



cutting through complexity

KPMG w Polsce

Polska – Nowoczesne Centrum Usług Biznesowych w Centrum Europy

Edycja 2015

kpmg.pl

Polska jest w tej chwili najbardziej atrakcyjną lokalizacją w Europie dla centrów usług biznesowych. „Poland as the destination for Business Service Centres” jest przewodnikiem dla inwestorów międzynarodowych zainteresowanych budową nowego, względnie rozbudową istniejącego centrum usług biznesowych. W niniejszym materiale prezentujemy kluczowe informacje, które są istotne przy wyborze lokalizacji dla takiego centrum.

Jerzy Kalinowski

*Partner w KPMG w Polsce,
Management Consulting*

Inwestowanie w Polskę uatrakcyjniła równowaga takich czynników, jak: dobre wyniki ekonomiczne, stabilność gospodarcza, dojrzałość polityczna, biznesowe podejście, atrakcyjne koszty prowadzenia biznesu, dostępność wysoko wykwalifikowanych specjalistów, duch przedsiębiorczości i postawa zorientowana na klienta oraz silna potrzeba sukcesu”

Violetta Małek

*Dyrektor w KPMG w Polsce,
Management Consulting*

Nmjq i_hcqr m`calgc l\_h`_pbxgch _rp_iawh lA jmi_jgx_ahA
u Cspmngc bj_ac lrp lJu sqise `gx l cqm u waf*
u qxaxcelJ l mLa g mdcps hA waf wsparcie zaawansowanych
procesów biznesowych, ?rpw`src k Nmjq i g hcqr npxcbc
u qxwqrig k bmqr ěn l mŁĆ g h_imŁĆ u wqm im
wwi u_jgdg i m u_l waf pracowników, G l u cqrmplJu npxwa g Ae_
rcŘ bwu cpqwdg i_ah_jmi_jgx_ahg* u i r lJp waf gqrl g chA qgjl c
ac lrp _i_bc k g aigc* qr_l m u gAac l_rsp_j l c x_njcaxc
i_bpm u c, BsŘc xl_axc lgc bj_ g l u cqrmplJu k_rcŘ
p_bwi_j l_nmnp_u_g l dp_qrps i r spw u mqr_r l g af j_r_af,

Sektor nowoczesnych usług biznesowych świadczy wsparcie dla przedsiębiorstw w zakresie wewnętrznych funkcji (tzw. back-office), wspomagających podstawową działalność przedsiębiorstw. Operacje takie, jak finanse i księgowość, informatyka, kadry czy zakupy, przenoszone są do scentralizowanych ośrodków wewnątrz organizacji (centrów usług wspólnych – SSC) lub powierzane zewnętrznej firmie (outsourcing, centra BPO). W Polsce sektor ten, rozwijający się od ponad 10 lat, charakteryzuje się dużą dojrzałością oraz wysoką dynamiką wzrostu (średnioroczny wzrost zatrudnienia na poziomie ok. 20%).

Lokalizacja centrum usług biznesowych jest dla organizacji decyzją strategiczną nie tylko z punktu widzenia kosztowego, ale również z perspektywy dostępności wykwalifikowanych specjalistów oraz dobrze rozwiniętej infrastruktury technicznej. Konieczność wzięcia pod uwagę tak zróżnicowanych czynników może być dla organizacji dużym wyzwaniem, zwłaszcza w świetle dynamicznie rozwijającego się rynku oraz silnej konkurencji.

Celem przewodnika KPMG jest przedstawienie Polski jako optymalnego miejsca dla stworzenia centrum usług wsparcia biznesu poprzez zaprezentowanie potencjalnych lokalizacji pod kątem nowych inicjatyw do rozważenia przez inwestorów.

W przewodniku przedstawione zostały profile 13 miast o różnej wielkości, z różnych regionów Polski, posiadających często odmienną charakterystykę biznesową, aby jak najpełniej zaprezentować różnorodność i szeroką gamę możliwości dla potencjalnych inwestorów. Analizy te uzupełniono o aspekty prawno-podatkowe prowadzenia działalności gospodarczej w Polsce, raporty płacowe najczęściej realizowanych funkcji w centrach wsparcia biznesu, informacje dotyczące rynku nowoczesnych powierzchni biurowych oraz opinie dyrektorów zarządzających na temat doświadczeń prowadzenia centrów usług biznesowych w Polsce.

Zgromadzone dane powinny umożliwić, zarówno potencjalnym inwestorom, jak i firmom działającym już na polskim rynku, przeprowadzenie analiz pod kątem zlokalizowania w Polsce nie tylko centrów transakcyjnych, ale też tych przewidzianych do obsługi bardziej złożonych procesów.



Dlaczego Polska jest atrakcyjną lokalizacją?

- stabilność polityczna i gospodarcza
- wyższa dynamika wzrostu gospodarczego w porównaniu do krajów UE
- dojrzały, stale rosnący rynek sektora nowoczesnych usług biznesowych
- dostępność wykwalifikowanej kadry:
 - wysoka liczba studentów w największych ośrodkach akademickich – znajomość języków obcych wśród absolwentów (40 języków używanych w centrach usług)
 - bardzo dobre opinie inwestorów na temat polskich specjalistów
- konkurencyjny koszt pracy (niższy niż w krajach Europy Zachodniej)
- dostępność nowoczesnej powierzchni biurowej w atrakcyjnych cenach
- stały rozwój sieci połączeń drogowych, kolejowych i lotniczych
- infrastruktura cyfrowa pokrywająca niemal 100% kraju
- wzrost standardu jakości życia
- sprzyjające podejście rządu oraz jednostek samorządu terytorialnego, do inwestorów zagranicznych (tworzenie SSE, stosowanie ulg podatkowych, pomoc finansowa)

W porównaniu do krajów-konkurentów, takich jak Indie, Filipiny czy Malezja – Polska oferuje stabilne środowisko z punktu widzenia biznesowego, politycznego i ekonomicznego, a także jest postrzegana jako bezpieczna, perspektywiczna lokalizacja (...) Warto podkreślić duże zaangażowanie władz lokalnych nie tylko we wspieraniu potencjalnych inwestorów, lecz również we współpracy z już działającymi.

Wojciech Krygowski

Dyrektor Global Finance Operations, Rockwell Automation



Polska może jednocześnie zapewnić najwyższej klasy lokalizację, idealną z perspektywy tworzenia globalnych centrów kompetencyjnych oraz zaoferować bardziej ekonomiczne rozwiązania z punktu widzenia kosztowego.

Maciej Taberski

Dyrektor BPO Center Toruń,
OpusCapita

Rynek nowoczesnych powierzchni biurowych w Polsce jest unikalny na tle CEE ze względu na różnorodność dostępnych lokalizacji

Knight Frank



Silna pozycja gospodarcza Polski

- Polska to jedna z najszybciej rozwijających się gospodarek w Europie
- 6. największy rynek konsumencki w UE, 36. Na świecie
- 54% wzrost PKB w ciągu ostatniej dekady (3-krotnie wyższy w 2014 r. niż w UE28)
- Spadek bezrobocia, poniżej średniej w Unii Europejskiej (na poziomie w 2014: 9.0% dla 10.2% UE28)
- 75% PKB – sektor prywatny
- 103 mld EUR to wartość inwestycji zagranicznych w ostatniej dekadzie: 2 208 mln EUR w 2013 r.
- 13. miejsce w światowym rankingu UNCTAD perspektywiczne gospodarki (5. wśród krajów europejskich, najwyższej spośród krajów CEE)

- główne sektory inwestycji zagranicznych w 2014 r. pod względem liczby inwestycji/zatrudnienia: nowoczesne usługi biznesowe, w tym B+R oraz sektor motoryzacyjny*
- inwestorzy zagraniczni z wielu krajów: UK, Niemcy, Szwajcaria, Austria, Holandia, Irlandia, USA, Norwegia, Francja, Hiszpania

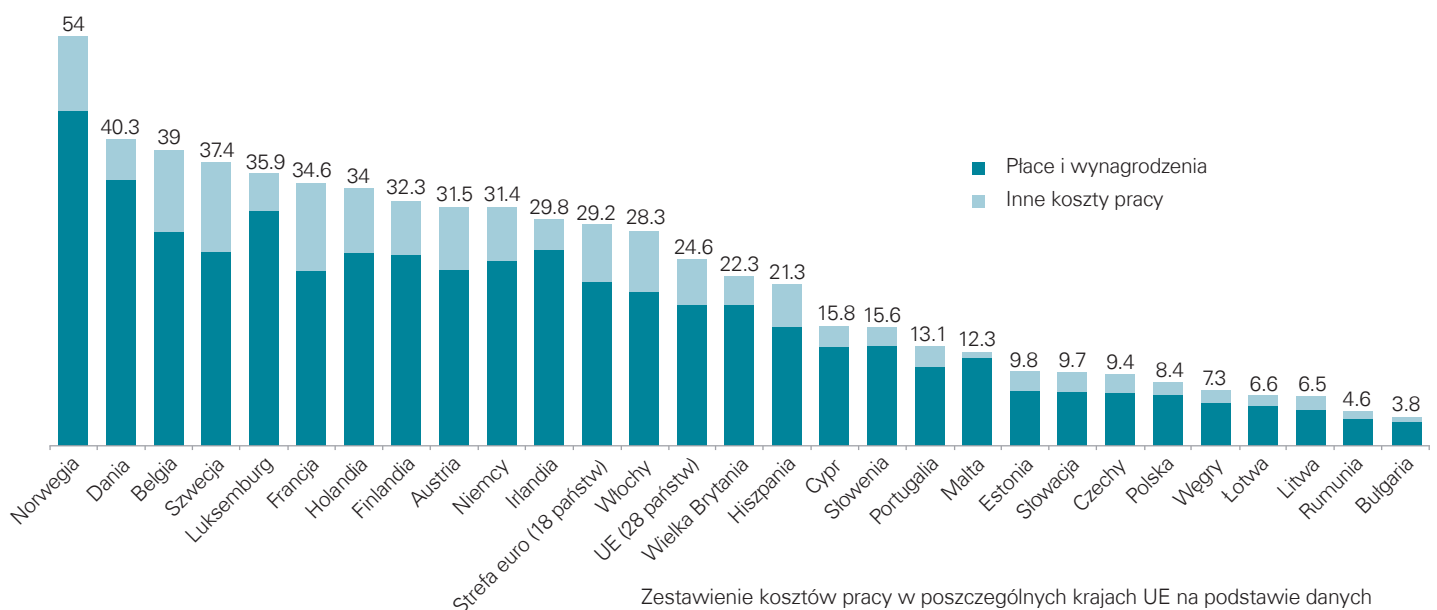
* Projekty przeprowadzone przy udziale PALiZ



Rynek nieruchomości biurowych

- 7.7 mln m² powierzchni biurowej, dostępnej w całej Polsce
- dwukrotny wzrost powierzchni nowoczesnych biurowców w ciągu ostatniej dekady
- konkurencyjne ceny wynajmu: ceny za m² budynku klasy A: **16-25 EUR** centrum **11-18 EUR** poza w Warszawie, **13-15,5 EUR** w regionalnych ośrodkach do **6-12 EUR** w pozostałych, mniej dojrzałych

Koszty pracy w Europie /stawka godzinowa (EUR)



Źródło: KPMG w Polsce na podstawie danych Eurostat, 2014

Zestawienie kosztów pracy w poszczególnych krajach UE na podstawie danych udostępnionych przez Eurostat. Analiza przeprowadzona na podstawie średniego wynagrodzenia w krajach dla przedsiębiorstw zatrudniających 10 i więcej osób. Stawki godzinowe uwzględniają kwoty wynagrodzeń i plac brutto, koszty ubezpieczeń oraz pozostałych komponentów ponoszonych przez pracodawcę.



Infrastruktura techniczna / jakość życia

- **13** międzynarodowych lotnisk (27 mln pasażerów w 2014 roku)
- **3 000 km** autostrad i dróg ekspresowych (planowane kolejne 4.300 km)
- połączenia kolejowe i drogowe pomiędzy największymi miastami nie tylko w Polsce, ale w Europie
- infrastruktura cyfrowa pokrywająca niemal 100% kraju
- duża liczba obiektów kulturalnych w badanych lokalizacjach (Kraków: 44 muzea i 11 teatrów, Łódź: 18 muzeów i 31 teatrów, Poznań: 30 muzeów i 19 teatrów, Warszawa: 61 muzeów i 32 teatry)



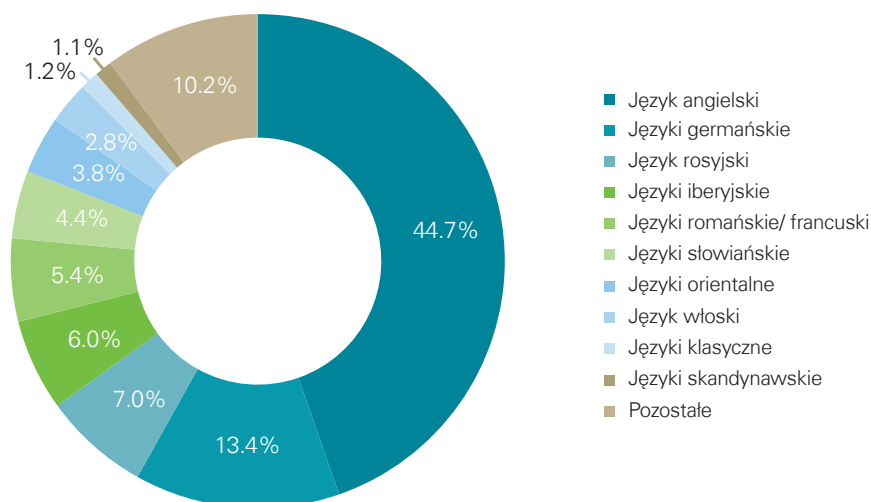
Kapitał ludzki

- **455 000** absolwentów
- **1 600 000** studentów
- **4. miejsce** pod względem liczby studiujących, za Niemcami, UK i Francją (10% wszystkich studentów w UE)
- **444** uczelni wyższych, w tym 137 państwowych (2013)
- dostępność pracowników w wielu ośrodkach akademickich
- wysoka znajomość języków obcych
- **6. miejsce** pod względem znajomości języka angielskiego (globalny ranking EF English Proficiency Index 2014)

Polskich pracowników wyróżnia wysoka jakość wykonywanej pracy oraz otwartość na zmiany i chęć rozwoju, przy konkurencyjnych kosztach pracy (...). W mojej opinii rynek pracy w Poznaniu / Polsce jest interesujący nie tylko z perspektywy dostępności obiecujących, młodych pracowników, lecz także dojrzałych i doświadczonych specjalistów (...) Ulepszenia infrastruktury miały istotny wpływ na podniesienie wydajności i przyspieszenie procesów biznesowych. Władze miasta widzą korzyści w tworzeniu pozytywnego klimatu dla tego typu inwestycji. Polska jest postrzegana jako modne miejsce do inwestowania.

Janusz Jankowiak
CFO, arvato Polska

Studenci języków obcych



Źródło: KPMG w Polsce na podstawie danych Grafton, 2014

Jeszcze kilka lat temu centra wsparcia biznesu świadczyły głównie usługi transakcyjne. W ostatnich latach znacząco wzrosła świadomość i zaufanie wśród biznesu dla sektora BPO/SSC, jako partnera zdolnego do dostarczenia usług złożonych, traktowanych poprzednio jako niemożliwe do outsourcowania.

Krzysztof Fąfara,
Manager, Kraków Delivery Center, IBM GPS



Sektor usług biznesowych

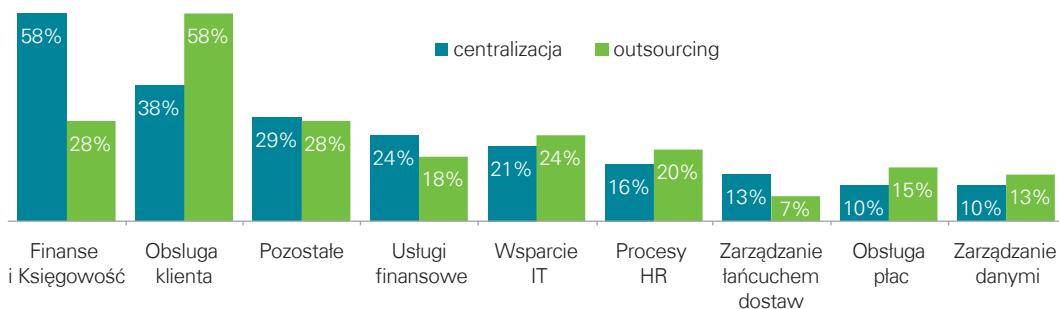
- wyróżnienie polskich miast (Kraków, Warszawa, Wrocław) w rankingu **TOP 100 Outsourcing Destinations** (Tholons, 2015), **9. miejsce zajmuje Kraków**, najwyższej ocenione miasto z Europy
- ok. **660** istniejących centrów w sektorze usług biznesowych
- ponad **150 000** zatrudnionych w sektorze usług biznesowych
- 15-20%** przewidywany wzrost sektora w ciągu najbliższych lat
- 95%** zatrudnienia skupia się w największych ośrodkach miejskich: Kraków, Warszawa, Wrocław, Trójmiasto, Łódź, aglomeracja Katowicka, Poznań, Bydgoszcz, Szczecin, Lublin
- lider zatrudnienia: Kraków – ok. **30 000** pracowników (Warszawa 27 000, Wrocław 23 000)
- ok. **40** językami obcymi posługują się pracownicy centrów, do najpopularniejszych, używanych w co najmniej 1/3 centrów należą:
 - angielski (100%),
 - niemiecki (74%),
 - francuski (60%),
 - hiszpański,
 - włoski,
 - rosyjski,
 - duński;
 wśród języków znajdują się również japoński, koreański i wietnamski
- szeroki zakres usług**
- 55%** centrów wspiera realizację więcej niż jednego procesu

Ranking Top 100 lokalizacji centrów usług biznesowych

Pozycja 2015	Zmiana względem 2014	Kraj	Miasto
1	0	Indie	Bangalore
2	0	Filipiny	Manila
9	0	Polska	Kraków
12	-2	Irlandia	Dublin
15	+1	Czechy	Praga
25	+1	Węgry	Budapeszt
29	0	Czechy	Brno
30	+2	Polska	Warszawa
39	+1	Rumunia	Bukareszt
49	-2	Słowacja	Bratysława
51	+1	Bugaria	Sofia
62	+3	Polska	Wrocław

Źródło: KPMG w Polsce na podstawie Raportu Tholons, 2015

Odsetek centrów realizujących poszczególne procesy (jedno centrum może realizować więcej niż jeden proces)



Źródło: KPMG w Polsce na podstawie danych PAliiZ, Hays

Największe lokalizacje sektora nowoczesnych usług biznesowych w Polsce wraz z przedsiębiorstwami posiadającymi centra usług w danych miastach

Szczecin

BLStream
Metro
UniCredit

Poznań

arvato Bertelsmann
Bridgestone
Carl Zeiss
Carlsberg
Franklin Templeton
Ikea
Jeronimo Martins
MAN
Mars
Roche
Samsung
Unilever

Wrocław

BNY Mellon
Credit Suisse
Google
HP
IBM
Opera Software
Siemens
Sii
UPS
Volvo
Whirlpool
Wipro

Trójmiasto

Bayer
First Data Corporation
IBM
Intel
Kemira
Lufthansa Systems Poland
Sony PE
Thomson

Toruń/Bydgoszcz

Alcatel-Lucent
Allegro
Atos
OpusCapita
Teleplan

Olsztyn

Citigroup
Transcom

Warszawa

Avon EMEA
Coca-Cola
GE
Goldman Sachs
Oracle
Oriflame
P&G
Samsung
SAS Institute
TNT Express
Xerox

Lublin

Asseco Business
Solutions
Genpact
Orange

Rzeszów

Hamilton
Sundstrand
Poland
Pratt&Whitney

Katowice

ArcelorMittal
Ericsson
Fiat
General Motors
IBM
ING Services
Orange
Rockwell Automation
Unilever
Wipro

Łódź

GE Power
Controls
HP
Indesit
Infosys
McCormick
Phillips
UniCredit

Kraków

Bayer
BNP Paribas
Cisco
Deutsche Bank
Electrolux
Google
Hays
Heineken

HSBC
IBM
Indesit
Lufthansa
Shell
State Street
UBS



Źródło: KPMG w Polsce

Kontakt

KPMG Sp. z o.o.
ul. Chłodna 51
00-867 Warszawa
T: +48 22 528 11 00
F: +48 22 528 10 09
E: kpmg@kpmg.pl

Jerzy Kalinowski

Management Consulting

Partner
E: jerzykalinowski@kpmg.pl

Violetta Małek

Management Consulting

Dyrektor
E: vmalek@kpmg.pl

Paweł Rychlik

Management Consulting

Starszy menedżer
E: prychlik@kpmg.pl

Monika Palmowska

Tax Transfer Pricing

Dyrektor
E: mpalmowska@kpmg.pl

Kiejstut Żagun

Tax Grants & Incentives

Dyrektor
E: kzagun@kpmg.pl

Krzysztof Wojciechowski

Legal

Partner
E: kwojciechowski@kpmg.pl

Magdalena Maruszczak

Marketing & Communications

Dyrektor
E: mmaruszczak@kpmg.pl

kpmg.pl