





Rynek outsourcingu w Polsce – historia, przemiany i rozwój

Dane renomowanych firm badawczych dowodzą wzrostu znaczenia Polski na światowej mapie outsourcingu. W ciągu minionych pięciu lat rodzime ośrodki umacniały swoją pozycję w globalnym rankingu miast z największym potencjałem outsourcingowym „Tholons Top 100 Outsourcing Destinations”. Pomiedzy 2010 a 2015 rokiem Wrocław rozwinął się jako zaplecze procesów biznesowych dla zagranicznych koncernów, awansując z 84. na 62. lokatę. W 2013 r. Kraków jako pierwsze miasto Europy Środkowo-Wschodniej zakwalifikował się do pierwszej dziesiątki zestawienia, a Warszawa awansowała w ciągu pięciu lat o osiem miejsc (z 38. na 30.).



Arkadiusz Lewenko
Rozwój naszego kraju jako ośrodka outsourcingowego przekłada się na wzrosty w typowych dla niego branżach. Według szacunków podanych w lutym bieżącego roku przez Instytut Outsourcingu sektor

usług zarządzania dokumentami oraz wsparcia procesów obsługi klienta rośnie w stałym tempie, utrzymując się na poziomie 15–20 proc. rocznie.

Stan rynku

Nasz kraj jest atrakcyjny dla zagranicznych inwestorów ze względu na dostępność kompetentnych kadr przy relatywnie niskich kosztach pracy. Polska Agencja Informacji i Inwestycji Zagranicznych koordynuje obecnie realizację 32 projektów inwestycyjnych z obszaru Business Process Outsourcing (BPO) o wartości 30 milionów euro i planowanym zatrudnieniu 9 460 pracowników. Prócz rosnącego znaczenia obsługi procesów globalnych potęg w zakresie HR, księgowości i sprzedaży, zauważalny jest jednak również inny trend. Coraz częściej praktyką staje się delegowanie zadań z obszarów wykraczających poza kluczowe procesy firmy

lokalnym partnerom biznesowym. Dobrym przykładem jest przekazywanie całościowej odpowiedzialności za systemy oświecenia zewnętrznym podmiotom przez przedsiębiorstwa produkcyjne, placówki medyczne czy właścicieli punktów handlowych. Dawny układ, w którym rola firmy oświeceniowej ograniczała się do dostarczenia i montażu opraw, ewoluował. Dziś coraz częściej przedsiębiorstwa takie jak nasze stają się partnerem technologicznym, całościowo odpowiadającym za projekt i doradztwo, wdrożenie rozwiązania, jego ewentualne modernizacje i serwis. Powszechny staje się model, w którym przejmujemy obsługę opraw oświeceniowych funkcjonujących u naszych klientów, dbając o stan urządzeń oraz ich zgodność z obowiązującymi normami. Dzięki utrzymaniu takiej relacji, nasi kontrahenci mogą wyeliminować odpowiedzialność za kwestie oświetlenia z kompetencji działu technicznego, koncentrując się na zadaniach związanych z utrzymaniem ruchu w kluczowym dla funkcjonowania firm obszarze.

Innym przykładem lokalnego outsourcingu, z którym mamy do czynienia w naszej prak-

tyce biznesowej, jest koordynacja przez zewnętrznego podmiotu działań **TRILUX Polska** z zakresu marketingu i public relations. Ścisła współpraca z profesjonalną agencją pozwala nam realizować strategiczne cele z tego obszaru bez konieczności ponoszenia kosztów zatrudnienia.

Potencjał rozwoju rynku w Polsce

Według prognoz Ernst&Young, cytowanych przez Polską Agencję Informacji i Inwestycji Zagranicznych, co najmniej do 2016 r. nasz kraj będzie się znajdował w europejskiej czołówce krajów najatrakcyjniejszych dla zagranicznych inwestorów – przed Francją, Wielką Brytanią i Rosją. Rozwój rynku BPO w najbliższym czasie wydaje się w związku z tym niezagrażony. Jeśli z czasem koszty pracy w naszym kraju wzrosną, wpływając na zmniejszenie tempa wzrostu wartości zagranicznych inwestycji, rosnący potencjał „lokalnego” outsourcingu ma szansę ograniczyć spadek wartości rynku usług delegowanych poza organizację.

*Autor jest dyrektorem zarządzającym i członkiem zarządu **TRILUX Polska***