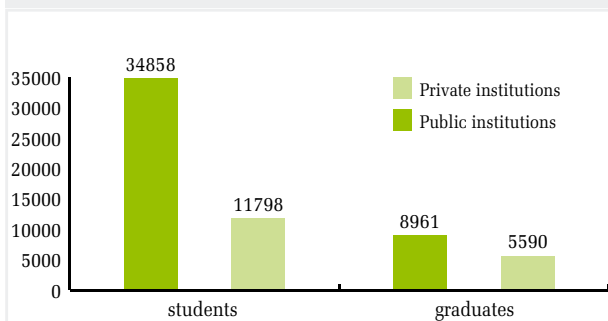
Diagram 5. Graduates of foreign language studies of Warmińsko-Mazurski University



Source: Students Affair Office of Warmińsko-Mazurski University

As far as a number of university graduates is concerned, the Warmia-Masuria Province rates at the 13. position in the country leaving behind only three other districts, which are świętokrzyskie, opolskie and lubuskie.

Diagram 6. Number of students and graduates altogether



Source: data according to Central Statistical Office

Invoking the expertise regarding Warmia-Masuria Province [Andrzej Wysocki: Expertise on Warmia-Masuria Province in view of socio-economy development strategy of Eastern Poland up to 2020] – it can be concluded, that the main problem indicated by the employers is lack of graduates' practical knowledge. Job market needs young, creative, open-minded employees, yet those holding some professional experience. Moreover, employers expect certain solutions, such as:

- Creating efficient graduate internship programmes where prospective employees could get practical knowledge of a company functioning as well as necessary experience.
- Adjusting curriculum programmes and creating new faculties in response to the ongoing market change.
- Consulting business entrepreneurs while creating new university faculties.

- Experience exchange as a part of education process involving active participation of experienced entrepreneurs in running university courses that would verify students' expectations.
- Good computer skills.
- Good language skills.

“

The thing is that the UE subsidies, new infrastructure and human resources investments do influence the region development in a positive way. On the other hand, the area having been neglected for quite a long time and treated mainly as a tourist attraction only, still needs time to become an active participant to fight over new investors.

”

University Staff, on the other hand, communicate the following message stemming from their perspective:

- Scientific knowledge of high school graduates is getting worse every year and currently only 10% choose courses with the extended curriculum of science, the number of which is still nowhere near as high as the market needs.
- High school and university students tend to choose a faculty on the basis of its attractiveness instead of analysing market needs. At the same time, educational institutions compete with each other to get the biggest number of students (as it is connected with sourcing financial benefits) and offer easy courses not necessarily responding to the current supply and demand on the market.

To sum up, analysis of Warmia-Masuria Province's potential in terms of investment attractiveness and human resources availability needs to be looked at from a wide perspective. The thing is that the UE subsidies, new infrastructure and human resources investments do influence the region development in a positive way. On the other hand, the area having been neglected for quite a long time and treated mainly as a tourist attraction only, still needs time to become an active participant to fight over new investors. It can be clearly recognized, that the outcome of this performance largely depends on cooperation of companies, universities and government institutions. ■

Jak podejść do optymalizacji?

Wywiad z Krzysztofem Pimpickim, Partnerem Zarządzającym 4 Results – zespół ds. optymalizacji w usługach finansowych i outsourcingowych



Autor/Author:
Krzysztof Pimpicki
4 Results



Partner zarządzający 4 Results - z wykształcenia ekonomista, absolwent SGH. Coach (ICC), Certyfikowany Doradca Business Process Modelling & Design (IRM Wielka Brytania). Doświadczenia zdobywał jako kierownik projektów optymalizacyjnych w firmach usługowych oraz konsultant w wiodących firmach doradczych. Specjalizuje się we wdrażaniu kompleksowych, systemowych rozwiązań, ukierunkowanych na stworzenie środowiska ciągłego doskonalenia i podnoszenia efektywności operacyjnej.

4 Results jest partnerem w podnoszeniu efektywności operacyjnej firm usługowych. Wdraża rozwiązania gwarantujące szybkie i trwałe rezultaty zmian optymalizacyjnych. Angażuje i buduje zespoły liderów optymalizacji, którym przekazuje narzędzia, know-how oraz współtworzy rozwiązania dopasowane do specyfiki i oczekiwań swoich Klientów. Towarzyszy w zmianach od etapu diagnozy poprzez planowanie, testowanie, wdrażanie, aż do utrwalenia zmian.

O&M: W branży BPO jest coraz większe zainteresowanie optymalizacją, z czego to wynika?

Krzysztof Pimpicki: Firmy szukają dalszych możliwości redukcji kosztów. Proste rezerwy zostały już wyczerpane – korzyści ze skali, zatrudniania osób o niższych kosztach wynagrodzeń, automatyzacji pracy poprzez nowoczesne systemy IT. By rozwijać się na rynku konieczne jest jednocześnie dalsze obniżanie kosztów i podnoszenie jakości oraz wartości dodanej wykonywanych usług.

O&M: W jaki sposób można uzyskać niższe koszty i wyższą jakość jednocześnie? Wydaje się to sprzeczne i bardzo trudne!

KP: Nasze doświadczenia związane z wdrażaniem Lean Management w centrach operacyjnych pokazują wyraźnie, że jest to jak najbardziej możliwe. Spojrzenie na dotychczasowe procesy poprzez pryzmat Lean, pozwala zobaczyć znaczący potencjał poprawy. Dla nas – ekspertów z zewnątrz, na bazie posiadanych doświadczeń i know-how – analiza procesów, obserwacja pracy i jej organizacji pozwala stosunkowo szybko zidentyfikować możliwości poprawy efektywności operacyjnej.





Jakiś czas temu dostaliśmy zlecenie od Dyrektora Operacyjnego firmy outsourcingowej, która w Polsce jest jednym z kilkudziesięciu oddziałów globalnej firmy z sektora finansowego. Od kilku lat polski oddział miał najlepsze wyniki w benchmarkach operacyjnych. Dyrektor szukał inspiracji do dalszych zmian, metody zaangażowania jego kierowników. Po naszej analizie i warsztatach Lean dla kluczowej kadry menedżerskiej – wszyscy zobaczyli możliwości znaczącej poprawy. Po przeprowadzonym projekcie pilotażowym zostały one potwierdzone – udało się zredukować koszty procesu o ponad 40%, wyeliminować dużą część problemów jakościowych i jednocześnie skrócić czas procesowania o 50%. Co ciekawe przeprowadzone w firmie doroczne badanie zaangażowania pracowników wykazało skok wyników o 40 punktów procentowych do najwyższego poziomu w historii tych badań. To wszystko było możliwe dzięki zastosowaniu nowego, innego podejścia oraz zaangażowaniu pracowników.

O&M: W jaki sposób obniżenie kosztów można połączyć ze wzrostem zaangażowania pracowników?

KP: W ramach projektu zapraszamy pracowników do identyfikacji i elimi-

nacji wszystkich czynności, które nie dodają wartości dodanej, nie są kluczowe dla klienta. Jednocześnie w tym podejściu skupiamy się na takiej organizacji procesu, która zapewnia jakość za pierwszym razem. W ten sposób wspieramy tworzenie środowiska pracy, w którym pracownicy mają poczucie dobrze wykonanej pracy, mają na bieżąco informację zwrotną o efektach swojej pracy, mają wpływ na zmiany i satysfakcję z efektów tych zmian.

**“
Zawsze stosujemy
podejście pilotażowe
i małych kroków
– w ten sposób
pracownicy
sami testują to,
co wypracują.
”**

O&M: W jaki sposób angażujecie pracowników w optymalizację?

KP: Zawsze pracujemy warsztatowo z zespołem składającym się z kierowników liniowych i przedstawicieli pracowników. Kadra zarządzająca stawia

konkretne cele, a naszym zadaniem jest inspiracja i pobudzenie pracowników do dzielenia się doświadczeniami, pomysłami. Na kolejnym etapie naszym zadaniem jest doprowadzenie do wyłonienia najlepszych rozwiązań oraz wsparcie zespołu w przygotowaniu metody ich sprawdzenia w praktyce. Zawsze stosujemy podejście pilotażowe i małych kroków – w ten sposób pracownicy sami testują to, co wypracują. Koncentrujemy się na tych działaniach, które można wdrożyć szybko, bez zmian IT. Dbamy o to, by od początku mierzyć postępy i je wizualizować. Dzięki temu zespół widzi efekty podejmowanych działań optymalizacyjnych i jest jeszcze bardziej zmotywowany do kolejnych inicjatyw.

O&M: Jaką rolę we wdrażaniu zmian optymalizacyjnych mają narzędzia mierzenia i monitorowania?

KP: Właściwe monitorowanie jest kluczem do optymalizacji. Pomiar efektywności dla wszystkich firm wydaje się oczywistą koniecznością. Tymczasem rzadko stosuje się sposoby mierzenia, które dają na bieżąco (tj. minimum na koniec dnia) informację zwrotną każdemu pracownikowi o jego produktywności, terminowości, jakości pracy. Jedynie takie podejście

zapewnia dane niezbędne do ciągłego doskonalenia i szybkiego reagowania.

O&M: Jakie aspekty są kluczowe w monitorowaniu?

KP: Jeśli skupimy się na monitorowaniu i szczegółowej analizie czasu pracy pracowników poświęcanego na realizację poszczególnych zadań to możemy bardzo szybko wychwycić i skutecznie wyeliminować wszystkie czynności, które nie dodają wartości oraz zidentyfikować, a następnie rozszerzyć najlepsze praktyki i standardy pracy. To podejście daje szybkie i trwałe efekty. W jednym z projektów realizowanych w wybranym obszarze firmy ubezpieczeniowej już w trzecim miesiącu wdrożenia udało się osiągnąć 55% poprawę produktywności. Taka zmiana bez narzędzia umożliwiającego monitorowanie i wyciąganie wniosków nie byłaby możliwa.

“
W jednym z projektów realizowanych w wybranym obszarze firmy ubezpieczeniowej już w trzecim miesiącu wdrożenia udało się osiągnąć 55% poprawę produktywności.
”

O&M: W jakich sytuacjach najlepiej zastosować podejście Lean do optymalizacji?

KP: Ta metoda optymalizacji sprawdza się najbardziej wtedy, gdy pracownicy mają dużo pracy i planowany jest jej przyrost. Wtedy naturalną odpowiedzią jest rekrutacja nowych pracowników, co generuje nowe koszty. Można też w takiej sytuacji wykorzystać potrzebę biznesową do optymalizacji procesów tak, by taką samą liczbą osób zrealizować znacznie większy wolumen spraw. Dzięki

temu pracownicy zamiast wdrażać nowych kolegów do pracy, angażują się w uproszczenie procesów i bardzo szybko widzą efekty w postaci wzrostu swojej produktywności – co bardzo pozytywnie wpływa na morale. Inne sytuacje to problemy jakościowe lub potrzeba wprowadzenia narzędzi zarządczych na poziomie kierowników i pracowników liniowych. Podejście to bardzo się sprawdza przed wdrożeniem nowych systemów IT – dzięki uproszczeniu i uporządkowaniu procesów ich automatyzacja jest znacznie szybsza i tańsza.

O&M: Jakie są etapy projektu optymalizacyjnego w metodzie Lean?

KP: Każdy klient i każda sytuacja wymaga innego podejścia i zastosowania innych narzędzi. Jednak na bazie wielu projektów występują podobne etapy, najczęściej powtarzalne:

Etap 1: Analiza. W wyniku tego etapu identyfikujemy i wyceniamy potencjał poprawy efektywności operacyjnej. Powstaje też konkretny plan wdrożenia. Wspólnie z klientem wybieramy obszar pilotażowy oraz zespół, który będzie przeprowadzał projekt i zdobywał doświadczenia. Etap trwa krótko: do 10 dni.

Etap 2: Zaangażowanie kadry kierowniczej i pracowników – warsztaty. Zastosowanie Lean wymaga zrozumienia i przekonania wszystkich, którzy rozpoczynają przygodę z tym podejściem. Uczestnictwo w praktycznej symulacji oraz konkretne inspiracje powodują, że uczestnicy warsztatów od razu rozważają jak zdobyte doświadczenia przełożyć na swoją rzeczywistość. W ten sposób powstaje wspólna wizja projektu i przekonanie co do możliwości osiągnięcia sukcesu.

Etap 3: Wdrożenie zarządzania wynikami. Na początku zespół wypracowuje rozwiązania pozwalające na wdrożenie skutecznego systemu monitorowania i wizualizacji wyników (produktywność, terminowość,

jakość). Wyniki są widoczne dla pracowników co najmniej raz dziennie i są omawiane na krótkich spotkaniach przy tablicach wizualizacyjnych.

Etap 4: Optymalizacja i standaryzacja.

Gdy nie tylko kierownicy, ale także wszyscy pracownicy obszaru pilotażowego widzą wyniki, skupiamy energię zespołu na generowaniu pomysłów, inicjatyw zmian, które zmieniają sposób osiągnięcia rezultatów. Nasze doświadczenie pokazuje, że takich dobrych pomysłów optymalizacyjnych, które zostały zweryfikowane przez kierownictwo, a następnie wdrożonych może być nawet ponad 100. Kluczowe jest szybkie przejście do fazy wdrożenia, testowania rozwiązań tak, by jak najszybciej widoczne były efekty. Dzięki monitorowaniu wyników z tygodnia na tydzień pracownicy widzą efekty wdrożenia zmian, co ich nastawia pozytywnie do dalszych zmian. Kolejnym krokiem jest standaryzacja pracy poprzez proste i przyjazne, wypracowane przez pracowników narzędzia. Standaryzacja umożliwia rozpowszechnienie najlepszych praktyk wśród wszystkich pracowników i przyspiesza rozszerzenie efektów projektu na całą firmę.

O&M: Czy takie podejście się opłaca?

KP: Skuteczne zastosowanie Lean w firmach usługowych daje od 15% do 50% poprawy w zakresie produktywności, pozwala na eliminację błędów jakościowych do poziomu 99% i skrócenie czasu realizacji spraw nawet o 90%. Na naszych projektach liczymy ROI i praktyka pokazuje, że w firmach gdzie mamy ponad 50 pracowników, już od początku projektu wdrożenia Lean wskaźnik zysków do kosztów jest na plusie. Są to projekty o wysokim finansowym zwrocie z inwestycji (nawet ponad 300% rocznie) oraz o dużych korzyściach dla osób zarządzających.

O&M: Dziękuję za rozmowę i życzę powodzenia w kolejnych projektach.





How to approach optimization?

Interview with Krzysztof Pimpicki, Managing Partner of 4 Results
- Financial and Outsourcing Services Optimization Team

4 Results is a partner in improving operational efficiency of service companies. It implements solutions which guarantee quick and long-lasting results of optimization changes. It employs and creates optimization leaders teams provided with tools and know-how, and co-creates solutions tailored to specific nature and expectations of its customers. It participates in changes from the stage of diagnosis through planning, testing, implementation, and consolidation of changes.

O&M: In the BPO industry there is a growing interest in optimization. What does it result from?

Krzysztof Pimpicki: Companies are looking for further opportunities to reduce costs. Simple reserves have run out - economies of scale, employment of people with lower wage costs and work automation through modern IT systems. In order to develop on the

market, what is necessary is further reduction of costs and improvement in quality/added value of services.

O&M: How is it possible to obtain lower cost and higher quality at the same time? This seems to be contradictory and very difficult!

KP: Our experience in implementing Lean Management in operations centres clearly show that it is perfectly possible. A look at past processes through the prism of Lean allows you to see significant potential for improvement. As experts from outside of a company, on the basis of our experience and know-how, we are able to identify opportunities to improve operational efficiency relatively quickly through process analysis, monitoring of work and its organization.

Some time ago we got a request from an Operations Director in an outsour-

cing company, which, in Poland, is one of several dozens of branches of a global company operating in the financial sector. For several years, this Polish branch had the best results in operational benchmarks. The Director was looking for inspiration for future changes, for methods to involve his managers. After our analysis and Lean workshops for key managers, everybody saw significant improvement opportunities. After conducting a pilot project they have been confirmed – it was possible to reduce process costs by over 40%, eliminate many problems of quality and, at the same time, reduce processing time by 50%. Interestingly, results of company's annual survey assessing employee commitment showed an increase in results by 40 percentage points to the highest level in the history of this research. This all was possible thanks to a new, different approach and commitment of employees.

O&M: How can reduction of costs be combined with an increase in employee commitment?

KP: Within the project, we encourage employees to identify and eliminate all activities that do not add value and are not critical to the customer. At the same time, in this approach, we focus on such organization of a process that ensures quality at the first time. In this way, we support creation of a work environment in which employees have a sense of a well-done job, they have up-to-date feedback on the effects of their work, have an impact on changes and satisfaction with the results of these changes.

O&M: How do you involve employees in the optimization process?

KP: We always work in a workshop mode with a team of line managers and employee representatives. Managers set specific goals and our mission is to inspire and stimulate employees to share their experience and ideas. At the next stage, our task is to identify the best solutions and support the team in their preparation of a method of putting the solutions into practice. We always take advantage of a pilot approach and small steps approach - in this way, employees themselves test solutions they develop. We focus on activities that can be implemented quickly, without changes in IT. We make sure that progress is measured and visualised from the very beginning. Hence, the team can see effects of optimization actions and is even more motivated for further initiatives.

O&M: What is the role of measurement and optimization tools in the process of implementation of optimization changes?

KP: Proper monitoring is the key to optimization. Measurement of effectiveness seems an obvious necessity for all companies. However, what is rarely

used are measurement methods that give up-to-date feedback (i.e. at least at the end of the day) to every employee about their productivity, promptness and quality of work. Only such an approach provides data necessary for continuous improvement and rapid response.

“
In one of projects carried out in a selected area in an insurance company, we managed to achieve a 55%-improvement in productivity as early as in the third month of implementation.
”

O&M: What aspects are crucial in monitoring?

KP: If we focus on monitoring and detailed analysis of time of work of employees spent on individual tasks, we can quickly identify and effectively eliminate all activities that do not add value, as well as identify and develop best practices and standards of work. This approach provides rapid and long-lasting effects. In one of projects carried out in a selected area in an insurance company, we managed to achieve a 55%-improvement in productivity as early as in the third month of implementation. Such a change would not be possible without a monitoring tool and drawing conclusions.

O&M: In what situations is it best to apply the Lean approach to optimization?

KP: This method of optimization works best when employees have a lot

of work and its increase is planned. Then, a natural response is to recruit new employees, which generates new costs. In such a situation it is also possible to take advantage of a business need for optimization of processes, so that the same number of employees can carry out a much larger volume of work. Thanks to this, the staff, instead of involving new colleagues to work, take part in simplifying processes and quickly see an increase in their productivity, which has a very positive effect on morale. Other situations constitute quality problems or a need for implementation of management tools at the level of line managers and employees. This approach works well before implementation of new IT systems - by simplifying and organizing various processes, their automation is much faster and cheaper.

O&M: What are the stages of optimization project in the Lean approach?

KP: Every client and every situation requires a different approach and usage of different tools. However, based on a number of projects, similar and usually repetitive stages can be distinguished:

Stage 1: Analysis. At this stage, we identify and assess the potential to improve operational efficiency. A specific implementation plan is created. Together with the customer, we select a pilot area and a team that will carry out the project and gain experience. This Stage is short and lasts up to 10 days.

Stage 2: Involvement of managers and employees – workshops. Application of the Lean approach requires understanding and convincing everyone who is to start their adventure with this approach. Thanks to specific inspirations and participation in a practical simulation, workshop participants are immediately considering how to trans-

late their experiences into reality. In this way, a shared vision of the project is created as well as the belief in the possibility of success.

Stage 3: Implementation of performance management. At the beginning, the team develops solutions allowing for implementation of an effective system of monitoring and visualization of results (productivity, promptness and quality). Results are visible to employees at least once a day and are discussed in brief meetings using visual boards.

Stage 4: Optimization and standardization. When results are visible not only to managers of the pilot area but also to all employees, the team is focused on generating ideas and initiatives of changes which will modify

the way of achieving results. Our experience shows that there can be over 100 good ideas for optimization, which have been reviewed by management and implemented afterwards. What is most essential is a quick movement to the phase of testing and implementation of solutions, so that effects become visible as soon as possible. Owing to weekly monitoring of results, employees can see effects of implementation of changes, thanks to which they have a positive attitude to further changes. The next step is to standardize work through simple and user-friendly tools developed by the staff.

Standardization allows the dissemination of best practices among all employees and speeds up spreading effects of the project throughout the entire company.

O&M: Does this approach pay off?

KP: Effective application of the Lean approach in service companies gives from 15%- to 50%- improvement in productivity, allows for elimination of quality errors to the level of 99% and shortens the lead time of tasks execution even by 90%. In our projects, we calculate ROI, and practice shows that companies employing over 50 employees experience an increase in the profit-to-cost ratio from the very beginning of implementation of the Lean project. These are projects with high financial return on investment (even more than 300% per year) and having large benefits for managers.

O&M: Thank you for your time and good luck in future projects. ■

■ Reklama ■

Everything about outsourcing in Poland



Poland
vs Outsourcing

Education
vs Outsourcing

Czym jest
Outsourcing

Who is who
in Outsourcing

www.outsourcingportal.pl

 **outsourcing
portal**



Pracownicy tymczasowi

– obowiązki pracodawcy użytkownika



Autorzy / Authors:

Iwona Więckiewicz-Szablowska

Radca prawny w Kancelarii Chudzik i Wspólnicy Radcowie Prawni Sp.p. Specjalista z zakresu prawa pracy i obsługi agencji pracy tymczasowej

Solicitor at the „Chudzik i Wspólnicy Radcowie Prawni Sp.p.” Solicitors’ Office. Specialist on employment law and servicing a temporary employment agencies

Noemi Chudzik, LL.M.

Radca prawny / Solicitor

Partner w Chudzik i Wspólnicy Radcowie Prawni Sp.p. specjalizującej się w obsłudze przedsiębiorców związanych z outsourcingiem

Partner in „Chudzik i Wspólnicy Radcowie Prawni Sp.p.” specializing in servicing entrepreneurs using outsourcing

Początkowo z pracy tymczasowej korzystały głównie firmy produkcyjne i handlowe, a zatrudnienie w nich dotyczyło stanowisk najniższego szczebla. Obecnie firmy outsourcingowe coraz częściej zaczynają korzystać z pracowników tymczasowych, bowiem pozwala to na szybkie i elastyczne dopasowywanie kadry do aktualnych potrzeb firmy, a także uniknięcie prowadzenia osobiście procesu rekrutacyjnego. Możliwość korzystania z pracowników tymczasowych daje ustawa z dnia 9 lipca 2003 r. o zatrudnianiu pracowników tymczasowych (Dz. U. z dnia 22 września 2003 r.), która reguluje obowiązki stron w przypadku kierowania pracowników agencji pracy tymczasowej oraz osób niebędących pracownikami agencji do wykonywania pracy tymczasowej na rzecz pracodawcy użytkownika.

Pracodawcą użytkownikiem jest zaś w rozumieniu ustawy podmiot korzystający z pracy danej osoby tj. wyznaczający pracownikowi skierowanemu przez agencję pracy tymczasowej zadania i kontrolujący ich wykonanie.

Pamiętać jednak należy, że pomimo braku stosunku pracy pomiędzy pracownikiem tymczasowym a firmą, na rzecz której wykonuje on pracę, pracodawca użytkownik ma wiele obowiązków. Pracodawca użytkownik przed rozpoczęciem pracy przez danego pracownika tymczasowego powinien poinformować agencję pracy tymczasowej na piśmie o wy-

“ Obecnie firmy outsourcingowe coraz częściej zaczynają korzystać z pracowników tymczasowych, bowiem pozwala to na szybkie i elastyczne dopasowywanie kadry do aktualnych potrzeb firmy, a także uniknięcie prowadzenia osobiście procesu rekrutacyjnego. ”

nagrodzeniu za pracę, która ma być powierzona pracownikowi tymczasowemu, określonym w przepisach o wynagrodzeniu obowiązujących u pracodawcy użytkownika (np. regulaminie wynagradzania) oraz o warunkach wykonywania pracy tymczasowej w zakresie dotyczącym bezpieczeństwa i higieny pracy.

Podkreślić należy, że zgodnie z ustawą to nie pracodawca użytkownik ustala wysokość wynagrodzenia konkretnemu pracownikowi tymczasowemu, ale przekazuje informacje o zasadach wynagradzania, np. widełkach płacowych dla danego stanowiska, zasadach ustalania wysokości wynagrodzenia w ramach tych widełek, informacje o zasadach przyznawania dodatków, premii, nagród, prowizji itp. Natomiast decyzja co do ustalenia wynagrodzenia należy do agencji pracy tymczasowej, choć oczywiście w praktyce to pracodawca użytkownik w porozumieniu z agencją dokonuje takiego ustalenia.

Należy przy tym pamiętać, że co do zasady, pracownik tymczasowy w okresie wykonywania pracy na rzecz pracodawcy użytkownika nie może być traktowany mniej korzystnie w zakresie warunków pracy i innych warunków zatrudnienia niż pracownicy zatrudnieni przez tego pracodawcę użytkownika na takim samym lub podobnym stanowisku pracy. Oznacza to, że do pracowników tymczasowych zastosowanie również będzie miała zasada jednakowego



wynagrodzenia za pracę jednakowej wartości. Jeżeli jednak pracownik tymczasowy jest na tym tle dyskryminowany, to jedynym podmiotem odpowiedzialnym będzie w tym wypadku agencja pracy tymczasowej, która jednak będzie mogła następnie wypłaconego odszkodowania dochodzić od pracodawcy użytkownika.

Pracodawca użytkownik dostarcza także pracownikowi tymczasowemu odzież i obuwie robocze oraz środki ochrony indywidualnej, zapewnia napoje i posiłki profilaktyczne, przeprowadza szkolenia w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy, ustala okoliczności i przyczyny wypadku przy pracy, przeprowadza ocenę ryzyka zawodowego oraz informuje o tym ryzyku. Pracodawca użytkownik prowadzi także ewidencję czasu pracy pracownika tymczasowego w zakresie i na zasadach obowiązujących w stosunku do jego pracowników. Są to obligatoryjne obowiązki pracodawcy użytkownika, które nie mogą być przeniesione na agencję pracy tymczasowej.

Dodatkowo, pracodawca użytkownik i agencja pracy tymczasowej powinny – dowolnie już – ustalić:

- zakres informacji dotyczących przebiegu pracy tymczasowej, które mają wpływ na wysokość wynagrodzenia za pracę pracownika tymczasowego,
- sposób i termin przekazywania tych informacji agencji pracy tymczasowej w celu prawidłowego obliczania wynagrodzenia za pracę tego pracownika,
- zakres przejęcia przez pracodawcę użytkownika obowiązków pracodawcy dotyczących bezpieczeństwa i higieny pracy,
- zakres przejęcia przez pracodawcę użytkownika obowiązku pracodawcy dotyczącego wypłacania należności na pokrycie kosztów związanych z podróżą służbową.

Pomimo istnienia powyższych obowiązków, z uwagi na fakt, że pracodawcą dla pracownika tymczasowego jest agencja

pracy, korzystanie z pracowników tymczasowych ma wiele zalet. Przede wszystkim firma korzystająca z pracowników tymczasowych nie musi wykonywać wielu innych niż określone powyżej czynności związanych ze stosunkiem pracy takich jak rekrutacja pracowników, prowadzenie akt perso-

nalnych czy wypłacanie świadczeń bądź rozliczenia z ZUS. Zatrudnienie tymczasowe umożliwia także znaczne skrócenie czasu wypowiedzenia umowy. Stąd wynika rosnąca popularność tego typu zatrudnienia. ■

Temporary employees – obligations of the benefitting employer

Initially, mainly production and sales-oriented companies were taking advantage of the possibility of temporary employment, and employees thus hired commonly occupied lower-level positions. At present, outsourcing agencies are starting to use this form of employment more and more often, as it allows a company to adjust its staff to its current needs in a quick and flexible manner, as well as to avoid having to carry out the recruitment process by itself. The possibility of hiring temporary employees arises out of the Act of July 9th 2003 on temporary and part-time employment. (the Bill of Laws of September 22nd 2003), which sets forth the obligations of both parties whenever individuals who are and who are not employees of a temporary employment agency are being entrusted with carrying out temporary work for an employer.

As understood by the Act, an employer taking advantage of temporary employees is any entity benefitting from the work performed by a temporary employee, that is one which instructs a temporary employee introduced by an agency to perform certain tasks and subsequently supervises their performance of these tasks.

One should bear in mind, however, that despite there being no employment relationship between a temporary employee and the employer for the benefit of whom such an individual performs work, the benefitting employer has several obligations. Before a temporary employee begins to perform work, the benefitting employer ought to notify their temporary employment agency in writing as to the remuneration due to such an individual in exchange for the work, that is going to be entrusted to him, as specified in the salary-related



regulations adopted within the benefitting employer's company (for example, the remuneration regulations' code) as well as of the conditions under which such temporary work is going to be performed, particularly as it pertains to health and safety.

It needs to be stressed that, according to the Act, it is not the benefitting employer who dictates the salary of a given temporary employee, but merely provides information as to the terms of remuneration, for example the salary structure, the terms under which a given level of salary is being determined as part of this structure, information as to the terms of determining bonuses, fees, additional payments, etc.

“At present, outsourcing agencies are starting to use this form of employment more and more often, as it allows a company to adjust its staff to its current needs in a quick and flexible manner, as well as to avoid having to carry out the recruitment process by itself.”

It is then up to the temporary employment agency to determine a temporary employee's remuneration, although obviously this is being done through a cooperation between the benefitting employer and the temporary employment agency. Further, it needs to be stressed that while a temporary employee is performing work for the benefitting employer, he or she must not be treated in an inferior manner in terms of the work conditions and other terms of employment to the other employees hired by this employer and occupying the same position or a similar one. This means, that the rule of rewarding employees in the same manner in exchange for work of a similar type is also applicable to temporary employees. If, however, a temporary employee is being in any way discriminated against in regards to this then the only liable entity in this case is the temporary employment agency, which will regardless be entitled to subsequently seek compensation from the benefitting employer.

The benefitting employer also provides the temporary employee with the necessary clothing and footwear as well as other articles of individual protection, provides him with nourishment, organizes trainings on work health and safety, investigates the circumstances of and reasons behind any accidents while at work, carries out an evaluation of the



professional risk involved as well as notifies the employees as to this risk. Further, the benefitting employer also keeps records of the temporary employee's work time, under the terms applicable to his own employees. These are the employer's most basic obligations, which may not be transferred onto the temporary employment agency.

Additionally, the benefitting employer and the temporary employment agency should agree upon (as they see fit):

- the scope of the exchange of information influencing the level of a temporary employee's remuneration,
- the scope and manner of such information being provided by the benefitting employer to the temporary employment agency so that the latter may determine correctly the remuneration due to the temporary employee,
- the scope in which the benefitting employer is going to assume other obligations regarding work health and safety,
- the scope in which the benefitting employer is going to assume obligations regarding compensating the temporary employee for expenses incurred in connection with business travel.

Despite the existence and applicability of the above-discussed obligations and considering the fact that it is the temporary employment agency, who is the temporary employee's actual employer, using temporary employees has many benefits. First of all, a company using temporary employees does not have to assume many other obligations than those already mentioned related to the employment relationship, such as employee recruitment, storing personal information or dealing with the Social Security Board. Temporary employment also significantly shortens the time which must pass before an employee's contract may be terminated. Hence, the popularity of this mode of employment continues to rise. ■



Rynek usług TSL w Polsce

Jednym z podstawowych warunków sprawnego działania i rozwoju całej gospodarki oraz podmiotów branży TSL (Transport, Spedycja, Logistyka) jest stan liniowej i punktowej infrastruktury transportowej. Jej ocena nie może być jednoznaczna, ponieważ obok licznych mankamentów można pokazać wiele pozytywnych przykładów. Najważniejsze jednak jest to, iż po długim okresie zaniedbań oraz zaniechań, od kilku lat następuje znaczna poprawa. Bardzo poważną rolę w finansowaniu przedsięwzięć inwestycyjnych i modernizacyjnych odgrywają środki Unii Europejskiej. Także turniej piłkarski EURO 2012 był silnym impulsem przyspieszenia inwestycji i prac modernizacyjnych infrastruktury. Obok nowych autostrad i dróg ekspresowych wybudowano kilka nowych terminali lotniczych oraz zmodernizowano i rozbudowano drogi startowe i płyty postojowe kilku lotnisk. Miało to wprowadzić głównie znaczenie dla obsługi pasażerów ale sprzyja także obsłudze towarów.

Do pozytywnych procesów zaliczyć należy również stały rozwój potencjału przeładunkowego portów morskich, szczególnie w zakresie obsługi ładunków skonteneryzowanych oraz wzrost liczby terminali kontenerowych „na zapleczu” – czyli w głębi kraju. Zdecydowanie źle prezentuje się infrastruktura transportu kolejowego, gdzie podsta-

wowe normy techniczne na poziomie europejskim reprezentują jedynie dwa główne szlaki tranzytowe wschód-zachód oraz kilka odcinków w innych ważnych relacjach. Pozostałe szlaki kolejowe są w bardzo złym stanie technicznym. Najgorsza sytuacja jest w zakresie śródlądowych szlaków wodnych, co praktycznie wyklucza tę gałąź transportu z jakichkolwiek porównań.

Autor/Author:
Dr Mirosław Kaczmarek

Polska Izba Spedycji
i Logistyki



Tabela 1. Podstawowe dane liczbowe na podstawie informacji GUS.

Rok	2000	2005	2010
Linie kolejowe (tys. km)	21.6	19.8	20.1
Drogi publiczne utwardzone (tys. km)	250	254	274
Samochody osobowe (tys. sztuk)	9,991	12,339	17,240*
Pojazdy ciężarowe i ciągniki siodłowe (tys. sztuk)	1,879	2,305	2,982
Flota morska (tys. DWT)	2,551	2,610	2,942

*Na koniec 2012 roku zarejestrowanych było ponad 19,5 mln samochodów osobowych.

Rok	2000	2005	2010
Przewozy kolejowe (mln t)	187	267	217*
Przewozy kolejowe (mln tkm)	54400	50000	48700*
Przewozy transportem drogowym (mln t)	1007	1080	1552*
Przewozy transportem drogowym (mln tkm)	75	120	223*
Transport morski (mln t)	22,8	9,4	8,4
Transport morski (bln tkm)	134	31,7	19,8

*Rok 2011 przyniósł wzrost wielkości przewozów kolejowych w stosunku do 2010, natomiast w 2012 był spadek w stosunku do 2011. W transporcie samochodowym były wzrosty przewozów obydwu latami.

Źródło: Główny Urząd Statystyczny

Porównując dane o wielkości pracy przewozowej wykonanej przez dwie podstawowe gałęzie transportu w Polsce do wyników w pozostałych 26 krajach UE, okazuje się, że Polska jest na drugim miejscu w tym gronie za Niemcami, a przed Francją, Wlk. Brytanią, Włochami i Hiszpanią. Pokazuje to jak duży jest rynek TSL i jaki dalszy wzrost może nastąpić zważywszy na potencjał rozwojowy polskiej gospodarki.

Powyższe dane wyraźnie wskazują na dominujące znaczenie transportu drogowego w przewozach towarów ogółem oraz na tendencję, która ten stan umacnia. Towarowy transport kolejowy – w okresie koniunkturalnego wzrostu przewozów ładunków masowych na potrzeby budowy i modernizacji dróg – realizuje większe przewozy, ale wiele wskazuje na to, że mogą one spadać w kolejnych latach. Zmniejszają się także przewozy tranzytowe przez Polskę. Jedynym wyjątkiem są przewozy kontenerów z i do portów morskich.

Dzięki aktywnej polityce handlowej oraz inwestycyjnej, porty wyraźnie zwiększyły wielkość przeładunków w ostatnich latach, uwzględniając nawet niewielki spadek masy w roku 2011 w stosunku do roku 2010.

Tabela 2. Przeładunki w największych polskich portach morskich w latach 2007–2011 (w tys. ton)

Porty	2007	2008	2009	2010	2011	Zmiana 2011/ 2010
Gdańsk	19 826	17 781	18 863	27 182	25 306	6,9%
Szczecin-Świnoujście	18 652	19 216	16 498	20 843	21 354	2,5%
Gdynia	17 025	15 467	13 257	14 735	15 911	8,0%
Razem:	55 503	52 464	38 618	62 760	62 571	0,15%
Roczna zmiana:	-	5,48%	7,33%	29,09%	0,15%	-

Źródło: Główny Urząd Statystyczny

Coraz większą rolę w portach polskich odgrywa drobnica. Wzrost podaży drobnicy promowej w terminalu promowym Świnoujście o 8,3%, z ponad 5,76 mln ton do ponad 6,24 mln ton sprawił, że w zespole portów Szczecin-Świnoujście przeładunki wzrosły o ponad 2,5% i osiągnęły wielkość prawie 21,4 mln ton. W Gdyni na wzrost obrotów wpływ miały obroty drobnicy (wzrost w latach 2009-2010 z 6,8 do 8,2 mln ton, a w roku 2011 do około 9,6 mln ton), co sprawiło, że ogólne przeładunki w terminalach tego portu w 2011 r. przekroczyły 15,9 mln ton (tabela powyżej).

Działające w portach polskich terminale kontenerowe po okresie recesji 2008-2009 odbudowały rynek i od 2010 r. rejestrują wzrost podaży. Wzrost przeładunków kontenerów w 2011 r. zanotowały dwa liczące się terminale: Bałtycki Terminal Kontenerowy (BCT) w Gdyni (28,7%) oraz Deepwater Container Terminal w Gdańsku (40,5%). W ostatnim roku w BCT o 20% zwiększył się udział transportu intermodalnego w relacjach dowozowych i wywozowych z terminalu. Koleją przewieziono około 37% kontenerów przeładowanych w BCT. Podobne wyniki osiąga również gdański DCT. Połączenia intermodalne z DCT do Sławkowa oferuje Maersk Polska, który w marcu 2012 r. uruchomił drugi serwis do obsługi kontenerów dowożonych z Dalekiego Wschodu linią AE10. Spedcont obsługuje terminale kontenerowe w Gdyni, Gdańsku i Szczecinie oraz „na zapleczu”: TK Łódź Olechów, TK Warszawa Główna Towarowa, TK Poznań Garbary, TK Sosnowiec Południowy. CTL Logistics oferuje połączenia intermodalne do terminali w Gdańsku i Szczecinie.

Pominięty w zestawieniu transport lotniczy odgrywa w przewozach towarowych rolę marginalną (w roku 2011 około 80 tys. ton, a w latach 2009 i 2010 odpowiednio około 65 i 75 tys. ton). W bezpośrednich przewozach z i do polskich portów lotniczych dominującą rolę odgrywają samoloty pasażerskie, a więc podaż jest bardzo limitowana. Znacznie większa masa frachtu lotniczego dociera do Polski oraz jest stąd wysyłana „na kołach”, via inne porty (Frankfurt, Hahn, Monachium, Lipsk, Norymberga, Paryż, Wiedeń, Amsterdam). Na skutek braku oferty przewozów większych partii ładunków ciekawie rozwija się

segment towarowych lotów czarterowych. Istotnym uzasadnieniem relatywnie słabego poziomu rozwoju towarowych przewozów lotniczych jest struktura geograficzna polskiego handlu zagranicznego, gdzie dominuje wymiana z pobliskimi krajami europejskimi. Relacje te są taniej i skutecznie obsługiwane przez transport samochodowy. Wiodącą rolę w przewozach lotniczych pełnią: Lufthansa, LOT, Austrian, Air France, British Airways and Turkish Airlines. Szczególną pozycję w zakresie frachtu lotniczego pełnią globalni operatorzy: DHL, TNT, UPS oraz FEDEX, posiadający

Tabela 3. Przeładunki kontenerów w największych polskich portach morskich (w TEU)

Porty	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	Zmiana 2010/2011
Gdynia	377 236	400 165	461 170	614 373	610 502	378 340	485 255	616 929	27,14%
Gdańsk	43 739	70 014	78 364	96 837	185 651	240 623	511 876	685 643	33,95%
Szczecin-Świnoujście	27 680	36 453	42 424	56 276	62 913	52 589	56 398	54 985	-2,51%
Razem	448 655	506 632	581 958	767 522	859 066	671 552	1 053 529	1 357 557	28,85%

Źródło: Główny Urząd Statystyczny

własne regularne połączenia towarowe z Polską. Wiodącym portem lotniczym jest Warszawa. Mniejsze znaczenie mają porty w Katowicach, Krakowie i Wrocławiu.

Poczynając od około 2000 r. w Polsce nastąpił prawdziwy boom inwestycyjny w zakresie powierzchni magazynowych. Na koniec 2011 r. łączna powierzchnia magazynowa wynosiła prawie 7 mln m². Magazyny pełnią podstawową rolę w rozwoju nowoczesnych, kompleksowych usług logistycznych przez wyspecjalizowanych operatorów (usługi typu 3PL – third party logistics). Niestety, większość z licznych centrów logistycznych, zlokalizowana jest z dala od punktowej infrastruktury kolejowej, co ogranicza możliwość aktywizacji przewozów kombinowanych kolejowo-drogowych i wzmacnia dynamikę wzrostu przewozów drogowych.

“

Porównując dane o wielkości pracy przewozowej wykonanej przez dwie podstawowe gałęzie transportu w Polsce do wyników w pozostałych 26 krajach UE, okazuje się, że Polska jest na drugim miejscu w tym gronie za Niemcami, a przed Francją, Wlk. Brytanią, Włochami i Hiszpanią.

”

Dokładniejsza analiza sfery podaży usług transportowych pozwala na poniżej przedstawione wnioski.

Transport kolejowy – dzięki wymuszonej dyrektywami UE liberalizacji następują duże zmiany. Jest już zarejestrowanych i posiada odpowiednie licencje ponad 40 przewoźników kolejowych. Największy z nich, państwowa PKP Cargo S.A. znajduje się w głębokim kryzysie – pomimo okresowego wzrostu przewozów na potrzeby programu drogowego. Przyczyn jest wiele, a podstawowe z nich to zdekaptalizowany technicznie i przestarzały tabor, wadliwe zarządzanie (nieumiejętność wykorzystania dedykowanych funduszy europejskich) oraz brak klarownej polityki państwa, także jako właściciela przedsiębiorstwa.

Nie jest przy tym wielkim pocieszeniem fakt, że inni narodowi, europejscy przewoźnicy kolejowi mają różne kłopoty, pomimo preferencyjnej w stosunku do transportu kolejowego polityki UE. Udział PKP Cargo (jeszcze niedawnego monopolisty) w kolejowych przewozach towarowych w 2012 r.





spadł do poziomu 50,4% w zakresie masy ładunków oraz 60,3% w zakresie pracy przewozowej. Pozostali przewoźnicy mają mniejszy potencjał przewozowy i dlatego ich rola jest zasadniczo mniejsza – choć rośnie. Najwięksi z nich to DB Schenker – 20,4% masy i 5,4% pracy przewozowej, CTL Group – odpowiednio 6,5% i 6,7%. Ich obecność na rynku widać szczególnie w przewozach ładunków masowych oraz kontenerów w obsłudze portów.

Transport drogowy – śmiało można powiedzieć, że jest to swoisty fenomen. Nie tylko w skali polskiej gospodarki, ale także w skali rynku europejskiego. Ogromna podaż usług przewozowych w transporcie drogowym powstała i rozwija się w trudnych warunkach siłami prywatnych przedsiębiorców. Zarejestrowanych jest ponad 100 tys. firm deklarujących prowadzenie zarobkowego transportu drogowego. Zdecydowana większość z nich (około 98%) to mikroprzedsiębiorstwa lub wręcz jednoosobowa działalność gospodarcza, dysponujące od 1 do 5 pojazdami. Zaledwie kilkanaście firm dysponuje flotami powyżej 100 pojazdów. Ponad 70 tys. pojazdów posiada koncesje na przewozy międzynarodowe (w kwietniu 2004 r. było ich około 25 tys.). Ponad połowa z tych samochodów spełnia najwyższe normy ekologiczne – EURO 5, co powoduje że polski ciężarowy transport drogowy jest aktualnie najnowocześniejszy i najsilniejszy w całej Europie. Dzięki ogromnej podaży powstała silna konkurencja, a w efekcie spadek cen i wzrost jakości usług. Niestety towarzyszy temu stały wzrost kosztów działalności, nie tylko o obiektywnym charakterze jak wzrost cen paliw.

Przyjmowane sukcesywnie regulacje UE dotyczące tej gałęzi transportu – pomyślane jako pogorszenie jego konkurencyjności w stosunku do postrzeganej jako bardziej ekologiczna kolei – powodują wzrost administracyjnych kosztów działalności. Wprowadzony w 2011 r. i sukcesywnie rozszerzany system VIATOLL – czyli opłaty za korzystanie z dróg – jest w istocie dodatkową pozycją kosztową, ponieważ przewoźnicy nadal płacą za korzystanie z dróg poprzez podatek drogowy zawarty w cenach paliw. Lata 2008 i 2009 – gdy nastąpiło znaczne ograniczenie popytu na usługi w przewozach międzynarodowych i spadły tym samym ceny akceptowane przez klientów – przyniosły sporo bankructw. Kolejne – lepsze lata przyniosły jednak odbudowanie potencjału. Aktualnie sytuacja przewoźników drogowych znów się pogarsza, ponieważ spada także popyt na przewozy krajowe.

“

***Polski ciężarowy transport drogowy
jest aktualnie najnowocześniejszy
i najsilniejszy w całej Europie.***

”

Usługi spedycyjne. Zmiany polityczne oraz rozwój gospodarczy Polski stworzyły warunki dla rozwoju rynku usług spedycyjnych – praktycznie od podstaw. Aktualnie na naszym rynku działają wszyscy najwięksi „gracze globalni”, ale trudno jest jednoznacznie określić ile firm spedycyj-

nych jest aktywnych na polskim rynku. W mojej opinii jest to około 450-500 firm, które można traktować jako spedytatorów ze względu na zakres przedmiotowy oraz strukturę oferowanych przez nie usług. Wiele małych firm transportu samochodowego deklaruje świadczenie usług spedycyjnych oraz ma w nazwie „spedycję” lub „logistykę”, choć w istocie ich oferta sprowadza się do transportu drogowego i to w ograniczonym zakresie przewozów całopojazdowych. Zaledwie kilkanaście firm oferuje szeroki wolumen asortymentowy usług spedycyjnych z możliwością wykorzystania różnych gałęzi transportu oraz jego organizacji w dowolnych relacjach geograficznych.

Na skutek polityki przewoźników kolejowych, na rynku praktycznie nie ma miejsca dla kolejowych spedytatorów. Klienci mogą nabyć usługi bezpośrednio od przewoźnika lub organizacji z nim kapitałowo i organizacyjnie powiązanej. Jedynie największe międzynarodowe grupy spedycyjne są w stanie – dzięki dużej skali zakupów od kolei – oferować usługi swoim klientom. Zresztą część z nich postanowiła sama realizować przewozy kolejowe, stając się w istocie przewoźnikami kolejowymi.

W zakresie spedycji drogowej praktycznie tylko wielcy nadawcy (odbiorcy) są zainteresowani uczestnictwem wyspecjalizowanego spedytora w procesie obsługi ich potrzeb. Zdecydowana większość klientów współpracuje bezpośrednio z firmami przewozowymi. Rzeczywisty popyt na usługi spedycyjne jest kreowany przez nadawców przesyłek drobnicowych lub ładunków częściowych. Kilka firm spedycyjnych oferuje regularny serwis drobnicowy w relacjach do/z większości państw europejskich. Znacznie więcej oferuje taki serwis w kilku kierunkach, a część jedynie połączenia określonych regionów Polski z małym regionem w sąsiednim kraju. Także popyt na usługi spedycyjne w przewozach wewnętrznych spowodował, że kilka dużych firm spedycyjnych oferuje przewozy drobnicowe w ramach stworzonych przez siebie sieci. Pojawiają się także systemy przewozów drobnicowych powstałe we współpracy mniejszych, lokalnych spedytatorów, pokrywających razem obszar całego kraju. Tendencje do zwiększania częstotliwości zamawiania (kupowania) mniejszych partii towaru powodują, że popyt na te usługi stale rośnie.

Spedycja morska – pomimo silnej tendencji do oferowania usług klientom bezpośrednio przez armatorów (podobnie jak w transporcie kolejowym) – na rynku działa około 100 firm spedycyjnych, koncentrujących swoją aktywność na organizacji przewozów morskich oraz komplementarnych usług portowych i dowozowo/odwozowych. Część z nich dysponuje własnymi naczepami do przewozu kontenerów. Stały wzrost importu z Dalekiego Wschodu drogą morską powoduje równoległy wzrost popytu na usługi. Widoczny

jest także pewien wzrost popytu na usługi w zakresie eksportu drogą morską. Wynika to z poprawiającej się jakości oferty (częstotliwość tzw. okazji załadowczych) w polskich portach oraz konkurencyjnych cen. Zaznaczyć jednak należy, że nadal bardzo duże potoki ładunków docierają do Polski poprzez inne porty – głównie Hamburg, Rotterdam, Antwerpię i Bremerhaven. Są stamtąd przewożone transportem lądowym lub mniejszymi statkami morskimi do polskich portów (tzw. feeder service).

“

Rzeczywisty popyt na usługi spedycyjne jest kreowany przez nadawców przesyłek drobnicowych lub ładunków częściowych.

”

Spedycja lotnicza to mały, lecz bardzo skonkuszony segment rynku. Popyt na przewozy lotnicze stale, choć relatywnie wolno rośnie. Około 80 firm spedycyjnych walczy o zajęcie dogodnej pozycji rynkowej, co zależy przede wszystkim od zdobycia długoterminowych kontraktów z klientami oraz przewoźnikami lotniczymi. Rozwój lotnisk regionalnych i wzrost liczby połączeń je obsługujących, pozwala na organizację przewozów nie tylko z/do Warszawy.

Logistyka kontraktowa – kompleksowa obsługa klientów obejmująca obok całej gospodarki magazynowej, fizycznej dystrybucji (często na rynkach kilku krajów), dostaw do magazynów także kompletację dostaw, konfekcjonowanie i co-packing oraz co-manufacturing produktów, to bardzo dobrze już rozwinięty segment rynku TSL w Polsce. Działają w tym segmencie najsilniejsze i najnowocześniejsze firmy, dysponujące odpowiednim know-how i narzędziami IT. Uzasadniona jest teza, że w obszarze tego rodzaju usług rynek polski należy do europejskiej czołówki.

Z pewnością jakość oferty, zdolność do jej stałego wzbogacania, a także silna konkurencja w sferze podaży usług, jest jednym z ważniejszych czynników decydujących o lokalizacji produkcji lub centrów logistycznych w Polsce przez największych i najbardziej wymagających inwestorów przemysłowych oraz sieci handlowych. Nie mają bowiem najmniejszego problemu z outsourcingiem ogromnej części działalności i podziałem rozlicznych ryzyk z operatorem logistycznym. ■

TSL services market in Poland

One of the basic conditions for the efficient operation and development of economy and the TSL (Transport, Shipping, Logistics) sector entities is a state of linear and point transport infrastructure. The rating may not be conclusive, because apart from numerous shortcomings, a number of positive examples can be seen. What is most important, however, is that after a long period of neglect and omission, a significant improvement began a few years ago. A very important role in financing of investment and modernization is played by the European Union. Also EURO 2012 Championships was a strong stimulus to accelerate investment and infrastructure modernization works. In addition to new highways and expressways, several new airport terminals were built; also runways and aprons at several airports were modernized and extended.

This was especially important for passengers but had also a positive impact on shipment of goods.

Positive processes also include the continuous development of cargo handling capacity of seaports, especially in terms of handling containerized cargo and an increase in the number of container terminals "in the back" - that is, in the depths of the country. What definitely looks bad is rail infrastructure, where basic technical standards at the European level are

met only by two main east-west transit routes and several sections in other important routes. Other railroads are in a very bad technical condition. The worst situation is in terms of the inland waterways, which, in fact, eliminates this means of transport from any comparisons.

Table 1. Key figures on the basis of information from the CSO

Year	2000	2005	2010
Railway lines (thousand, km)	21.6	19.8	20.1
Paved public roads (thousand, km)	250	254	274
Cars (thousands of units)	9,991	12,339	17,240*
Trucks and tractors (thousands of units)	1,879	2,305	2,982
Navy (in thousands of DWT)	2,551	2,610	2,942

* At the end of 2012, over 19.5 million passenger cars were registered.

Year	2000	2005	2010
Rail transport (million of tonnes)	187	267	217*
Rail transport (million of tkm)	54,400	50,000	48,700*
Road transport (million of tonnes)	1,007	1,080	1,552*
Road transport (million of tkm)	75	120	223*
Maritime transport (million of tonnes)	22.8	9.4	8.4
Maritime transport (billion of tkm)	134	31.7	19.8

* The year 2011 brought an increase in the volume of rail transport compared to 2010, and in 2012 there was a decrease as compared to 2011. In the road transport, there was an increase in both years.

Source: Central Statistical Office



Comparing the size of transport work done by the two main modes of transport in Poland to results in the other 26 EU countries, it turns out that Poland is in second place in the group: behind Germany and ahead of France, the UK, Italy and Spain.

This shows the size of the TSL market and the potential future increase, given the growth potential of the Polish economy.

These data clearly show the dominant role of road transport in total transport of goods and the tendency that strengthens this state.

Rail freight transport - in the cyclical growth of bulk cargo for construction and upgrading of roads - carries more freight, but there are indications that the volume may decrease in the upcoming years. Also transit traffic through Poland is decreasing. The only exception is transport of containers to and from seaports.

With an active trade and investment policy, ports handling volume increased significantly in recent years, having even a small weight loss in 2011 compared to 2010.

Table 2. Reloading in the largest Polish seaports in 2007-2011 (thousands of tons)

Ports	2007	2008	2009	2010	2011	Change 2011/ 2010
Gdańsk	19 826	17 781	18 863	27 182	25 306	6.9%
Szczecin-Świnoujście	18 652	19 216	16 498	20 843	21 354	2.5%
Gdynia	17 025	15 467	13 257	14 735	15 911	8.0%
Total:	55 503	52 464	38 618	62 760	62 571	0.15%
Annual change:	-	5.48%	7.33%	29.09%	0.15%	-

Source: Central Statistical Office

A general cargo plays an increasingly important role in Polish ports. An increase in the supply of general cargo in the Świnoujście ferry terminal by 8.3%, from over 5.76 million tonnes to 6.24 million tonnes increased the Szczecin-Świnoujście ports cargo handling by more than 2.5% and reached a size of almost 21.4 million tons. In Gdynia, the turnover growth was affected by cargo turnover (an increase from 6.8 to 8.2 million tons in 2009-2010, and to about 9.6 million tonnes in 2011), and the overall cargo handling in terminals of this port in 2011 exceeded 15.9 million tonnes (see table above).

Table 3. Container handling in the biggest Polish seaports (in TEU)

Ports	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	Change 2010/2011
Gdynia	377,236	400,165	461,170	614,373	610,502	378,340	485,255	616,929	27.14%
Gdańsk	43,739	70,014	78,364	96,837	185,651	240,623	511,876	685,643	33.95%
Szczecin-Świnoujście	27,680	36,453	42,424	56,276	62,913	52,589	56,398	54,985	-2.51%
Total	448,655	506,632	581,958	767,522	859,066	671,552	1,053,529	1,357,557	28.85%

Source: Central Statistical Office

Container terminals operating in Polish ports, after the 2008-2009 recession period, rebuilt the market and record an increase in supply since 2010. An increase in container handling in 2011 was recorded by two main terminals: Baltic Container Terminal (BCT) in Gdynia (28.7%) and Deepwater Container Terminal in Gdańsk (40.5%). In the last year, the share of intermodal transport (to and from the terminal) in BCT increased by 20%. About 37% of containers handled in BTC was transported by rail. Similar results are obtained also in DCT in Gdańsk. Intermodal connection between DCT and Sławków is served by Maersk Poland, which in March 2012 launched a second service to handle containers transported from the Far East using the AE10 line. Spedcont supports container terminals in Gdynia, Gdańsk and Szczecin and "in the back": TK Łódź Olechów, TK Warszawa Główna Towarowa, TK Poznań Garbary and TK Sosnowiec Południowy. CTL Logistics offers intermodal connections to terminals in Gdańsk and Szczecin.

The air transport, not included in the list, plays a marginal role in terms of freight (about 80 thousand tonnes in 2011, and in the years 2009 and 2010, about 65 and 75 thousand tonnes respectively). Direct transport to and from Polish airports is dominated by passenger aircraft, so the supply is very limited. A much larger mass of air freight reaches Poland and is transported from Poland "on wheels", via other ports (Frankfurt, Hahn, Munich, Leipzig, Nuremberg, Paris, Vienna and Amsterdam). Due to the lack of transport offer for larger freight, development of the freight charter flights sector is interesting. An important reason for the relatively low level of development of air cargo is the geographical structure of Polish foreign trade, which is dominated by trade with neighbouring European countries.

It is cheaper and more effective to take advantage of road transport. The leading role in the air cargo sector play: Lufthansa, LOT, Austrian, Air France, British Airways and Turkish Airlines. Special position in the global air freight have global operators: DHL, TNT, UPS and FEDEX, each with their own regular trade connections with Poland. The main airport is Warsaw. Less important are the ports in Katowice, Kraków and Wrocław.

Since about 2000, in Poland there has been a real investment boom in terms of the storage area. At the end of 2011, the total storage area was almost 7 mio sq.m. Warehouses play a fundamental role in the development of modern, comprehensive logistics services by specialist providers (3PL type services - third party logistics). Unfortunately, most of the numerous logistics centres are located away from the point railway infrastructure, which limits the activation of combined rail-road transport and enhances the growth of road transport.



A detailed analysis of the area of transport services supply allows for conclusions presented below.

Rail transport – thanks to liberalization forced by EU directives, major changes occur. There are already more than 40 rail operators who are registered and licensed. The largest of them, the state-owned PKP Cargo S.A. is in a deep crisis, despite the temporary increase in transport for the needs of the road programme. There are many reasons.

The basic ones are technically depreciated and obsolete stock, faulty management (failure to use dedicated European funds) and the lack of a clear state policy, also as the owner of the company. It is not much comfort, too, that other national and European operators have various problems, despite the preferential EU police with respect to rail transport. The share of PKP Cargo (a recent monopolist) in the rail freight in 2012 decreased to 50.4% in the scope of weight of cargo and to 60.3% in the scope of transport work. Other carriers have less transport potential and therefore their role is substantially smaller, however it is growing. The largest of them are DB Schenker – 20.4% (weight) and 5.4% (transport work), CTL Group – 6.5% and 6.7% respectively.

Their presence in the market can be seen particularly in transport of bulk cargoes and containers used in ports.

Road transport – it is safe to say that this is a kind of phenomenon. Not only in comparison with the Polish economy, but also on the background of the European market. A huge supply of transport services in road transport began and is developing in harsh conditions by private entrepreneurs. There are over 100 thousand companies declaring operation in the commercial road transport sector. A vast majority of them (about 98%) are micro- or even one-persons business activities, using from 1 to 5 vehicles. Only a few companies have fleets of over 100 vehicles. More than 70 thousand vehicles is licensed for international transport (in April 2004, the number amounted to 25 thousands). More than half of these cars meet the highest environmental standards – EURO 5, which makes Polish truck road transport the most modern and most powerful in Europe. Due to a huge supply, strong competitors started operation, which resulted in lower prices and higher quality services. Unfortunately, this is accompanied by a steady increase in operating costs, not only of an objective nature as the increase in fuel prices.

Gradually adopted EU regulations on this mode of transport – designed as a deterioration of its competitiveness against rail transport, perceived as more ecological - cause an increase in administrative expenses. The VIATOLL system, used for calculating fees for using roads, introduced in 2011 and gradually developed, is in fact an extra cost item,

as carriers continue to pay for the use of roads by road tax included in the price of fuel. Years 2008 and 2009 – when there was a significant reduction in demand for international transport services and it led to decrease in prices accepted by customers – many companies went bankrupt. The potential has, however, been rebuilt in following years. Currently, the road transport situation is getting worse again, since the demand for domestic transport services is on decline.

Forwarding services. Political and economic development of Poland created conditions for development of the market for freight forwarding services – virtually from scratch. Currently, in our market there are all the major "global players", but it is difficult to precisely determine how many freight forwarding companies are active on the Polish market. In my opinion, there is about 450-500 companies, which can be regarded as freight forwarders because of the scope and structure of services they offer. Many small truck transport businesses declare offering freight forwarding services and have "forwarding" or "logistics" in their names, although in fact they offer is limited to road transport only and, moreover, it is restricted to transport full truck loads. Only several companies offer a wide range of freight forwarding services carried out by means of different modes of

transport and in any geographical directions.

As a result of railway carriers policy, on the market there is practically no room for rail freight forwarders. Customers can purchase services directly from a carrier or its affiliates or subsidiaries. Only the largest international freight forwarding groups are able - through large-scale purchases from railway operators - to offer such services to their customers. Besides, some of them decided to offer rail services on their own becoming, in essence, train operators.

In terms of road freight, in fact only the only big senders (receivers) are interested in services of a specialized freight forwarder to meet their needs. The vast majority of clients works directly with transport companies. The actual demand for freight forwarding services is created by senders of general cargo or partial loads. Several freight forwarders offer regular general cargo service to/from most European countries. Many others offer such a service in several directions, some serve only certain Polish regions and a small region in a neighbouring country. Also the demand for freight forwarding services in internal transport made several large freight forwarders offer general cargo freight within the scope of networks created by them. There are also general cargo

■ Reklama ■

POLISH OUTSOURCING MEDIA

Everything about outsourcing



The first Polish-English portal dedicated to outsourcing industry.

Significant database of outsourcing companies and organizations • List of industry events • Presentation of investment opportunities in Polish Cities and Regions.



OutsourcingMore

The first Polish - English free of charge bimonthly magazine dedicated to outsourcing industry.

Distributed in Poland and other European Countries. Presented during the most important outsourcing events in Poland.

www.outsourcingportal.pl

www.outsourcingandmore.pl



transport systems created by means of collaboration of smaller – local freight forwarders, covering the whole country area. Tendencies to increase the frequency of ordering (purchasing) small batches of goods mean that the demand for these services continues to grow.

Sea transport – despite a strong tendency to offer services directly to customers by shipowners (similarly to the situation present in railway transport), on the market there are around 100 shipping companies, focusing their activities on organization of maritime transport as well as complementary port services and inbound/outbound transporting services. Some of them have their own trailers for transporting containers. The steady increase in import from the Far East by sea causes a parallel increase in demand for the services. What is also noticeable is a certain increase in the demand for services in the scope of export by sea. This is due to the improving quality of an offer (frequency of the so-called loading opportunities) in Polish ports and competitive prices. But it should be noted that there are still very large flows of goods reaching Poland via other ports - mainly Hamburg, Rotterdam, Antwerp and Bremerhaven. They are transported from those places by land or by means of smaller sea-going vessels to Polish ports (so-called feeder service).

Airfreight is a small but very competitive segment. The demand for air shipment is growing slowly but surely.

There are about 80 shipping companies struggling to win a high position on the market, which depends primarily on gaining long-term contracts with customers and air carriers. The development of regional airports and an increase in the number of connections allows for organization of transport to other places than to/from Warsaw.

Contract Logistics – a comprehensive customer service including apart from warehouse maintenance, physical distribution (often in several countries), and delivery to warehouses also collecting deliveries, packaging and co-packing as well as co-manufacturing of products; it is already a well-developed segment of the TSL market in Poland. The strongest and most modern companies, which have sufficient know-how and IT tools, operate in this sector. The statement that in the scope of this type of services the Polish market is one of European leaders seems to be well justified.

Certainly, the quality of the offer, the ability to broaden it and the strong competition in the field of supply of services are most important factors determining location of production or logistics centres in Poland by the largest and most demanding industrial investors and sales chains. They do not have, in fact, any problem with outsourcing a large part of their activities and sharing various risks with a logistics operator. ■



PROPROGRESSIO

"Chcemy być platformą dla
konstruktywnego, merytorycznego
i korzystnego dla wszystkich dialogu
pomiędzy przedsiębiorcami,
pracownikami, przedstawicielami
władzy oraz środowiskiem naukowym
w dziedzinie optymalizacji procesów,
kosztów i wykorzystania zasobów
poprzez szeroko rozumiane pojęcie
Outsourcingu."

wizja Pro Progressio

Dowiedz się więcej: info@proprogressio.pl

Transport Spedycja Logistyka

Transport, Shipping, Logistics

Drogi publiczne w Polsce Public roads in Poland



Autostrady
motorways

854,6 km



Drogi ekspresowe
express roads

583,9 km



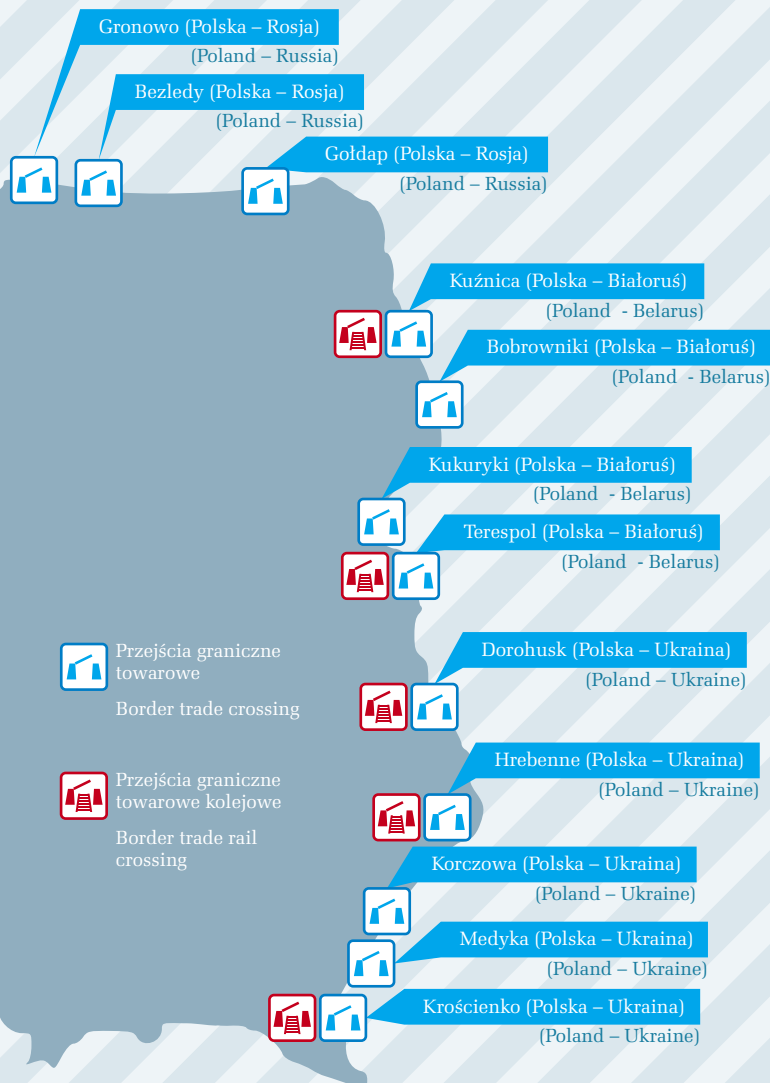
**Drogi krajowe
pozostałych klas**
other national roads of other classes

15 707 km



**Pozostałe (wojewódzkie,
powiatowe, gminne)**
Others (regional, subregional and local roads)

364 793 km



Rok/Year	2000	2005	2010
Przewozy kolejowe (mln t.) rail cargo (Mln T.)	187	267	217*
Przewozy kolejowe (mln tkm) rail cargo (Mln. Tkm)	54 400	50 000	48 700*
Przewozy transportem drogowym (mln t.) road cargo (Mln. T.)	1007	1080	1552*
Przewozy transportem drogowym (mln tkm) road cargo (Mln Tkm)	75	120	223*
Transport morski (mln t.) ship cargo (Mln. T.)	22,8	9,4	8,4
Transport morski (bln tkm) ship cargo (Bln tkm)	134	31,7	19,8

*Rok 2011 przyniósł wielkość przewozów kolejowych w stosunku do 2010, natomiast w 2012 był spadek w stosunku do 2011. W transporcie samochodowym były wzrosty przewozów w obydwu latach.
*Rail cargo was higher in 2011 vs 2010, but in 2012 there were less rail cargos than in 2011. In road cargo both years notified increased transports.

Rok/Year	2000	2005	2010
Linie kolejowe (tys. km) railways (.000 km)	21,6	19,8	20,1
Drogi publiczne utwardzone (tys. km) public hardened roads (.000 km)	250	254	274
Samochody osobowe (tys. sztuk) cars (in thousands)	9991	12339	17240*
Pojazdy ciężarowe i ciągniki siodłowe (tys. sztuk) trucks and lorries (in thousands)	1879	2305	2982
Flota morska (tys. DWT) ships (.000 DWT)	2551	2610	2942

*Na koniec 2012 roku zarejestrowanych było ponad 19,5 mln samochodów osobowych.
*at the end of 2012 there were registered over 19,5Mln cars

Lotnicze porty cargo Cargo airports



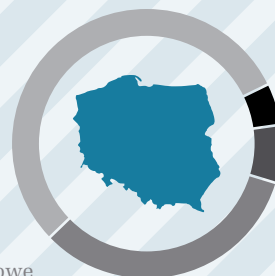
Drogi publiczne w Polsce Public roads in Poland

55%
209 333 km
drogi gminne
commune
roads

33%
126 924 km
drogi powiatowe
county roads

5%
18 520 km
drogi krajowe
national roads

7%
28 536 km
drogi wojewódzkie
regional roads



Stan dróg publicznych w Polsce Condition of public roads in Poland

28 250,64 km

114 231,60 km

98 386,51 km

285,36 km

12 692,40 km

110 946,49 km

wojewódzkie
regional roads

powiatowe
county roads

gminne
commune roads

utwardzone / hardened roads [km]

nietwardzone / non-hardened roads [km]

Przeładunki Cargo handling

Przeładunki w największych polskich portach morskich
w latach 2009–2011 (w tys. ton)
Cargo handlings in the biggest Polish harbours between
2009 – 2011 (.000 tonnes)

Port/Harbour	2009	2010	2011
Gdańsk	18 863	27 182	25 306
Szczecin-Świnoujście	16 498	20 843	21 354
Gdynia	13 257	14 735	15 911
Razem/Total:	38 618	62 760	62 571

Przeładunki kontenerów w największych polskich
portach morskich (w TEU)
Cargo handlings in the biggest Polish Harbours (In TEU)

Port/Harbour	2009	2010	2011
Gdynia	378 340	485 255	616 929
Gdańsk	240 623	511 876	685 643
Szczecin-Świnoujście	52 589	56 398	54 985
Razem/Total:	671 552	1 053 529	1 357 557

Podział dróg krajowych National roads in Poland

S - drogi ekspresowe
express roads

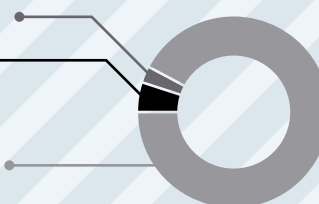
3% (583,9 km)

A - autostrady
motorways

5% (854,6 km)

Drogi krajowe
pozostałych klas
other national roads
of other classes

92% (15 707 km)





Outsourcing usług logistycznych



Rozmowa z/Interview:

Andrzej Bułka
Dyrektor Zarządzający
Managing Director
Fracht FWO Polska



Wzrastające zapotrzebowanie na outsourcing usług transportowych

Postępujący proces globalizacji, umożliwiający przedsiębiorstwom otwieranie oddziałów na różnych kontynentach i ułatwiający współpracę z kontrahentami mającymi siedziby w najdalszych zakątkach ziemi, sprzyja intensywnemu rozwojowi wymiany międzynarodowej. Stała i intensywna wymiana handlowa wymaga sprawnej i szybkiej organizacji przewozu, jest to jedna z kluczowych kwestii. Transport produktów w bardziej lub mniej odległe miejsca często stanowi jednak poważne wyzwanie. Dlatego też coraz częściej wiele przedsiębiorstw zleca jego wykonanie firmom specjalizującym się w tego typu działalności, tj. firmom spedycyjnym.

Zakres działalności firm spedycyjnych

Firma spedycyjna, podejmując się zorganizowania przewozu w imieniu klienta, zawsze reprezentuje właściciela towaru, zabezpieczając jego interesy na każdym etapie transportu. Wykwalifikowani spedycytorzy, mając na uwadze podane przez klienta terminy wysyłki i dostawy towaru, doradzają najlepsze warianty dowozu, podpowiadają najodpowiedniejszy dla danego typu towaru sposób transportu, a następnie organizują i monitorują przewóz, aż do momentu dostarczenia do odbiorcy. Firma spedycyjna na zlecenie klienta wykonuje także wiele dodatkowych czynności

związanych z przesyłką, jeśli istnieje taka potrzeba. Należą do nich między innymi magazynowanie, kompletowanie ładunku, pakowanie, znakowanie, sortowanie, dokonanie odprawy celnej, ubezpieczenie towaru. Spedytor przygotowuje, przechowuje i przetwarza dokumenty towarzyszące przesyłce, dostarcza również zleceniodawcy raporty z przebiegu transportu.

Ogólnie rzecz ujmując, firma spedycyjna prowadzi działalność usługową, polegającą na zorganizowaniu wszystkich czynności związanych z przesłaniem towaru, które mają doprowadzić do bezpiecznego i efektywnego dostarczenia przesyłki we wskazane przez zleceniodawcę miejsce docelowe.

Realizacja zlecenia spedycyjnego – transport morski

Aby przybliżyć przebieg procesu realizacji usługi spedycji posłużmy się przykładem jednego z licznych projektów realizowanych przez firmę Fracht FWO Polska. Spółka wchodzi w skład Grupy Fracht, należącej do firmy Fracht AG – szwajcarskiego operatora logistycznego działającego na światowym rynku od 1955 r. Fracht FWO Polska jest obecna na polskim rynku od roku 2006.

Ilustracją realizacji typowego zlecenia będzie faktycznie wykonany transport kontenera 40'dc z Warszawy do Szanghaju. Tego rodzaju



zleceń Fracht FWO Polska realizuje setki miesięcznie. Oto jak wyglądały poszczególne etapy realizacji:

1. Po otrzymaniu od klienta zlecenia spedycyjnego pierwszym etapem była aranżacja bookingsu u wybranego armatora. Nastąpiło:
 - a. ustalenie miejsca podjęcia pustego kontenera,
 - b. określenie portu załadunku (Gdynia),
 - c. wybór statku,
 - d. ustalenie planowanej daty wypłynięcia z Gdyni,
 - e. wskazanie portu wyładunku,
 - f. oszacowanie planowanej daty zawinięcia do Szanghaju.
2. Następnie miało miejsce podjęcie pustego kontenera z depa kontenerowego (miejsca składowania pustych kontenerów) w Gdyni, zorganizowanie załadunku na naczepę kontenerową oraz transport drogowy do miejsca załadunku w Warszawie. Po załadunku towaru kontener został ponownie przewieziony do Gdyni.
3. W porcie firma Fracht FWO Polska zaawizowała zdanie pełnego kontenera w systemie portowym (poinformowanie obsługi portu o dostarczeniu kontenera na terminal).
4. Kolejnym etapem było dokonanie odprawy celnej eksportowej na terenie portu Gdynia za pośrednictwem agencji celnej współpracującej z firmą Fracht FWO Polska.
5. Po dokonaniu odprawy celnej nastąpił załadunek kontenera na statek dowozowy do portu w Hamburgu.
6. Po dotarciu do portu w Hamburgu kontener został przeładowany na statek oceaniczny, na którym dopłynął do Szanghaju.

7. W porcie docelowym, po rozładunku kontenera ze statku, firma Fracht FWO Polska – za pośrednictwem swojej siostrzanej spółki w Szanghaju – dokonała odprawy celnej importowej.

8. Ostatnim etapem fizycznego przemieszczenia towaru było zlecenie lokalnemu przewoźnikowi dostawy drogą lądową do drzwi odbiorcy w Szanghaju, a następnie rozładunek oraz zwrot pustego kontenera na depo kontenerowe.

Na każdym etapie realizacji zlecenia spedycyjnego odbywał się obieg dokumentów towarzyszących przesyłce. Firma spedycyjna, Fracht FWO Polska, informowała na bieżąco zleceniodawcę o przebiegu procesu transportowego, oraz awizowała dostawcę o podjętych działaniach.

Powyższy przykład pokazuje, jak bardzo skomplikowanym, wymagającym wiedzy i doświadczenia jest współczesny transport towarów, szczególnie w ujęciu międzynarodowym oraz międzykontynentalnym. Zlecając wykonanie tych usług przez wyspecjalizowaną firmę spedycyjną przedsiębiorstwo zapewnia sobie nie tylko sprawne i szybkie przesłanie towaru, ale także większą efektywność działań, oszczędność zasobów organizacji i korzyści skali. Spedytor bowiem, posiadając dobrą znajomość rynku transportowego i utrwaloną sieć kontaktów optymalizuje dla danego rodzaju towaru koszt jego przewozu, uwzględniając wymogi i termin dostawy oraz organizuje wszelkie kwestie prawno-formalne. Korzyści te sprawiają, że coraz więcej przedsiębiorstw decyduje się na outsourcing usług transportowych.

Potwierdza to Andrzej Bułka, Dyrektor Zarządzający w firmie Fracht FWO Polska, opisując krótko sytuację w branży TSL.

O&M: Jak z punktu widzenia firmy Fracht FWO Polska wyglądał polski rynek usług spedycyjnych w ubiegłym roku?

AB: Pierwsza połowa roku charakteryzowała się dość dobrą koniunkturą w branży TSL. Stosunkowo wysoki popyt na usługi przewozowe związany był z inwestycjami towarzyszącymi przygotowaniom do organizacji ME Euro 2012 oraz wysoką konsumpcją wewnętrzną. Niestety, w drugim półroczu coraz bardziej odczuwalne były negatywne zmiany na rynkach europejskim i światowym, przejawiające się ograniczeniem zapotrzebowania na transport dóbr. Istotny wpływ na sytuację w branży TSL miał wzrost kosztów prowadzenia działalności oraz walka cenowa. Firmy branży TSL zmuszone były pracować na niskich marżach, w warunkach zastraszającej się konkurencji.

O&M: Jak ocenia Pan zatem perspektywy dla branży TSL w 2013 roku?

AB: Prognozowane dalsze spowolnienie wzrostu gospodarczego w Europie oraz spadek popytu na rynku krajowym będzie stanowiło duże wyzwanie dla branży TSL. Paradoksalnie jednak, pogorszenie koniunktury światowej i kondycji przedsiębiorstw produkcyjnych może być szansą na

rozwój dla części firm spedycyjnych. Klienci bowiem, chcąc ograniczać koszty przewozu towarów, będą szukali stabilnego partnera, który zaoferuje im konkurencyjne cenowo rozwiązania. W takiej sytuacji przewagę będą miały firmy spedycyjne o globalnym zasięgu, z dobrą kondycją finansową, potrafiący zapewnić kompleksową i optymalną obsługę przesyłki. ■

Outsourcing of logistic services

Increasing demand for the outsourcing of transport services

The developing process of globalisation, enabling entrepreneurs to set up company branches on all continents and facilitating their cooperation with clients whose offices are in the most distant locations, encourages an intensive development of international exchange. Constant and intensive commercial exchange requires efficient and quick shipments, since those are one of the key issues. However, the shipment of goods to both close and distant locations is often a serious challenge. For this reason, a growing number of companies outsource shipment to businesses specialising in this field, i.e. forwarding companies.

Areas of activity of forwarding companies

A forwarding company, organising a shipment on behalf of its client, represents the owner of the shipped goods, securing his interest at each stage of the shipment process. Qualified forwarding agents take into account the shipment and delivery dates given by the client, and suggest the best transport options, e.g. shipment methods which are most appropriate for the transported goods. The agents organise and monitor the transport up to the moment of delivery to the recipient. According to the client's wish, the forwarding company will take care of numerous other tasks in connection with the shipment, if such are necessary. This includes: storage, assembly of the shipment, packaging, labelling, sorting, customs clearance, and insurance of the goods. The forwarding agent will prepare, keep and process all documents which accompany the shipment, and will keep the Ordering Party informed about the progress.

In general, the forwarding company provides services which consist in the organisation of all activities connected with the shipment of goods, in order to ensure a safe and effective delivery of the parcel to the target location indicated by the Ordering Party.

A forwarding order – transportation by sea

To clarify the process of forwarding, we will use an example of one of the multiple projects carried out by Fracht FWO Polska. The company belongs to the Fracht Group, forming part of Fracht AG – a Swiss logistics operator active on the global market since 1955. Fracht FWO Polska has been operating in Poland since 2006.

A typical order can be illustrated with a real shipment of a 40'hc container from Warsaw to Shanghai. Each month, Fracht FWO Polska fulfils hundreds of similar orders. Stages of the shipment are presented below:

1. After receiving a forwarding order from our client, our first step was to arrange a booking with a selected ship owner. We:
 - a. agreed on the location from which the empty container was to be collected,
 - b. determined the port of shipment (Gdynia),
 - c. selected the ship,
 - d. arranged the planned date of departure from Gdynia,
 - e. identified the port of discharge,
 - f. estimated the planned date of arrival in Shanghai.
2. Our next step was the collection of the empty container from the container depot (place where empty containers are

stored) in Gdynia, followed by its loading onto a container trailer. The container was transported by road to Warsaw, where it was loaded. After the loading, the container was transported back to Gdynia.

3. At the port, Fracht FWO Polska made a notification of dispatch of the loaded container in the port system (informed the port staff that the container had been delivered to the terminal).



4. The next stage included customs clearance in the Gdynia port, which was done with the help of a customs agency cooperating with Fracht FWO Polska.

5. After customs clearance, we loaded the container onto a ship bound for Hamburg.

6. After its arrival in Hamburg, the container was loaded onto an ocean-going ship, which took it to Shanghai.

7. In the port of destination, after unloading the container from the ship, Fracht FWO Polska – through its sister company from Shanghai – took care of import customs clearance.

8. The last stage of the physical transportation of the goods was ordering a local transport operator to carry them by road straight to the recipient in Shanghai, followed by the unloading and return of the empty container to the container depot.

At each stage of execution of the forwarding order, the documents accompanying the shipment were processed. The

forwarding company, Fracht FWO Polska, kept the Ordering Party informed and notified the supplier about all actions that were being taken.

The example above shows how complex and demanding, in terms of expertise and experience, is the modern-day shipment of goods, especially in the scope of international or intercontinental transport. By outsourcing these services to specialised forwarding companies, companies are sure that their goods will be shipped not only smoothly, but also quickly, and that all actions will be effective and will result in the saving of resources in terms of organisation and benefits. The forwarding agent, having vast knowledge of the transport market and a fixed network of contacts, can optimise the cost of shipment of the goods, considering the requirements and delivery dates, and taking care of all legal and formal issues. These benefits make the transport service outsourcing increasingly popular among companies.

This is confirmed by Mr Andrzej Bułka, Managing Director of Fracht FWO Polska, who gives a brief description of the situation in the TSL sector.

O&M: What was the situation of the Polish forwarding market in the last year, according to Fracht FWO Polska?

AB: In the first half of the year, the TSL sector was in quite a good shape. The relatively high demand for shipping services was connected with the preparations for the Euro 2012 Championship, and a high level of internal consumption. Unfortunately, the second half was characterised by increasingly negative changes on the European and global markets, which translated into a decreased demand for the transport of goods. Also, the situation in the TSL sector was significantly influenced by growing costs of business activity, and price competition. TSL companies were forced to compete by applying very low margins in more severe conditions.

O&M: In your opinion, what are the perspectives for the TSL sector in 2013?

AB: The predicted recession in Europe, and the decreased demand on the Polish market, will pose a great challenge for TSL. However, the deterioration of the global economy and the condition of producers of goods can be a chance for some of the forwarding companies, since the clients, wishing to reduce the costs of shipment, will search for a stable partner, who is able to offer them solutions at competitive prices. This situation will give advantage to global forwarding companies with a good financial standing, able to ensure comprehensive and optimum shipping services. ■



Trendy w logistyce kontraktowej na przykładzie wybranych branż: jak było, jak będzie

Jak wyglądał 2012 rok w logistyce kontraktowej? Jakie trendy przyniesie 2013? Opowie o tym Anna Galas, Kierownik ds. rozwoju logistyki kontraktowej w ROHLIG SUUS Logistics, opierając się na analizie działań wybranych klientów reprezentujących różne branże.

Rozwój branży TSL w dużej mierze uzależniony jest od kondycji firm produkcyjnych i dystrybucyjnych. Wskazując trendy w logistyce kontraktowej, nie sposób zatem nie odnieść się do obsługiwanych klientów i ich sytuacji. Na podstawie działalności naszych partnerów biznesowych, zauważamy trzy główne tendencje w obszarze logistyki kontraktowej.

I. Intensyfikacja współpracy logistycznej jako efekt inwestycji klientów w nowe technologie i promocję sprzedaży

Reakcja firm na zapowiadane spowolnienie gospodarcze bywa różna. Wbrew pozorom, nie zawsze wiąże się z zahamowaniem rozwoju czy ograniczaniem kosztów. Przykład trzech wybranych branż pokazuje, iż w wymagających czasach dla biznesu inwestycje w rozwój i intensywną promocję sprzedaży okazują się słuszną drogą, która pozwala firmom zwiększyć obroty. Co więcej, trafne działania klientów bezpośrednio przekładają się na rozwój współpracy w logistyce kontraktowej.

1. Inwestycja w nowe technologie i rozwój produktów (branża AGD/RTV oraz telekomunikacyjna)

Znaczna część producentów AGD/RTV zapowiadała podwyższenie cen towarów wraz z początkiem 2013 r. Informacja ta spowodowała zwiększenie popytu na te produkty w grudniu, co przełożyło się na wzrost wolumenu dla operatorów. W naszym przypadku sięgnął on 20% względem grudnia 2012, co więcej, mimo rosnących cen obserwujemy, że sprzedaż produktów AGD/RTV w styczniu utrzymała się na równie wysokim poziomie. Najprawdopodobniej spowodowane jest to wprowadzeniem przez producentów towarów opartych na nowych technologiach, co pozwoliło zbudować przewagę konkurencyjną i w większym stopniu przyciągnąć uwagę konsumentów w oparciu o intensywne działania marketingowe.

Również w branży telekomunikacyjnej nowe technologie to jeden z czynników budowania przewagi konkurencyjnej. Obecny rok to m.in. wdrażanie nowej technologii LTE. Jeden z naszych stałych klientów, wykorzystując ten fakt, odpowiednio wcześniej zainwestował w nowoczesne rozwiązania i dzięki temu wygrał przetarg na dostarczenie technologii LTE dla dużego operatora komórkowego w Polsce. Dostawiliśmy więc zakres świadczonych usług do nowych realiów. Obecny kontrakt zakłada czterokrotne zwiększenie wolumenów wykonywanych operacji, tj. składowania, kom-

pletacji towarów w magazynie oraz dystrybucji. Przez 3 miesiące w roku wykonujemy 800% standardowej liczby zleceń z pozostałych miesięcy. Co więcej, rozszerzyliśmy miejsce świadczenia usług i do gdańskiej oraz poznańskiej lokalizacji dołączyliśmy Szczecin a także Wrocław, by być bliżej ostatecznego odbiorcy klienta.

2. Inwestycja w promocję sprzedaży (branża spożywcza)

Inną, choć równie pozytywną, sytuację obserwujemy w branży spożywczej. Bez względu na sytuację gospodarczą popyt na tego typu towary utrzymuje się na stałym poziomie. Ogólny wolumen obsługiwanego towaru oscyluje na zbliżonym pułapie, a jedyną zauważalną zmianą jest zmniejszenie popularności artykułów droższych na rzecz bardziej atrakcyjnych cenowo. Obserwujemy jednak, że producenci towarów luksusowych aktywnie reagują na tę sytuację, przygotowując większą liczbę masowych akcji promocyjnych skierowanych do konsumentów. W efekcie rośnie zapotrzebowanie na usługi logistyczne, tj. co-packing, konfekcjonowanie czy dostawy do dyskontów lub sieci sprzedaży.

Warto wspomnieć, że według I Ogólnopolskiego Badania Logistyki Kontraktowej pod hasłem: „Twój Manifest Logistyki 2020”, producenci FMCG rzadziej zmieniają operatorów niż przedstawiciele innych branż. Zapewne jednym z ważniejszych powodów takiego zachowania są wysokie wymagania stawiane firmie logistycznej podczas obsługi, tj. posiadanie zaawansowanego systemu WMS umożliwiającego zarządzanie towarami np. w oparciu o datę przydatności do spożycia czy numer partii.

II. Wzrost zainteresowania outsourcingiem usług logistycznych

Drugą zauważalną przez nas tendencją wśród klientów jest większe zainteresowanie outsourcingiem usług logistycznych. I Ogólnopolskie Badanie Logistyki Kontraktowej pokazało, że w ciągu ostatnich 5 lat liczba firm outsourcujących wzrosła o 100%, z czego połowa tego wzrostu przypada na ostatnie 2 lata. Najprawdopodobniej ze względu na chęć obniżania kosztów stałych w firmach, trend rosnący nadal będzie zauważalny, a nawet się umocni.

Niestety, nie każda firma decydując się na outsourcing usług logistycznych, podpisuje kontrakty długoterminowe. Niektóre przedsiębiorstwa preferują doraźne korzystanie

“
*Przez 3 miesiące
w roku wykonujemy
800% standardowej
liczby zleceń
z pozostałych
miesięcy.*
”

z usług operatora – w miarę pojawiającego się zapotrzebowania. Niesie to za sobą pewne ryzyka. Takim klientom trudniej jest negocjować atrakcyjne stawki z firmą logistyczną. Co więcej, nie mając gwarancji stabilnej i długotrwałej współpracy, operator mniej chętnie inwestuje w dedykowane usługi, lepiej dopasowane możliwości operacyjne czy rozwiązania IT. Klient, kierując się doraźnymi korzyściami ekonomicznymi, traci z pola widzenia możliwość trwałej optymalizacji procesów i kosztów logistycznych oraz rezygnuje z priorytetowej i najwyższej jakości obsługi.

III. Kryteria wyboru operatora ewoluują?

Odpowiedni wybór operatora zawsze był pierwszym i najważniejszym krokiem owocnej współpracy. W obliczu niepewnej sytuacji gospodarczej decyzja ta nabrała jednak jeszcze większego znaczenia. Jak pokazało badanie logistyki kontraktowej, klienci zaczęli modyfikować swoje oczekiwania przy wyborze operatora. Wprowadzie nadal najczęściej kierują się ceną oraz jakością, jednak zaskakująco dużą wagę przywiązują też do kreatywności rozwiązań, nowoczesnych systemów IT (głównie WMS) oraz błyskawicznego procesu

decyzyjnego. Najpewniej więc w tym kierunku będzie rozwijała się współpraca między klientem a operatorem logistycznym. Zauważamy to już dziś wśród naszych klientów. Od pewnego czasu coraz częściej pytają oni i doceniają nasz nowoczesny system WMS czy indywidualne, ponadstandardowe rozwiązania. Klienci dostrzegają, iż zalety te bezpośrednio wpływają na efektywność prowadzonego przez nich biznesu.

Rok 2013 – rokiem wyzwań

Według zapowiedzi, najbliższe miesiące nie będą łatwe dla żadnego sektora gospodarki. Jednak, jak pokazują przykłady naszych klientów, inwestycje mogą być dobrym sposobem na przetrwanie kryzysu, a wręcz rozwój biznesu. Usługa logistyki kontraktowej, niczym naczynie połączone, będzie w dużej mierze uzależniona od kondycji biznesowej klientów. Widzimy jednak, że podejmują oni konkretne, racjonalne działania, które w dłuższej perspektywie korzystnie wpłyną na przyszłość usług logistyki kontraktowej. ■

Trends in contract logistics based on selected branches: how it used to be, how it is going to be

How was the year 2012 for contract logistics? What trends will 2013 bring? Anna Galas, Business Development Manager in Contract Logistics in ROHLIG SUUS Logistics, tells us on the example of selected clients' activities.

The development of forwarding and transport branch is, to a large extent, dependent on the condition of production and distribution companies. It is impossible to point out trends in contract logistics without reference to the situation of handled clients. On the basis of our business partners' activities three main tendencies may be observed in the area of contract logistics.

I. Intensification of logistics cooperation as an effect of clients' investment in new technologies and sales promotion

Reactions of companies to the forecast of economic slowdown differ. Contrary to what may seem, it is not always

connected to development setback or costs reduction. The example of three chosen companies shows that in the demanding time for business, investments in development and intensive promotion of sales turn out to be the only right way that allows for turnover increase. Moreover, accurate activities of clients are directly reflected in the development of cooperation in contract logistics.

1. Investment in new technologies and development of products (home appliances and telecommunication branch)

The majority of home appliances producers announced price increase of goods at the beginning of 2013. The infor-

mation resulted in the rise of demand for the products in December, which consequently led to a volume increase for logistics operators. In the case of ROHLIG SUUS Logistics, the rise came up to 20 % and, what is more, in spite of rising prices the sale of home appliances in January maintained the same high level. It is most likely caused by launching of new products based on new technologies, which built a competitive advantage and combined with intensive advertising campaigns attracted clients' attention.

New technologies are also an important factor in building a competitive advantage in a telecommunication branch. The current year belongs to implementation of LTE technology. One of our regular clients benefited from the fact and earlier invested in modern solutions, thanks to which the company won a tender to provide LTE technology for a top mobile operator in Poland. We adjusted the scope of our services to new reality. The new contract assumes four-time increase in volume in handled operations that is to say warehousing, completion of goods and further distribution. We handle 800 % of standard annual number of orders in just 3 months. Moreover, we added (apart from Gdańsk and Ponań) two locations where we provide services – Szczecin and Wrocław, in order to be closer to final recipients of our client.

2. Investment in sales promotion (food branch)

A little bit different but no less positive condition may be observed in a food sector. Regardless of economic situation the demand for the products maintains the level. The general volume of products oscillates on the same level, with the only change of preference from more expensive goods to those with more attractive prices. We observe that producers of luxurious goods actively react and prepare mass advertising campaigns. As a result, the demand for logistics services like co-packing, labeling or deliveries to discounts or retail chains is also growing. It is worth mentioning that according to The I All-Polish Contract Logistics Survey with a motto "Your Logistics 2020 Manifesto", FMCG producers less often change logistics operators than representatives of other branches. Perhaps, the reasons are high demands of logistics services like an advanced WMS system to manage stock i.e. based on an expiration date or a batch number.

II. Increased interest in outsourcing of logistics services

The second noticeable tendency among our clients is an increased interest in outsourcing of logistics services. The

I All-Polish Contract Logistics Survey showed that in the last five years the number of companies that outsource logistics services doubled, half of the increase took place in the previous two years. The rising trend will grow stronger due to companies' policy to reduce fixed costs. Unfortunately, not all companies sign long-term contracts for outsourcing. Some of them prefer an ad-hoc use of logistics operator services suited to their present needs, which takes some risk.

“ We handle 800 % of standard annual number of orders in just 3 months. ”

First of all, it is more difficult for them to negotiate attractive rates and they have no guarantee of a long-term and stable cooperation. Moreover, the operator is less prone to invest in dedicated services or IT solutions. A client led by temporary economic benefits, loses the opportunity to permanent process and cost optimization and resigns from priority and top quality of service.

III. Criteria of the choice of logistics operator evolve?

A proper choice of logistics operator has always been the first and most important step in an effective cooperation. Facing an unstable economic situation the decision even gained on importance. Based on results of contract logistics survey, clients started to modify their expectations when they are to choose a logistics operator. In fact, they are still guided by price and quality, but surprisingly great attention is put on creativity of solutions, modern IT systems (mostly WMS) and an ultrafast decision-making process. It is most likely that cooperation between a client and a logistics operator will develop in this direction. We observe this trend among our clients. They more often ask about and appreciate our modern WMS system or non-standard solutions. Clients notice that these benefits directly influence effectiveness of their business.

2013 – a year of challenges

According to economic forecasts the forthcoming months will be difficult for all sectors. However, as shown on the example of our clients, investment may be a good way to survive economic crisis, as well as to develop business. Contract logistics, like connected vessels, will always be dependent on the business condition of our clients.

We observe that they undertake precise, rational activities, which in the long run will have a positive impact on the future of contract logistics. ■

Wynajem samochodów

oferta dla każdego przedsiębiorcy



Autor/Author:
Paweł Reczyński
Sixt Polska



Prezes Sixt rent a car Polska. Absolwent Wyższej Szkoły Przedsiębiorczości i Zarządzania im. L. Koźmińskiego w Warszawie. Z Sixt Polska związany od 2003 r. Od roku 2006 pełni funkcję Prezesa Sixt Polska. Hobby: Motoryzacja i narty.

President of Sixt rent a car Poland. Graduate of Leon Koźmiński School of Business and Management in Warsaw. He has been associated with Sixt Polska since 2003. From the year 2006 he has been the President of Sixt Polska. Hobby: Automotive industry and skiing.

Wraz z początkiem roku, na polskim rynku pojawiła się nowa usługa skierowana do firm myślących o powiększeniu swoich flot samochodowych. Mowa o Sixt Leasing. Jednakże dzisiaj, mimo wieloletniej obecności tej formy nabywania samochodów w Polsce, wielu klientów nie zna różnicy pomiędzy wynajmem krótko-, średnio-, a długoterminowym i często myli te pojęcia.

Według nomenklatury Polskiego Związku Wynajmu i Leasingu Pojazdów, pełny wynajem długoterminowy to inaczej Full Service Leasing (FSL), na który składa się:

- Finansowanie floty klienta poprzez umowę leasingu operacyjnego, najmu, dzierżawy.
- Czas trwania umowy: minimum 24 miesiące.
- Przynajmniej trzy usługi pozafinansowe (w tym zawsze serwis mechaniczny).

A zatem innymi słowy – wynajem długoterminowy (FSL) to finansowanie zakupu samochodu wraz z zarządzaniem, na które mogą składać się takie usługi jak: ubezpieczenie, likwidacja szkód, serwisowanie, wymiana i serwis opon, assistance i samochody zastępcze, obsługa kart paliwowych, raportowanie, monitoring GPS i inne.

Z kolei, bardzo często używane słowo leasing, to zazwyczaj samo finansowanie samochodów w umowie leasingu operacyjnego, która nie zawiera usług pozafinansowych, takich, o których mowa powyżej.

W Polsce najbardziej popularną formą finansowania samochodów jest jednak Full Service Leasing (wynajem długoterminowy). Wynika to z faktu, że klient poza samym finansowaniem samochodu może wedle swoich potrzeb dobrać pakiet zarządczy. Posłużę się przykładem z własnego podwórka. Decydując się na



skorzystanie z oferty Sixt Leasing mamy do wyboru jedną z trzech opcji: Basic, Business i Professional. W opcji podstawowej klient otrzymuje takie usługi jak: finansowanie, rejestrację pojazdu, regularne przeglądy, wymianę zużytych elementów, wymianę opon, przechowywanie opon, ubezpieczenie, samochody zastępcze, nadzór nad procesem naprawy auta, 24 godzinny assistance, czy dedykowany opiekun klienta.

Jak więc widać, już w podstawowym pakiecie, zakres usług jest bardzo duży i jeśli przeliczylibyśmy czas potrzebny na przykład na rejestrację i serwisowanie auta, okazuje się, że lepiej jest skorzystać z zarządzania samochodem, bo ktoś zrobi to za nas. Zwłaszcza, że nasza oferta jest skierowana nie tylko do dużych firm, które tę formę bardzo sobie cenią, ale chcemy dotrzeć do małych i średnich przedsiębiorstw. Wiele przedsiębiorców słyszało o CFM, ale nie zna

działalnością sezonową i nie potrzebują samochodów przez cały rok. W takim wypadku zgłaszając się do wypożyczalni samochodów, można wypożyczyć auto na kilka miesięcy. Na przykład na czas wakacji. Taki proces eliminuje koszty związane z całoroczną eksploatacją samochodu i powoduje tylko jego efektywne wykorzystanie. Znam bardzo dużo firm, które coraz chętniej z takich rozwiązań korzystają.

Już nie tylko na świecie, ale i w Polsce, menedżerowie zaczynają optymalizować koszty związane z utrzymaniem flot samochodowych. Kolejną zaletą takiego rozwiązania jest fakt, że podobnie jak w przypadku wynajmu długoterminowego, wszystkie koszty zarządcze, jak serwisowanie, ubezpieczenie, wymiana opon, itd. leżą po stronie wypożyczalni samochodów. Mało tego, jeżeli nagle zajdzie potrzeba zamiany samochodu, np. z auta dostawczego na osobowy, to istnieje taka możliwość.



dokładnie tego produktu i tym bardziej nie wie na jakich zasadach funkcjonuje. Powiem więcej – jestem przekonany, że dlatego boją się też z niego korzystać, gdyż panuje przekonanie, iż potrzebna jest duża flota samochodowa. A to nie prawda. Możemy sfinansować nawet zakup jednego samochodu i zapewnić do niego pełen pakiet zarządczy.

Wracając do pakietów, to opcje Business i Professional zawierają dodatkowe usługi, takie jak na przykład naprawa niektórych elementów u klienta, monitoring GPS, analizy dotyczące zarządzania flotą itd. W zasadzie, wiele z tych usług jest dedykowanych pod konkretne potrzeby. Jednakże wynajem długoterminowy to nie jest usługa dla wszystkich. Istnieje wiele firm na rynku, które albo nie mogą sobie na nią pozwolić lub po prostu potrzebują aut na krótszy okres.

Wówczas proponowałbym skorzystanie z usług wynajmu średnioterminowego typu Flexi Lease. Są to produkty skierowane zwłaszcza do firm, które charakteryzują się

Usługi typu Flexi Lease to także doskonałe rozwiązanie dla tzw. startupów, czyli firm będących dopiero na początku swojej działalności. Często zdarza się, że instytucje finansowe nie chcą ryzykować i finansować tego typu podmiotów. Aby jednak zapewnić mobilność tym firmom i stymulować ich naturalny rozwój, proponujemy usługę wynajmu średnioterminowego, będącą właśnie alternatywą dla leasingu. Opłaty związane z kilku lub kilkunastomiesięcznym wynajmem samochodów są z pewnością niższe od cen wynajmu krótkoterminowego i nie stanowią bariery dla przedsiębiorców.

Pamiętajmy jednak, że wybór usługi, która zapewni mobilność w firmie powinna być zawsze przemyślana. Plusem przedstawianych przeze mnie rozwiązań jest fakt, że z góry wiemy, jakie środki finansowe powinniśmy miesięcznie wygospodarować na opłaty za samochody. Co ważne w dzisiejszych czasach, klient nie jest narażony na nieprzewidywane wydatki z tego tytułu. ■



Car rental

an offer for all entrepreneurs

With the beginning of the year, a new service addressed to companies considering vehicle fleet enlargement emerged on the Polish market. Namely the Sixt Leasing. Today, however, despite the long-term presence of this form of the acquisition of cars in Poland, many customers do not know the difference between the short-, medium- and long-term rental, and often confuse these concepts.

According to the nomenclature of the Polish Association of Vehicle Rental and Leasing, a full long-term rental is also called Full Service Leasing (FSL), which consists of:

- Financing the customer's fleet through an operating lease, rental, lease contract.
- Contract duration: 24 months minimum.
- At least three non-financial services (always including mechanical service).

Thus, in other words – FSL constitutes financing of the purchase of a car together with the management, which may consist of services such as: insurance, claim management servicing, tyres replacement and servicing, assistance and replacement cars, fuel cards handling, reporting, GPS monitoring and other.

On the other hand, the often used word "lease" usually means the financing of cars under the operating lease contract alone, which does not contain non-financial services such as referred to above.

In Poland, the most popular form of car financing is, however, Full Service Leasing. This is due to the fact that the customer can, apart from the car financing, choose a management package according to their needs. I will give an example from my own backyard. When deciding to use the Sixt Leasing offer, we can choose one of the three options: Basic, Business and Professional. In the basic option, the customer receives services such as: financing, vehicle registration, regular inspections, replacement of worn parts, tyres replacement, tyres storage, insurance, replacement cars, supervision over car repair process, 24 hours a day assistance, or the dedicated account manager.



nowyadres.pl



Office Buildings in Poland **Conference**

BIUROWCE W POLSCE

6th edition | 23-24 October | Marriott Hotel | Warsaw

You have to be there!

That **most important**

and prestigious **meeting**

for representatives

of senior **management**

of **Polish office space market**



As it can be already seen, in the basic package the range of services is very large and if we were to calculate time required for example for the registration and maintenance of a car, it would turn out that it is better to use the car management, since in that case someone else will do it for us. Especially when taking into account that our offer is addressed not only to large companies, which highly appreciate this form, but we want to reach with it to small and medium sized enterprises. Many entrepreneurs heard about CFM, but do not know this product well and all the more do not know how it functions. I will tell more – I am convinced that this is why they are afraid to use it, since it is believed that one has to possess a large vehicle fleet. But this is not true. We can finance even the purchase of one car and provide it with the full management package.

Back to packages, the Business and Professional options contain additional services such as, for example, repair of certain elements at the customer's site, GPS monitoring, analysis of the fleet management, etc. In principle, many of these services are dedicated for specific needs. However, FSL is not a service for everyone. There are many companies on the market which either cannot afford it or simply need cars for a shorter period of time.

In such a case I would recommend medium-term lease services such as Flexi Lease. These are products addressed in particular to companies that operate seasonally and do not need cars throughout the year. In such a case one can rent a car from a car rental company for several months. For example for the time of summer holidays. Such a process eliminates costs related to the year-round operation of the

car and results in only the efficient use of it. I know, a lot of companies which are increasingly eager to use such solutions.

Not only in the world, but also in Poland managers are beginning to optimise costs relating to the vehicle fleets maintenance. Another advantage of such a solution is the fact that, as in the case of FSL, all management costs such as servicing, insurance, tyres replacement, etc. are borne by a car rental company. Even more, should the need to replace a car suddenly occur, for example to replace a van with a passenger car, it is also possible.

Services of Flexi Lease type constitute also an ideal solution for the so-called start-ups, i.e. companies that are at the beginning of their business. It often happens that the financial institutions do not want to risk and finance entities of such type. However, in order to ensure mobility to these companies and encourage their natural development, we offer the service of medium-term rental, which is an alternative to the lease. Fees related to a few or several months long car rental are certainly lower than short-term rental prices and do not constitute barriers to business.

But we must remember that the choice of the service which will ensure mobility in the company should always be reasoned. The advantage of solutions presented by me consists in the fact that we know in advance what financial resources we need to set aside monthly for fees for cars. What is important in present times, the customer is not exposed to unforeseen expenses in this regard. ■



Klienci nie szukają rozwiązań, które im się oferuje. Często kupują te, które im polecamy

wywiad z Pawłem Kacperkiem,
redaktorem naczelnym
lokalizacja.info



Outsourcing&More: Lokalizacja.info to....?

Paweł Kacperk: Lokalizacja.info to największy w Polsce vortal poświęcony usługom lokalizacyjnym i nawigacyjnym. Od 2007 r. jest to stale powiększające się kompendium wiedzy dla wszystkich, którzy poszukują informacji związanych m.in. z zastosowaniem systemu monitoringu GPS branży transportowej. Lokalizacja.info to już setki stron, tysiące artykułów, porad, wywiadów i nowinek z branży, które często pomagają dokonywać wyborów fleet managerom odpowiedzialnym za parki samochodowe w firmach.

O&M: Tematem numeru są właśnie floty samochodowe i rozwiązywanie dla branży TSL. Jakie systemy są dedykowane dla tego rynku?

PK: Dzisiaj rozwiązań jest naprawdę mnóstwo. Wszystko zależy od tego, czego firma oczekuje, czym się zajmuje i jaki ma cel. Oczywiście niemal zawsze dla klientów ważny jest aspekt ekonomiczny, ale nie ma

z tym problemu – niemal wszystkie systemy telematyczne optymalizują koszty użytkowania flot samochodowych.

O&M: Prześledźmy zatem rozwiązania dostępne na rynku. Od najmniejszych do największych. Zaczynamy od małych paczek i przesyłek.

PK: Jeśli chcemy monitorować przesyłki, najważniejszą rolę w tym przypadku odgrywają wymiary urządzenia, które ma znaleźć się w paczce. Im paczka mniejsza, tym trudniejsze zadanie dla dostawcy. Pamiętam rok 2002, kiedy to pracowałem w jednej z firm dostarczających systemy lokalizacyjne, ale oparte o infrastrukturę operatora GSM. Realizowaliśmy wówczas projekt dla jednego z większych producentów papierosów. Wówczas specjalny moduł lokalizujący ukryty był w paczce po papierosach. Dzisiaj, ponad 10 lat później, takie lokalizatory nie są już problemem. Wyzwaniem może być zasilanie, odporność na niskie i bardzo wysokie temperatury czy długi czas pracy na jednej baterii. Ale

Paweł Kacperk
Lokalizacja.info

lokalizacja.info
wszystko o nawigacji

Właściciel i redaktor naczelny portalu lokalizacja.info, będącego największym w Polsce, internetowym kompendium wiedzy na temat usług nawigacyjnych i lokalizacyjnych. Przez prawie 15 lat pracował lub współpracował z największymi dostawcami w branży. Jest ekspertem w dziedzinie marketingu, zwłaszcza jeżeli chodzi o wykorzystanie aplikacji geolokalizacyjnych w komunikacji marketingowej. Pomysłodawca i organizator pierwszej w Polsce konferencji, w całości poświęconej branży usług nawigacyjnych i lokalizacyjnych – Navigation Trends 2013.

Owner and editor-in-chief of the lokalizacja.info portal, which is the largest in Poland on-line compendium of knowledge on the localisation and navigation services. For almost 15 years he has worked and cooperated with the major suppliers in the industry. He is an expert in the field of marketing, especially when it comes to the use of geolocation applications in marketing communication. The originator and organizer of the first in Poland conference that was in its entirety devoted to the navigation and localisation services industry – Navigation Trends 2013.

i takie rozwiązania dostępne są na rynku. Na przykład firma CMA Monitoring ma w swojej ofercie specjalne mobilne lokalizatory, które można umieszczać w paczkach. Dzięki temu rozwiązaniu, jeden z klientów CMA znalazł złodzieja wśród swoich pracowników, który notorycznie okradał rozwożone przez siebie przesyłki. Podsumowując – dzisiaj możemy monitorować listy, paczki małe i wielkogabarytowe.



O&M: Jak długo takie urządzenie będzie działać bez zasilania?

PK: Tak jak wspomniałem powyżej, wszystko uzależnione jest od gabarytów paczki, a tym samym wielkości urządzenia. Jednakże dla wielu klientów 24-godzinny czas pracy urządzenia to stanowczo za mało. Przytaczane przez mnie rozwiązania firmy CMA Monitoring oferują czas pracy do 62 godzin. A to już jest bardzo przyzwoita oferta. Jednak to, co zawsze sugerujemy klientom zwracającym się do lokalizacja.info po poradę – szukajcie takiego dostawcy, który potrafi zrobić dla was dedykowane urządzenie. Często się bowiem zdarza, że rozwiązania z zakresu monitoringu GPS są szyte na miarę, a polscy dostawcy potrafią czynić cuda i doskonale rozumieją potrzeby klientów.

O&M: Tak samo jest w przypadku monitoringu samochodów?

PK: Tu możliwości jest jeszcze więcej. Znowu jednak wszystko uzależnione jest od potrzeb klientów. Inny system będzie dedykowany do monitoringu pracy przedstawicieli handlowych, inne parametry będą brane pod uwagę przy samochodach ciężarowych i jeszcze inne w przypadku np. pojazdów szynowych. Ale zacznijmy po kolei.

Wyobraźmy sobie sytuację, że jest firma zatrudniająca kilkunastu przedstawicieli handlowych oraz ponosząca z tego tytułu znaczne koszty eksploatacyjne związane z użytkow-

waniem samochodów służbowych. Wdrożenie systemu monitoringu GPS pomoże:

- zweryfikować pracę handlowców,
- zbadać rzeczywisty czas ich pracy oraz miejsca wizyt klientów,
- zanalizować wydatki na paliwo oraz zdobyć wiedzę o rzeczywistym zużyciu paliwa,
- uzyskać wiedzę, jak zwiększyć bezpieczeństwo pracowników przez wpływ na styl jazdy, zmniejszyć szkodowość.

W konsekwencji, powyższe czynniki mogą przełożyć się na zmniejszeniejazd prywatnych, zmniejszenie średniego zużycia paliwa, zmniejszenie zakupu akcesoriów samochodowych, zwiększenie bezpieczeństwa poprzez zmniejszenie średniej prędkości z jaką poruszają się kierowcy, zmniejszenie szkodowości, co przekłada się na niższe w towarzystwach ubezpieczeniowych.

O&M: A konkretnie, jakiego rodzaju to zniżki?

PK: W zależności od wielkości floty, zamontowanego systemu monitoringu oraz towarzystwa ubezpieczeniowego, zniżki w AC mogą sięgać od 10% aż nawet do 50%. Jednak samo tańsze ubezpieczenie to nie wszystko. Poza tym klient zyskuje poczucie bezpieczeństwa, bo zawsze wie, gdzie znajduje się jego pojazd.

O&M: To prawda, a co jeśli samochód i tak zostanie skradziony, a system GPS zagłuszony?

PK: Nawet jeśli do tego dojdzie, to na rynku istnieją także i takie systemy, które zapewniają niemal 100% gwarancji na odzyskanie pojazdu. Firma Gannet Guard Systems oferuje jedyny na polskim rynku system pozwalający kontrolować bieżące położenie pojazdu na terenie całej Europy, alarmować o nietypowych zdarzeniach dotyczących pojazdu, jak i odszukać go w przypadku kradzieży, nawet w najbardziej ekstremalnych warunkach. System GanTotal jest bowiem połączeniem dwóch technologii – radiowej oraz satelitarnej, które wspólnie dają użytkownikowi 100% bezpieczeństwa. Technologia GPS działa w tym przypadku prewencyjnie – wysyła alarm (SMS, e-mail) do właściciela pojazdu w przypadku nieautoryzowanego uruchomienia pojazdu, jego holowania czy wjeździe lub wyjeździe z uprzednio określonej strefy, a technologia radiowa pozwala odnaleźć pojazd, jeżeli rzeczywiście dojdzie do jego kradzieży.

O&M: Rozumiem, że te wszystkie rozwiązania można zastosować zarówno do samochodów osobowych jak i ciężarowych.

PK: Oczywiście, że tak. Jednakże dla samochodów ciężarowych istnieje wiele dodatkowych funkcji, które umożli-

**CZERWIEC
2013**



Navigation Trends 2013



Przyjdź i dowiedz się, jak zabezpieczyć swoją
flotę przed kradzieżą, nieuczciwymi pracownikami
czy nieuzasadnionymi rozchodami paliwa.

www.navigationtrends.pl

wiają np. monitorowanie otwarcia drzwi, temperaturę np. w chłodniach czy podłączenie nawet kamer video w kabinach kierowców. Niektóre firmy, jak np. wspomniany Gannet Guard Systems oferują nawet specjalne systemy dedykowane tylko do monitoringu naczep. Jest to bardzo dobre rozwiązanie, chociażby dla firm wynajmujących naczepy, których na rynku jest coraz więcej. Dzięki temu wynajmujący poznaje dokładne dane związane z eksploatacją jego sprzętu, zawierające informacje o przebiegach, postojach czy średniej prędkości.

Jeszcze bardziej dokładne informacje oferują firmy posiadające systemy dla pojazdów komunalnych (pługi, śmieciarki). Na przykład system firmy NaviSoft, poza monitoringiem samochodu, poinformuje nawet o włączaniu/wyłączaniu świateł przez kierowcę. A dzięki podłączeniu urządzenia identyfikującego kierowców, pracodawca zyskuje możliwość dokładnego rozliczenia ich czasu pracy, w tym zużycia paliwa czy przejechanych kilometrów.

O&M: Jest Pan „chodzącym doświadczeniem”. Jak wiele osób z tego korzysta?

PK: Z branżą usług lokalizacyjnych związany jestem od ponad 10 lat. Zaczynałem, gdy system GPS nie był w Polsce popularny. To były czasy, kiedy na rynku nie było jeszcze nawigacji, a błędy lokalizacyjne sięgały nawet kilku kilometrów. Przez ten czas wiele się zmieniło i opisując oraz analizując rynek, widzę jak bardzo. Widzą to też nasi czytelnicy i stąd często do redakcji lokalizacja.info trafiają maile z zapytaniem, który system wybrać. Po zdiagnozowaniu potrzeb klientów, przesyłamy ich zapytania do naszych partnerów, którzy następnie oferują swoje rozwiązania. Taki model jest najbardziej optymalny dla naszych czytelników, bowiem zwracając się do nas, mają gwarancję uczciwej i rzetelnej pomocy. A nasi partnerzy również na tym korzystają, bo otrzymują klienta, który już wie, jakiego konkretnie rozwiązania potrzebuje.

O&M: Dziękuję za rozmowę. ■

Customers are not looking for solutions which are offered to them. They often buy those which we recommend

an interview with Paweł Kacperek, editor-in-chief of lokalizacja.info

Outsourcing&More: Lokalizacja.info is...?

Paweł Kacperek: Lokalizacja.info is the largest Polish portal dedicated to localisation and navigation services. Since 2007, it has been a constantly expanding compendium of knowledge for all those looking for information relating, among others, to the use of GPS monitoring system in the transport industry. Lokalizacja.info already has hundreds of pages, thousands of articles, pieces of advice, interviews and industry news, which often help fleet managers responsible for company fleets to make choices.

O&M: The subject of this issue is car fleets and solutions for the TSL industry. What systems are dedicated to this market?

PK: Today there is truly a multitude of solutions. Everything depends on what a company expects, what it does and what

its objective is. Of course, the economic aspect is almost always important for customers, but there is no problem with this - almost all telematic systems optimise operating costs of vehicle fleets.

O&M: Then let us look into the solutions available on the market. From the smallest to the largest ones. Let us start from small packages and consignments.

PK: If we want to monitor consignments, dimensions of the device which is to be placed in a package play the most important role. The smaller the package, the more difficult the task for the supplier. I remember the year 2002, when I worked for one of the companies providing localisation systems, but the ones based on the infrastructure of a GSM operator. At that time we were implementing a project for one of the largest cigarette manufacturers. A special locating module was hidden in an empty cigarette package

then. Today, more than 10 years later, such locators are not a problem anymore. Power supply, resistance to low and very high temperatures or running for a long time on a single battery may constitute a challenge. But even such solutions are available on the market. For example, the CMA Monitoring Company offers special mobile locators, which can be placed in packages. Thanks to such a solution, one of the customers of CMA found a thief among its employees, who repeatedly stole from consignments he transported. Summing up – today we can monitor letters, small and large-sized packages.

O&M: For how long can such a device run without power?

PK: As I already mentioned, it all depends on the size of the package, and thus on the size of the device. However, for a number of customers, 24-hour run time of the device is far too little. Solutions of the CMA Monitoring Company, which I already mentioned, offer run times of up to 62 hours. And this is a very decent offer. But what we always suggest to

Imagine a situation where there is a company employing more than a dozen of sales representatives and bearing significant operating costs associated with the use of company cars in this respect. Implementation of the GPS monitoring system will help them to:

- verify the work of sales representatives,
- examine the actual time of their work and places where they visit customers,
- analyse fuel expenses and gain knowledge about the real fuel consumption,
- gain knowledge of how to increase the safety of the workers by influencing driving style in order to reduce the loss ratio.

As a consequence, the aforementioned factors may result in a reduction in private trips, reduction in average fuel consumption, reduction in purchases of car accessories, increase in the safety by reducing the average speed at which drivers travel and in a reduction in the loss ratio, which translates into discounts from insurance companies.



the customers asking lokalizacja.info for advice is to look for a supplier who is able to manufacture a dedicated device for you. It often happens that solutions in the field of GPS monitoring are tailor made and Polish suppliers are able to do wonders and they perfectly understand the customers' needs.

O&M: Is it the same when it comes to cars monitoring?

PK: There are even more possibilities here. But again, everything depends on the customers' needs. A different system will be dedicated to monitoring the work of sales representatives, different parameters will be taken into account in the case of trucks and different ones in the case of e.g. rail vehicles. But let us start one by one.

O&M: What kind of discounts exactly?

PK: Depending on the fleet size, the installed monitoring system and an insurance company, discounts in case of motor hull insurance can range from 10% to even up to 50%. However, the cheaper insurance is not everything. In addition, the customer gains a sense of security, because he always knows where his vehicle is at the moment.

O&M: This is true, but what if the car gets stolen anyway, and the GPS system is jammed?

PK: Even if this happens, also the systems which provide almost 100% guarantee of vehicle recovery are available on the market. The Gannet Guard Systems Company offers

the only system on the Polish market allowing to control the current position of the vehicle across Europe, alert on unusual events related to the vehicle and to find it in case of theft, even in the most extreme conditions. This is because GanTotal System is a combination of two technologies – radio and satellite, which together provide 100% safety to the user. GPS technology works preventively in this case – it sends alert (text message, e-mail) to the vehicle owner in the case of an unauthorised vehicle start attempt, its towing or entering or leaving the predetermined area, and the radio technology allows one to find the vehicle if it is indeed stolen.

O&M: I understand that all these solutions may be used both in case of passenger cars and trucks.

PK: Of course. However, in the case of trucks there is a number of additional functions that allow, among others, the monitoring of the opening of the door, of the temperature in, for example, refrigerated trucks or even connecting video cameras in driver's cabins. Some companies, such as the aforementioned Gannet Guard Systems, even offer special systems dedicated only to the monitoring of semi-trailers. It is a very good solution, at least for companies renting semi-trailers, the number of which on the market is still growing. Thanks to this, the lessor gets the exact data related to the operation of the equipment, containing information about mileages, stops and average speed.

Even more precise information is offered by companies having systems dedicated to municipal vehicles (ploughs, garbage trucks). For example, the system of the NaviSoft Company, will, in addition to car monitoring, inform even on turning the lights on/off by the driver. And thanks to connecting the device identifying the drivers, the employer is given the opportunity to accurately settle their working time, including the used fuel or kilometres travelled.

O&M: You are a "walking experience". How many people use it?

PK: I have been involved in localisation services industry for over 10 years. I started when the GPS system was not popular in Poland. Those were the times when there was no navigation on the market yet, and localisation errors reached even several kilometres. Since that time much has changed and when I describe and analyse the market, I can see how much. Our readers can also see it, and therefore the editorial staff of lokalizacja.info receives e-mails asking which system it is best to choose. After diagnosing the needs of customers, we forward their inquiries to our partners, who then offer their solutions. It is the most optimal model for our readers, since when turning to us, they are guaranteed to receive fair and reliable help. Also our partners benefit from it, since they receive a customer who already knows exactly which solution he needs.

O&M: Thank you for the interview. ■





PROPROGRESSIO

Dołącz do Klubu Outsourcingu i buduj z nami nowoczesne środowisko branży outsourcingowej wraz z jej otoczeniem biznesowym. Wszystko czego potrzebujesz w outsourcingu:

Consulting i Advisory

Działania mające na celu dzielenie się profesjonalną wiedzą i doświadczeniem

Działania mające na celu wykazać kompetencje biznesowe organizacji

Promotion

Promocja branży oraz firm członkowskich w kraju i za granicą

Wsparcie inicjatyw wpływających na rozwój branży

Employer Branding

Networking

Działania mające na celu poszerzanie relacji międzybiznesowych, w tym również między sektorem publicznym i prywatnym

Udział w konferencjach, wykładach i warsztatach

Wsparcie rozwoju sieci kontaktów biznesowych

Integracja branży

Support

Wsparcie firm członkowskich w pozyskiwaniu klientów i partnerów biznesowych

Ochrona interesów branży oraz firm członkowskich

Lobbing rozwiązań wspierających działalność branży

Education

Edukacja i rozwijanie dialogu pomiędzy sferą gospodarczą, naukową i społeczną oraz sektorem państwowym

Działania mające na celu rozwój wiedzy klientów i potencjalnych klientów organizacji

Wsparcie projektów promujących wiedzę branżową

Publikacja badań i raportów

Dowiedz się więcej: info@proprogressio.pl

25th April 2013, Bangalore

I n d i a

VIII Polish
Outsourcing
Forum

India
2013

P o l a n d

Meet key decision
makers of the Indian
BPO market in April in Bangalore!

Organizers:



Contents Partner:



Partner:



Under the honorary patronage:



Under the patronage:



Main Media Patron:

