

## Shared service center / BPO

A **shared services center** – a center for [shared services](#) in an organization – is the entity responsible for the execution and the handling of specific operational tasks, such as [accounting](#), [human resources](#), [payroll](#), [IT](#), [legal](#), [compliance](#), [purchasing](#), [security](#). The shared services center is often a spin-off of the [corporate services](#) to separate all operational types of tasks from the [corporate headquarters](#), which has to focus on a leadership and [corporate governance](#) type of role. As shared services centers are often cost centers, they are quite [cost-sensitive](#) also in terms of their headcount, labour costs and location selection criteria.

Shared service centers are deployed for a variety of *reasons*:<sup>[2]</sup>

to reduce costs of decentralization, to increase the quality and professionalism of support processes for the business,

to increase cost flexibility for supporting services,

to create a higher degree of strategic flexibility.

- Reported cost reductions of costs of services organized in shared service center are as high as 70% of the original costs, but average about 50%.
- **Outsourcing** is an agreement in which one company hires another company to be responsible for a planned or existing activity that is or could be done internally,<sup>[1][2]</sup> and sometimes involves transferring employees and assets from one firm to another.
- **Business process outsourcing (BPO)** is a subset of outsourcing that involves the contracting of the operations and responsibilities of a specific business process to a third-party service provider. Originally, this was associated with manufacturing firms, such as Coca-Cola that outsourced large segments of its supply chain.<sup>[161]</sup>
- BPO is typically categorized into back office and front office outsourcing.<sup>[162]</sup>
- BPO can be offshore outsourcing or to a neighbouring (or nearby) country: nearsourcing (nearshore outsourcing). Information Technology Enabled Service (ITES-BPO),<sup>[163]</sup> Knowledge process outsourcing (KPO) and Legal process outsourcing (LPO) are some of the sub-segments of BPO.

**RYCINA 1**

POLSKI SEKTOR NOWOCZESNYCH USŁUG BIZNESOWYCH W LICZBACH

**279 000**

Całkowite zatrudnienie w centrach usług, w tym 225 tys. osób w centrach zagranicznych (81%) i 54 tys. osób w centrach polskich (19%).

**1236**

Całkowita liczba centrów usług BPO, SSC, IT, R&D w Polsce, w tym 840 centrów zagranicznych (68%). W okresie od początku I kw. 2017 r. do końca I kw. 2018 r. rozpoczęło działalność 91 nowych centrów usług.

**54**

Liczba centrów usług, w których zatrudnienie wynosi co najmniej 1 tys. osób.

**13%**

Wzrost zatrudnienia w centrach usług w Polsce w ostatnim roku (I kw. 2017 r. – I kw. 2018 r.). Od I kw. 2016 r. całkowity przyrost nowych miejsc pracy wyniósł 30%.

**831**

Liczba firm-inwestorów posiadających swoje centra usług w Polsce (w tym 601 inwestorów zagranicznych).

**83**

Liczba inwestorów z listy Fortune Global 500 posiadających w Polsce centra usług.

**7**

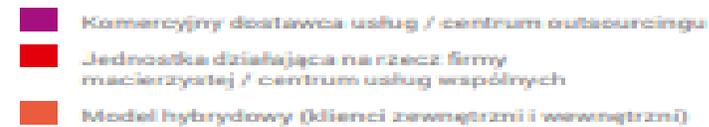
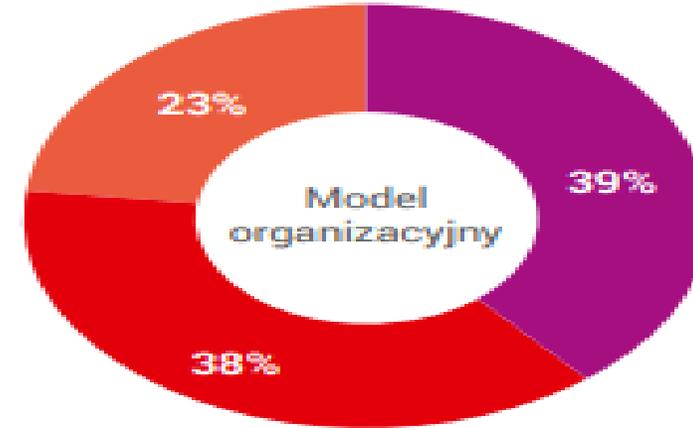
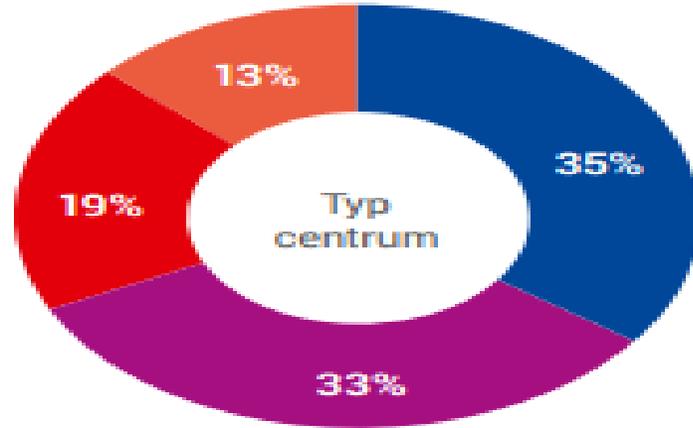
Liczba ośrodków usług biznesowych, w których zatrudnienie w centrach usług BPO, SSC, IT, R&D przekracza 10 tys. osób.

**10%**

Udział cudzoziemców w strukturze zatrudnienia analizowanych centrów usług w Polsce. Można szacować, że liczba obcokrajowców pracujących w centrach usług w skali całego kraju to nawet 25 tys. osób.

**340 000**

Prognozowane przez ABSL zatrudnienie w sektorze w I kw. 2020 r. (wg optymalnego scenariusza).

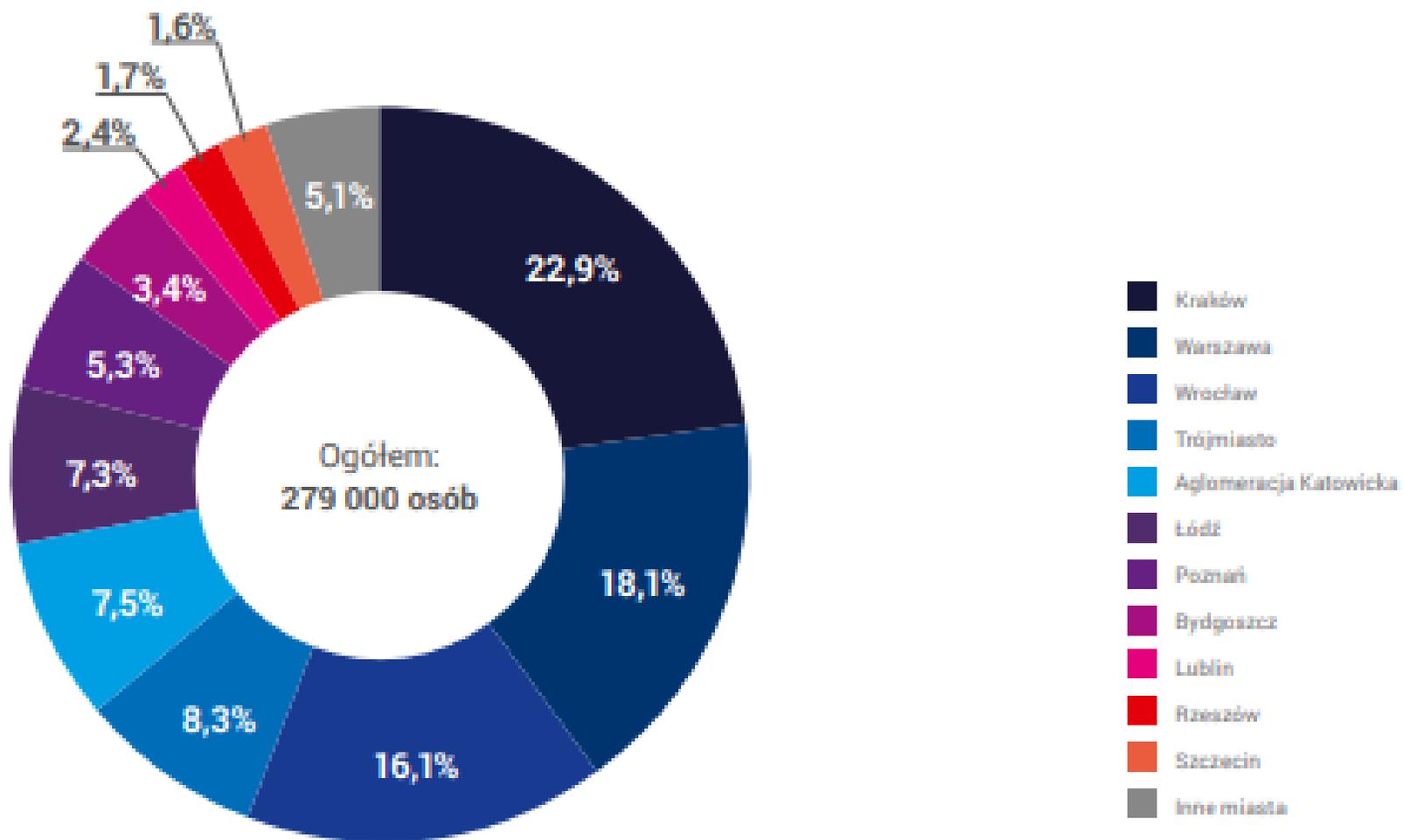


W Polsce działają 54 centra, w których zatrudnienie wynosi co najmniej 1 tys. osób. Oznacza to o 17 jednostek tej wielkości więcej w porównaniu do ich liczby w I kw. 2016 r. i siedem więcej niż w I kw. 2017 r. Łącznie pracuje w nich 100 tys. osób (wygenerowały zatem 36% zatrudnienia w sektorze, o 1 p.p. więcej niż w 2017 r.). Prawie wszystkie największe centra to jednostki należące do podmiotów zagranicznych (51 z 54)<sup>2</sup>.

Dziesięciu największych inwestorów sektora nowoczesnych usług biznesowych w Polsce zatrudnia łącznie 54 tys. osób. Liczba pracowników centrów każdego z tych przedsiębiorstw to ponad 4 tys. osób. Co istotne, w gronie 10 największych inwestorów znajdują się również polskie podmioty: Comarch i Grupa Asseco. Wśród rodzimych przedsiębiorstw wyróżniających się w kontekście wielkości zatrudnienia w centrach usług można również wymienić firmy outsourcingowe m.in. Grupę OEX, CIG Group, Grupę Arteria czy dostawców usług IT takich jak IT Kontrakt, EUVIC i Qumak, intive oraz Future Processing.

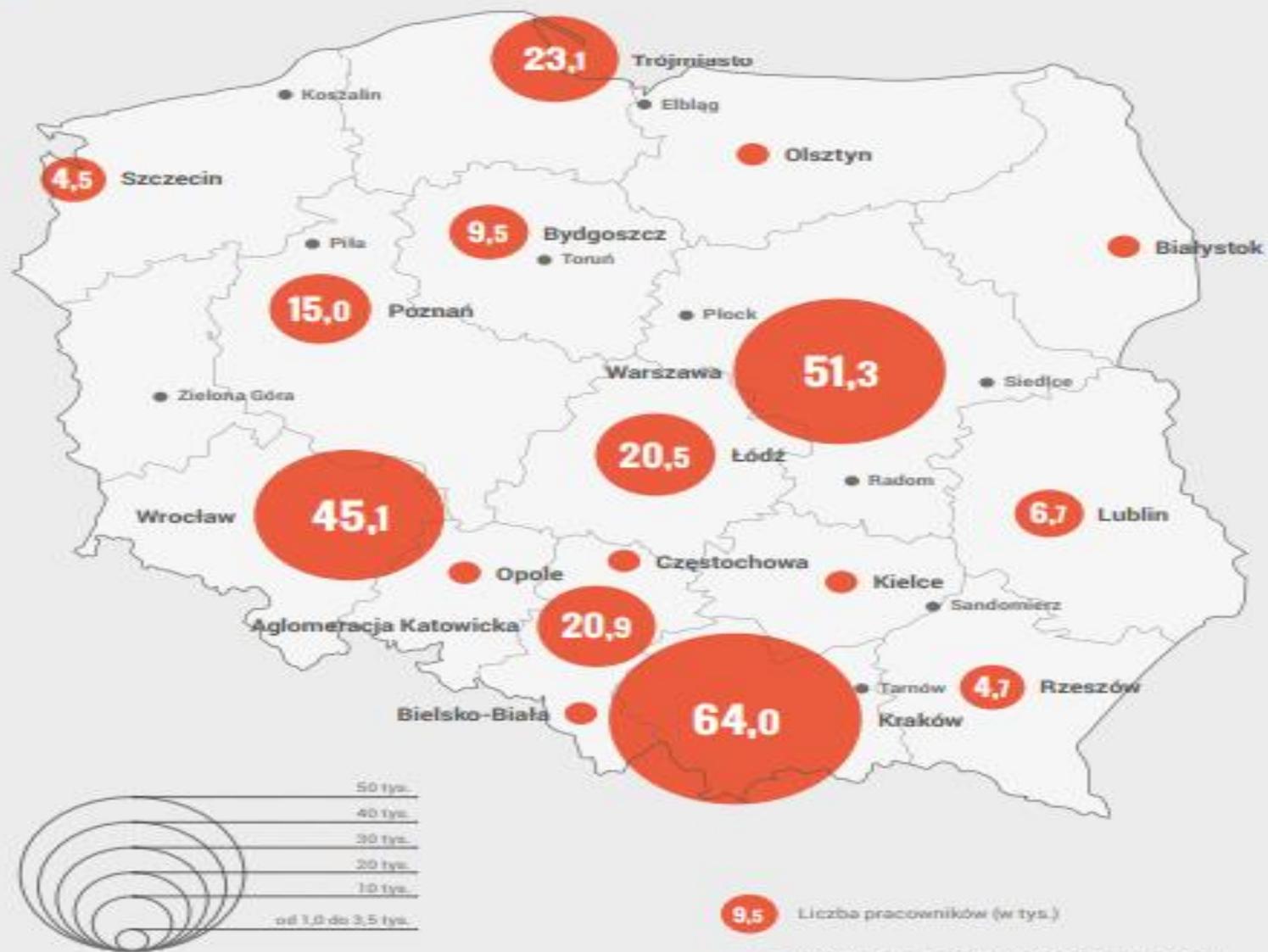
#### RYCINA 4

UDZIAŁ POSZCZEGÓLNYCH OŚRODKÓW\* W OGÓLNYM ZATRUDNIENIU W CENTRACH USŁUG W POLSCE



## RYCINA 5

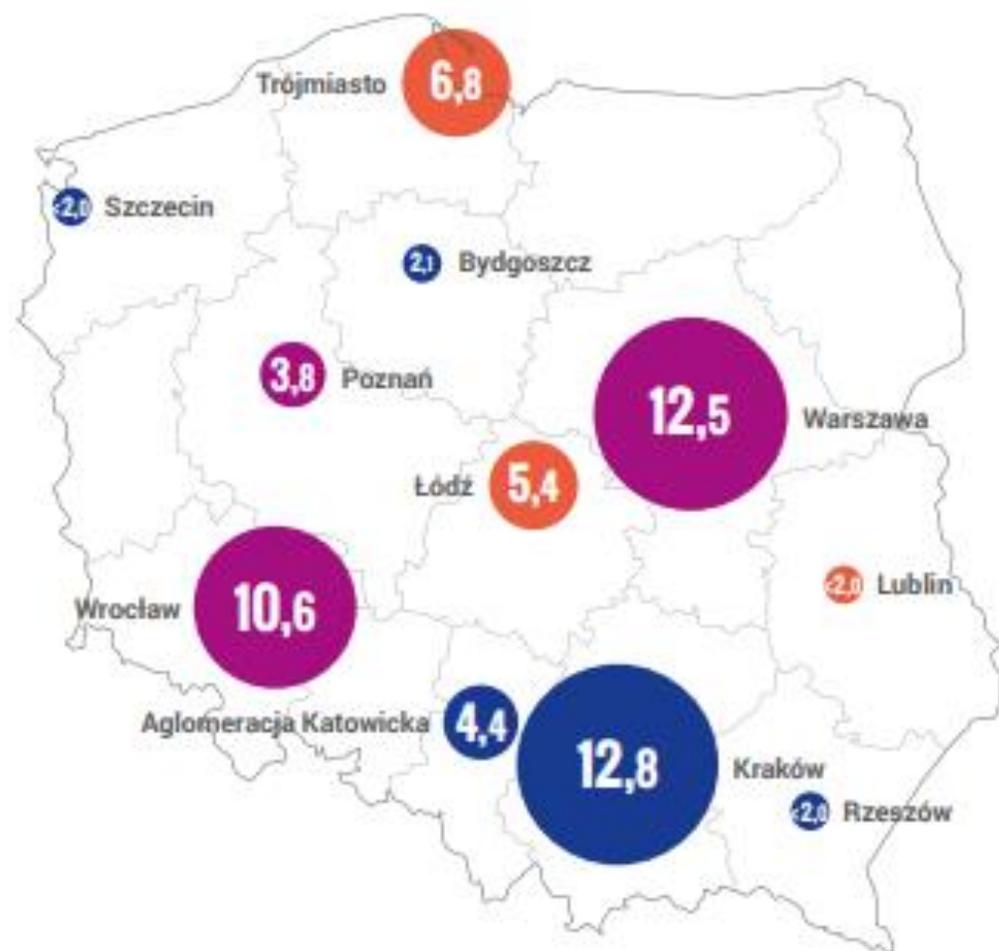
ZATRUDNIENIE W CENTRACH BPO, SSC, IT, R&D W POSZCZEGÓLNYCH OŚRODKACH LISLUB BIZNESOWYCH



Zatrudnienie

**RYCINA 6**

LICZBA NOWO POWSTAŁYCH MIEJSC PRACY W CENTRACH BPO, SSC, IT, R&D I WZROST ZATRUDNIENIA W NAJWIĘKSZYCH OŚRODKACH USŁUG BIZNESOWYCH W POLSCE (I KW. 2016 R. – I KW. 2018 R.)



**TABELA 3**

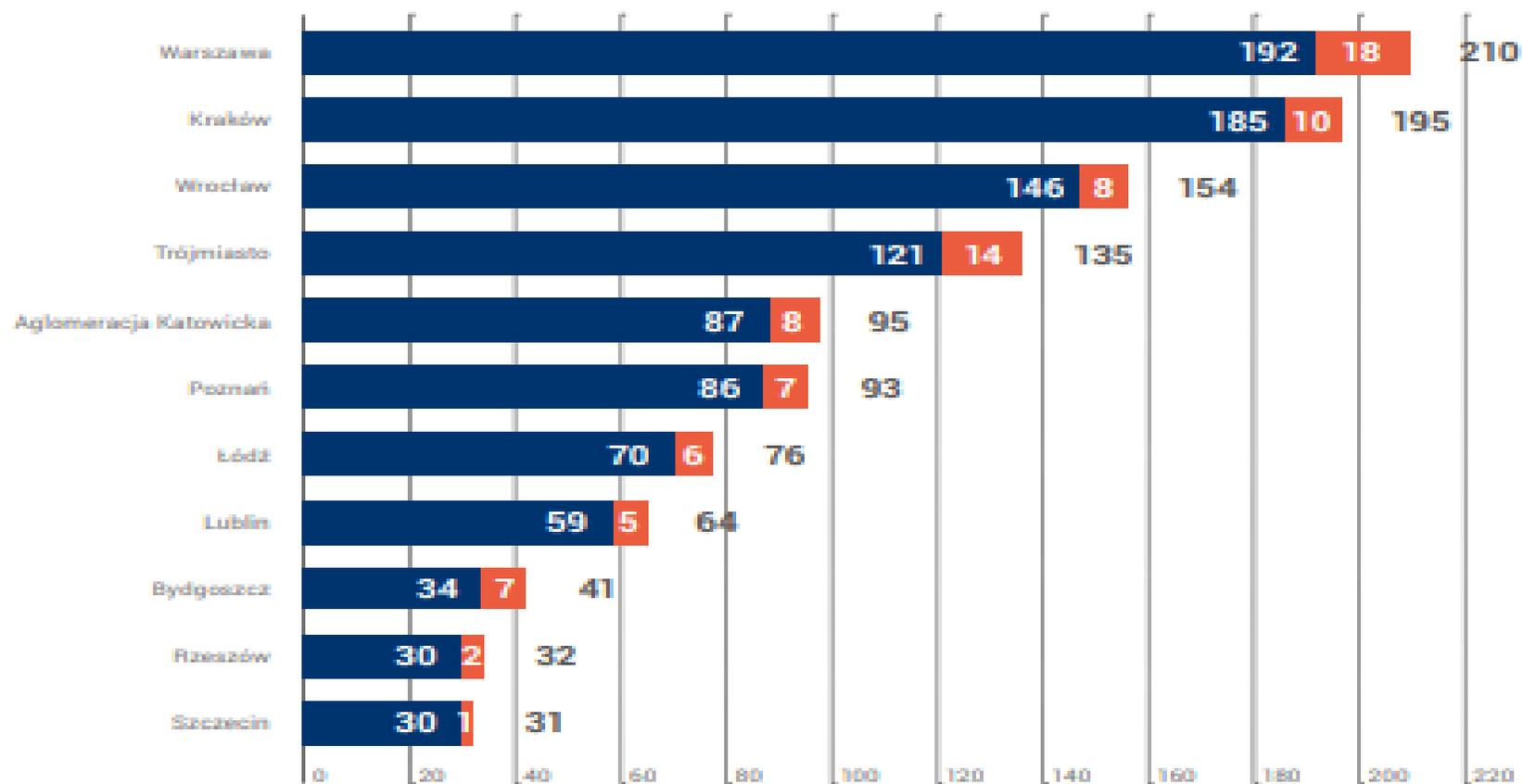
WZROST ZATRUDNIENIA W SEKTORZE W PODZIALE NA KATEGORIE WIELKOŚCI (DOJRZAŁOŚCI) OŚRODKÓW USŁUG BIZNESOWYCH W POLSCE

	Liczba nowo powstałych miejsc pracy w okresie I kw. 2016 r. – I kw. 2018 r. (w tys.)	Wzrost zatrudnienia w okresie I kw. 2016 r. – I kw. 2018 r.	Liczba nowo powstałych miejsc pracy w okresie I kw. 2017 r. – I kw. 2018 r. (w tys.)	Wzrost zatrudnienia w okresie I kw. 2017 r. – I kw. 2018 r.
<b>Tier 1</b> Kraków, Warszawa, Wrocław	<b>35,9</b>	<b>29%</b>	<b>18,4</b>	<b>13%</b>
<b>Tier 2</b> Trójmiasto, Aglomeracja Katowicka, Łódź, Poznań	<b>20,1</b>	<b>34%</b>	<b>10,6</b>	<b>15%</b>
<b>Tier 3</b> Bydgoszcz, Lublin, Rzeszów, Szczecin	<b>5,4</b>	<b>29%</b>	<b>3,1</b>	<b>14%</b>
<b>Tier 4</b> pozostałe ośrodki usług biznesowych	<b>3,6</b>	<b>34%</b>	<b>1,3</b>	<b>10%</b>

Źródło: opracowanie własne ABSL

**RYCINA 8**

LICZBA CENTRÓW BPO, SSC, IT, R&amp;D W WYBRANYCH OŚRODKACH USŁUG BIZNESOWYCH W POLSCE



■ Liczba centrów na koniec 2016 r.

■ Liczba nowych centrów (2017 r., 2018 r.)

**210** Liczba centrów ogółem w I kw. 2018 r.

Źródło: opracowanie własne ABSL

### RYCINA 13

OCENA MIEJSCA PROWADZENIA DZIAŁALNOŚCI PRZEZ CENTRA USŁUG (ŚREDNIA OCEN DLA WSZYSTKICH OŚRODKÓW OCENIANYCH PRZEZ RESPONDENTÓW)

Skala od 1 do 5, gdzie 5 to najwyższa możliwa ocena



**TABELA 6**

RANKING OŚRODKÓW USŁUG DLA BIZNESU POD WZGLĘDEM OCENY CZYNNIKÓW WPŁYWAJĄCYCH NA PROWADZENIE DZIAŁALNOŚCI PRZEZ CENTRA BPO, SSC, IT, R&amp;D\*

Oceniany czynnik	 1	 2	 3
Dostępność nowoczesnej powierzchni biurowej	<b>Trójmiasto</b>	<b>Warszawa</b>	<b>Wrocław</b>
Dostępność komunikacyjna (lotniska, pociągi)	<b>Warszawa</b>	<b>Kraków</b>	<b>Katowice</b>
Jakość komunikacji miejskiej	<b>Poznań</b>	<b>Warszawa</b>	<b>Trójmiasto</b>
Współpraca z lokalnymi uczelniami	<b>Łódź</b>	<b>Wrocław</b>	<b>Kraków</b>
Współpraca z lokalnymi władzami	<b>Wrocław</b>	<b>Łódź</b>	<b>Poznań</b>
Dostępność puli talentów/wysoko wykwalifikowanej kadry	<b>Kraków</b>	<b>Warszawa</b>	<b>Wrocław</b>

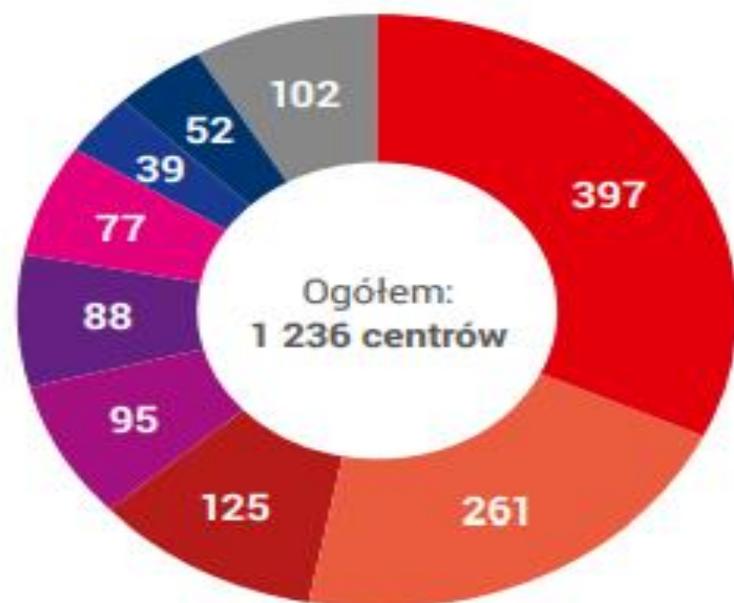
\* Ze względu na konieczność przeprowadzenia analizy w oparciu o wystarczająco liczne grono respondentów wzięto pod uwagę tylko oceny dla: Krakowa, Warszawy, Wrocławia, Trójmiasta, Katowic, Łodzi i Poznania. Warto pamiętać, że przedstawione informacje odzwierciedlają subiektywne opinie przedstawicieli centrów.

Źródło: opracowanie własne ARSI na podstawie wyników ankiety skierowanej do centrów usług (N=212 firm)

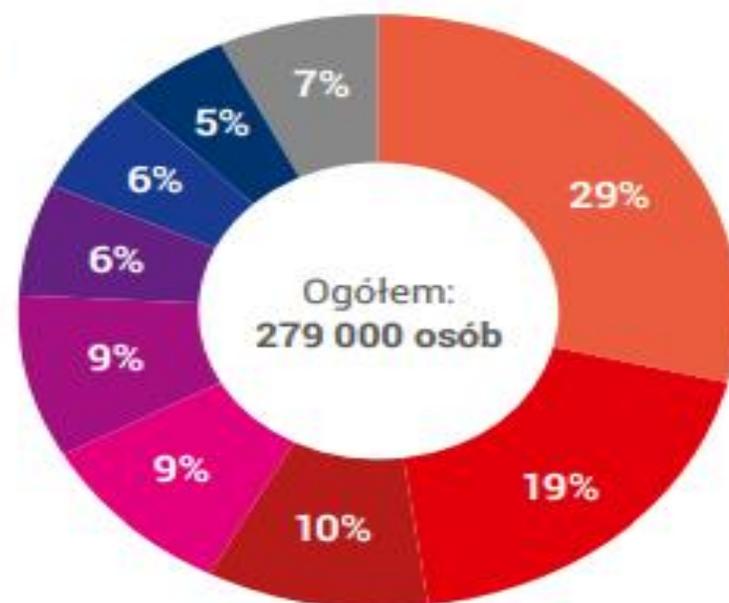
**RYCINA 16**

STRUKTURA LICZBOWA CENTRÓW USŁUG (1) ORAZ STRUKTURA ZATRUDNIENIA W CENTRACH USŁUG (2) W PODZIALE NA MIEJSCE SIEDZIBY CENTRALI FIRMY MACIERZYTEJ

1



2



USA  
Polska  
Kraje nordyckie\*

Francja  
Wielka Brytania  
Niemcy

Szwajcaria  
Kraje azjatyckie\*\*  
Inne państwa

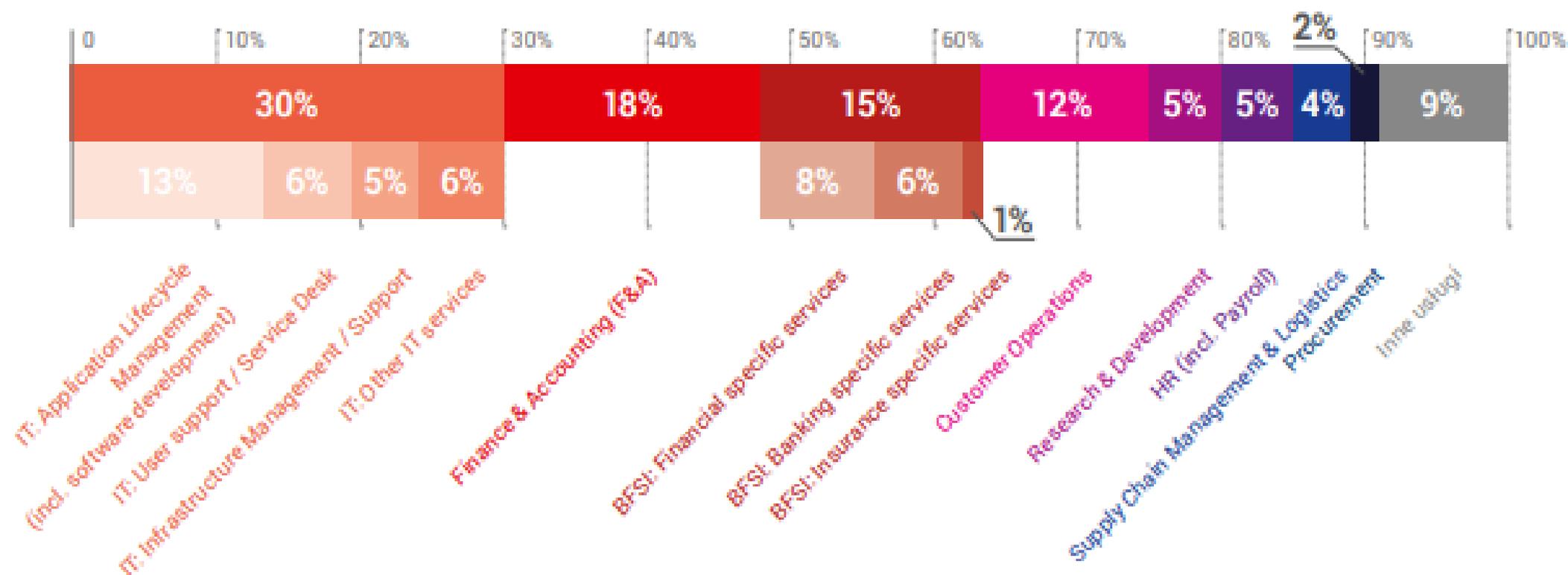
\* Kraje nordyckie: Szwecja, Finlandia, Dania, Norwegia

\*\* Kraje azjatyckie: Indie, Japonia, Korea Południowa, Chiny, Izrael, Katar, Turcja, Singapur

Źródło: opracowanie własne ABSL na podstawie bazy danych centrów usług

## RYCINA 18

STRUKTURA ZATRUDNIENIA CENTRÓW USŁUG W PODZIALE NA OBSŁUGIWANE KATEGORIE PROCESÓW



Źródło: opracowanie własne ABSL na podstawie wyników ankiety skierowanej do centrów usług (N=207 firm zatrudniających 144 tys. osób)

## RYCINA 20

RANKING PAŃSTW, DLA KTÓRYCH ŚWIADCZONE SĄ USŁUGI (NA RZECZ KLIENTÓW WEWNĘTRZNYCH I ZEWNĘTRZNYCH) PRZEZ CENTRA W POLSCE



Najważniejszymi państwami docelowymi, dla których świadczone są usługi realizowane w Polsce pozostają niezmiennie: Niemcy, Wielka Brytania i USA. Na kolejnym miejscu znajduje się Polska. Pierwszą piątkę uzupełnia Francja.



1 Niemcy



2 Wielka Brytania



3 USA

1	Niemcy
2	Wielka Brytania
3	USA
4	Polska
5	Francja
6	Szwajcaria
7	Dania
8	Holandia
9	Szwecja
10	Belgia
11	Finlandia
12	Hiszpania
13	Norwegia
14	Włochy
15	Rosja

Uwaga: sposób konstrukcji rankingu – respondentów poproszono o wskazanie trzech najważniejszych państw, dla których świadczone są usługi reprezentowanych przez nich centrów. Państwu wskazanemu na pozycji nr 1 przydzielano po 3 pkt, państwu na pozycji nr 2 – po dwa pkt, a państwu na pozycji nr 3 po jednym punkcie. Na wykresie zaprezentowano państwa w kolejności odzwierciedlającej łączną liczbę otrzymanych punktów.

Źródło: opracowanie własne ABSL na podstawie wyników ankiety skierowanej do centrów usług (N=210 firm)