

# NOWE RYNKI SEKTORA BSS

12 WSCHODZĄCYCH GWIAZD BIZNESU



# SPIS TREŚCI

PRZEDMOWA	3
WSTĘP	4
CHARAKTERYSTYKA 12 WSCHODZĄCYCH GWIAZD	5
OBECNOŚĆ SEKTORA BSS W ANALIZOWANYCH 12 MIASTACH	7
LICZBA CENTRÓW I ZATRUDNIENIE	7
OBSŁUGIWANE PROCESY	8
NAJWAŻNIEJSI INWESTORZY WEDŁUG KRAJU POCHODZENIA INWESTYCJI	9
DOSTĘPNE JĘZYKI	10
SPÓŁKI-MATKI	11
DODATKOWE ZASOBY	11
DOSTĘPNE ZASOBY ORAZ OBECNOŚCI FIRM BSS W KAŻDYM Z MIAST	11
WYNAGRODZENIA I DODATKI POZAPŁACOWE	12
DODATKI POZAPŁACOWE	12
WYNAGRODZENIA	13
BIAŁYSTOK	15
BIELSKO-BIAŁA	17
CZĘSTOCHOWA	19
ELBLĄG	21
KIELCE	22
LUBLIN	24
OLSZTYN	26
OPOLE	28
RADOM	30
RZESZÓW	32
SZCZECIN	34
ZIELONA GÓRA	36
PODSUMOWANIE	38
PARTNERZY MERYTORYCZNI	39

# PRZEDMOWA

Sektor nowoczesnych usług biznesowych zawitał do Polski ponad dekadę temu, lokując swój kapitał głównie w wielkich ośrodkach takich, jak Kraków, Warszawa czy też Wrocław. Dziś są one w ścisłej europejskiej, a nawet światowej czołówce centrów BSS. Dość szybko międzynarodowi gracze BSS dostrzegli jednak, że nie tylko duże aglomeracje, oczywiste dla lokalizacji tego typu inwestycji, ale również mniejsze miasta, stały się atrakcyjnym miejscem do rozwoju zaawansowanej działalności usługowej.

Dziś, śmiało można powiedzieć, że nowoczesne usługi dla biznesu to najszybciej rozwijający się segment polskiej gospodarki, ale i jeden z najbardziej sprawiedliwych sektorów pod względem rozłożenia regionalnego. Rozsiane po całym kraju, wschodzące gwiazdy BSS coraz skuteczniej uzupełniają ofertę dużych aglomeracji mając istotną przewagę kosztową względem największych ośrodków. Natomiast bliskość metropolii gwarantuje im dostęp do międzynarodowych lotnisk i dobre skomunikowanie.

Polski krajobraz nowoczesnych usług dla biznesu mocno kształtują regiony. W 12 polskich miastach, aż 173 przedsiębiorstwa prowadzą działalność na rzecz sektora nowoczesnych usług dla biznesu, dając zatrudnienie ponad 19 tysiącom osób. Miasta te są istotnymi ośrodkami akademickimi, wypuszczającymi na rynek rocznie jedną czwartą wszystkich absolwentów. Co więcej, wbrew stereotypom, w regionalnych ośrodkach BSS nie dominuje kapitał zagraniczny. 61% wszystkich centrów jest w polskich rękach, a w ponad 100 centrach usług wspólnych (BSS) prowadzone są najbardziej zaawansowane procesy IT oraz działalność badawczo-rozwojowa.

Dobrze skrojona oferta edukacyjna, umiejętnie prowadzona polityka samorządów oraz współpraca na linii biznes – nauka, świadczą o dojrzałości oraz gotowości regionalnych rynków do przyjmowania inwestycji usługowych. W połączeniu z efektywnością, elastycznością i kreatywnością polskiego pracownika daje to kompleksową zachętę, przyciągającą inwestorów do poszczególnych regionów. Taka strategia rozwoju polskich firm sektora nowoczesnych usług biznesowych w mniejszych ośrodkach akademickich, świetnie wpisuje się w filary Planu na Rzecz Odpowiedzialnego Rozwoju i sprzyja wzrostowi innowacyjności polskiej gospodarki.

Przedstawiamy Państwu kompleksowe kompendium wiedzy i przewodnik po 12 miastach Polski: Białystok, Bielsko-Biała, Częstochowa, Elbląg, Kielce, Lublin, Olsztyn, Opole, Radom, Rzeszów, Szczecin oraz Zielona Góra, w których centra usług wspólnych zadomowiły się na dobre.

Bartłomiej Pawlak

Prezes

Polska Agencja Informacji i Inwestycji Zagranicznych S.A.

# WSTĘP

2015 był kolejnym rokiem niezwykle dynamicznego – dwucyfrowego – wzrostu sektora nowoczesnych usług biznesowych (business services sector, BSS) w Polsce. Intensywny rozwój, ale też stopniowo kumulowane doświadczenie sprawiają, że nasz kraj jest postrzegany przez ekspertów takich jak Tholons, Everest Group oraz potencjalnych inwestorów jako dojrzała lokalizacja BSS. O tej dojrzałości świadczy zarówno liczba różnego typu centrów prowadzących działalność na terenie naszego kraju, jak i rosnące zatrudnienie.

Polska odznacza się bardzo istotną przewagą konkurencyjną w stosunku do innych krajów, z którymi konkurujemy o projekty usługowe – mnogością potencjalnych lokalizacji zdolnych gościć inwestycje BSS. Nasz kraj może pochwalić się aż 39 miastami o liczbie mieszkańców przekraczającej 100 tys. Prawdą jest, że jak do tej pory działalność firm BSS koncentruje się przede wszystkim w 8 największych aglomeracjach Polski: Warszawie, Krakowie, Wrocławiu, Trójmieście, Poznaniu, Konurbacji Górnośląskiej, Łodzi, Bydgoszczy/Toruniu, które zatrudniają łącznie 92% pracujących w sektorze. Warto jednak podkreślić, że szczególnie w ostatnich latach, na znaczeniu zyskują mniejsze miasta.

PAliIZ na bieżąco monitoruje zmiany w sektorze oraz śledzi istotne trendy w zakresie kierunków rozwoju, w tym preferencji lokalizacyjnych inwestorów. Analiza taka dokonywana jest w oparciu o Bazę firm BSS, aktualizowaną na bieżąco przy znaczącym wsparciu wielu partnerów Agencji. Na jej podstawie można stwierdzić, że centra usług dla biznesu prowadzą działalność w 27 miastach na terenie całej Polski. W niniejszym raporcie proponujemy skoncentrować się na 12 mniejszych miastach odznaczających się dużym potencjałem rozwoju oraz takich, które już znalazły uznanie w oczach inwestorów BSS. Dwunastka „Wschodzących Gwiazd” to w kolejności alfabetycznej: Białystok, Bielsko-Biała, Częstochowa, Elbląg, Kielce, Lublin, Olsztyn, Opole, Radom, Rzeszów, Szczecin oraz Zielona Góra. 173 przedsiębiorstwa ulokowane w powyższych miastach dają zatrudnienie ponad 19 tysiącom osób. O ile udział w zatrudnieniu generowanym przez centra ulokowane w tych miastach wynosi prawie 10% w całkowitej liczbie 193,5 tys. w skali kraju, to pod względem ilości centrów udział ten stanowi ponad 20% wśród 852 podmiotów BSS prowadzących działalność w Polsce<sup>1</sup>. Świadczy to o gotowości tych rynków do przyjmowania inwestycji usługowych, o określonym poziomie ich dojrzałości, ale też ogromnym potencjale i szansach rozwoju, choćby ze względu na rosnącą konkurencję o talenty wynikającą z nasycenia tego typu projektami dotychczasowych miast-liderów.

W dalszej treści krótko podsumujemy obecność firm usługowych<sup>2</sup> we wszystkich wspomnianych miastach oraz zajmiemy się każdym z nich z osobna, próbując opisać i scharakteryzować stan obecny oraz możliwy kierunek rozwoju na podstawie dostępnych zasobów kluczowych z punktu widzenia firm BSS, a dotyczących w szczególności łatwości znalezienia pracowników o określonych kwalifikacjach oraz istniejącej powierzchni biurowej.

<sup>1</sup>Źródło: Raport PAliIZ pt. „Business Service Sector in Poland. Gaining momentum.”

<sup>2</sup>Zgodnie z metodologią przyjętą przez PAliIZ przy sporządzaniu i aktualizacji Bazy firm sektora BSS nie uwzględnia ona centrów CUW i BPO firm, które świadczą usługi wyłącznie w języku polskim dla klientów zlokalizowanych w Polsce. Dotyczy to w szczególności centrów tworzonych przez instytucje finansowe, takie jak banki, czy firmy ubezpieczeniowe.

# CHARAKTERYSTYKA 12 WSCHODZĄCYCH GWIAZD

12 Wschodzących Gwiazd to zbiór bardzo różnorodnych miast, rozlokowanych niemal w każdym zakątku Polski, które jednak w oczach inwestorów BSS odznaczają się kilkoma wspólnymi cechami. Po pierwsze, wszystkie są mniejszymi, acz istotnymi ośrodkami akademickimi, kształcącymi w sumie ponad 330 tys. studentów (23% w skali kraju) i rokrocznie wypuszczającymi na rynek pracy jedną czwartą wszystkich absolwentów w Polsce. Ważne jest to, że oferta kształcenia funkcjonujących w tych miastach szkół wyższych w dużym stopniu odpowiada profilowi pracownika poszukiwanego przez firmy BSS, bądź jest świadomie kształtowana poprzez wspólne programy edukacyjne biznesu i uczelni.

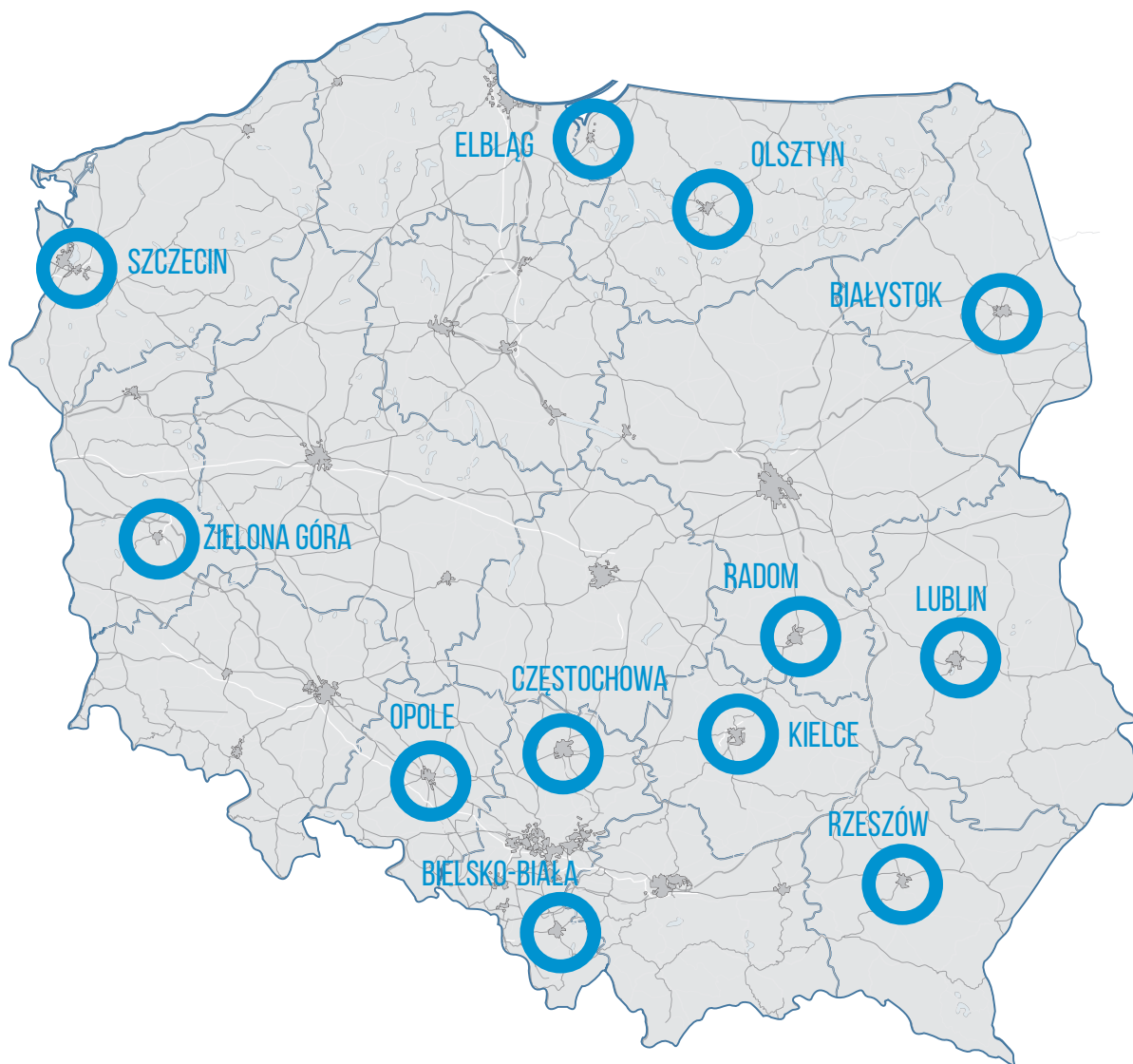
Należy tu podkreślić, że kilkuletnia już obecność firm usługowych (większość centrów powstała w ostatnich 15 latach) na tych rynkach daje gwarancję znalezienia pracowników posiadających już niezbędne doświadczenie. Istotną kwestią wartą podkreślenia jest również lojalność pracowników, o którą tak trudno w wielkich aglomeracjach, gdzie pokusa zmiany pracy jest znacznie większa. Ma to ogromne znaczenie dla firm, które inwestują spore środki w kształcenie pracowników. Wielu młodych ludzi, nawet tych, którzy studiowali w dużych miastach, jest gotowych do powrotu do swoich rodzinnych miejscowości, pod warunkiem jednak znalezienia interesującej i ambitnej pracy. Zaangażowanie pracowników przekłada się wprost na jakość dostarczanych usług, a to z kolei może wpłynąć na decyzje firm o dalszym rozwoju poprzez migrowanie kolejnych, coraz bardziej zaawansowanych procesów.

Opisywane miasta, z których część jest naturalnymi satelitami dużych aglomeracji, oferują istotną przewagę kosztową w stosunku do „Wielkiej Ósemki” i to zarówno z punktu widzenia kosztów prowadzenia działalności, jak i arbitrażu płacowego. Sąsiedztwo większych miast gwarantuje zaś dostęp do międzynarodowego lotniska i dobre skomunikowanie. Z drugiej strony miasta te odznaczają się brakiem takich niedogodności dużych ośrodków miejskich, jak choćby uciążliwe korki, czy problemy z parkingami.

Warto tu wspomnieć, że mniejsze miasta chętnie wybierane są przez firmy już prowadzące działalność w Polsce, jako druga lub kolejna lokalizacja. Sukces pierwszej inwestycji oraz nabyte doświadczenia zachęcają firmy do poszukiwań nowych możliwości, niekoniecznie na najpopularniejszych rynkach. Takim przykładem jest firma Ceri International, która w roku 2003 utworzyła centrum usług wspólnych w Łodzi, zaś w ubiegłym roku w Białymstoku utworzyła centrum rozwoju oprogramowania.

Lokalizacje, które nie mogą zaproponować firmom gotowych powierzchni biurowych o określonym standardzie, praktycznie nie mają szans na pozyskanie projektów z sektora usług dla biznesu. Analizowana dwunastka miast w przeważającej większości spełnia lub ma szansę wkrótce spełnić ten warunek, jak wynika z zaprezentowanego w dalszej treści szczegółowego opisu dostępnych powierzchni biurowych.

Warto również podkreślić, iż władze lokalne każdego z miast dokładają starań w zakresie poprawy jakości życia, co przekłada się na wielomilionowe inwestycje w rozwój infrastruktury drogowej, kulturalnej czy sportowo-rekreacyjnej. Z jednej strony ułatwia to zatrzymywanie talentów, ale też ma istotny wpływ na postrzeganie atrakcyjności danej lokalizacji w oczach inwestorów. Bogata oferta kulturalna i rozrywkowa oraz możliwość aktywnego i zdrowego spędzania wolnego czasu na łonie natury przyczyniają się do budowania obrazu tych miast jako przyjaznych dla firm i mieszkańców.

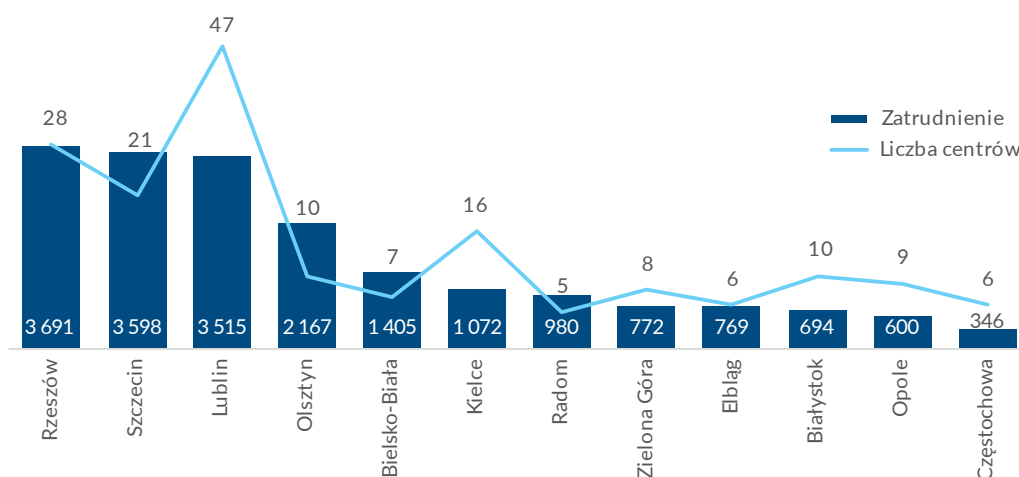


# OBECNOŚĆ SEKTORA BSS W ANALIZOWANYCH 12 MIASTACH

## LICZBA CENTRÓW I ZATRUDNIENIE

Wśród 12 analizowanych miast, 3 w szczególności - Rzeszów, Szczecin oraz Lublin - wyróżniają się dużą liczbą centrów - przekraczającą 20 podmiotów oraz zatrudnieniem większym niż 3 500 osób każde. W pozostałych miastach liczba centrów waha się od 5 do 16.

WYKRES 1. LICZBA CENTRÓW ORAZ ZATRUDNIENIE W POSZCZEGÓLNYCH MIASTACH

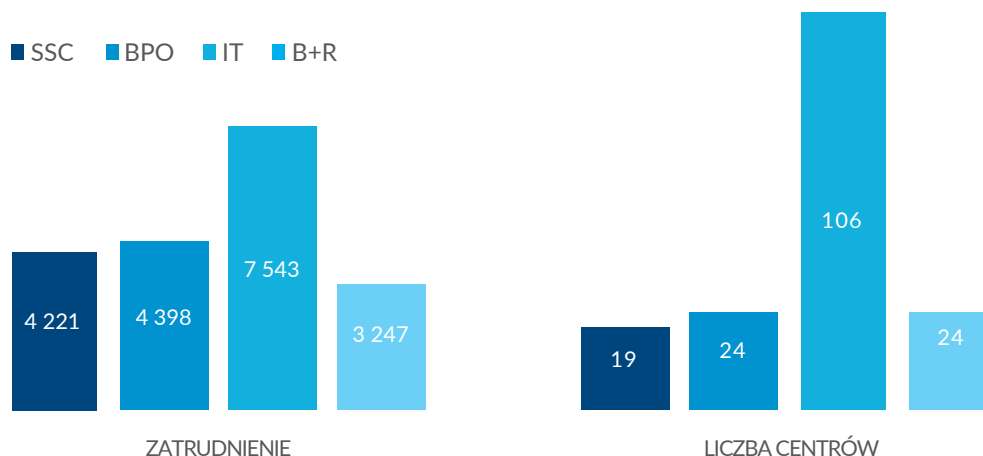


Źródło: analizy własne PAIiIZ, 2016 r.

Dominującym typem centrów powstających w mniejszych miastach są centra IT. Ich liczba wynosi aż 106, co oznacza 61% wszystkich centrów ulokowanych w tych ośrodkach. Na drugim miejscu ex aequo - z 24 centrami - uplasowały się ośrodki B+R oraz centra BPO. Ostatnie miejsce zajmują centra usług wspólnych w liczbie 19, warto przy tej okazji wspomnieć, że aż 5 z nich znajduje się w Szczecinie.

Nie jest więc zaskoczeniem, że centra IT są największym pracodawcą spośród wszystkich typów centrów BSS, gdzie zatrudnionych jest ponad 7,5 tys. pracowników. Drugie w kolejności są centra BPO z 4,4 tys. zatrudnionych. Trzecie miejsce zajmują centra usług wspólnych (CUW, SSC) dające pracę 4,2 tys. pracownikom. Zatrudnienie przekraczające 3,2 tys. osób można odnotować również w centrach badawczo-rozwojowych, co świadczy o dostępności i wysokiej jakości inżynierów nie tylko w największych ośrodkach akademickich.

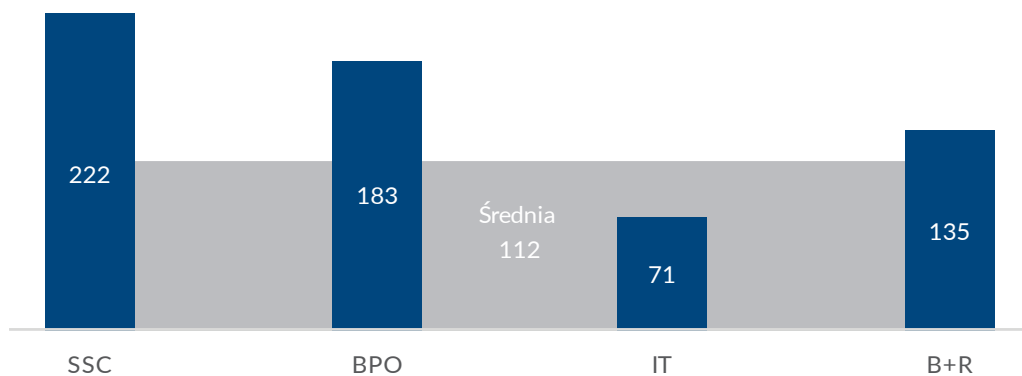
WYKRES 2. UDZIAŁ POSZCZEGÓLNYCH TYPÓW CENTRÓW W OGÓLNEJ ICH LICZBIE I ZATRUDNIENIU



Źródło: analizy własne PAIiIZ, 2016 r.

Średnie zatrudnienie w pojedynczym centrum w analizowanych 12 miastach wynosi 112 osób. Dla porównania, wartość ta w skali całego kraju wynosi 227 pracowników. Najwyższą średnią odnotowano w centrach SSC - 222, najniższą w ośrodkach IT - 77. Jak widać, skala projektów realizowanych w mniejszych ośrodkach jest naturalnie mniejsza. Tym niemniej, można znaleźć przykłady firm, które z powodzeniem zrealizowały projekty inwestycyjne o relatywnie dużym rozmiarze właśnie w mniejszych aglomeracjach. Wśród 173 centrów, 5 może pochwalić się zatrudnieniem powyżej 500 osób, jak np. polska firma Asseco w Rzeszowie, czy Citi International w Olsztynie.

WYKRES 3. ŚREDNIE ZATRUDNIENIE W POJEDYNCZYM CENTRUM BSS ŁĄCZNIE W 12 MIASTACH ORAZ WEDŁUG TYPU CENTRUM



Źródło: analizy własne PAIIIZ, 2016 r.

## OBŚLUGIWANE PROCESY

W przeważającej liczbie centrów (113 ze 173, czyli 65%) – świadczone są usługi w obszarze rozwoju oprogramowania, a więc jedne z najbardziej zaawansowanych procesów IT oraz R&D. W 37% (64 ze 173) centrów oferowane są usługi wsparcia IT. Kolejną najpopularniejszą grupą procesów realizowaną w 50 centrach jest zarządzanie serwerami i infrastrukturą IT. Ten rodzaj usługi realizuje 29% podmiotów (50 ze 173). Warto zauważyć, że 11% (19 ze 173) podmiotów zaangażowanych jest w działalność badawczo-rozwojową.

WYKRES 4. LICZBA CENTRÓW ŚWIADCZĄCYCH OKREŚLONE USŁUGI, ŁĄCZNIE W 12 MIASTACH



Źródło: analizy własne PAIIIZ, 2016 r.

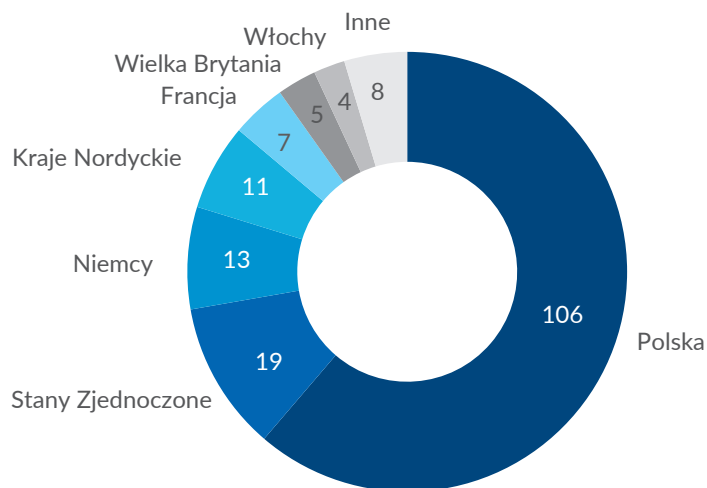
Średnia liczba procesów obsługiwanych w centrach usług ulokowanych w analizowanych miastach wynosi ok. 2 dla BPO, IT i R&D, zaś dla centrów usług wspólnych wzrasta do średnio 3.



## NAJWAŻNIEJSI INWESTORZY WEDŁUG KRAJU POCHODZENIA INWESTYCJI

W mniejszych miastach wyraźnie dominują centra z kapitałem polskim - 106, co oznacza aż 61% wszystkich podmiotów. Drugą największą grupę inwestorów stanowią firmy amerykańskie z 19 centrami oraz niemieckie - 13 podmiotów. W sumie, na ulokowanie swoich centrów w omawianych miastach zdecydowały się firmy z 13 krajów. Wśród nich znalazły się także przedsiębiorstwa z krajów wydawałoby się bardzo odległych takich, jak Indie, czy Meksyk. Amerykanie, podobnie jak przedsiębiorcy z Francji, najchętniej wybierali na miejsce inwestycji Rzeszów i Lublin, firmy niemieckie zaznaczyły swoją obecność w szczególności w Opolu i Szczecinie. W tym ostatnim mieście należy podkreślić silną reprezentację przedsiębiorstw z krajów nordyckich.

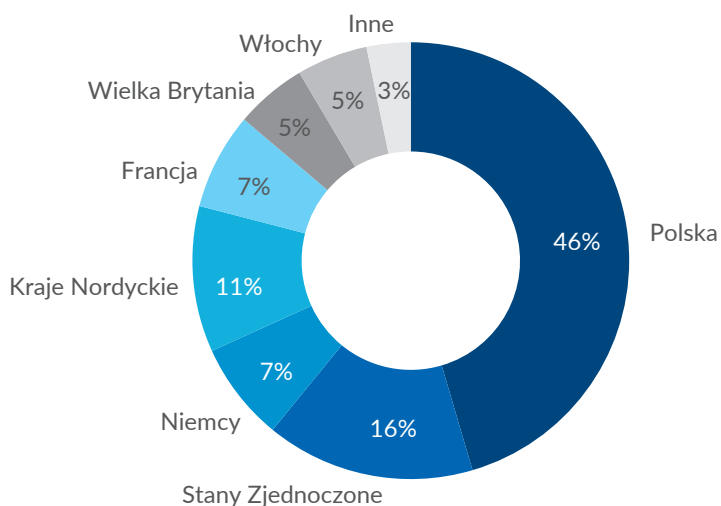
WYKRES 5. LICZBA FIRM BSS WEDŁUG KRAJU POCHODZENIA



Źródło: analizy własne PAliIZ, 2016 r.

Największe zatrudnienie generują centra utworzone przez polskie firmy – 46% wszystkich pracowników sektora. Na drugim miejscu z udziałem wynoszącym 16% znalazły się firmy amerykańskie. Kolejne miejsca zajmują przedsiębiorcy z krajów nordyckich – 11% oraz Niemiec i Francji – odpowiednio po 7%.

WYKRES 6. ZATRUDNIENIE W FIRMACH BSS WEDŁUG KRAJU POCHODZENIA

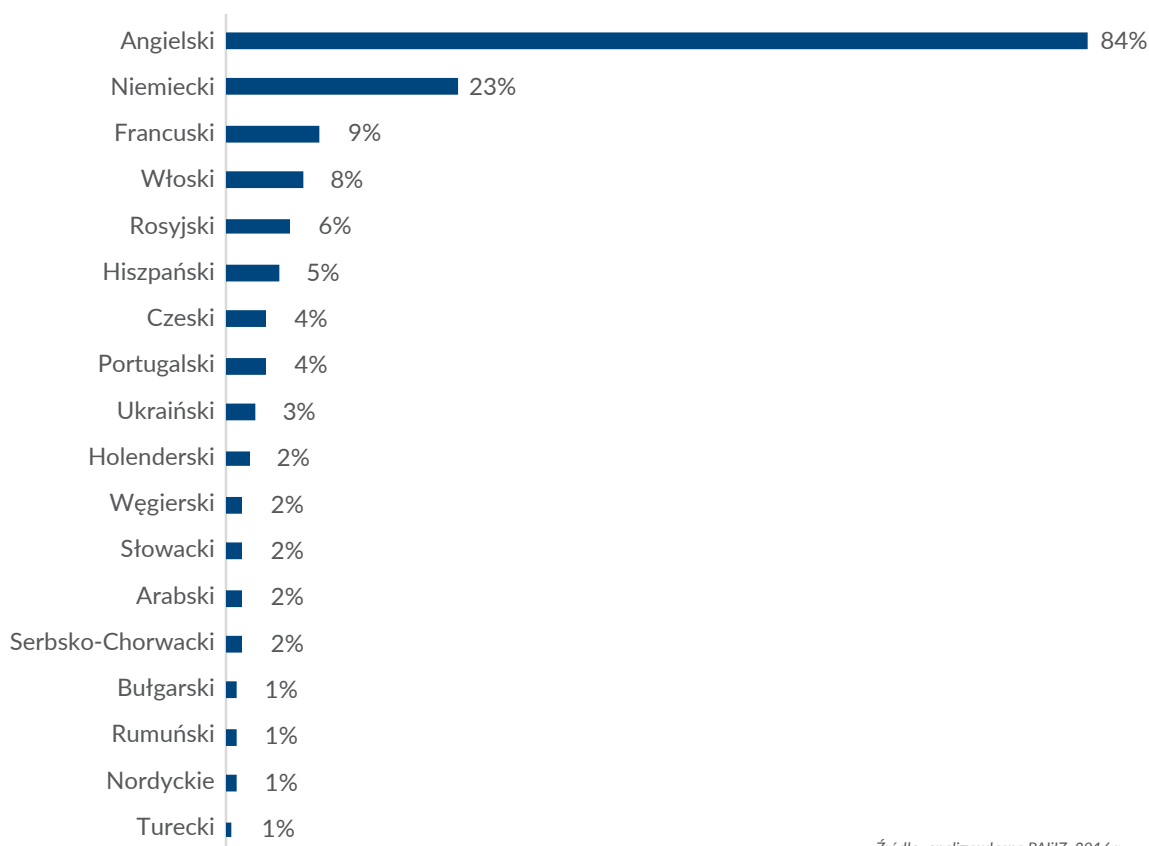


Źródło: analizy własne PAliIZ, 2016 r.

## DOSTĘPNE JĘZYKI

Przy wyborze lokalizacji pod inwestycję typu BSS bardzo istotnym czynnikiem jest możliwość znalezienia pracowników władających określonymi językami. Centra usług ulokowane w analizowanej grupie miast zapewniają obsługę procesów w 22 różnych językach (w skali całego kraju jest to 40 języków). Najbardziej rozpowszechnionym językiem jest polski, duża dominacja języka ojczystego może wynikać z przeważającego w tych miastach typu centrów, jakimi są, jak wspomniano, firmy IT. Obok języka polskiego często używany jest angielski, obecny w 84% centrów (w skali kraju angielski jest używany w 93% podmiotów). Następne w kolejności po języku angielskim są: niemiecki i francuski. Warto podkreślić jednak, że obok najpopularniejszych europejskich języków zdarzają się firmy świadczące obsługę w językach niszowych, takich jak arabski, czy węgierski.

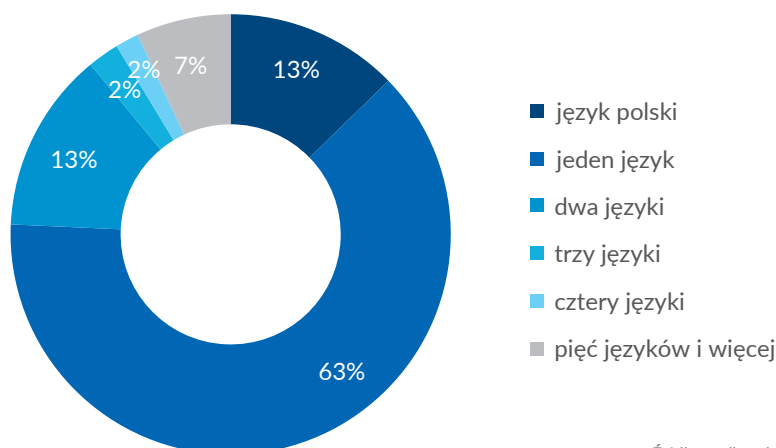
WYKRES 7. JĘZYKI OBCE UŻYWANE W CENTRACH BSS W MNIJSZYCH MIASTACH



Źródło: analizy własne PAIIIZ, 2016 r.

Największą liczbą języków obcych posługują się pracownicy centrów BSS w Szczecinie (16), najmniej języków póki co używa się w kieleckich firmach (1). Warto podkreślić, że w niemal 63% wszystkich centrów prowadzących działalność w omawianej dwunastce miast używa się jednego języka obcego, w 13% - dwóch, co interesujące w 7% firm obsługuje się klientów w pięciu i więcej językach.

WYKRES 8. PROCENTOWY UDZIAŁ LICZBY JĘZYKÓW OBCYCH UŻYWANYCH W CENTRACH W 12 MIASTACH



Źródło: analizy własne PAIILZ, 2016 r.

## SPÓŁKI-MATKI

Bardzo interesujące wnioski płyną z analizy firm-matek, które stały za utworzeniem 173 centrów w mniejszych miastach. Przedsiębiorstwa te reprezentują 17 różnych sektorów, wśród nich jednak jeden dominuje wyraźnie – jest to branża IT. Firmy o szeroko pojętym profilu informatycznym odpowiadają za powstanie aż 74% wszystkich podmiotów. Drugą najliczniejszą grupę stanowią firmy reprezentujące sektor motoryzacyjny (niemal 6%) oraz lotniczy (ponad 4%). Wśród pozostałych sektorów można wymienić: chemiczny, elektroniczny, energetyczny, a także branżę finansową (banki, firmy ubezpieczeniowe oraz finansowe).

## DODATKOWE ZASOBY

Ważną cechą polskiego sektora usług dla biznesu jest duży potencjał kadrowy centrów typu CUW i BPO świadczących obsługę wyłącznie w języku polskim, które w przyszłości mogą stać się zasobem doświadczonych pracowników. W skali kraju prowadzi działalność 75 centrów oferujących obsługę wyłącznie klientom polskim w języku ojczystym, dając zatrudnienie 22,2 tys. osób. Aż 41% tego typu firm ulokowanych jest w 8 z analizowanych 12 miast, odpowiadając za 29% zatrudnienia. Wśród przykładów można wymienić: Orange Customer Service (ok. 1000 pracowników), czy Centrum Likwidacji Szkód Warta (250 osób) w Lublinie, Netia S.A. w Bielsku-Białej (powyżej 100 osób), Telbridge w Radomiu i Kielcach (łącznie powyżej 250 osób), lub Call Center Inter Galactica (ponad 1500 osób) w Kielcach i Opolu.

## DOSTĘPNE ZASOBY ORAZ OBECNOŚCI FIRM BSS W KAŻDYM Z MIAST

12 Wschodzących Gwiazd nie jest grupą homogeniczną, o czym stanowi nie tylko różna wielkość, historia, tradycje sektorowe, ale też położenie. Wszystko to sprawia, że mamy do czynienia z bardzo bogatą i różnorodną ofertą. Jednak to zbiór unikalnych cech każdego z tych miast ostatecznie zadecydował o pozyskaniu ulokowanych w nich inwestorów, w tym firm BSS. W tej części raportu skupimy się na opisanu aktualnego stanu sektora oraz zasobach dostępnych w każdym z 12 miast w kontekście szans na zabieganie o projekty usługowe.

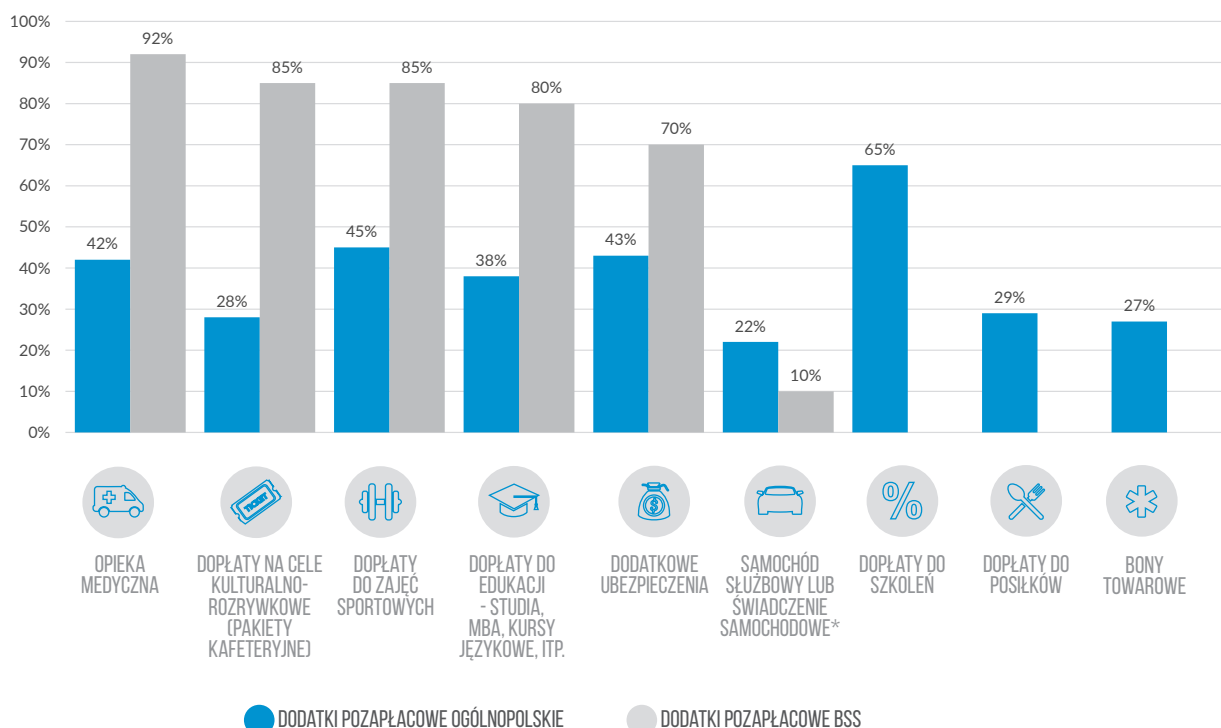
# WYNAGRODZENIA I DODATKI POZAPŁACOWE

## DODATKI POZAPŁACOWE

Rozwój sektora nowoczesnych usług biznesowych w dwunastu analizowanych miastach uwarunkowany jest dostępnością pracowników o odpowiednich kwalifikacjach. Mimo, iż wynagrodzenia oferowane przez pracodawców odgrywają w dalszym ciągu istotną rolę, to należy pamiętać, że wchodzące na rynek pracy młode pokolenie jest wymagające pod wieloma innymi względami. Dlatego pracodawcy powinni nauczyć się nowego podejścia w zarządzaniu i wsłuchiwanie się w potrzeby swoich podopiecznych, dla których równie ważne, co wyzwania zawodowe, jest zapewnienie atrakcyjnego środowiska pracy czy zagwarantowanie tzw. work - life balance, czyli równowagi pomiędzy życiem zawodowym i prywatnym. Dzięki stworzeniu przyjaznej i twórczej przestrzeni biurowej oraz ofercie dodatkowych udogodnień i benefitów, pracodawca zyskuje lojalnego, zmotywowanego pracownika.

W obliczu zjawiska rynku pracownika, istotną rolę dla kandydatów odgrywają tzw. miękkie benefity pozapłacowe, które najczęściej stanowią przewagę w ostatecznym wyborze oferty pracy. W wachlarzu propozycji możemy znaleźć pakiet opieki medycznej, dopłaty na cele kulturalno-rozrywkowe, czy też karty sportowe oraz finansowanie edukacji pracowników. Na tego rodzaju benefity może liczyć ponad 90% pracowników sektora nowoczesnych usług biznesowych. Przyglądając się danym ogólnopolskim można stwierdzić, że najpopularniejsze są dopłaty do szkoleń pracowników m.in. dofinansowanie do kursów wewnętrznych/zewnętrznych, programów rozwojowych oraz egzaminów specjalistycznych.

### DODATKI POZAPŁACOWE



Źródło: Advisory Group TEST Human Resources, 2016 r.

\* dotyczy stanowisk kierowniczych

## WYNAGRODZENIA

Pracownicy często są skłonni zaakceptować niższe wynagrodzenia w zamian za pracę w prestiżowej międzynarodowej firmie. Atrakcyjna pensja nadal pozostaje jednak magnesem przyciągającym nowych pracowników. Warto zwrócić uwagę na to, że wynagrodzenia w analizowanych 12 miastach Polski są konkurencyjne względem dużych aglomeracji. Z przeprowadzonej analizy wynika, że w ciągu kilku lat wynagrodzenia w sektorze w mniejszych ośrodkach miejskich będą stopniowo wzrastały.

Poniżej zaprezentowane zostały dane dotyczące wynagrodzeń. Pod uwagę wzięto cztery istotne z punktu widzenia sektora obszary: Finanse i Księgowość, Działy IT, Obsługę Klienta oraz HR.

### POZIOM WYNAGRODZEŃ W WYBRANYCH LOKALIZACJACH

		BIAŁYSTOK		BIELSKO-BIAŁA		CZĘSTOCHOWA		ELBLĄG		KIELCE		LUBLIN	
		Q1	Q3	Q1	Q3	Q1	Q3	Q1	Q3	Q1	Q3	Q1	Q3
FINANCE AND ACCOUNTING	MANAGER	6200	11600	7300	13800	6400	11900	6400	11900	6500	13100	7000	14400
	SENIOR SPEC.	4400	5100	4700	6500	4200	5600	4400	5400	4400	5800	4700	6900
	SPEC.	2600	4300	3200	4800	2600	4200	2600	4400	2600	4200	3000	4600
	JUNIOR SPEC.	2100	2600	2200	3200	2000	2500	2100	2700	2000	2800	2100	3100
INFORMATION TECHNOLOGY	MANAGER	5300	12240	8700	14400	5200	11900	5300	12000	5400	12700	7800	14400
	SENIOR SPEC.	4080	5850	4900	7100	3800	5000	3800	4900	4000	6000	4300	6700
	SPEC.	2800	3700	3800	4700	2700	3500	2800	3700	2900	4000	3100	4000
	JUNIOR SPEC.	2300	3080	2500	3400	2200	3000	2300	3000	2500	3100	2400	3200
CUSTOMER SERVICE	MANAGER	8300	13600	8000	13900	7800	12300	8400	13600	8200	14100	8700	14300
	SENIOR SPEC.	4530	5900	6100	7800	4500	5900	4700	6000	4700	6500	6200	7100
	SPEC.	2900	4100	2900	5500	2700	3900	2800	4000	3000	4300	3000	5200
	JUNIOR SPEC.	2100	2800	2300	3000	2100	2700	2200	2700	2200	2800	2300	3000
HUMAN RESOURCES	MANAGER	7200	12200	8900	13400	7000	11900	7000	11900	6500	12400	7900	11600
	SENIOR SPEC.	4000	5600	5000	5800	4100	5200	4100	5300	4000	5400	4700	5600
	SPEC.	3080	4000	3300	4700	2900	3800	3100	3900	2600	3900	3200	4400
	JUNIOR SPEC.	2080	3030	2200	3200	2000	2900	2100	2900	2100	2700	2100	3100

Źródło: Advisory Group TEST Human Resources, w oparciu o ekspercką wiedzę konsultantów TEST, wyselekcjonowane źródła zewnętrzne oraz dane przekazywane w badaniu RaportPlacowy.pl.

Wynagrodzenia miesięczne brutto w PLN

Q1: Dolny (pierwszy) kwartył: odpowiada poziomowi, przy którym 75% obserwowanych podmiotów ma wynik lub wartość wyższą niż ten poziom, a pozostałych 25% wartość niższą.  
Q3: Górny (trzeci) kwartył: odpowiada poziomowi, przy którym 25% obserwowanych podmiotów ma wynik lub wartość wyższą niż ten poziom, a pozostałych 75% wartość niższą.

W analizowanych miastach najwyższe wynagrodzenia oferowane są w Rzeszowie, Opolu oraz Lublinie, i to zarówno pod względem analizowanych obszarów jak i stanowisk. Każde z tych miast odznacza się nieco inną specyfiką usług oferowanych przez BSS. Obecność międzynarodowych korporacji w Rzeszowie oraz różnorodność świadczonych procesów powoduje, że miasto to charakteryzuje się relatywnie najwyższymi zarobkami. W Opolu z kolei odnotowywany jest dynamiczny wzrost zatrudnienia, a działalność centrów usługowych jest nakierowana na obsługę klientów niemieckojęzycznych. Pierwszą trójkę zamyka Lublin, w którym – co interesujące – występuje największy odsetek firm BSS z polskim kapitałem. Kolejne miejsca zajmują miasta takie, jak Kielce, gdzie dominującym procesem jest rozwój oprogramowania oraz Białystok, w którym 70% firm outsourcingowych stanowią centra IT, w większości z polskim rodowodem.

Badanie pokazuje, że do 2020 roku wynagrodzenia będą najszybciej rosły w Rzeszowie, Olsztynie, Opolu oraz Zielonej Górze. Z kolei najmniejsza dynamika wzrostu wynagrodzeń będzie obserwowana w Radomiu oraz Częstochowie. Być może jest to spowodowane bliskością dużych aglomeracji Warszawy czy też Katowic, które w najbliższej perspektywie pozostaną nadal atrakcyjnymi destynacjami dla sektora nowoczesnych usług biznesowych.

## POZIOM WYNAGRODZEŃ W WYBRANYCH LOKALIZACJACH

		OLSZTYN		OPOLE		RADOM		RZESZÓW		SZCZECIN		ZIELONA GÓRA	
		Q1	Q3	Q1	Q3	Q1	Q3	Q1	Q3	Q1	Q3	Q1	Q3
FINANCE AND ACCOUNTING	MANAGER	6300	11700	7100	14700	6300	11800	7200	15000	8700	14500	6200	11500
	SENIOR SPEC.	4300	5300	4800	7100	4300	5400	5200	9700	5200	7300	4300	5500
	SPEC.	2500	4300	3100	4700	2600	4300	3000	4800	3900	4900	2500	4200
	JUNIOR SPEC.	2000	2400	2100	3200	2000	2600	2200	2900	2300	3600	1900	2400
INFORMATION TECHNOLOGY	MANAGER	5200	11700	8000	14500	5200	12100	8500	15300	8500	14900	5100	11000
	SENIOR SPEC.	3700	4800	4400	6800	4000	5500	6800	9200	5900	7600	3700	4700
	SPEC.	2700	3600	3200	4100	2800	3600	3900	4600	3800	5200	2800	3600
	JUNIOR SPEC.	2200	2900	2500	3300	2200	3000	2600	3400	2400	3500	2100	2900
CUSTOMER SERVICE	MANAGER	8300	13500	9300	16800	8100	13500	9700	17200	8200	13700	7400	11900
	SENIOR SPEC.	4600	5900	6400	7500	4400	6000	6300	8000	6000	7100	4200	5600
	SPEC.	2700	3900	3100	5600	2800	4000	3400	5700	3500	5600	2700	3800
	JUNIOR SPEC.	2100	2600	2400	3100	2200	2800	2400	3200	2200	3400	2000	2600
HUMAN RESOURCES	MANAGER	6900	11800	8000	12900	7100	12000	8900	13200	8200	13000	6800	11200
	SENIOR SPEC.	4000	5200	4900	5900	4100	5400	5000	7200	5100	6200	4000	5100
	SPEC.	3000	3800	3300	4600	3000	3900	3400	6200	3500	4700	3000	3900
	JUNIOR SPEC.	2000	2800	2200	3200	2000	2900	2200	3300	2200	3400	2000	2900

Źródło: Advisory Group TEST Human Resources, w oparciu o ekspercką wiedzę konsultantów TEST, wyselekcjonowane źródła zewnętrzne oraz dane przekazywane w badaniu RaportPlacowy.pl.

Wynagrodzenia miesięczne brutto w PLN

Q1: Dolny (pierwszy) kwartył: odpowiada poziomowi, przy którym 75% obserwowanych podmiotów ma wynik lub wartość wyższą niż ten poziom, a pozostałych 25% wartość niższą.  
Q3: Górny (trzeci) kwartył: odpowiada poziomowi, przy którym 25% obserwowanych podmiotów ma wynik lub wartość wyższą niż ten poziom, a pozostałych 75% wartość niższą.



# BIAŁYSTOK

Wizytówką regionu podlaskiego są jego mieszkańcy, a w szczególności zdolni i kreatywni studenci, co potwierdzają liczne nagrody jakie otrzymują w międzynarodowych konkursach, takich jak: University Rover Challenge, czy też Microsoft Imagine Cup. W tegorocznej edycji tego ostatniego turnieju, aż 9 drużyn z Politechniki Białostockiej zakwalifikowało się do drugiego etapu konkursu.

Priorytetem regionu jest również rozwój powiązań transportowych poprzez stworzenie sieci dogodnych połączeń drogowych z resztą kraju oraz perspektywicznymi rynkami wschodnimi i krajami bałtyckimi, przy jednoczesnej rozbudowie nowoczesnych traktów kolejowych w obszarach o najwyższych walorach turystycznych.

Zachętą do inwestowania w Białymstoku jest ponadto przyjazny klimat inwestycyjny dla biznesu. W raporcie Doing Business in Poland 2015, porównującym regulacje prawne w zakresie prowadzenia działalności gospodarczej firm w 18 miastach, Białystok zajął wysoką 3. pozycję.

## OKIEM INWESTORÓW

Dzięki przeprowadzonej w 2007 roku analizie biznesowej, zainteresowaliśmy się kilkoma miastami położonymi na mapie Polski Wschodniej, w tym Białymstokiem. Intuicja podpowiadała nam, że jest to idealne miejsce na rozwój. Przychylność lokalnych władz, nawiązanie współpracy z uczelnią wyższą oraz potencjał tkwiący w województwie podlaskim pozwolił nam na otwarcie w 2008 roku, kolejnego oddziału firmy Transition Technologies S.A. Nasze przeczucia potwierdziły się, białostocki oddział stał się wzorem dla wielu innych, otwieranych w późniejszym okresie biur w Polsce.

Konrad Świrski, Prezes Firmy Transition Technologies S.A.



### DOSTĘPNE ZASOBY



Źródło: Bank Danych Lokalnych, GUS, 2016 r.

### LICZBA STUDENTÓW WYBRANYCH KIERUNKÓW PRZYDATNYCH Z PUNKTU WIDZENIA FIRM BSS



Źródło: Ministerstwo Nauki i Szkolnictwa Wyższego, 2016

### RANKING UCZELNI

UNIWERSYTET W BIAŁYMSTOKU – (37. MIEJSCE W POLSCE)
POLITECHNIKA BIAŁOSTOCKA – (51-60. MIEJSCA EX AEQUO W POLSCE)

Źródło: <http://www.perspektywy.pl/RSW2016/ranking-uczelnia-akademickich>

## SEKTOR BSS

W Białymstoku prowadzi działalność 10 centrów usług dla biznesu, jednak zatrudnienie w branży nie przekracza 700 osób. Wynika to z faktu, że większość (70%) centrów to firmy IT, warte podkreślenia, że wszystkie z polskim rodowodem. Miasto nie może się póki co pochwalić żadnym międzynarodowym CUW, pozyskało za to dwóch dostawców usług zewnętrznych (BPO) – w tym niemiecką spółkę CERL International oraz szwedzką firmę Intrum Justicia, oraz jedno centrum B+R. Wśród świadczonych procesów dominuje rozwój oprogramowania – proces uznawany za działalność badawczo-rozwojową, przy którym zatrudnionych zostało ponad 300 wysoko wykwalifikowanych informatyków. Języki obce używane w białostockich centrach BSS to głównie angielski, niemiecki i rosyjski.

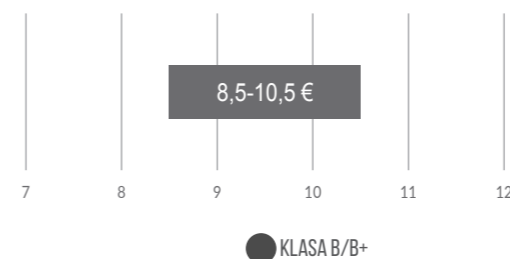
## RYNEK BIUROWY

Zasoby powierzchni biurowej w Białymstoku to w większości budynki spełniające standardy klasy B/B+, zlokalizowane w centrum miasta. Całkowita podaż powierzchni biurowej to 47 tys. m<sup>2</sup>, z dominującymi obiektami o powierzchni najmu poniżej 4 tys. m<sup>2</sup>.

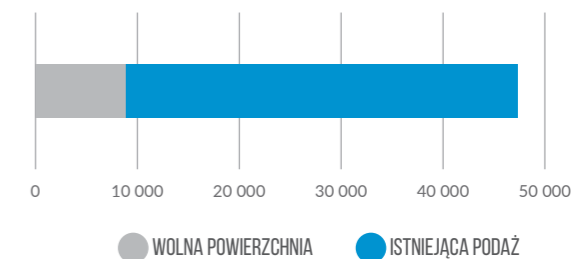
W I połowie bieżącego roku do użytkowania została oddana inwestycja przy ul. Świętojańskiej 12a. Obiekt klasy A – Świętojańska Office Building oferuje najemcom ok. 7 tys. m<sup>2</sup> nowoczesnych biur. Zaczęto także prace przy projekcie firmy CFT Property of Mind, która na tyłach Białostockiego Parku Naukowo-Technologicznego wybuduje docelowo ok. 14 tys. m<sup>2</sup> powierzchni komercyjnej, prace zaplanowane są na kilka etapów.

Współczynnik pustostanów w Białymstoku kształtuje się na poziomie 18,8%, co przekłada się na ok. 9 tys. m<sup>2</sup> dostępnej powierzchni.

STAWKI CZYNISZU ZA POWIERZCHNIĘ BIUROWĄ W ISTNIEJĄCYCH OBIEKTACH (M<sup>2</sup>/MIESIĄC)



POWIERZCHNIA BIUROWA (M<sup>2</sup>)



Źródło: Colliers International, 2016 r.



# BIELSKO-BIAŁA

Bielsko-Biała to prężnie rozwijający się ośrodek gospodarczy kraju, zwany również „miastem 100 przemysłów” oraz stolica Podbeskidzia, gdzie krzyżują się międzynarodowe szlaki komunikacyjne prowadzące do Czech, Słowacji i południa Europy. Ze względu na swoje położenie i zaplecze infrastrukturalne oraz kadrowe, subregion pozyskuje inwestycje z zakresu tradycyjnych przemysłów, jak sektor motoryzacyjny (Fiat), czy lotniczy (GE - Avio). Obecnie te branże generują dodatkowo inwestycje usługowe w zakresie tworzenia centrów usług wspólnych oraz w obszarze B+R.

## OKIEM INWESTORÓW

*Kluczowym czynnikiem w wyborze miejsca inwestycji była długofalowa strategia rozwoju korporacji w EŚW, co przesądzało o lokalizacji europejskich Shared Services w Polsce. Biznes polski konsekwentnie buduje swoją pozycję w strukturach korporacji będąc naturalnym liderem dla pozostałych krajów z regionu. Nie bez znaczenia pozostawała również efektywność prowadzenia biznesu w Polsce – wyrażona zarówno wskaźnikami czysto kosztowymi, jak i dużo ważniejszymi szeroko pojętymi wskaźnikami efektywnościowymi- osiąganymi dzięki wielu lokalnym innowacjom. Kluczowym czynnikiem decydującym o sukcesie Cooper Standard w Bielsku-Białej są ludzie. Praca zespołowa, zaangażowanie, odpowiedzialność i zupełnie unikalny etos pracy wynikający z braku anonimowości tak charakterystycznej dla większych aglomeracji – to wszystko pozwala optymistycznie patrzeć w przyszłość.*

Wojciech Pandel, Senior Finance Director - Europe,  
Head of Global Shared Services



### DOSTĘPNE ZASOBY



Źródło: Bank Danych Lokalnych, GUS, 2016 r.

### LICZBA STUDENTÓW WYBRANYCH KIERUNKÓW PRZYDATNYCH Z PUNKTU WIDZENIA FIRM BSS



Źródło: Ministerstwo Nauki i Szkolnictwa Wyższego, 2016

### RANKING UCZELNI

AKADEMIA TECHNICZNO-HUMANISTYCZNA W BIELSKU BIAŁEJ – (71-80. MIEJSCA EX AEQUO W POLSCE)

Źródło: <http://www.perspektywy.pl/RSW2016/ranking-uczelnia-akademickich>

## SEKTOR BSS

Bielsko-Biała zdominowana jest przez firmy z kapitałem zagranicznym, w szczególności amerykańskie i włoskie. Miasto charakteryzuje się relatywnie mniejszą liczbą centrów – 7, ale za to dość pokaźnym zatrudnieniem, a to za sprawą centrum usług wspólnych producenta samochodów Fiat Chrysler Automobiles, które daje pracę prawie tysiącowi osób. Zważywszy na dużą koncentrację międzynarodowych SSC (aż 4 z 7 podmiotów), w bielskich centrach obsługuje się firmy aż w 8 różnych językach, w tym serbskim, czy czeskim. Netia jest jedyną firmą świadczącą usługi w języku polskim, w której zatrudnienie wynosi 120 osób. Dominującą grupą procesów oferowanych przez centra jest księgowość i finanse, ale też wsparcie IT. Tradycyjnie okolice Bielska są ważnym ośrodkiem produkcyjnym komponentów dla sektora motoryzacyjnego i lotniczego. Stąd też wśród spółek-matek centrów, znalazły się właśnie przede wszystkim firmy produkcyjne, takie jak Cooper Standard, czy Avio Aero.

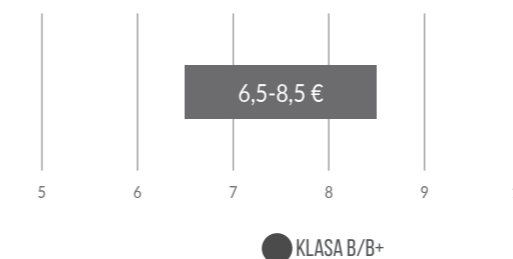
## RYNEK BIUROWY

Całkowita podaż powierzchni biurowej w Bielsku Białej wynosi ok. 30 tys. m<sup>2</sup>. Duża część lokali biurowych zlokalizowana jest w centrum miasta w zabytkowych kamienicach. W mieście znajdują się także nowoczesne obiekty biurowe o standardzie klasy B/B+.

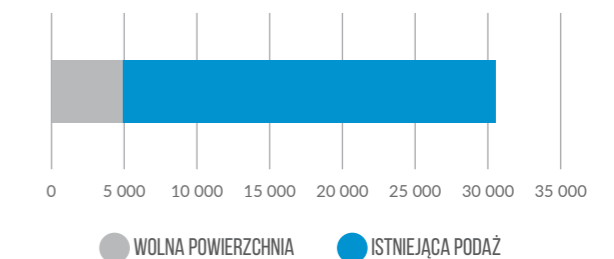
Poziom niewynajętej powierzchni to około 16,1 %, co przy tej skali rynku przekłada się na 4,9 tys. m<sup>2</sup> dostępnych modułów biurowych.

Dostarczenie na rynek kolejnych nowych inwestycji biurowych zależeć będzie od sytuacji rynkowej oraz zainteresowania potencjalnych najemców.

STAWKI CZYNISZU ZA POWIERZCHNIĘ BIUROWĄ W ISTNIEJĄCYCH OBIEKTACH (M<sup>2</sup>/MIESIĄC)



POWIERZCHNIA BIUROWA (M<sup>2</sup>)



Źródło: Colliers International, 2016 r.





# CZĘSTOCHOWA

Konkurencyjne koszty prowadzenia działalności oraz dostępność pracowników władających wieloma językami to bez wątpienia główne atuty, którymi Częstochowa zachęca przedsiębiorców, w szczególności z sektora usług biznesowych, do inwestowania. W tym kontekście władze miasta stawiają na rozwój współpracy pomiędzy środowiskiem akademickim a biznesem. Miasto oferuje, w ramach Częstochowskiego Parku Przemysłowo-Technologicznego, powierzchnie biurowe pod wynajem, wsparcie dla młodych, innowacyjnych przedsiębiorców i naukowców z Politechniki Częstochowskiej, wsparcie dla tzw. ekonomii społecznej, szkolenia oraz warsztaty. Ponadto, w mieście powstało Centrum Transferu Technologii (CTT) a także Inkubator Przedsiębiorczości w ramach CTT ukierunkowany na wspieranie start-up'ów z Politechniki Częstochowskiej.

Miasto oferuje również zachęty inwestycyjne w formie zwolnień podatkowych w ramach istniejących podstref dwóch specjalnych stref ekonomicznych: Katowickiej i Mieleckiej oraz system ulg lokalnych (zwolnienia z podatku od nieruchomości).

## OKIEM INWESTORÓW

*Częstochowa to miasto, które zapewniło nam stabilne środowisko biznesowe, atrakcyjną ofertę inwestycyjną, a także konkurencyjne koszty zatrudnienia i jeszcze nienasycony rynek pracy, dający możliwość pozyskania wykształconej kadry.*

*Obecnie blisko 10-cio letnie doświadczenie w branży SSC potwierdza, że wszystko, co oferujemy naszym wewnętrznym klientom, to pochodna kompetencji i innowacyjnego podejścia naszego zespołu. Naszych pracowników stale wyposażamy w wiedzę i praktyczne umiejętności. Dążymy do świadczenia serwisu finansowo-księgowego opartego na kompetencjach i wiedzy eksperckiej, tym samym zyskując uznanie naszych klientów. Wspieramy pracowników i inspirujemy ich do dalszego rozwoju. Mniejsza konkurencyjność wśród częstochowskich pracodawców w obszarze SSC, pozwala nam na budowanie trwalszych relacji z pracownikami i tym samym obniżenie poziomu rotacji zatrudnienia. Systematycznie rosnąca skala działalności potwierdza że ciągle się rozwijamy, inwestujemy i pozyskujemy coraz bardziej zaawansowane projekty. To wszystko udowadnia, że decyzja o zainwestowaniu w Częstochowie była jak najbardziej właściwa.*

Robert Głowacki, Sr Operations Manager ZF TRW  
European Shared Services Center



### DOSTĘPNE ZASOBY



Źródło: Bank Danych Lokalnych, GUS, 2016 r.

### LICZBA STUDENTÓW WYBRANYCH KIERUNKÓW PRZYDATNYCH Z PUNKTU WIDZENIA FIRM BSS



Źródło: Ministerstwo Nauki i Szkolnictwa Wyższego, 2016

### RANKING UCZELNI

POLITECHNIKA CZĘSTOCHOWSKA – (43. MIEJSCE W POLSCE)
AKADEMIA IM. JANA DŁUGOSZA W CZĘSTOCHOWIE – (71-80. MIEJSKA EX AEQUO W POLSCE)

Źródło: <http://www.perspektywy.pl/RSW2016/ranking-uczelnia-akademickich>

## SEKTOR BSS

Miasto jest póki co najmniejszym ośrodkiem BSS, z dużym potencjałem rozwojowym, spośród analizowanych miast. Działalność prowadzi tu 6 firm oferujących usługi dla biznesu, głównie polskie firmy, ale w mieście funkcjonuje bodaj jedyne w kraju centrum z kapitałem meksykańskim. W mieście nie obserwuje się jednego dominującego typu centrum, a raczej zrównoważoną mieszankę wszystkich czterech ich rodzajów. W firmach mówi się 9 różnymi językami, w tym językami naszych południowych sąsiadów: słowackim, czeskim i rumuńskim. Duża część pracowników z sektora zajmuje się świadczeniem usług finansowo-księgowych.

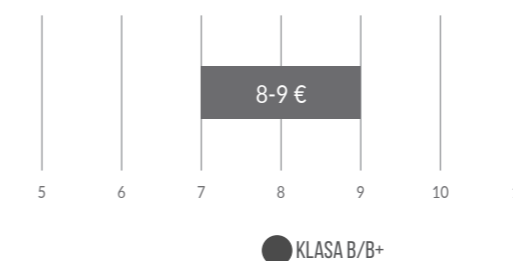
## RYNEK BIUROWY

Częstochowa jest jednym z najmniejszych wśród analizowanych rynków biurowych. Miasto oferuje ok. 22,8 tys. m<sup>2</sup> biur, w większości w budynkach nie przekraczających 3 tys. m<sup>2</sup>.

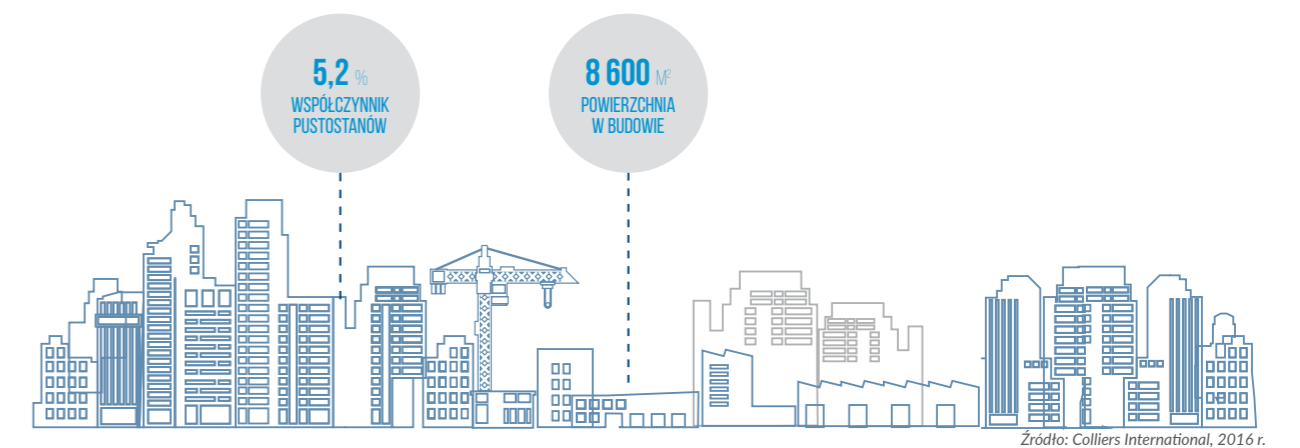
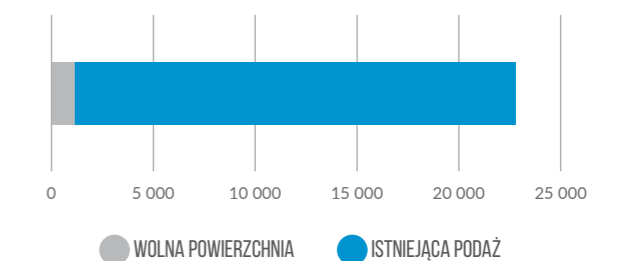
Na najbliższe lata zaplanowane jest oddanie około 8,6 tys. m<sup>2</sup> biur. Nowe powierzchnie powstaną w ramach trzech inwestycji, z których jedna zostanie ukończona jeszcze w bieżącym roku – DL Business Point (4,3 tys. m<sup>2</sup>).

Ze względu na niewielki rynek, dostępność powierzchni jest ograniczona. Współczynnik pustostanów wynosi 5,2%, co przekłada się na ok. 1,2 tys. m<sup>2</sup> wolnej powierzchni.

STAWKI CZYNSZU ZA POWIERZCHNIĘ BIUROWĄ W ISTNIEJĄCYCH OBIEKTACH (M<sup>2</sup>/MIESIĄC)



POWIERZCHNIA BIUROWA (M<sup>2</sup>)





# ELBLĄG

Elbląg to jedno z dwóch największych miast województwa warmińsko-mazurskiego i pomost pomiędzy Gdańskiem a Kaliningradem. Część terenów miasta została włączona do Warmińsko-Mazurskiej Specjalnej Strefy Ekonomicznej, co oznacza dla potencjalnych inwestorów możliwość skorzystania ze zwolnień podatkowych.

Region Elbląga posiada silnie rozwinięty przemysł meblarski. Powstał tam pierwszy w regionie Klaster Mebel Elbląg, natomiast w Centrum Technologii Drewna i Mebli w Elbląskim Parku Technologicznym, prowadzone są badania nad nowoczesnymi technologiami obróbki drewna.

Jednym z priorytetów władz samorządowych jest również rozwój sektora technologii informatycznych, czego wyrazem jest utworzenie klastra ICT. Amber Klaster Teleinformatyczny zrzesza 18 lokalnych podmiotów i współpracuje z Pomorskim Klastrem ICT oraz z Centrum Innowacyjno-Technologicznym w Kaliningradzie.

## OKIEM INWESTORÓW

*W Elblągu działa Call Center BEST oraz kilka innych pionów - łącznie ponad 200 osób. Doceniamy fakt, że w Elblągu udało nam się stosunkowo łatwo zbudować tak duży zespół. Jesteśmy dumni z tego, że w naszym zespole notujemy niską rotację, a wykwalifikowani pracownicy pozostają z nami na dłużej. Naszym zdaniem Warmia i Mazury to niezwykle przyjazny Inwestorom, a często niedoceniany region.*

Barbara Rudziks, Członek Zarządu Best SA



## SEKTOR BSS

Elbląg zaczął swoją przygodę z BSS jeszcze w ubiegłym wieku, jednak największa liczba centrów powstała pod koniec poprzedniej dekady. Dziś w Elblągu prowadzi działalność 6 podmiotów, głównie z kapitałem polskim, ale mamy też przykład firmy francuskiej i szwajcarskiej, zaś zatrudnienie w branży zbliża się do poziomu 800 osób. Z kolei firma Contact Centre jest jedyną firmą świadczącą swoje usługi w języku polskim. Dominującym procesem jest obsługa klienta, która realizowana jest głównie po angielsku i niemiecku, oraz działalność B+R.

## RYNEK BIUROWY

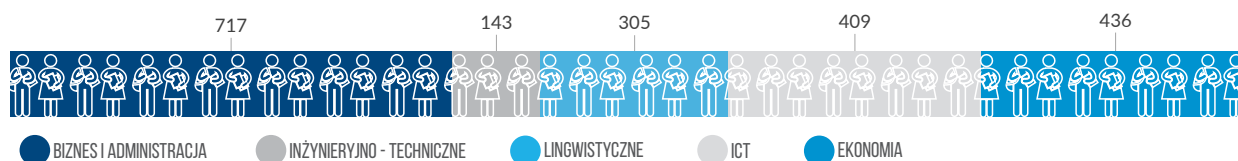
Rynek powierzchni biurowych w Elblągu jest na wczesnym etapie rozwoju. W mieście możemy znaleźć kilka lokalizacji biurowych spełniających standardy klasy B. Według informacji Urzędu Marszałkowskiego Woj. Warmińsko-Mazurskiego możemy wyróżnić m.in. budynek AMG Investments, oferujący 3,4 tys. m<sup>2</sup> oraz Arbiter Office, którego powierzchnia komercyjna to 1,7 tys. m<sup>2</sup>. Pozostałe lokalizacje oferują poniżej 1 tys. m<sup>2</sup>. Są to inwestycje: Giełda Elbląska (700 m<sup>2</sup>), Elsin (485 m<sup>2</sup>) oraz OPEGIEKA (300m<sup>2</sup>). Przeciętne czynsze w istniejących budynkach wahają się między 7a 9 €/m<sup>2</sup>/miesiąc.

### DOSTĘPNE ZASOBY



Źródło: Bank Danych Lokalnych, GUS, 2016 r.

### LICZBA STUDENTÓW WYBRANYCH KIERUNKÓW PRZYDATNYCH Z PUNKTU WIDZENIA FIRM BSS



Źródło: Ministerstwo Nauki i Szkolnictwa Wyższego, 2016

# KIELCE

Kielce to stolica województwa świętokrzyskiego stawiająca na rozwój branży kongresowo-wystawienniczej, metalowo-odlewniczej oraz sektora nowoczesnych usług dla biznesu. Rokrocznie Targi Kieleckie organizują 70 wydarzeń targowych i wystawienniczych oraz 700 konferencji. Przyczyniło się to do rozwoju infrastruktury komunikacyjnej i hotelarskiej.

Miasto może się pochwalić licznymi instytucjami wspierającymi rozwój biznesu, takimi jak Kielecki Park Technologiczny promujący nowe pomysły w ramach platformy startowej Technopark BiznesHub, Institute of Design - miejsce promocji polskiego wzornictwa oraz Centrum Kształcenia Praktycznego, które wkrótce będzie dysponowało nowoczesnym ośrodkiem budowania kompetencji zawodowych.

Władze miasta inwestują w dalszą poprawę jakości życia mieszkańców i warunków dla rozwoju przedsiębiorczości poprzez rozwój systemu transportu publicznego, podejmowanie prozdrowotnych inicjatyw wśród mieszkańców oraz udostępnianie nowych terenów inwestycyjnych.

## OKIEM INWESTORÓW

Rynek usług outsourcingu płać i księgowości rozwija się bardzo dynamicznie, widać duże zainteresowanie inwestorów sektorem BPO/SSC oraz lokalizacją tego typu biznesu w Europie Środkowej i Wschodniej. W odpowiedzi na wzrastające zainteresowanie wśród klientów naszymi usługami zdecydowaliśmy się na otwarcie kolejnego biura w Polsce.

Nasze analizy wskazały, że najbardziej właściwą lokalizacją nowego biura będzie jedno z miast poza głównymi ośrodkami BPO. Poddaliśmy bardzo szczegółowej analizie kilkanaście miast w Polsce oraz kilkakrotnie odwiedziliśmy 3-4 miasta zakwalifikowane do drugiej rundy projektu. Nasz wybór padł ostatecznie na Kielce, ze względu na potencjał kadry pracowniczej, położenie miasta oraz dobrą współpracę z urzędnikami. Po roku od otwarcia biura w Kielcach pracuje tam już 50 osób, ale w nadchodzących latach planujemy zwiększenie zatrudnienia nawet do 300 pracowników.

Anna Kaczmarek, UCMS Group Poland

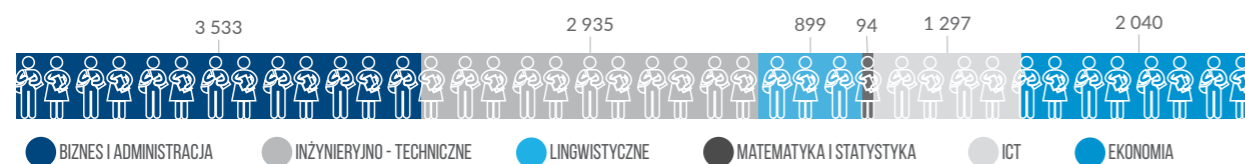


### DOSTĘPNE ZASOBY



Źródło: Bank Danych Lokalnych, GUS, 2016 r.

### LICZBA STUDENTÓW WYBRANYCH KIERUNKÓW PRZYDATNYCH Z PUNKTU WIDZENIA FIRM BSS



Źródło: Ministerstwo Nauki i Szkolnictwa Wyższego, 2016

### RANKING UCZELNI

POLITECHNIKA ŚWIĘTOKRZYSKA W KIELCACH – (51-60. MIEJSCA EX AEQUO W POLSCE)
UNIwersytet JANA KOCHANOWSKIEGO W KIELCACH – (51-60. MIEJSCA EX AEQUO W POLSCE)

Źródło: <http://www.perspektywy.pl/RSW2016/ranking-uczelnia-akademickich>



## SEKTOR BSS

Niemal wszystkie zlokalizowane tu centra to firmy z polskim kapitałem utworzone przez przedsiębiorców reprezentujących całą gamę sektorów: IT, branża medyczna czy consulting. Łącznie 16 kieleckich centrów o profilu IT i BPO zatrudniają niemal 1 100 osób, świadcząc obsługę w jednym języku obcym – po angielsku. Dominującym procesem jest rozwój oprogramowania. W mieście 4 firmy prowadzą obsługę w języku polskim zatrudniając 1 400 osób.

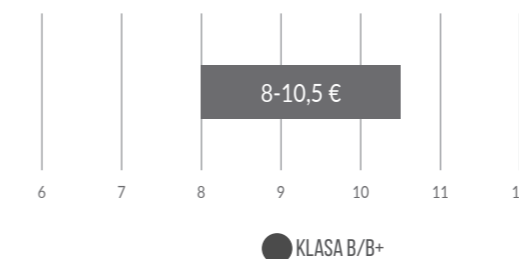
## RYNEK BIUROWY

Całkowita podaż powierzchni biurowej w Kielcach szacowana jest na ponad 74 tys. m<sup>2</sup>. Zdecydowana większość istniejących zasobów to obiekty klasy B/B+, nieprzekraczające 5 tys. m<sup>2</sup>. W budowie znajduje się obecnie jeden projekt biurowy – Stacja Biznesu, która zaofertuje najemcom około 2,9 tys. m<sup>2</sup> nowoczesnych biur z planowanym terminem oddania do użytku na III kwartał bieżącego roku.

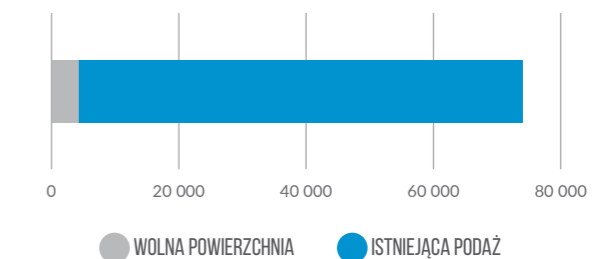
W planach są kolejne 4 budynki w ramach II fazy Kieleckiego Centrum Biznesu, łącznie około 32 tys. m<sup>2</sup>, jednak ich realizacja uzależniona jest od zainteresowania potencjalnych najemców oraz sytuacji rynkowej.

Współczynnik pustostanów w istniejących budynkach biurowych ukształtował się na poziomie 5,9%.

STAWKI CZYNISZU ZA POWIERZCHNIĘ BIUROWĄ W ISTNIEJĄCYCH OBIEKTACH (M<sup>2</sup>/MIESIĄC)



POWIERZCHNIA BIUROWA (M<sup>2</sup>)



Źródło: Colliers International, 2016 r.



# LUBLIN

Przemysł spożywczy, motoryzacyjny i maszynowy, biotechnologia, a przede wszystkim sektory BPO/SSC oraz IT to kluczowe specjalizacje, na które stawiają władze lokalne, co znalazło odzwierciedlenie w Strategii Rozwoju Lublina na lata 2013-2020. Ambicją miasta jest wejście do grona 5 największych ośrodków IT w Polsce i zwiększenie zatrudnienia w tym sektorze z obecnych 5 000 do 12 000 osób. Informatyka i Automatyka są również jedną z Regionalnych Inteligentnych Specjalizacji Lubelszczyzny, co przekłada się na możliwość uzyskania wsparcia z funduszy strukturalnych, np. na utworzenie platformy start-up'owej.

Niewątpliwym atutem miasta są zasoby ludzkie – młode i dobrze wykształcone. Wartym podkreślenia jest fakt, że co piąty mieszkaniec Lublina jest studentem a oferta szkół wyższych jest dostosowywana elastycznie do potrzeb rynku pracy.

Lublin również stawia na rozwój infrastruktury. W realizacji jest już droga ekspresowa S17 a w planach jest modernizacja linii kolejowej do Warszawy, które to inwestycje pozwolą na szybkie połączenie dwóch miast w ok. 1,5 godz. Ponadto, Port Lotniczy w Lublinie rozwija się dynamicznie i po zaledwie dwóch latach od uruchomienia obsługuje ponad 265 tys. pasażerów rocznie oferując bezpośrednie loty do Frankfurtu, Londynu, Sztokholmu, Dublina i innych miast europejskich.

## OKIEM INWESTORÓW

*W Polsce Convergys obecne jest od 10 lat, kiedy to w Szczecinie założyliśmy pierwsze call center. Udany rozwój tej lokalizacji, jak również popyt na rynku niemieckim, skłoniły do poszukiwania nowej lokalizacji nearshore. Lublin wygrał spośród kilku miast Polski, ze względu na niezwykłą energię miasta, wsparcie władz lokalnych, potencjalnie dobrą współpracę z uniwersytetami oraz absolwentów i mieszkańców mówiących po niemiecku. Do tej pory, udało nam się pozyskać wspaniałych pracowników, którzy sprawili że jesteśmy jednym z najlepszych start-up'ów w Convergys na przestrzeni ostatnich lat. Mamy bardzo dobre relacje z uniwersytetami, będąc partnerem biznesowym germanistyki na KUL jak i UMCS oraz obiecującą współpracę z Urzędem Miasta. Dodatkowo rozwój infrastruktury Lublina sprzyja zapraszaniu nowych potencjalnych klientów i stwarza ciekawe perspektywy na dalszy rozwój oddziału.*

Paweł Puła, Site Director, Convergys

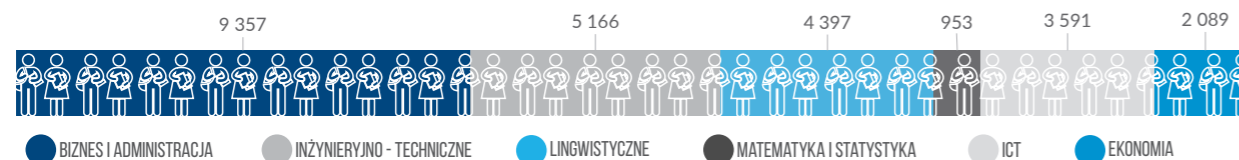


### DOSTĘPNE ZASOBY



Źródło: Bank Danych Lokalnych, GUS, 2016 r.

### LICZBA STUDENTÓW WYBRANYCH KIERUNKÓW PRZYDATNYCH Z PUNKTU WIDZENIA FIRM BSS



Źródło: Ministerstwo Nauki i Szkolnictwa Wyższego, 2016

### RANKING UCZELNI

UNIWERSYTET MEDYCZNY W LUBLINIE – (24. MIEJSCE W POLSCE)
UNIWERSYTET MARII CURIE-SKŁODOWSKIEJ W LUBLINIE – (26. MIEJSCE W POLSCE)
POLITECHNIKA LUBELSKA – (33. MIEJSCE W POLSCE)

Źródło: <http://www.perspektywy.pl/RSW2016/ranking-uczelni-akademickich>

## SEKTOR BSS

Miasto jest liderem spośród omawianych dwunastu pod względem liczby istniejących centrów – jest ich tu aż 47. Wśród inwestorów ponownie przeważają firmy polskie, ale jest też kilka przedsiębiorstw amerykańskich (4). Pozostali właściciele centrów reprezentują bardzo różnorodny kapitał: szwajcarski, hinduski, włoski czy niemiecki. Nie jest więc zaskoczeniem fakt, że można tu znaleźć pracowników władających 5 różnymi językami, w tym językami naszych wschodnich sąsiadów: rosyjskim i ukraińskim. 19 z 47 to centra IT zajmujące się wsparciem informatycznym i rozwojem oprogramowania. Co więcej, w mieście 15 firm obsługuje procesy w języku polskim, zatrudniając ponad 3 200 osób - nie uwzględnionych w niniejszym raporcie. Wiele z nich to centra usług wspólnych największych polskich firm taki jak: PKO, Orange czy Warta.

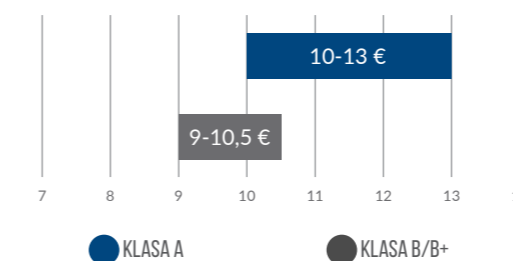
## RYNEK BIUROWY

Lublin jest drugim wśród analizowanych miast rynkiem, którego zasoby biurowe przekraczają 100 tys. m<sup>2</sup>. Całkowita podaż nowoczesnej powierzchni wynosi 156,3 tys. m<sup>2</sup>.

Warto podkreślić, że miasto czeka w najbliższych latach rekordowy przyrost powierzchni biurowej. Obecnie w przygotowaniu jest 129,4 tys. m<sup>2</sup>, z czego około 23 tys. m<sup>2</sup> trafi na rynek w drugiej połowie tego roku. Duża część tej powierzchni (ok. 31,7 tys. m<sup>2</sup>) skoncentrowana jest w ramach kompleksu CZ Office Park, którego oddanie planowane jest na I poł. 2017 r.

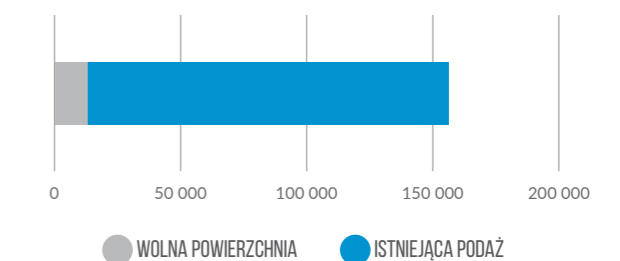
Współczynnik powierzchni niewynajętej w Lublinie kształtuje się na poziomie 8,6%. Możemy jednak przypuszczać, że wraz z dużym wzrostem podaży nastąpi wzrost współczynnika pustostanów.

STAWKI CZYNISZU ZA POWIERZCHNIĘ BIUROWĄ W ISTNIEJĄCYCH OBIEKTACH (M<sup>2</sup>/MIESIĄC)

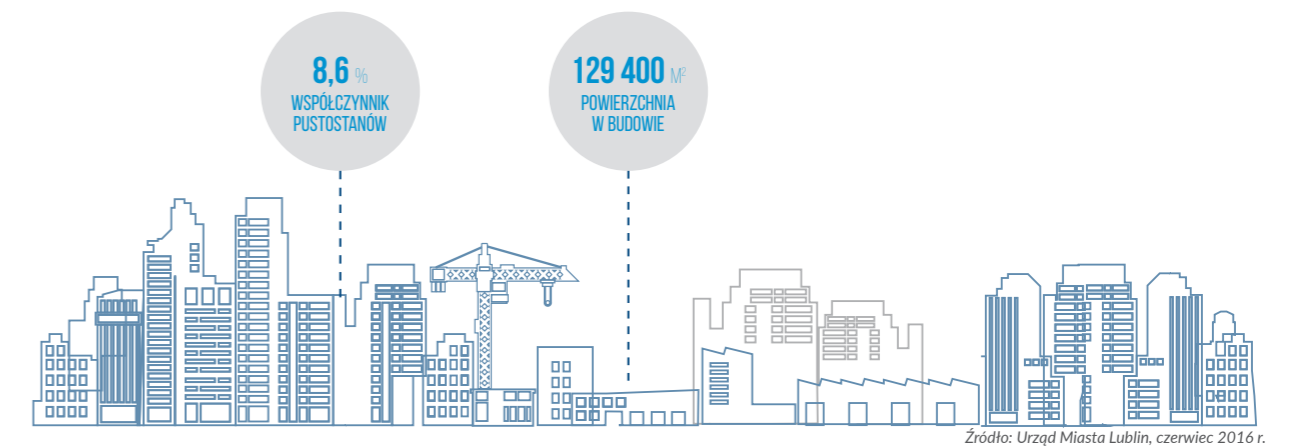


Źródło: Colliers International, 2016 r.

POWIERZCHNIA BIUROWA (M<sup>2</sup>)



Źródło: Urząd Miasta Lublin, czerwiec 2016 r.



Źródło: Urząd Miasta Lublin, czerwiec 2016 r.



# OLSZTYN

Olsztyn, jako stolica województwa warmińsko-mazurskiego, jest jednym z największych ośrodków akademickich, kulturalnych i gospodarczych w północno-wschodniej Polsce.

Gospodarka miasta jest oparta w dużej mierze na bogactwach środowiska naturalnego, co przyczyniło się do dynamicznego rozwoju przemysłu drzewnego, meblarskiego, spożywczego oraz turystyki.

Na terenie Olsztyna prężnie rozwija się Olsztyński Park Naukowo-Technologiczny, w którym prowadzi działalność 65 firm, reprezentujących w szczególności następujące branże: geoinformatyczną, informatyczną, biotechnologiczną. Miasto oferuje również zwolnienie z podatku dochodowego CIT w ramach podstrefy Warmińsko-Mazurskiej Specjalnej Strefy Ekonomicznej.

Największą uczelnią w regionie jest Uniwersytet Warmińsko-Mazurski, który kształci blisko 30 tys. studentów rocznie oferując następujące kierunki nauczania: lingwistyczne, inżynieryjno-techniczne, IT oraz z zakresu biznesu i administracji, które są źródłem pracowników dla firm z sektora usług. Dodatkowo Kortowo – będące miasteczkiem studenckim uznawane jest za najpiękniejszy kampus akademicki w Polsce i jeden z najładniejszych w Europie.

Olsztyn położony jest w sercu wyjątkowej enklawy przyrodniczej. To przyczynia się do budowania wizerunku miasta, w którym znaleźć można równowagę pomiędzy pracą a wypoczynkiem (tzw. work-life balance). Z uwagi na rozwinięty sektor turystyczny, okolice Olsztyna oferują dobrze rozwiniętą infrastrukturę hotelową i sportową (w tym 18-dołkowe pole golfowe).

## OKIEM INWESTORÓW

*W stolicy Warmii i Mazur jesteśmy obecni już od ponad 15 lat. Działalność Citi Handlowy i Citi Service Center Poland w Olsztynie to historia dobrych doświadczeń w rozwoju biznesu oraz budowaniu profesjonalnego zespołu. To także zaangażowanie w sprawy i życie lokalnych społeczności. Jestem pewien, że ten region jest rozwojowym kierunkiem dla biznesu w Polsce ze względu na potencjał oraz dostępną bazę akademicką. Nam pozwolił realizować kluczowe zadania i projekty dla klientów Citi Handlowy i Citi Service Center Poland na całym świecie.*

Tomasz Drapiński, Dyrektor Regionalnego Centrum Rozliczeń Citi Handlowy w Olsztynie

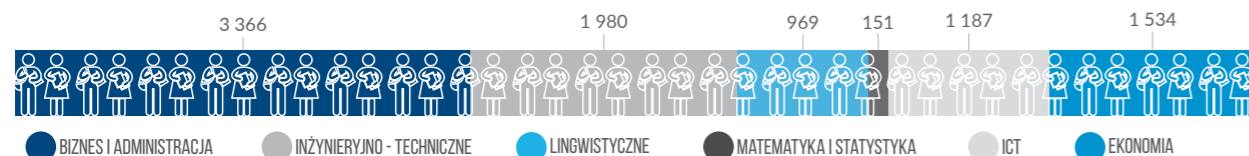


### DOSTĘPNE ZASOBY



Źródło: Bank Danych Lokalnych, GUS, 2016 r.

### LICZBA STUDENTÓW WYBRANYCH KIERUNKÓW PRZYDATNYCH Z PUNKTU WIDZENIA FIRM BSS



Źródło: Ministerstwo Nauki i Szkolnictwa Wyższego, 2016

### RANKING UCZELNI

UNIWERSYTET WARMIŃSKO-MAZURSKI W OLSZTYNIE – (35. MIEJSCE W POLSCE)

Źródło: <http://www.perspektywy.pl/RSW2016/ranking-uczelnia-akademickich>

## SEKTOR BSS

Miasto przyciągnęło do tej pory 10 inwestycji BSS o łącznym zatrudnieniu ponad 2 100 osób, głównie polskich firm IT zajmujących się świadczeniem szerokiego spektrum procesów informatycznych. Pod względem zatrudnienia liderem są centra SSC - bankowego giganta Citi International, generującego blisko 50% zatrudnienia w sektorze. Pozostałe zatrudnienie skupia się w ośrodkach BPO. Obsługa w olsztyńskich centrach jest prowadzona w 3 językach obcych.

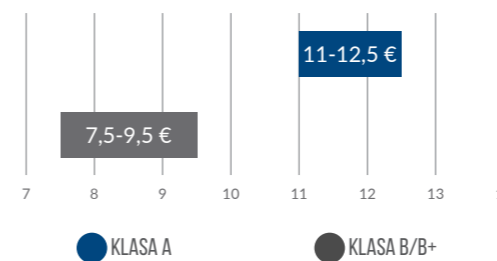
## RYNEK BIUROWY

Olsztyn to ponad 51 tys. m<sup>2</sup> nowoczesnej powierzchni biurowej, z czego blisko połowa jest skoncentrowana w dwóch inwestycjach: Cezal Business Center (13 tys. m<sup>2</sup>) oraz Europa Center (8 tys. m<sup>2</sup>). Pozostałe obiekty biurowe to nieruchomości o niewielkiej powierzchni najmu, poniżej 4,5 tys. m<sup>2</sup>.

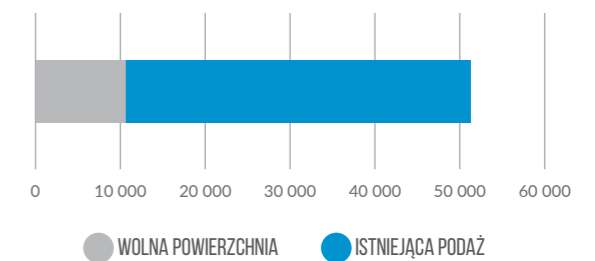
W ostatnich kwartałach do użytku nie oddano żadnego nowego obiektu. W fazie realizacji są obecnie trzy budynki o łącznej powierzchni ponad 5,9 tys. m<sup>2</sup>. Kolejne 7 tys. m<sup>2</sup> planuje wybudować firma Euro Styl w ramach inwestycji Centaurus. Również na ul. Augustowskiej ma powstać mały obiekt biurowy oferujący ok. 1,4 tys. m<sup>2</sup>.

Powierzchnia niewynajęta to obecnie ok. 10 tys. m<sup>2</sup> co przekłada się na stosunkowo wysoki współczynnik pustostanów, na poziomie 20,9%.

STAWKI CZYNSZU ZA POWIERZCHNIĘ BIUROWĄ W ISTNIEJĄCYCH OBIEKTACH (M<sup>2</sup>/MIESIĄC)



POWIERZCHNIA BIUROWA (M<sup>2</sup>)



Źródło: Colliers International, 2016 r.



# OPOLE

Dostępność niemieckojęzycznej kadry to jeden z najważniejszych atutów, na który zwracają uwagę inwestorzy z sektora BSS zakładając działalność w Opolu. Wyjątkowo bogate zasoby niemieckojęzycznych pracowników region zawdzięcza licznej mniejszości niemieckiej szacowanej wg Głównego Urzędu Statystycznego (GUS) na 100 tys. osób oraz odznaczającemu się wysoką jakością nauczania Instytutowi Filologii Germańskiej na Uniwersytecie Opolskim.

W raporcie Doing Business in Poland 2015, porównującym regulacje prawne dotyczące prowadzenia działalności gospodarczej firm w 18 miastach, Opolo znalazło się wśród 5 najlepszych miast, a w kategorii łatwości zakładania spółek zajęło wysokie 4. miejsce.

Gospodarka Opola jest zróżnicowana i oparta na przemysłach spożywczym, maszynowym, metalowym, motoryzacyjnym oraz nowoczesnych usług dla biznesu.

Miasto jest zlokalizowane zaledwie 15 km od autostrady A4, z możliwością dojazdu do dwóch międzynarodowych lotnisk (Wrocław, Katowice) w ciągu godziny.

## OKIEM INWESTORÓW

Centrum w Opolu otworzyliśmy w 2012 roku i było to wówczas już nasze piąte biuro w Polsce. Obecnie rozwijamy tu coraz bardziej zaawansowane usługi w zakresie infrastruktury informatycznej. Naszymi klientami są głównie firmy niemieckie. Wybraliśmy Opolo właśnie ze względu na możliwość rekrutacji osób posługujących się językiem niemieckim, często jako językiem rodzimym. Aktualnie zatrudniamy w Opolu blisko 180 osób i planujemy w ciągu najbliższych lat podwoić tę liczbę.

Marcin Nowak, Dyrektor Zarządzający Infrastructure Services Eastern Europe, Capgemini

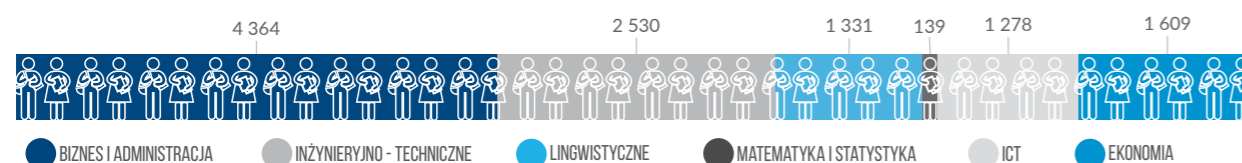


### DOSTĘPNE ZASOBY



Źródło: Bank Danych Lokalnych, GUS, 2016 r.

### LICZBA STUDENTÓW WYBRANYCH KIERUNKÓW PRZYDATNYCH Z PUNKTU WIDZENIA FIRM BSS



Źródło: Ministerstwo Nauki i Szkolnictwa Wyższego, 2016

### RANKING UCZELNI

POLITECHNIKA OPOLSKA – (49. MIEJSCE W POLSCE)
UNIwersytet Opolski – (51-60. MIEJSKA EX AEQUO W POLSCE)

Źródło: <http://www.perspektywy.pl/RSW2016/ranking-uczelnia-akademickich>

## SEKTOR BSS

W ostatnich kilku latach Opolo zaczęło bardzo aktywnie zabiegać o projekty usługowe, co zaowocowało powstaniem aż 9 centrów. Zatrudnienie w sektorze wynosi 600 osób, ale przyrost miejsc rok do roku jest bardzo dynamiczny. Interesujące, że obok polskich firm, których obecność w mniejszych miastach jest powszechna, Opolo może pochwalić się aż 4 centrami z kapitałem niemieckim, w tym jednym centrum B+R firmy IFM Ecolink, co ciekawe, powstającym na terenie specjalnej strefy ekonomicznej. W mieście obok firm ukierunkowanych na obsługę klientów niemieckojęzycznych znaczącą rolę zyskują centra IT. Opolskie centra oferują różnorodność świadczonych usług (7 z 15 grup procesów świadczonych w skali kraju). Procesy są realizowane w sumie w 5 językach obcych. Ponadto, w Opolu działalność prowadzi 6 centrów, które nie zostały ujęte w powyższym podsumowaniu, świadczące usługi wyłącznie w języku polskim.

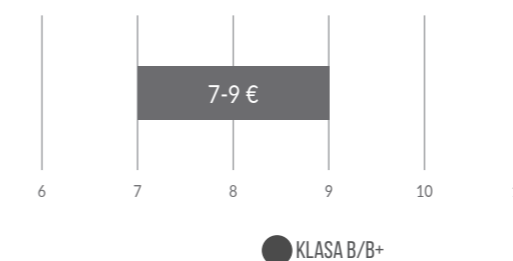
## RYNEK BIUROWY

Całkowita podaż powierzchni biurowej w Opolu wynosi 26 tys. m<sup>2</sup>. Duża część istniejących inwestycji biurowych to budynki ok. 1 tys. m<sup>2</sup>. Największe inwestycje oferują 3-4 tys. m<sup>2</sup> powierzchni na wynajem.

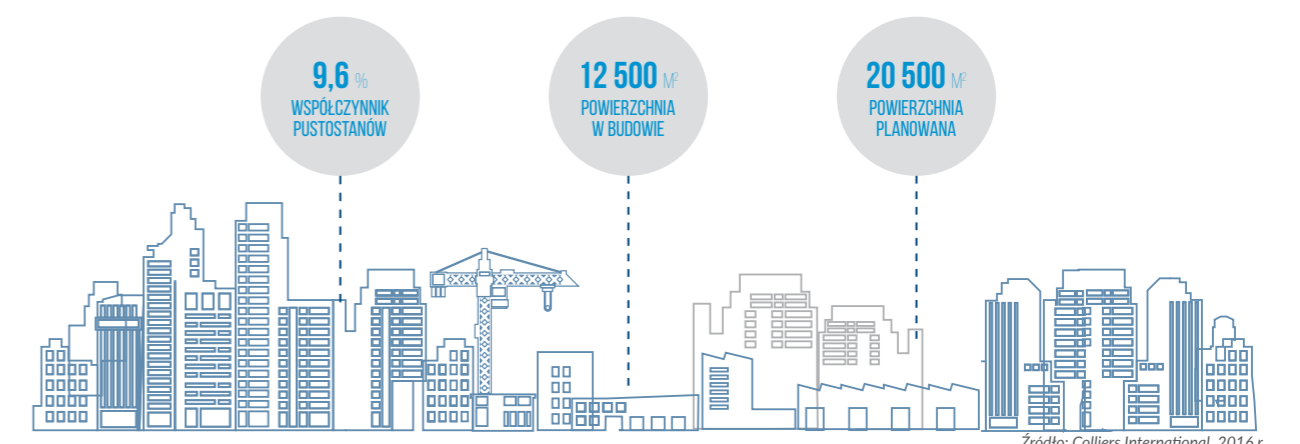
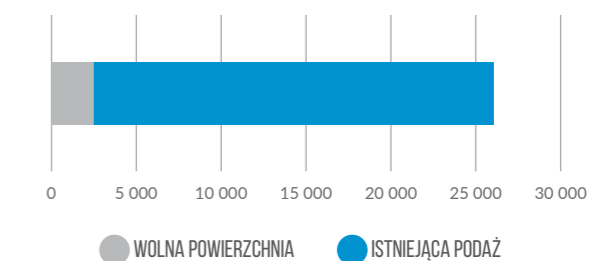
Prognozy wskazują, że w najbliższym czasie miasto odnotuje wzrost aktywności budowlanej. Obecnie w trakcie renowacji i w budowie jest łącznie 12,5 tys. m<sup>2</sup>. Natomiast w fazie planowania znajduje się ponad 20 tys. m<sup>2</sup>.

Opolo ma aktualnie niski poziom pustostanów. Współczynnik powierzchni niewynajętej to około 9,6% co przekłada się na niecałe 2,5 tys. m<sup>2</sup> dostępnej powierzchni biurowej.

STAWKI CZYNISZU ZA POWIERZCHNIĘ BIUROWĄ W ISTNIEJĄCYCH OBIEKTACH (M<sup>2</sup>/MIESIĄC)



POWIERZCHNIA BIUROWA (M<sup>2</sup>)



# RADOM

Radom to drugie pod względem wielkości miasto na Mazowszu, położone w centralnej Polsce, zaledwie 45 min. od Warszawy. Jest ośrodkiem szkolnictwa zawodowego a współpraca sektora edukacji z wieloma spośród ponad 24 tys. funkcjonujących firm, czyni z Radomia bazę praktycznego kształcenia zasobów ludzkich. Dzięki bardzo dobremu skomunikowaniu, niskim kosztom życia i pracy, szerokiej ofercie kulturalnej oraz podejmowanym przez miasto działaniom to istotne miejsce na mapie proinwestycyjnych ośrodków w Polsce. Radom, dzięki opracowanym narzędziom, wspiera wszelkie inicjatywy inwestycyjne związane z rozwojem gospodarki lokalnej, a w szczególności przemysłu. Do dyspozycji przedsiębiorców i nowych inwestorów został powołany Wydział Obsługi Radomskiej Strefy Gospodarczej. Jego głównym zadaniem jest wspieranie działalności gospodarczej, monitorowanie warunków prowadzenia biznesu w mieście i kreowanie dobrego klimatu inwestycyjnego.

## OKIEM INWESTORÓW

W lutym 2016 roku Medicover Sp. z o.o. uruchomiła drugą lokalizację call center. Decyzja ta podyktowana została dynamicznym rozwojem firmy, pociągającym za sobą stale rosnącą liczbę klientów i połączeń z infolinią. Na lokalizację call center wybrany został Radom. Nie ukrywamy, że przyczyniły się do tego sprzyjające inwestorom warunki oraz dobra współpraca z Urzędem Miasta. Duży potencjał rynku pracy, umiarkowane koszty prowadzenia biznesu i atrakcyjna lokalizacja miasta to niektóre z wielu atutów Radomia, które dostrzegliśmy podejmując decyzję o wyborze lokalizacji na call center.

Leszek Żebrowski, Dyrektor Contact Center, Medicover



### DOSTĘPNE ZASOBY



Źródło: Bank Danych Lokalnych, GUS, 2016 r.

### LICZBA STUDENTÓW WYBRANYCH KIERUNKÓW PRZYDATNYCH Z PUNKTU WIDZENIA FIRM BSS



Źródło: Ministerstwo Nauki i Szkolnictwa Wyższego, 2016



## SEKTOR BSS

Miasto może pochwalić się 5 centrami dającymi zatrudnienie blisko tysiącowi osób. Dominującym typem centrów są BPO, i to zarówno z punktu widzenia ich liczby, jak i zatrudnienia. Warto zauważyć, że usługi oferowane są aż w 6 językach obcych i dotyczą w przeważającej większości obsługi klienta.

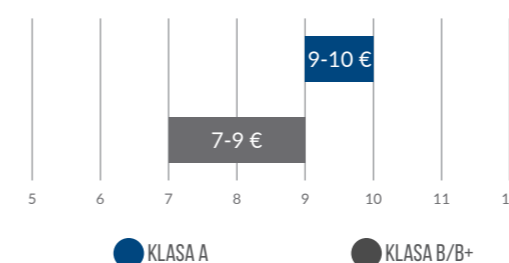
Branża nowoczesnych usług biznesowych w Radomiu reprezentowana jest m.in. przez Centrum Przetwarzania Danych Ministerstwa Finansów, Ogólnopolskie Centrum Powiadomienia Ratunkowego, Iron Mountain, Millward Brown, czy Europe Calling. W Radomiu, aż 4 firmy świadczą swoje procesy w języku polskim dając tym samym zatrudnienie blisko 500 osobom.

## RYNEK BIUROWY

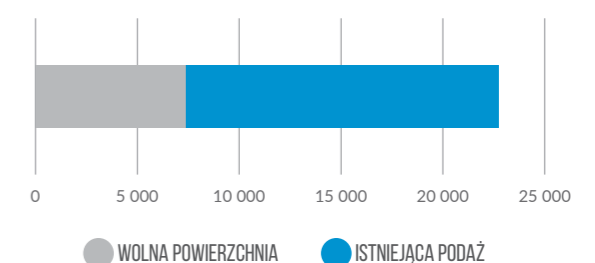
Radom to jeden z najmniejszych z analizowanych miast rynek biurowy, który dysponuje zasobami na poziomie niewiele ponad 22 tys. m<sup>2</sup>. Prawie jedna czwarta istniejącej podaży w Radomiu znajduje się w jedynym nowoczesnym obiekcie klasy A - Radom Office Park (5 tys. m<sup>2</sup>), który zlokalizowany jest na terenie kompleksu Centrum Słonecznego. Pozostałe inwestycje biurowe to głównie kamienice w centrum miasta oraz inne obiekty o standardzie klasy B/B+.

Wśród planowanych obiektów należy wymienić kolejną fazę inwestycji firmy White Star - Radom Office Park B oraz kompleks trzech budynków firmy TG Park przy ul. Żółkiewskiego. Planowane inwestycje to łącznie około 17 tys. m<sup>2</sup>. Obecnie na etapie renowacji jest także budynek po dawnej hucie szkła przy ul. Szklanej (5 tys. m<sup>2</sup>). Zakończenie prac adaptacyjnych na cele biurowe planowane jest na bieżący rok. Współczynnik pustostanów w Radomiu kształtuje się na jednym z najwyższych wśród analizowanych miast poziomie ok. 32%.

STAWKI CZYNSZU ZA POWIERZCHNIĘ BIUROWĄ W ISTNIEJĄCYCH OBIEKTACH (M<sup>2</sup>/MIESIĄC)



POWIERZCHNIA BIUROWA (M<sup>2</sup>)



Źródło: Colliers International, 2016 r.

# RZESZÓW



Najważniejszym atutem Rzeszowa są młodzi, dobrze wykształceni ludzie. W stolicy Podkarpacia wiedzę zdobywa aż 353 studentów w przeliczeniu na 1000 mieszkańców, co jest najwyższym wskaźnikiem w całej Unii Europejskiej. Studenci stanowią 25% populacji Rzeszowa, a blisko 40% mieszkańców posiada wykształcenie wyższe. Wysoka jakość rzeszowskich pracowników jest zagwarantowana dzięki doskonałemu systemowi kształcenia na uczelniach wyższych elastycznie reagujących na bieżące potrzeby rynku pracy.

Rzeszów znajduje się w ścisłej czołówce Rankingu Miast Uczących Się Fundacji im. R. Schumana, zajmując 2. miejsce spośród 66 miast na prawach powiatu.

Miasto jest sercem Stowarzyszenia „Dolina Lotnicza”, która zrzesza zakłady produkcyjne oraz centra badawczo-rozwojowe przemysłu aeronautycznego. Co istotne, „Dolina Lotnicza” od niedawna posiada status Kluczonego Klastra Krajowego.

Miasto promuje się jako „Stolica Innowacji”. Dzięki wydajnej współpracy rodzimych czempionów, takich jak Asseco Poland, Zeto-Rzeszów, PGS Software czy Ideo, jak również 100 firm zrzeszonych w Klastrze IT, Politechniki Rzeszowskiej oraz Wyższej Szkoły Informatyki i Zarządzania, możliwy był dynamiczny rozwój sektora informatycznego.

## OKIEM INWESTORÓW

Biznesowy potencjał podkarpackiej metropolii jest ogromny, a hasło „Rzeszów – stolica innowacji” nabiera coraz pełniejszego znaczenia. Dla PwC umiejscowienie swojego kolejnego, ósmego już (po Warszawie, Gdańsku, Poznaniu, Wrocławiu, Katowicach, Krakowie i Łodzi) biura właśnie w Rzeszowie, było naturalnym krokiem w rozwoju naszej regionalnej działalności. Wspieramy przedsiębiorców w zakresie doradztwa biznesowego, podatkowo-prawnego, a także audytu. Nasza oferta jest kierowana do firm działających we wszystkich sektorach gospodarki – zarówno lokalnych przedsiębiorstwach rodzinnych, instytucjach sektora publicznego, jak i do największych koncernów.

Bartosz Jasiołek, PwC Partner Łukasz Wasikiewicz, PwC Wicedyrektor

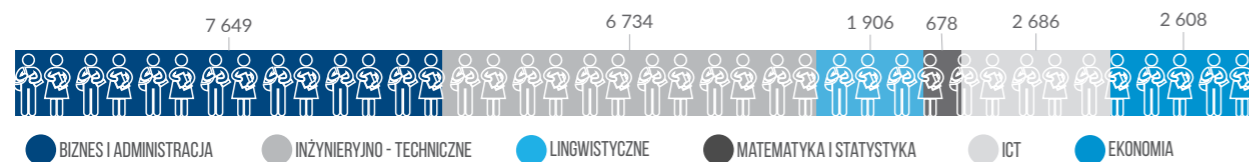


### DOSTĘPNE ZASOBY



Źródło: Bank Danych Lokalnych, GUS, 2016 r.

### LICZBA STUDENTÓW WYBRANYCH KIERUNKÓW PRZYDATNYCH Z PUNKTU WIDZENIA FIRM BSS



Źródło: Ministerstwo Nauki i Szkolnictwa Wyższego, 2016

### RANKING UCZELNI

POLITECHNIKA RZESZOWSKA IM. IGNACEGO ŁUKASIEWICZA – (45. MIEJSCE W POLSCE)
UNIwersytet Rzeszowski – (51-60. MIEJSKA EX AEQUO W POLSCE)
WYŻSZA SZKOŁA INFORMATYKI I ZARZĄDZANIA W RZESZOWIE – (71-80. MIEJSKA EX AEQUO W POLSCE)

Źródło: <http://www.perspektywy.pl/RSW2016/ranking-uczelnia-akademickich>

## SEKTOR BSS

Rzeszów jest największym ośrodkiem BSS pod względem zatrudnienia i liczby centrów spośród analizowanych 12 miast. Liczba pracowników w 28 rzeszowskich podmiotach przekracza 3 600 osób. Aż 18 firm ma polski rodowód, pozostałe zostały utworzone przez przedsiębiorców z 5 krajów, w tym inwestorów ze Stanów Zjednoczonych, Francji i Wielkiej Brytanii, reprezentujących, obok IT, wiele różnych sektorów: lotniczy, chemiczny, motoryzacyjny, energetyczny, spożywczy. W mieście znajdziemy każdy z czterech typów centrów, z wyraźną przewagą IT (15) oraz B+R (9). Rzeszowskie firmy oferują bardzo bogatą paletę usług (12 procesów z dostępnych w Polsce 15 rodzajów) świadczonych aż w 6 językach obcych. Obok rzeszowskich centrów usług wspólnych świadczących usługi w języku obcym, znajdziemy również dwie firmy, które obsługują procesy w języku polskim.

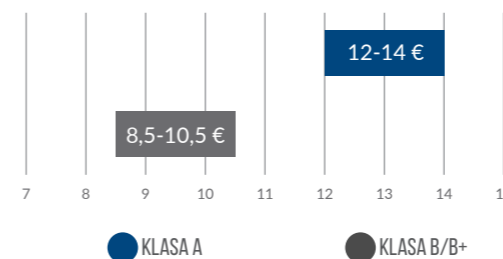
Rzeszów jest liczącym się ośrodkiem IT w Polsce. To właśnie w Rzeszowie swoją siedzibę główną ma Asseco - jedna z największych firm informatycznych w Europie oraz inne firmy z branży, takie jak: SoftSystem Sp. z o.o., OPTeam S.A., czy PGS Software S.A.

## RYNEK BIUROWY

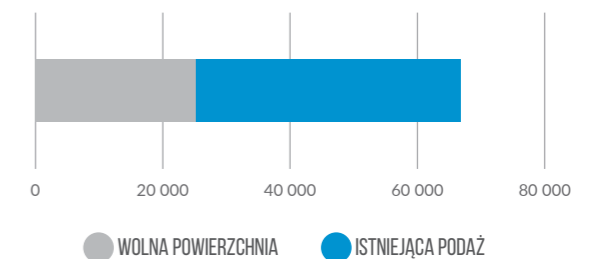
Zasoby biurowe Rzeszowa to prawie 67 tys. m<sup>2</sup> nowoczesnej powierzchni biurowej. Warto zaznaczyć, że blisko 30% istniejącej podaży skoncentrowana jest w ramach oddanej w IV kw. 2015 r. inwestycji SkyRes Warszawska. Ukończenie inwestycji miało duży wpływ na wzrost współczynnika pustostanów, którego obecny poziom to 37,7%. Sytuacja na rynku może ulec zmianie wraz ze spadkiem dostępności modułów biurowych w oddanej inwestycji.

Na etapie planowania jest kolejny budynek klasy A – SkyRes Lubelska (17 tys. m<sup>2</sup>) oraz niewielka inwestycja biurowa przy ul. Rejtana – Resovia Office (2,4 tys. m<sup>2</sup>). Zgodnie z zapowiedziami deweloperów budowa obu obiektów może ruszyć jeszcze w bieżącym roku.

STAWKI CZYNSZU ZA POWIERZCHNIĘ BIUROWĄ W ISTNIEJĄCYCH OBIEKTACH (M<sup>2</sup>/MIESIĄC)



POWIERZCHNIA BIUROWA (M<sup>2</sup>)



Źródło: Colliers International, 2016 r.





# SZCZECIN

Szczecin wyróżnia się wyjątkową lokalizacją. Bliskie sąsiedztwo Skandynawii i Niemiec, doskonałe skomunikowanie z resztą zachodniej Europy sprawiają, że miasto ma ogromny potencjał, który z powodzeniem wykorzystuje. Od kilku lat miasto zintensyfikowało działania w zakresie rozwijania i przyciągania inwestycji badawczo-rozwojowych, z sektora IT czy z sektora nowoczesnych usług dla biznesu. W ostatnich 2-3 latach w Szczecinie powstało wiele centrów rozwoju oprogramowania IT, głównie z uwagi na dostępność wykwalifikowanej kadry oraz dużo mniejszą konkurencję o najzdolniejszych pracowników na rynku.

Podstawowymi filarami rozwoju gospodarczego oraz konkurencyjności Szczecina są Uniwersytet Szczeciński i Politechnika Szczecińska, które kształcą łącznie ponad 26 tys. studentów, ośrodki naukowo-badawcze, infrastruktura informatyczna oraz instytucje otoczenia biznesu. Jako przykład można wskazać Technopark Pomerania oraz Centrum Innowacji Akademii Morskiej, gdzie realizowana jest idea wspierania innowacyjnej przedsiębiorczości i budowania pomostu między nauką a biznesem.

Poza dostępnością powierzchni biurowych o najwyższym standardzie i dużą ilością świetnie wykwalifikowanych pracowników, ważnymi atutami Szczecina dla inwestorów są: znajomość języków obcych (ponad 68% mieszkańców deklaruje znajomość języka angielskiego a prawie 50% znajomość języka niemieckiego) i wysoka kultura pracy mieszkańców miasta.

## OKIEM INWESTORÓW

DGS Business Services, jako centrum usług wspólnych, już od roku świadczy usługi w obszarach Finansów, Rozwoju i Testowania Oprogramowania oraz Zapewnienia Jakości. Ostatnie 12 miesięcy udowodniło, iż podjęliśmy dobrą decyzję wybierając Szczecin jako lokalizację naszej inwestycji. Aktualnie zatrudniamy prawie 120 osób. Jesteśmy bardzo zadowoleni z profesjonalizmu i wysokich kompetencji pracowników, dlatego zamierzamy dalej rozwijać naszą działalność tworząc kolejne stabilne i wartościowe miejsca pracy na lokalnym rynku.

Maciej Prusinowski, Dyrektor DGS Business Services

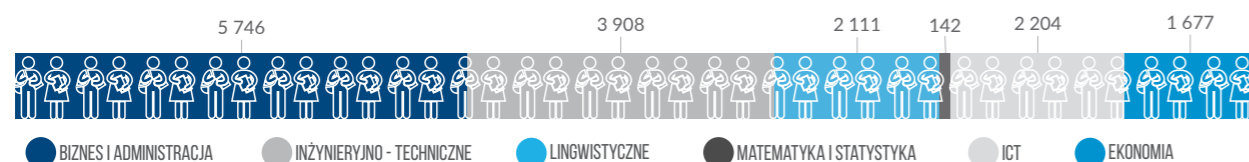


### DOSTĘPNE ZASOBY



Źródło: Bank Danych Lokalnych, GUS, 2016 r.

### LICZBA STUDENTÓW WYBRANYCH KIERUNKÓW PRZYDATNYCH Z PUNKTU WIDZENIA FIRM BSS



Źródło: Ministerstwo Nauki i Szkolnictwa Wyższego, 2016

### RANKING UCZELNI

ZACHODNIOPOMORSKI UNIWERSYTET TECHNOLOGICZNY W SZCZECINIE – (39. MIEJSCE W POLSCE)
UNIWERSYTET SZCZECIŃSKI – (51-60. MIEJSKA EX AEQUO W POLSCE)

Źródło: <http://www.perspektywy.pl/RSW2016/ranking-uczelnia-akademickich>

## SEKTOR BSS

Zachodniopomorska stolica może pochwalić się inwestorami o isticie międzynarodowym rodowodzie, bo pochodzącymi aż z 9 krajów. Inaczej niż we wcześniej prezentowanych miastach, wśród 21 centrów szczecińskich zatrudniających niemal 3 600 osób tylko 4 to firmy z polskim kapitałem. Charakterystyczna jest także równowaga typów centrów, wśród których znajdziemy firmy B+R o relatywnie dużym zatrudnieniu (1 200 osób), IT, ale też międzynarodowe SSC oraz BPO - liderów outsourcingu. Firmy znalazły tu pracowników o umiejętnościach lingwistycznych umożliwiającą obsługę aż w 16 językach świata, w tym tak unikalnych jak arabski, czy turecki. Wśród świadczonych procesów dominują wszelkiego rodzaju usługi informatyczne, w tym również te najwyższej klasy (high end), czyli rozwój oprogramowania.

Firmy obecne na szczecińskim rynku to między innymi: Metro Services PL, Coloplast, BrightOne oraz Dansk Supermarked.

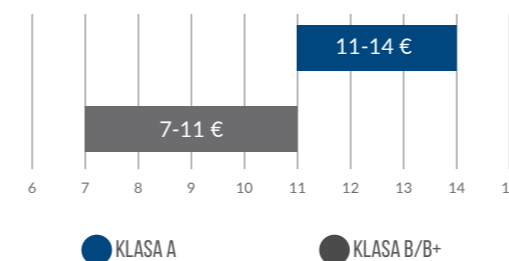
## RYNEK BIUROWY

Szczecin oferuje najwięcej powierzchni biurowej z analizowanych rynków. Istniejące zasoby przekraczają 166 tys. m<sup>2</sup>. Warto zauważyć, że rekordowy przyrost powierzchni biurowej odnotowano w okresie od II kw. 2015 r., ukończone zostało wtedy 71 tys. m<sup>2</sup>. W I połowie bieżącego roku na rynek trafił tylko jeden budynek Storrady Park Offices (7,4 tys. m<sup>2</sup>)

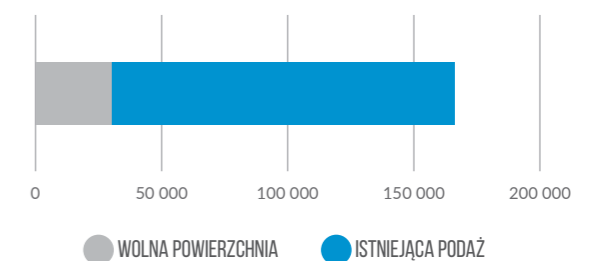
W planach jest dostarczenie przez firmę BCG Szczecin Sp. z o.o. kolejnych 36 tys. m<sup>2</sup> biur w ramach kompleksu Szczecin Odra Park. Projekt podzielono na 3 etapy, każdy po 12 tys. m<sup>2</sup>.

W całym 2015 r. współczynnik pustostanów wykazywał trend wzrostowy, głównie z uwagi na nową podaż. Na koniec II kwartału 2016 r. niewynajęte pozostawało ok. 17,7% istniejących zasobów.

STAWKI CZYNISZU ZA POWIERZCHNIĘ BIUROWĄ W ISTNIEJĄCYCH OBIEKTACH (M<sup>2</sup>/MIESIĄC)



POWIERZCHNIA BIUROWA (M<sup>2</sup>)





# ZIELONA GÓRA

Zielona Góra położona w południowej części województwa lubuskiego, zaledwie 60 km od granicy polsko – niemieckiej, jest 6. największym miastem Polski pod względem powierzchni. Populacja liczy prawie 140 tys. mieszkańców, a naukę na studiach wyższych realizuje ok. 14 tys. studentów. W mieście funkcjonuje jedyny w regionie uniwersytet. Według Polskiej Komisji Akredytacyjnej, Wydział Elektrotechniki, Informatyki i Telekomunikacji Uniwersytetu Zielonogórskiego otrzymał, jako jeden z 10 wydziałów w Polsce, ocenę wyróżniającą jeśli chodzi o jakość nauczania. W 2014 roku system kryptograficzny opracowany przez naukowców z Uniwersytetu Zielonogórskiego otrzymał w prestiżowym konkursie Polski Produkt Przyszłości wyróżnienie oraz nagrodę specjalną za projekt branży ICT.

Obecnie krajobraz gospodarczy miasta to przede wszystkim firmy elektroniczne i informatyczne, takie jak: ADB Global, GPS Hertz Systems, Cinkciarz.pl (firma, która ostatnio stała się jednym z głównych sponsorów ekipy Chicago Bulls w USA).

O charakterze lokalizacji przesądzą zabytkowe budynki (brak zniszczeń w czasie II wojny światowej) oraz tereny zielone stanowiące doskonałą bazę rekreacyjną. Zielona Góra znana jest także jako polska stolica wina.

## OKIEM INWESTORÓW

Grupa ASTEC Adips oferuje usługi informatyczne dla małych, średnich i dużych przedsiębiorstw na skalę światową, w zakresie oprogramowania, doradztwa oraz wsparcia technicznego. Firma została założona w 1993 roku w Zielonej Górze. Wybraliśmy to miejsce ze względu na bliskość Uniwersytetu Zielonogórskiego, z którym ściśle współpracujemy, zatrudniając uzdolnionych absolwentów oraz przyjmując wybranych studentów na atrakcyjne praktyki i staże. Kolejną zaletą położenia firmy w tym mieście jest bliskość Niemiec, stanowiących jeden z naszych kluczowych rynków. Berlińskie lotnisko oddalone od Zielonej Góry o zaledwie 2 godziny drogi łączy nas z całym światem. Mamy również bardzo korzystne połączenia lotnicze do stolicy Polski.

W tej chwili zatrudniamy ponad 60 osób. Większość z nich pracuje z zielonogórskiej siedziby, lecz możliwa jest również praca zdalna. Nasza nowa siedziba o powierzchni 3,5 tys. m<sup>2</sup> zezwala na zatrudnienie do 160 pracowników. Biorąc pod uwagę ogromne światowe zapotrzebowanie na oprogramowanie jesteśmy na doskonałej pozycji, aby rozwijać się razem z naszymi klientami.

Współpracujemy głównie z zagranicznymi klientami, z firmami takimi jak GE, RWE, Bosch i Vodafone. Dzięki współpracy z klientami z Europy i Ameryki oraz z egzotycznych krajów takich jak Haiti nasi pracownicy mają możliwość podróżowania po świecie.

Michał Wendrowski, CEO, Adips

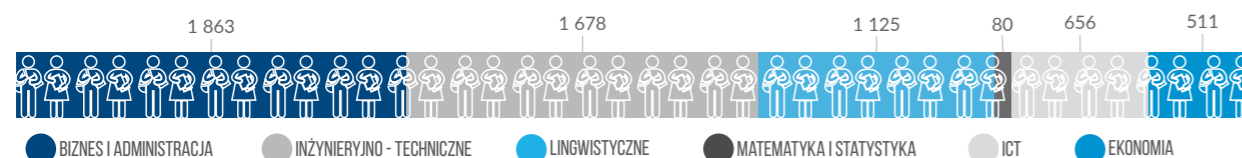


## DOSTĘPNE ZASOBY



## LICZBA STUDENTÓW WYBRANYCH KIERUNKÓW PRZYDATNYCH Z PUNKTU WIDZENIA FIRM BSS

Źródło: Bank Danych Lokalnych, GUS, 2016 r.



Źródło: Ministerstwo Nauki i Szkolnictwa Wyższego, 2016

## SEKTOR BSS

Jak do tej pory w Zielonej Górze powstało 8 centrów BSS o profilu IT i R&D o zatrudnieniu niemal 800 osób. Zielonogórskie centra BSS utworzone były głównie przez polskie firmy informatyczne i zajmują się rozwojem oprogramowania. Pracownicy centrów posługują się głównie językami angielskim i niemieckim.

## RYNEK BIUROWY

Zielona Góra jest rynkiem o wczesnej fazie rozwoju, charakteryzującym się nieregularnym przyrostem zasobów. Całkowita podaż powierzchni biurowej szacowana jest na 23,7 tys. m<sup>2</sup>. W mieście dominują inwestycje o powierzchni najmu poniżej 2,5 tys. m<sup>2</sup>, często są to zmodernizowane obiekty poprzemysłowe o funkcjach biurowych.

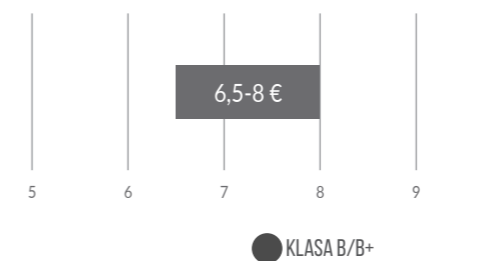
W fazie realizacji jest obecnie tylko jedna inwestycja zlokalizowana w okolicy ul. Stefana Batorego, w ramach której powstanie ok. 2,6 tys. m<sup>2</sup> biur. Poziom pustostanów jest stosunkowo niewielki, około 3 tys. m<sup>2</sup> pozostaje niewynajęte. W skali zielonogórskiego rynku przekłada się to na ok. 12,3%.

## RANKING UCZELNI

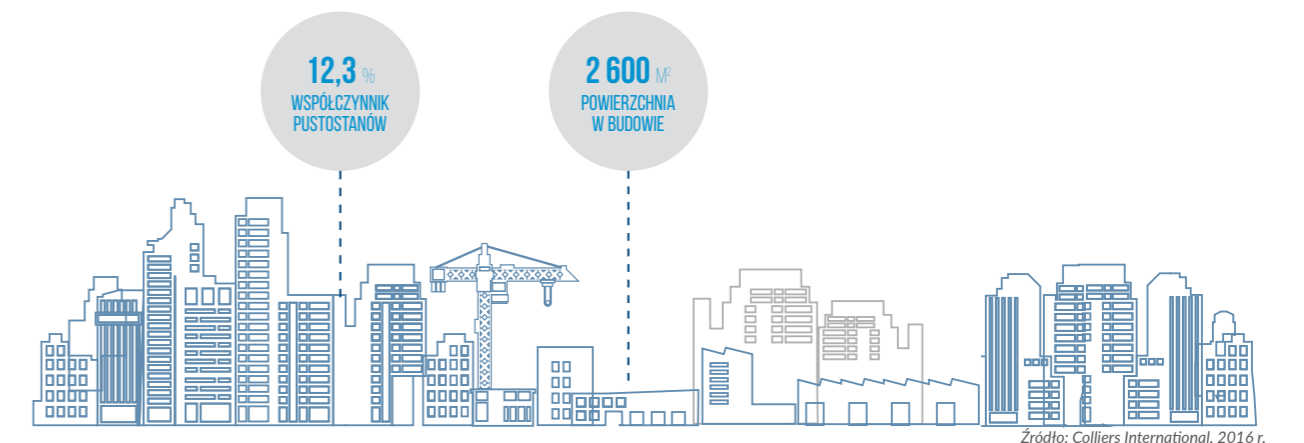
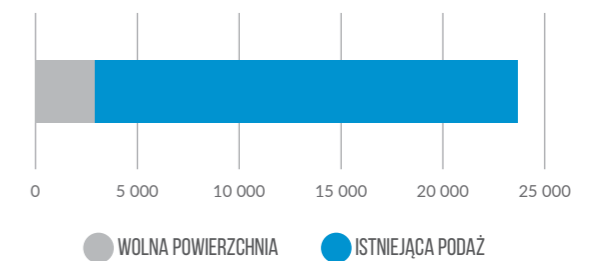
UNIwersytet Zielonogórski – (51-60. MIEJSCA EX AEQUO W POLSCE)

Źródło: <http://www.perspektywy.pl/RSW2016/ranking-uczelnia-akademickich>

## STAWKI CZYNSZU ZA POWIERZCHNIĘ BIUROWĄ W ISTNIEJĄCYCH OBIEKTACH (M<sup>2</sup>/MIESIĄC)



## POWIERZCHNIA BIUROWA (M<sup>2</sup>)



## PODSUMOWANIE

Jak powiedział ekonomista Ernst Friedrich Schumacher: „małe jest piękne”, a potwierdza to bez wątpienia niniejsze opracowanie. Dzięki potencjałowi oraz wysiłkom podejmowanym wspólnie przez władze samorządowe, lokalne uczelnie oraz biznes, mniejsze miasta mają szansę odegrać istotną rolę w rozwoju gospodarczym subregionów. Stawiając na sektor usług dla biznesu Wschodzące Gwiazdy będą w stanie powstrzymać potencjał kadrowy przed emigracją do dużych miast. Mając perspektywę ciekawej pracy, młodzi absolwenci uczelni chętnie pozostaną w swoich rodzinnych miastach. Z kolei inwestorzy doceniają większą lojalność lokalnych pracowników, ale też ich chęć zaangażowania w inicjatywy w obszarze społecznej odpowiedzialności biznesu, tak ważne zarówno dla miejscowych społeczności, jak i dla międzynarodowych firm BSS.

W Polsce nowoczesne usługi biznesowe to jeden z najdynamiczniej rozwijających się sektorów gospodarki. Rokrocznie zatrudnienie w branży rośnie o około 20 tys. osób, co oznacza aż 55 nowych stanowisk pracy dziennie. Według prognoz w 2020 roku zatrudnienie w BSS może wynieść 250 tys. osób.

Atrakcyjna baza akademicka, szeroki wachlarz kierunków ekonomiczno-administracyjnych, informatycznych, inżyniersko-technicznych czy też filologicznych oraz wprowadzanie do oferty edukacyjnej kierunków związanych z sektorem BSS są niewątpliwą przewagą konkurencyjną mniejszych aglomeracji, które właśnie zostały dostrzeżone przez inwestorów. W 12 analizowanych miastach dostępna jest coraz bogatsza oferta nowoczesnych i przestronnych biur. W ostatnich dwóch latach największy przyrost na rynku nieruchomości odnotowano w Lublinie i Opolu (25%), Rzeszowie (20%) oraz Bielsku-Białej i Szczecinie (10-15%).

W opinii autorów niniejszego opracowania, nadchodzi właśnie czas mniejszych miast, co potwierdza rosnące zainteresowanie przedsiębiorców lokalizacjami alternatywnymi w stosunku do dotychczasowych miast-liderów.

# PARTNERZY MERYTORYCZNI



## POLSKA AGENCJA INFORMACJI I INWESTYCJI ZAGRANICZNYCH (PAIIIZ)

Polska Agencja Informacji i Inwestycji Zagranicznych S.A. obsługuje inwestorów już od ponad 20 lat. Misją PAIIIZ jest zachęcanie zagranicznych firm do rozpoczęcia działalności w Polsce. Agencja oferuje doradztwo na każdym etapie procesu inwestycyjnego, pomoc przy interpretacji przepisów i regulacji prawnych, pomoc przy wyszukiwaniu partnerów biznesowych oraz atrakcyjnych lokalizacji dla inwestycji oraz zapewnia pełen dostęp do informacji gospodarczych. PAIIIZ kreuje również pozytywny wizerunek Polski w świecie oraz promuje polskie produkty i usługi poprzez organizację konferencji, seminariów i wystaw, wydawanie publikacji o tematyce ekonomicznej, organizację kampanii reklamowych oraz współpracę z mediami.

### Iwona Chojnowska-Haponik

Dyrektor  
Departament Inwestycji  
Zagranicznych PAIIIZ  
iwona.chojnowska@paiz.gov.pl

### Rafał Szajewski

Kierownik  
Sekcja Usług PAIIIZ  
rafal.szajewski@paiz.gov.pl



## COLLIERS INTERNATIONAL

Colliers International Group Inc. (NASDAQ: CIGI; TSX: CIG) jest globalną firmą doradczą działającą w obszarze rynku nieruchomości komercyjnych. Posiada sieć 554 biur w 66 krajach zatrudniającą 16 000 pracowników. Colliers International oferuje pełen zakres usług podmiotom związanym z rynkiem nieruchomości. Firma doradza najemcom, właścicielom nieruchomości oraz inwestorom na całym świecie. Oferuje pośrednictwo w zakresie wynajmu i sprzedaży, globalne rozwiązania korporacyjne, obsługę transakcji inwestycyjnych i rynków kapitałowych, zarządzanie projektami, usługi w zakresie workplace strategy, zarządzanie nieruchomościami oraz majątkiem spółek, wycenę nieruchomości, a także badania rynku dostosowane do potrzeb klientów oraz doradztwo strategiczne. Colliers International znalazł się w rankingu Global Outsourcing 100 – liście czołowych firm działających w sektorze outsourcingu. Spółka została wyróżniona już po raz dziesiąty z rzędu, czyli więcej niż którakolwiek spośród firm doradzających na rynku nieruchomości. Autorem rankingu jest International Association of Outsourcing Professionals.

### Dominika Jędrak

Dyrektor  
Dział Doradztwa i Badań Rynku  
dominika.jedrak@colliers.com

### Sebastian Bedekier

Dyrektor Regionalny  
Poznań  
sebastian.bedekier@colliers.com



## ADVISORY GROUP TEST HUMAN RESOURCES

TEST jest firmą konsultingową z 25-letnią tradycją, dostarczającą centrów usług biznesowych i IT wysokiej jakości usługi HR, poprzez 5 wyspecjalizowanych linii biznesowych: TEST Executive, TEST Recruitment, TEST Consulting HR, TEST Training & Development, TEST Salary Survey. TEST wsparł powstanie ponad 50 centrów w Polsce, obsadzając w nich ponad 3800 osób od poziomu szefów centrów, poprzez managerów pionów do specjalistów, badając potencjał zawodowy kilku tysięcy pracowników centrów w Assessment/Development Centre, wydając kilkanaście edycji Raportów Płacowych dla branży centrów usług. Firma jest organizatorem cyklicznej konferencji HR w Centrach Usług Biznesowych i IT ([www.HRwcentrach.pl](http://www.HRwcentrach.pl)), pierwszego w Polsce wydarzenia dla HR Managerów z centrów usług biznesowych i IT.

### Marcin Sojka

Dział Rekrutacji  
marcin.sojka@testhr.pl

### Agata Broś

Dział Konsultingu  
agata.bros@testhr.pl

### Maria Krawczyk

Dział Analiz i Raportów Płacowych  
maria.krawczyk@testhr.pl

