



Sektor nowoczesnych  
usług biznesowych  
w Aglomeracji Katowickiej






Raport przygotowany dla Urzędu Miasta Katowice  
przez Związek Liderów Sektora Usług Biznesowych (ABSL)

we współpracy z JLL i Randstad



Koordynator projektu:

Janusz Górecki, Head of Research, ABSL  
e-mail: [janusz.gorecki@absl.pl](mailto:janusz.gorecki@absl.pl)

Projekt graficzny i skład:  
[www.ponad.pl](http://www.ponad.pl) 

© ABSL 2016

Wszystkie prawa autorskie do niniejszego utworu należą do ABSL. Z wyłączeniem wyjątków przewidzianych prawem, korzystanie lub rozporządzanie utworem, w tym używanie, udostępnianie, odsprzedawanie, przetwarzanie, kopiowanie, dokonywanie adaptacji, modyfikowanie niniejszego utworu, w części lub w całości, dokonane w jakiegokolwiek formie, bez uprzedniej zgody ABSL wyrażonej na piśmie, jest naruszeniem prawa autorskiego. W razie jakichkolwiek wątpliwości, prosimy kierować pytania na adres [absl@absl.pl](mailto:absl@absl.pl)

# I Spis treści

Dlaczego Katowice?

4

Usługi dla biznesu w Katowicach i Aglomeracji Katowickiej

10

Firmy o sobie: historie sukcesu

26

Wizerunek biznesowy

29

Rynek pracy

36

Rynek nowoczesnych powierzchni biurowych

41

Jakość życia

48

Wsparcie inwestorów – informacje kontaktowe

50

Polska – kluczowe fakty

54



Źródło: Urząd Miasta Katowice / R. Kaźmierczak

# 1 | Dlaczego Katowice?

Katowice to 300-tysięczne, dynamicznie rozwijające się miasto położone w południowej Polsce. Katowice to także stolica dwumilionowej Aglomeracji Katowickiej<sup>1</sup> oraz ważny ośrodek akademicki, kulturalny i gospodarczy. W Katowicach cyklicznie odbywa się Europejski Kongres Gospodarczy – największa impreza biznesowa w tej części Europy. Dzięki odpowiednim zasobom ludzkim, zapleczu naukowo-badawczemu, korzystnemu położeniu i niezwykłemu charakterowi tego obszaru Katowice i Aglomeracja Katowicka są doskonałym miejscem do rozwoju centrów outsourcingu usług biznesowych (BPO), centrów usług wspólnych (SSC), centrów IT oraz centrów badawczo-rozwojowych (R&D).

<sup>1</sup> 14 sąsiadujących ze sobą miast: Bytom, Chorzów, Dąbrowa Górnicza, Gliwice, Jaworzno, Katowice, Mysłowice, Piekary Śląskie, Ruda Śląska, Siemianowice Śląskie, Sosnowiec, Świętochłowice, Tychy, Zabrze



## Dojrzałość sektora nowoczesnych usług biznesowych

wiele firm obecnych w regionie od ponad 10 lat; zadowolenie inwestorów z miejsca prowadzenia działalności



## Liczne historie sukcesu

związane z funkcjonowaniem centrów BPO, SSC, IT, R&D; wzrost poziomu zaawansowania i kompleksowości świadczonych usług, eksperckie profile centrów usług



## 16 500 pracowników

zatrudnionych w centrach BPO, SSC, IT, R&D w Aglomeracji Katowickiej, w tym 12 000 w firmach z kapitałem zagranicznym; 10 inwestorów z listy Fortune Global 500; coroczny wzrost zatrudnienia w sektorze



## Sprawdzone miejsce prowadzenia działalności o dużej skali

10 międzynarodowych inwestorów zatrudniających w swoich centrach usług więcej niż 500 osób



## Corocznie ponad 30 000 absolwentów szkół wyższych

z Aglomeracji Katowickiej, w tym znaczna pula talentów o profilu dedykowanym usługom dla biznesu; doświadczona kadra menedżerska wyższego szczebla



## 5 miejsce

pod względem wielkości nowoczesnej powierzchni biurowej w Polsce (za Warszawą, Krakowem, Wrocławiem i Trójmiastem)



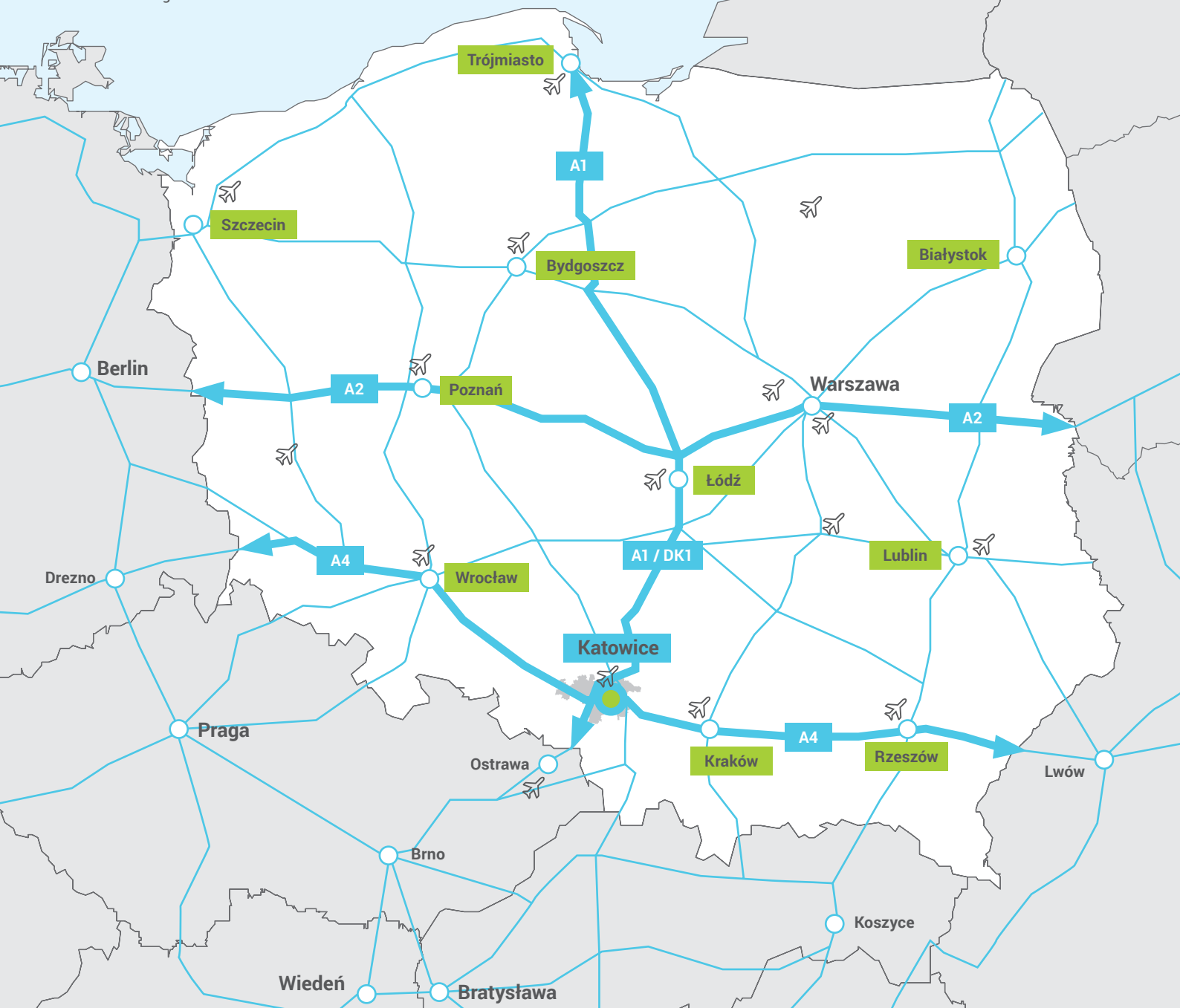
## Stabilność ekonomiczna

i konsekwentnie realizowana strategia rozwoju Katowic jako jednego z ważniejszych ośrodków gospodarczych w Polsce

### Rycina 1

Kluczowe informacje charakteryzujące Katowice i Aglomerację Katowicką jako ośrodek usług dla biznesu

Źródło: opracowanie własne ABSL



### Rycina 2

#### Położenie Katowic i Aglomeracji Katowickiej

Źródło: opracowanie własne ABSL

## Położenie

Katowice położone są w centralnej części Europy między Berlinem a Krakowem oraz Warszawą i Wiedniem. Miasto charakteryzuje szybki dostęp do trzech międzynarodowych portów lotniczych: Katowice Airport (30 km od centrum miasta) a także Kraków Airport oraz Ostrava Airport (oba w promieniu 100 km). Sieć połączeń drogowych (autostrady: A4, A1) i kolejowych jest bardzo dobrze rozwinięta.

### Tabela 1

#### Odległość i przewidywany czas podróży do wybranych miast

	Odległość z Katowic	Czas podróży		
		Samochód	Pociąg	Samolot
Warszawa	290 km	3h00min	2h20min	0h50min
Berlin	515 km	4h30min	8h20min	3h40min
Wiedeń	385 km	3h50min	4h25min	2h45min*
Frankfurt nad Menem	901 km	8h15min	12h10min*	1h35min

Źródło: Google Maps, Deutsche Bahn, Google Flights

\* z przesiadką

## Siły napędowe Katowic

### Kapitał ludzki

Odpowiednia dostępność i jakość zasobów ludzkich.  
Dwa miliony mieszkańców Aglomeracji Katowickiej.

### Inwestycje

Dynamiczny wzrost liczby nowych inwestorów z sektora nowoczesnych usług biznesowych.

Centra BPO, SSC, IT, R&D świadczące usługi dla wielu globalnych korporacji, jak i dużych polskich przedsiębiorstw.

### Powierzchnia biurowa

Katowice to piąty największy rynek biurowy w Polsce z zasobami na poziomie

**394 000 m<sup>2</sup>**

### Infrastruktura komunikacyjna

Rozwinięty system komunikacyjny (autostrady, transport szynowy).

Katowice Airport to czwarty pod względem liczby obsługiwanych pasażerów port lotniczy w Polsce.

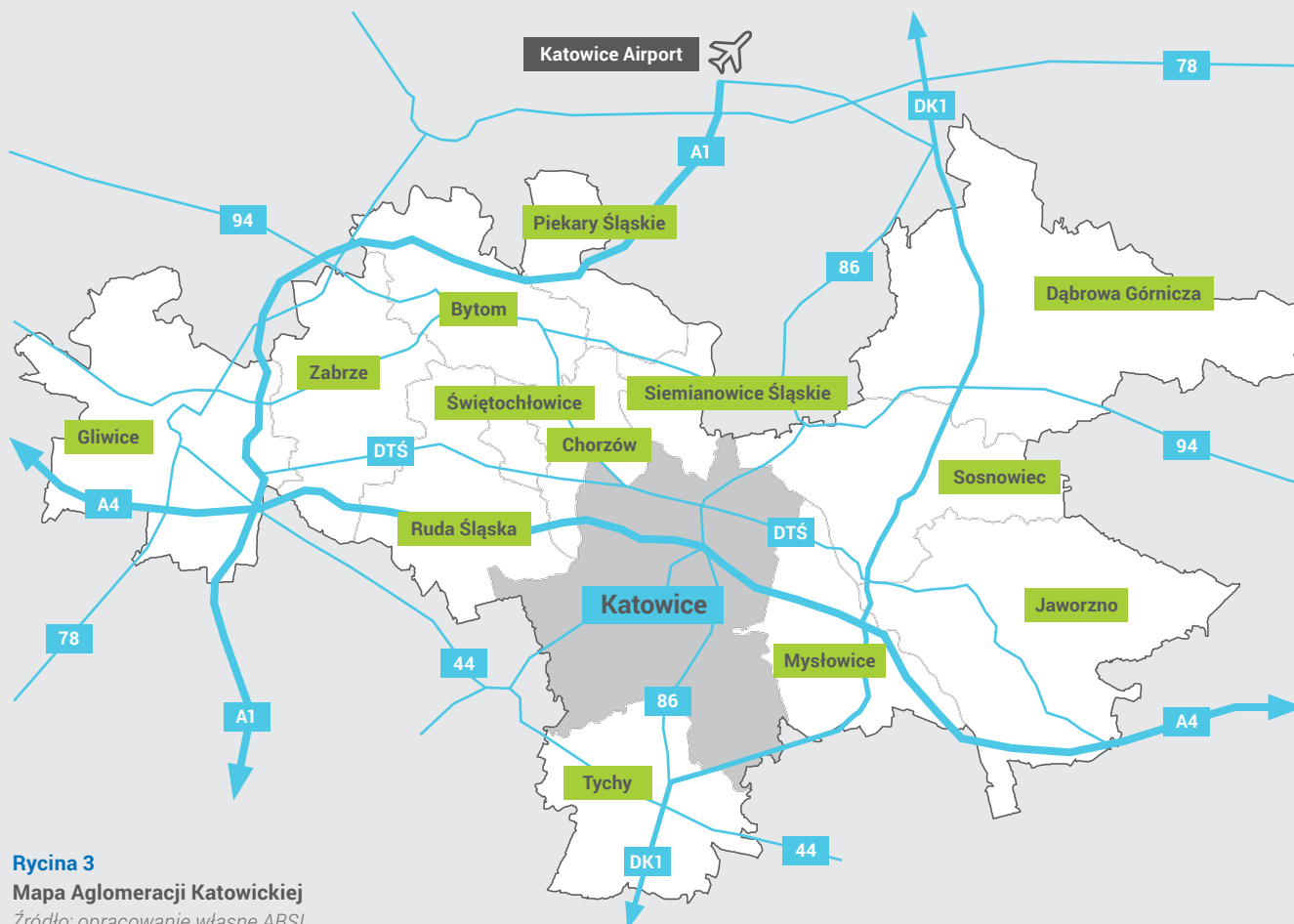
### Jakość życia

Międzynarodowe imprezy kulturalne, rozrywkowe i sportowe, rozległe tereny zielone.

### Otwartość i wsparcie

Przychylność władz lokalnych dla inwestorów.

Wspieranie rozbudowy nieruchomości biurowych.  
Katowicka Specjalna Strefa Ekonomiczna.



Rycina 3

Mapa Aglomeracji Katowickiej

Źródło: opracowanie własne ABSL

## Zaplecze naukowo-dydaktyczne

Na terenie Aglomeracji Katowickiej działają 23 szkoły wyższe, o zróżnicowanym profilu kształcenia. Gwarantuje to dostęp do absolwentów z różnych dziedzin nauki, w tym również pożądaných dla rozwoju sektora nowoczesnych usług biznesowych kierunków biznesowo-administracyjnych, inżyniersko-technicznych, filologicznych i technologii teleinformatycznych. Do najważniejszych uczelni należą Uniwersytet Śląski w Katowicach, Politechnika Śląska w Gliwicach, Uniwersytet Ekonomiczny w Katowicach. Tutaj znajduje się blisko 10% potencjału badawczo-rozwojowego kraju, tworząc drugi co do wielkości ośrodek naukowy w Polsce (po Warszawie), składający się z ponad 80 jednostek naukowych i badawczo-rozwojowych. Warto również wspomnieć o nowoczesnej infrastrukturze mającej istotny wpływ na wysoką jakość zaplecza naukowo-dydaktycznego Katowic: Centrum Informacji Naukowej i Biblioteki Akademickiej (CINiBA) oraz budynku Centrum Nowoczesnych Technologii Informatycznych (CNTI). CINiBA, poza funkcją biblioteki uniwersyteckiej, funkcjonuje również jako miejsce wystaw, spotkań kulturalnych i konferencji naukowych. Działalność CNTI ma wspomagać współpracę z sektorem biznesowym w zakresie kreowania i zastosowania technologii informatycznych i komunikacyjnych (ICT).

## Infrastruktura komunikacyjna

Katowice oraz cała Aglomeracja Katowicka obsługiwane są przez Międzynarodowy Port Lotniczy Katowice (Katowice Airport KTW) położony w odległości 30 km na północ od centrum miasta. Jest to czwarty pod względem liczby obsługiwanych pasażerów port lotniczy w Polsce (ponad 3 mln w 2015 r.). Port Lotniczy Katowice zapewnia bezpośredni dostęp do ważnych centrów przesiadkowych (m.in. Frankfurt, Londyn, Paryż, Dubaj) oraz umożliwia łatwą i szybką podróż m.in. do USA. Na terenie Katowic działa również lotnisko miejskie – Katowice Muchowiec (EPKM), obsługujące mniejszy ruch biznesowy i regionalny. W odległości około 100 km znajdują się dwa inne międzynarodowe porty lotnicze – Kraków Airport oraz Ostrava Airport w Czechach. W Katowicach krzyżują się ważne międzynarodowe szlaki komunikacyjne: z Berlina (Niemcy) do Lwowa (Ukraina) oraz z Gdańska (Polska) do Wiednia (Austria). Miasto ma zapewnione dogodne połączenia kolejowe z innymi ważnymi ośrodkami w Polsce (Warszawą, Wrocławiem, Krakowem, Gdańskiem, Łodzią, Poznaniem) i za granicą. Wewnętrzna sieć komunikacyjna Katowic jest bardzo dobrze rozwinięta dzięki autostradom, drogom ekspresowym i transportowi szynowemu. Inwestowanie w rozwój infrastruktury komunikacyjnej sprawia, że z każdym rokiem polepsza się dostępność komunikacyjna miasta.

## Katowice: przestrzeń sukcesu / wyróżnienia dla Katowic

### 1 miejsce

Katowicka Specjalna Strefa Ekonomiczna w rankingu "Global Free Zones of the Year 2015" (Financial Times fDi Magazine) została uznana za najlepszą wolną strefę w Europie oraz drugą najlepszą na świecie.

---

### 2 miejsce

W rankingu "Polish Cities of the Future 2015/16" (Financial Times fDi Magazine), Katowice zajęły 2. miejsce pod względem strategii przyciągania zagranicznych inwestycji bezpośrednich. Dodatkowo w kategorii „Infrastruktura i komunikacja (Connectivity) Katowice zajęły 3 miejsce, tuż po Warszawie i Krakowie.

---

### 5 miejsce

Katowice zajęły 5. miejsce w gronie dużych europejskich miast (m.in. przed Rotterdamem i Frankfurtem) pod względem strategii przyciągania zagranicznych inwestycji bezpośrednich w rankingu "European Cities and Regions of the Future 2016/17" (fDi Magazine).

---






Rycina 4

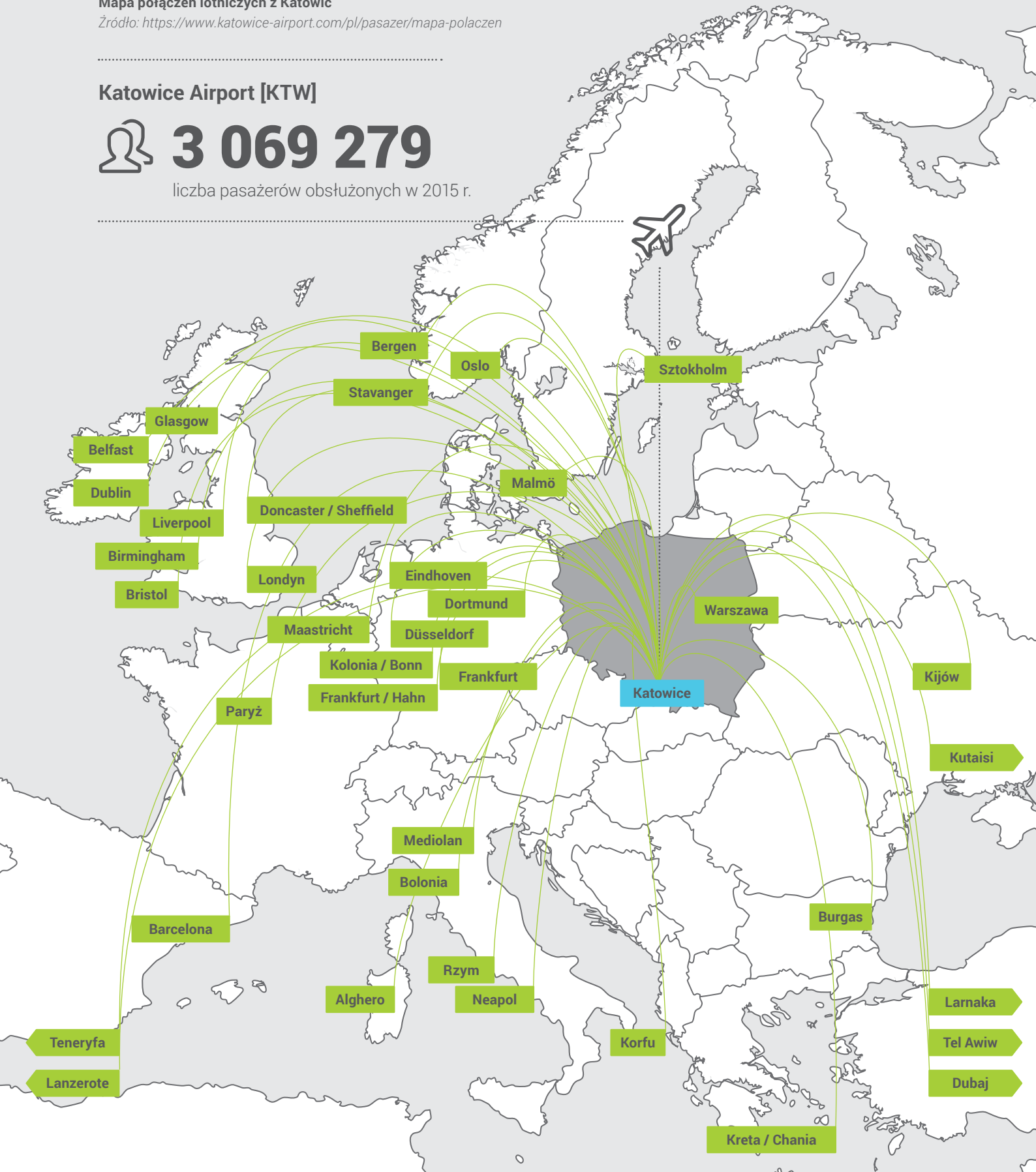
Mapa połączeń lotniczych z Katowic

Źródło: <https://www.katowice-airport.com/pl/pasazer/mapa-polaczen>

Katowice Airport [KTW]

 **3 069 279**

liczba pasażerów obsłużonych w 2015 r.





Źródło: Urząd Miasta Katowice / R. Kaźmierczak

## 2 | Usługi dla biznesu w Katowicach i Aglomeracji Katowickiej

Aglomeracja Katowicka to pod względem zatrudnienia w centrach BPO, SSC, IT, R&D piąty największy ośrodek usług biznesowych w Polsce i dziesiąty w Europie Środkowo-Wschodniej<sup>1</sup>. Wpływ na umocnienie się pozycji Katowic wywarł w dużej mierze rozwój centrów globalnych firm, które zdecydowały się na ulokowanie tu swoich inwestycji. Biorąc pod uwagę olbrzymi potencjał Aglomeracji Katowickiej, należy zakładać dalszy rozwój branży w najbliższych latach i wykreowanie kolejnych tysięcy miejsc pracy.

<sup>1</sup> Europa Środkowo-Wschodnia: Polska, Czechy, Słowacja, Węgry, Rumunia, Bułgaria

## Sektor nowoczesnych usług biznesowych w Aglomeracji Katowickiej



# 74

liczba centrów usług BPO, SSC, IT, R&D w Aglomeracji Katowickiej (I kw. 2016 r.). Zdecydowana większość z nich (51) działa w Katowicach. Centrów z kapitałem zagranicznym jest 50, pozostałe 24 należą do polskich firm



# 20%

wzrost zatrudnienia w centrach usług z kapitałem zagranicznym w Aglomeracji Katowickiej: I kw. 2015 r. – I kw. 2016 r. Zdecydowaną większość (90%) nowych miejsc pracy wygenerowały centra już funkcjonujące, rozwijające swoją działalność



# 70%

udział Katowic w zatrudnieniu w sektorze na obszarze Aglomeracji Katowickiej (11 500 z 16 500 osób)



# 5

liczba nowych centrów usług dla biznesu powstałych od początku 2015 r.



# 64

liczba inwestorów (z 14 państw) posiadających swoje centra usług biznesowych na obszarze Aglomeracji Katowickiej



# 22 000

liczba zatrudnionych w sektorze prognozowana na 2020 r.



# 73%

udział centrów z kapitałem zagranicznym w strukturze zatrudnienia w sektorze



# IT

najważniejszą kategorią usług świadczonych w centrach Aglomeracji Katowickiej są usługi IT. Generują blisko połowę (49%) zatrudnienia w branży i występują w portfolio usług ponad 3/4 centrów na analizowanym obszarze

### Rycina 5

Sektor nowoczesnych usług biznesowych w Aglomeracji Katowickiej

Źródło: opracowanie własne ABSL



## O raporcie

Celem niniejszego raportu ABSL jest kompleksowa charakterystyka sektora nowoczesnych usług biznesowych w Aglomeracji Katowickiej wraz z omówieniem m.in. wybranych aspektów rynku pracy, rynku nieruchomości biurowych oraz form wsparcia dla inwestorów. Ważnym elementem projektu związanego z przygotowaniem publikacji było uzyskanie informacji na temat centrów usług funkcjonujących w Aglomeracji Katowickiej bezpośrednio od ich przedstawicieli. Kwestionariusz ankiety wypełniło 25 respondentów, reprezentujących centra usług zatrudniające w Aglomeracji Katowickiej łącznie 10 500 osób czyli 64% ogółu pracowników sektora na analizowanym obszarze. Informacje uzyskane dzięki ankiecie pozwoliły na wykonanie zbiorczych opracowań statystycznych dotyczących bieżącej działalności omawianych podmiotów (analizy tematyczne). Uzupełnieniem treści raportu jest rozdział oparty na analizie wypowiedzi przedstawicieli kadry zarządzającej centrami usług udzielonych podczas wywiadów pogłębionych.

Wszelkie dane liczbowe dotyczące centrów usług są aktualne na I kwartał 2016 roku. Warto zaznaczyć, że ze względu na odmienną metodykę badania, wartości liczbowych zawartych w raporcie nie powinno się porównywać z opracowaniami ABSL powstałymi przed 2016 rokiem.

W publikacji przyjęto szeroką definicję branży obejmującą również działalność badawczo-rozwojową. Rozważania dotyczące sektora oparto na analizie centrów usług z kapitałem zagranicznym

oraz polskim: centrów outsourcingu procesów biznesowych (BPO), centrów usług wspólnych (SSC), centrów IT oraz centrów badawczo-rozwojowych (R&D). Należy zauważyć, że niektóre centra obsługują zarówno firmę macierzystą, jak i klientów zewnętrznych (hybrydowy model świadczenia usług). W raporcie nie wydzielono jednak oddzielnego, mieszanego typu centrów BPO/SSC, lecz przyporządkowano poszczególne podmioty do podstawowych typów (BPO, SSC, IT, R&D) na podstawie dominującego profilu ich działalności. Centra typu „contact center” dla klientów zewnętrznych zaliczono do kategorii BPO.

W analizach nie uwzględniono 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. Ograniczenie to nie dotyczy centrów IT oraz R&D.

W publikacji zastosowano kryterium geograficzne. Poszczególne lokalizacje centrów usług są uznawane za odrębne jednostki analityczne, jeżeli znajdują się w różnych miejscowościach. Uwzględniono centra, w których zatrudnienie przekracza 25 osób. Nie dotyczy to firm, które są w trakcie tworzenia i przewidują zatrudnienie docelowe wyższe niż 25 osób. Kryterium to nie ma zastosowania w odniesieniu do centrów IT oraz R&D.

Pragniemy podziękować wszystkim przedstawicielom firm oraz instytucji, którzy poświęcili swój czas na wypełnienie ankiet, udzielenie wywiadów lub przygotowanie informacji wykorzystanych na potrzeby niniejszej publikacji.

Źródło: Urząd Miasta Katowice / R. Kazmierczak



Aglomeracja Katowicka to jeden z pięciu najważniejszych ośrodków nowoczesnych usług dla biznesu w Polsce (8% zatrudnienia w sektorze w skali kraju). Zlokalizowane są tu 74 centra usług, należące do 64 inwestorów z 14 państw. Poza inwestorami polskimi (20) są to głównie firmy z USA (14) i przedsiębiorstwa niemieckie (7), ale również korporacje z Francji, Wielkiej Brytanii, Holandii, Szwecji i siedmiu innych państw.

Centra usług w Katowicach i Aglomeracji Katowickiej zatrudniają już 16 500 osób. Zdecydowana większość pracowników (73%) pracuje w podmiotach z udziałem kapitału zagranicznego. Firmy polskie wygenerowały 27% miejsc pracy w sektorze, amerykańskie 20%, francuskie 17%, brytyjskie 14%, niemieckie 12% a przedsiębiorstwa z pozostałych krajów 10%. Dominująca większość centrów na obszarze Aglomeracji Katowickiej działa w Katowicach (50 z 73), które skupiają 70% całkowitego zatrudnienia w sektorze. Warto dodać,

że drugim najważniejszym ośrodkiem usług biznesowych na omawianym obszarze są Gliwice.

Wśród centrów usług w Aglomeracji Katowickiej funkcjonuje: 35 centrów IT, 19 centrów usług wspólnych (SSC), 12 centrów badawczo-rozwojowych (R&D) oraz 8 centrów outsourcingu usług biznesowych (BPO). Warto zwrócić uwagę na fakt, że w strukturze zatrudnienia według typu centrum wyraźna jest przewaga centrów IT (48%). Przeciętny poziom zatrudnienia w centrach usług w Aglomeracji Katowickiej to 228 osób (mediana = 100 osób). Należy dodać, że 10 największych centrów usług w Aglomeracji Katowickiej (w których pracuje więcej niż 500 osób) generuje łącznie nieco ponad 50% całkowitego zatrudnienia w sektorze.

Biorąc pod uwagę plany rozwojowe firm oraz potencjalne nowe inwestycje można zakładać, że w 2020 r. w branży zatrudnionych będzie już 22 000 osób.

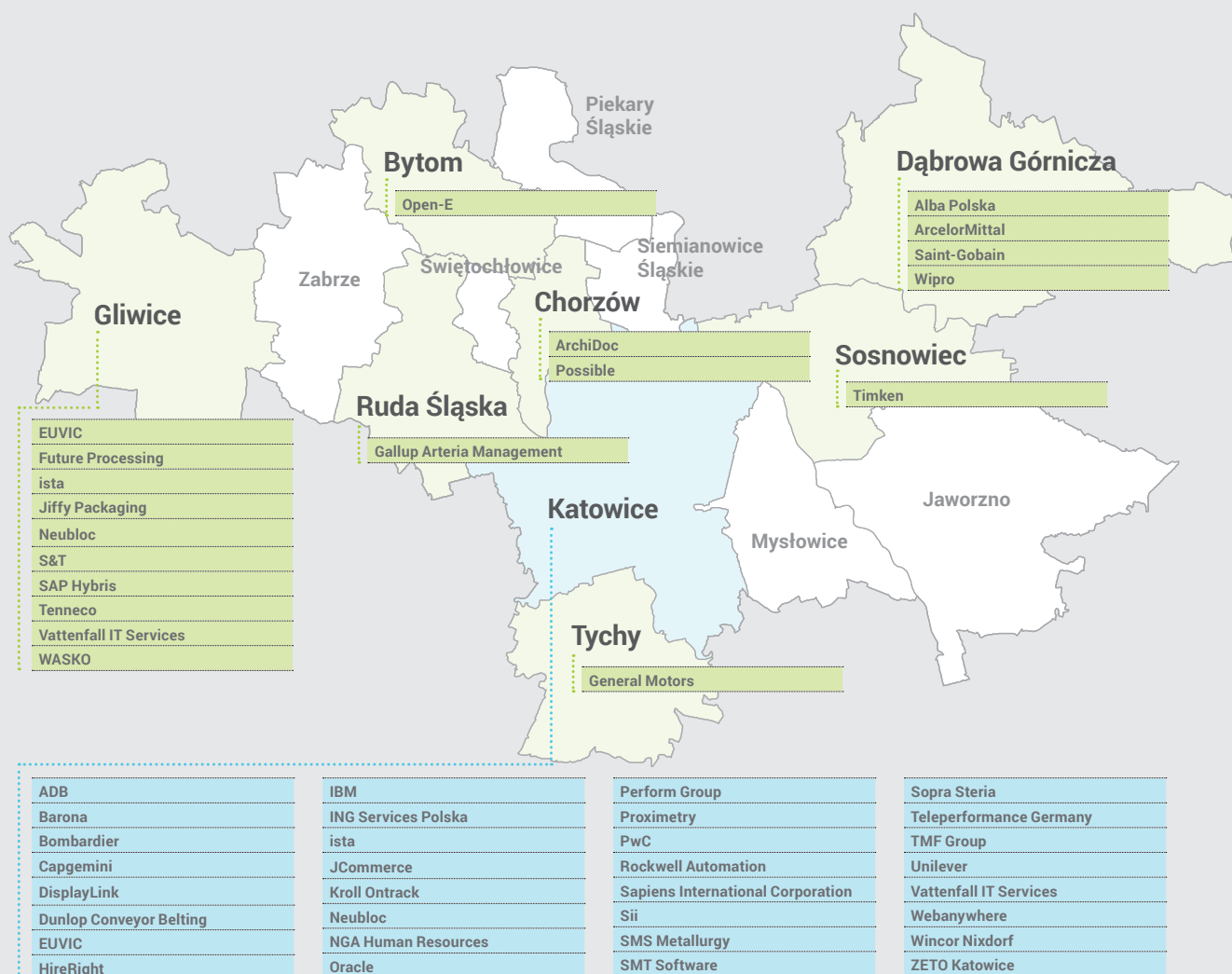


## ABSL Regional Chapter w Katowicach

ABSL Regional Chapter w Katowicach to lokalna grupa działania złożona z inwestorów reprezentujących sektor nowoczesnych usług dla biznesu. Do priorytetów katowickiego oddziału ABSL należy wspieranie członków Związku w ich działalności, wymiana wiedzy i najlepszych praktyk służących budowaniu przyjaznego klimatu inwestycyjnego oraz podejmowanie inicjatyw służących promowaniu sektora nowoczesnych usług dla biznesu w regionie. W tym celu firmy zrzeszone w katowickim oddziale ABSL aktywnie współpracują z przedstawicielami Urzędu Miasta Katowice, Urzędu Marszałkowskiego, Katowickiej Specjalnej Strefy Ekonomicznej oraz lokalnych ośrodków akademickich w Aglomeracji Katowickiej.

Uczestnikami ABSL Regional Chapter są między innymi firmy: ArcelorMittal, Capgemini, Cooper Standard, DisplayLink, Future Processing, IBM, ING Services, ista, JLL, Kroll Ontrack, EUVIC, Oracle, PwC, Randstad, Rockwell Automation, Saint-Gobain, Sopra Steria, Unilever, Wipro, TRW, jak również zaproszeni goście reprezentujący administrację publiczną oraz przedstawiciele władz uczelni.

## Usługi dla biznesu w Katowicach i Aglomeracji Katowickiej

**Rycina 6****Wybrani inwestorzy posiadający centra usług w Aglomeracji Katowickiej**

Źródło: opracowanie własne ABSL

**Najwięksi pracodawcy z sektora nowoczesnych usług biznesowych w Katowicach:****Capgemini**

Rok rozpoczęcia działalności: 2006

Capgemini posiada w Katowicach dwa centra usług: Infrastructure Services oraz Business Services. W ramach Infrastructure Services obsługuje klientów z całego świata w zakresie usług zdalnego wsparcia technicznego, zarządzania infrastrukturą informatyczną oraz bezpieczeństwa i ochrony danych. W ramach Business Services świadczy usługi w zakresie finansów i księgowości, operacji bankowych, obsługi klienta, zarządzania dostawami oraz zarządzania zasobami ludzkimi.

**IBM**

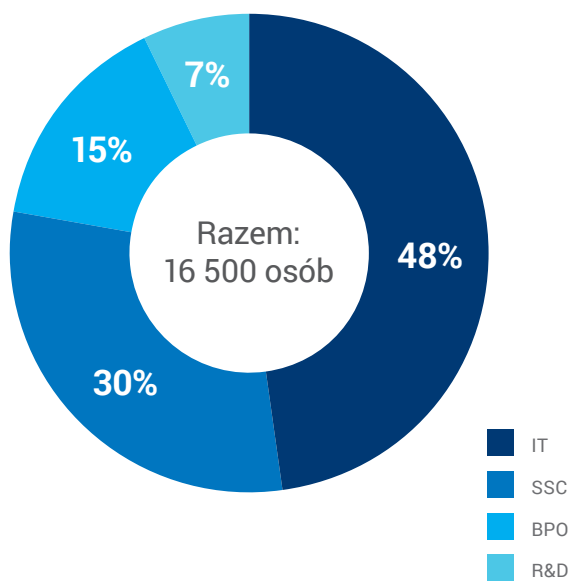
Rok rozpoczęcia działalności: 2013

IBM Global Services Delivery Centre Polska w Katowicach świadczy szeroki zakres usług IT, w tym zarządzanie systemami operacyjnymi serwerów, ochronę i bezpieczeństwo systemów, usług dla klientów końcowych, w tym utrzymanie i monitorowanie sprzętu IT oraz systemów oprogramowania.

**PwC**

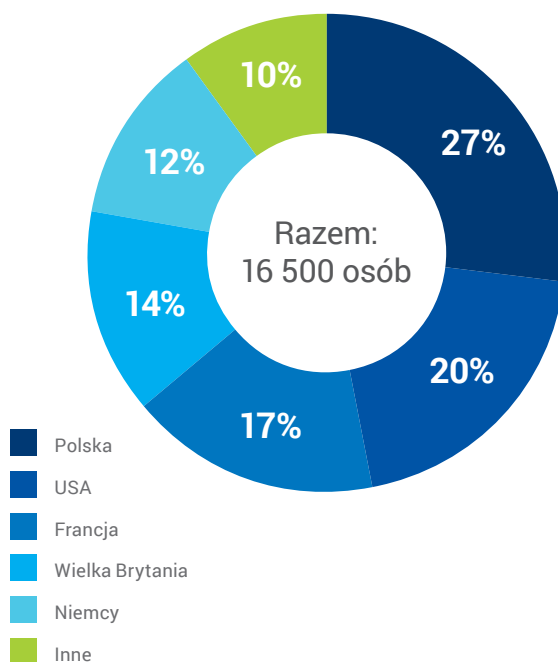
Rok rozpoczęcia działalności: 2009

PwC Service Delivery Center (SDC) w Katowicach realizuje projekty na zlecenie działów audytu finansowego oraz doradztwa podatkowego spółek PwC zlokalizowanych w ponad 30 krajach europejskich. Centrum w Katowicach to dynamicznie rozwijająca się jednostka, która ostatnio poszerzyła zakres świadczonych usług o obsługę procesów księgowych oraz kadrowych.



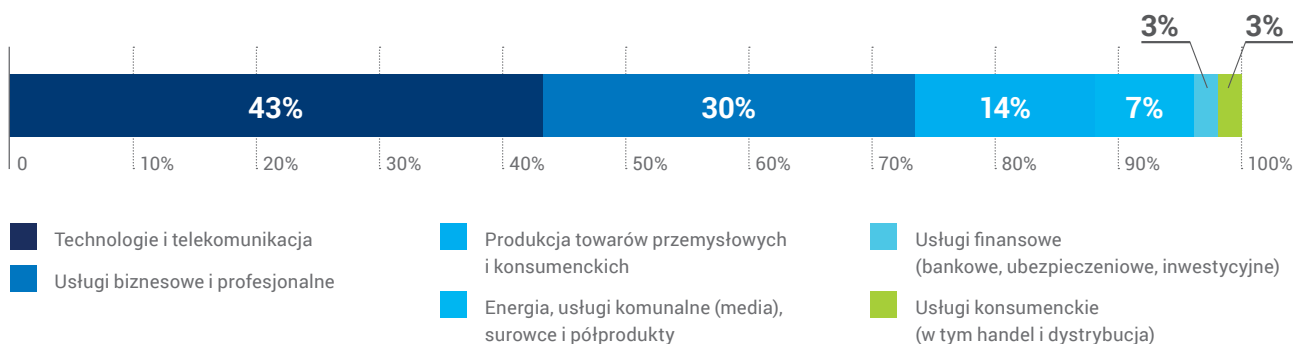
**Rycina 7**  
Struktura zatrudnienia centrów usług w Aglomeracji Katowickiej w podziale na typy centrów

Źródło: opracowanie własne ABSL



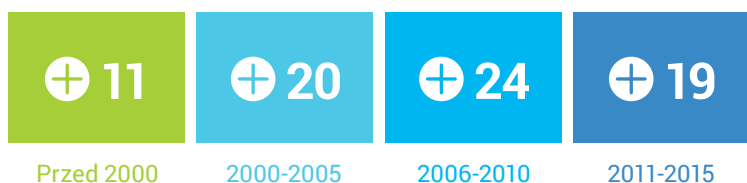
**Rycina 8**  
Struktura zatrudnienia centrów usług w Aglomeracji Katowickiej w podziale na miejsce siedziby centrali firmy macierzystej

Źródło: opracowanie własne ABSL



**Rycina 9**  
Struktura zatrudnienia centrów usług w Aglomeracji Katowickiej w podziale na branże ich firm macierzystych

Źródło: opracowanie własne ABSL



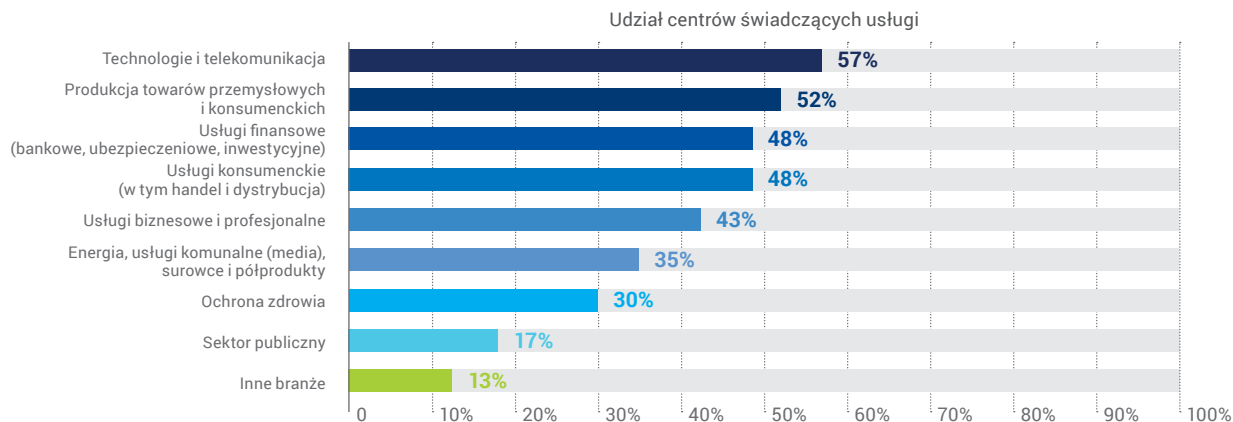
**4**

przeciętna liczba nowo powstających w danym roku centrów usług (2000-2015 r.)

**Rycina 10**  
Liczba centrów usług w Aglomeracji Katowickiej w podziale na lata rozpoczęcia działalności

Źródło: opracowanie własne ABSL

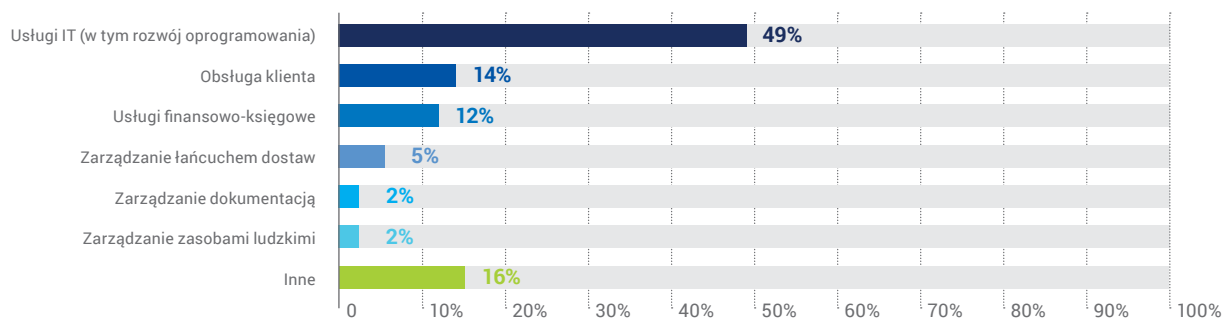
## Usługi dla biznesu w Katowicach i Aglomeracji Katowickiej



## Rycina 11

## Struktura branżowa firm (klienci zewnętrzni i wewnętrzni) obsługiwanych przez centra usług zlokalizowane na obszarze Aglomeracji Katowickiej

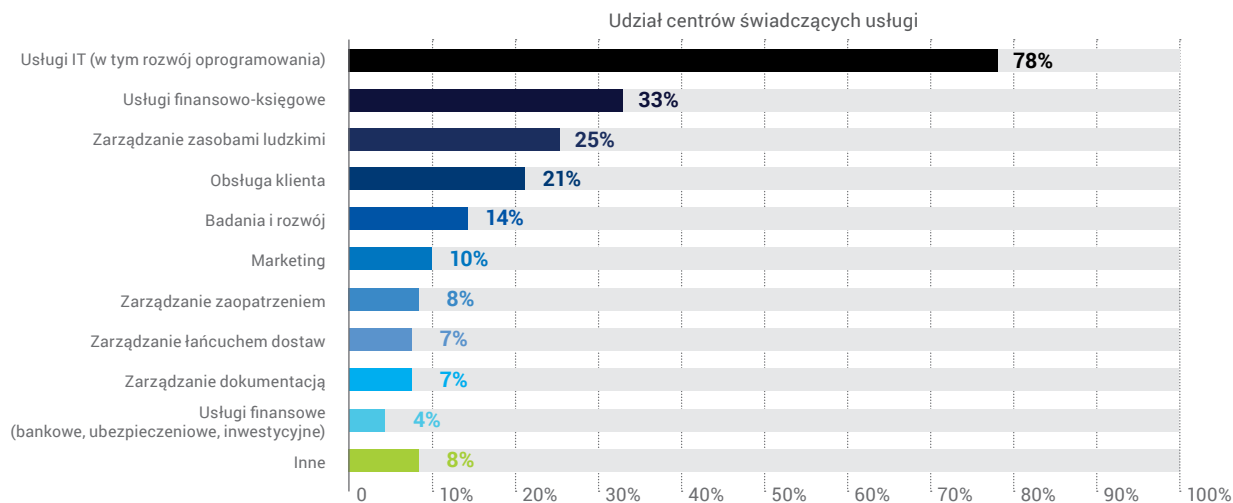
Źródło: opracowanie własne ABSL na podstawie wyników ankiety skierowanej do centrów usług (N=23 firmy)



## Rycina 12

## Struktura zatrudnienia centrów usług w podziale na obsługiwane kategorie procesów

Źródło: opracowanie własne ABSL na podstawie wyników ankiety skierowanej do centrów usług (N=23 firmy zatrudniające łącznie 10 416 osób)



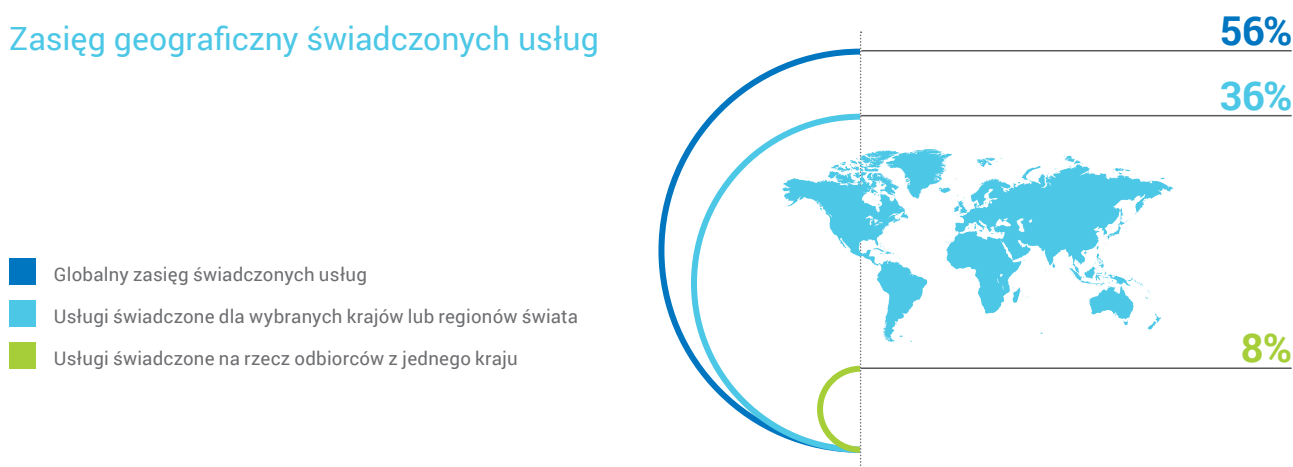
## Rycina 13

## Kategorie procesów obsługiwanych w centrach usług w Aglomeracji Katowickiej

Źródło: opracowanie własne ABSL



## Zasięg geograficzny świadczonych usług



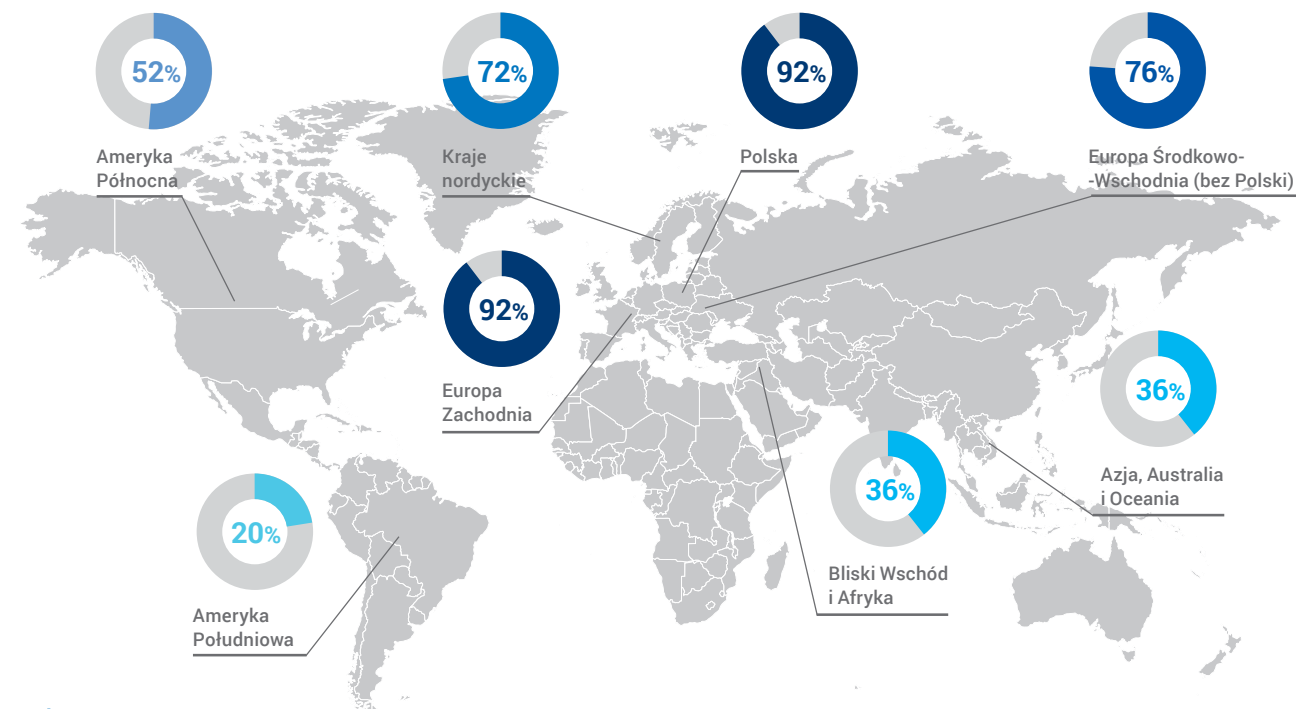
### Rycina 14

#### Zasięg geograficzny usług świadczonych przez centra w Aglomeracji Katowickiej (1)

Źródło: opracowanie własne ABSL na podstawie wyników ankiety skierowanej do centrów usług (N=25 firm)



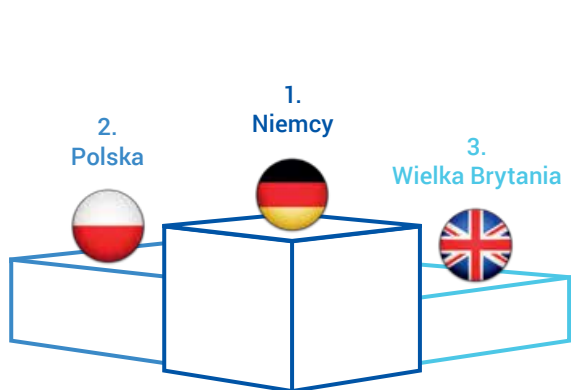
Centra z Aglomeracji Katowickiej świadczą usługi na rzecz firm z wielu części świata. Większość analizowanych firm działa w skali globalnej, na rzecz podmiotów ze wszystkich wyszczególnionych obszarów. Największy odsetek firm koncentruje się na obsłudze klientów z Europy Zachodniej i Polski.



### Rycina 15

#### Zasięg geograficzny usług świadczonych przez centra usług w Aglomeracji Katowickiej (2)

Źródło: opracowanie własne ABSL na podstawie wyników ankiety skierowanej do centrów usług (N=25 firm)



Większość analizowanych centrów świadczy usługi na rzecz klientów z Niemiec (64%). Poza Niemcami, Polską i Wielką Brytanią, centra usług obsługują również procesy dla klientów z Francji, Szwajcarii, Holandii, USA, Hiszpanii, Belgii, Austrii, Kanady, Rosji i Szwecji.

### Rycina 16

#### Główne kraje na rzecz których świadczone są usługi w centrach z Aglomeracji Katowickiej

Źródło: opracowanie własne ABSL na podstawie wyników ankiety skierowanej do centrów usług (N=22 firmy)

## Plany dotyczące rozszerzenia działalności

**96%**

udział firm, które w ciągu ostatniego roku zwiększyły zakres realizowanych usług (N=25). To więcej niż podobny wskaźnik dla całej Polski (88%) (N=168)

**100%**

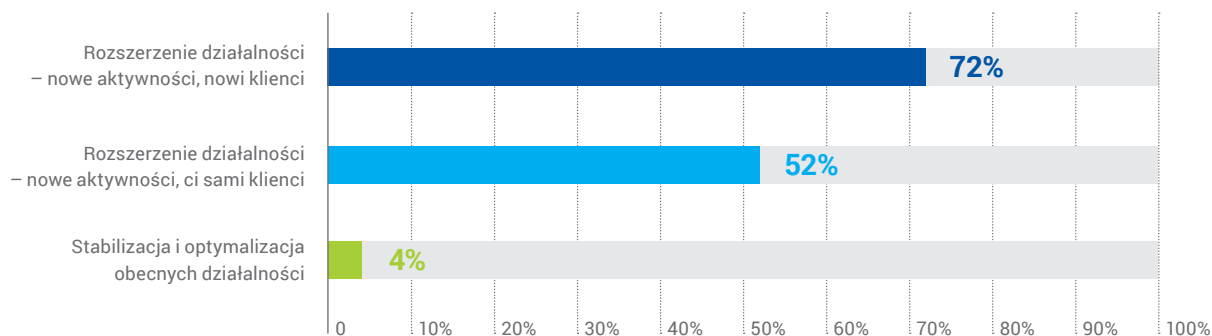
analizowanych centrów usług ma w planach w planach zwiększenie zatrudnienia (I kw. 2016 r. vs I kw. 2017 r.)

**15%**

przeciętna wartość poziomu rotacji pracowników w 2015 r.



Zdecydowana większość analizowanych centrów usług planuje w ciągu najbliższego roku poszerzyć zakres swojej działalności.



### Rycina 17

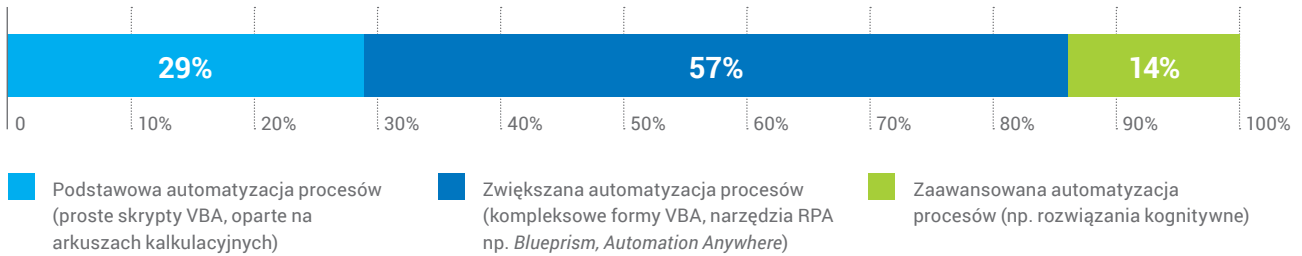
#### Plany centrów usług dotyczące rozszerzenia działalności w ciągu najbliższego roku

Źródło: opracowanie własne ABSL na podstawie wyników ankiety skierowanej do centrów usług (N=25 firm)

## Automatyzacja procesów

Zdecydowana większość centrów usług (91%) wykorzystuje w swojej działalności automatyzację obsługiwanych procesów. Automatyzacja w firmach jest obecna na różnym poziomie zaawansowania: od podstawowego związanego z prostymi skryptami

VBA opartymi na arkuszach kalkulacyjnych, poprzez bardziej zaawansowaną automatyzację związaną z wprowadzaniem kompleksowych form VBA, narzędzi RPA (jak *Blueprism* i *Automation Anywhere*), aż do najbardziej zaawansowanych form, związanych na przykład z rozwiązaniami kognitywnymi.



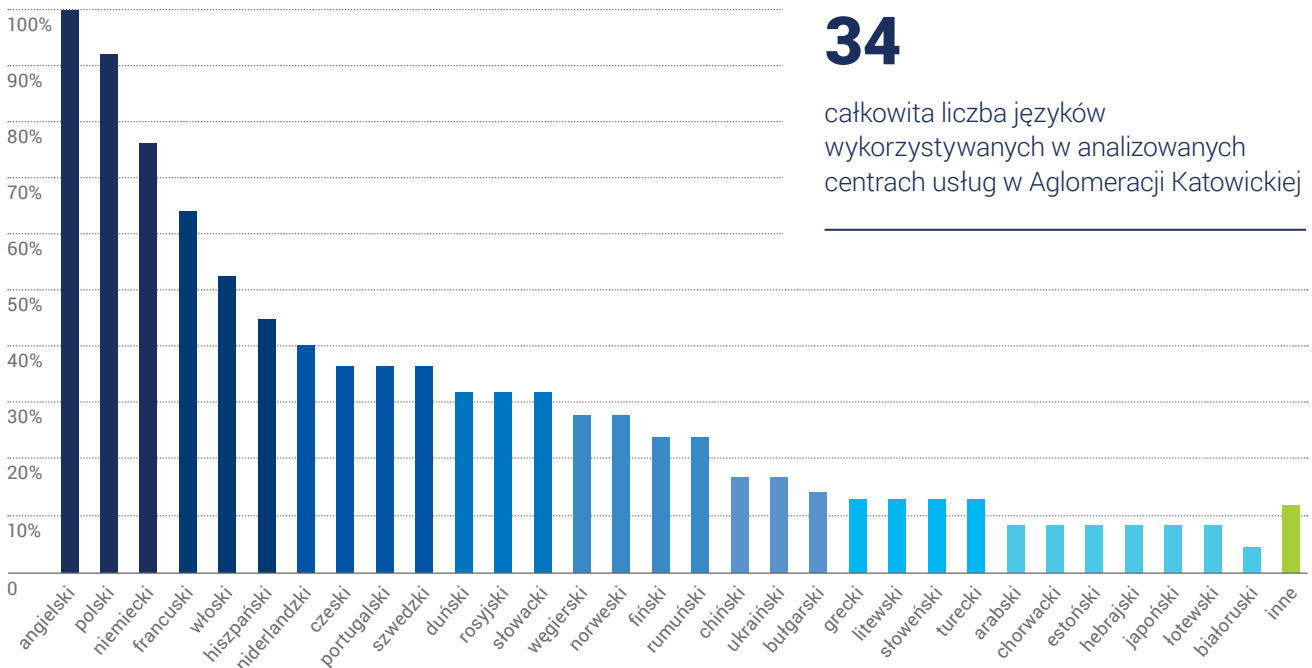
**Rycina 18**

### Stopień zaawansowania automatyzacji procesów w centrach usług

Źródło: opracowanie własne ABSL na podstawie wyników ankiety skierowanej do centrów usług (N=23 firmy)

## Języki wykorzystywane w centrach usług

Udział centrów



**34**

całkowita liczba języków wykorzystywanych w analizowanych centrach usług w Aglomeracji Katowickiej

**Rycina 19**

### Języki używane w centrach usług

Źródło: opracowanie własne ABSL na podstawie wyników ankiety skierowanej do centrów usług (N=25 firm)

**30**

największa liczba języków wykorzystywanych w pojedynczym centrum usług

**9**

średnia liczba języków wykorzystywanych w centrach usług, przewyższająca przeciętną dla Polski (8 języków)

**36%**

udział centrów usług wykorzystujących co najmniej 10 języków

**68%**

udział centrów usług wykorzystujących co najmniej 5 języków

### Cudzoziemcy pracujący w centrach usług

**84%**

udział centrów usług zatrudniających cudzoziemców

**6%**

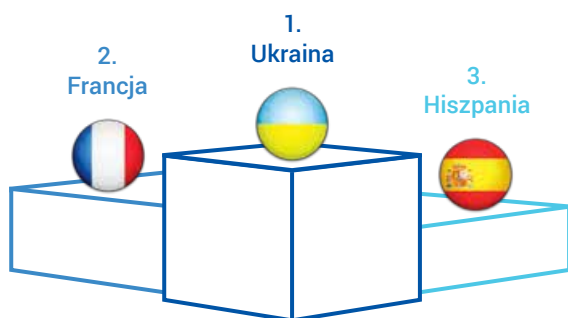
średni udział cudzoziemców wśród wszystkich pracowników analizowanych centrów usług

**32%**

maksymalny udział cudzoziemców zatrudnionych w pojedynczym centrum usług

**20%**

udział centrów usług zatrudniających co najmniej 10% cudzoziemców wśród ogółu pracowników



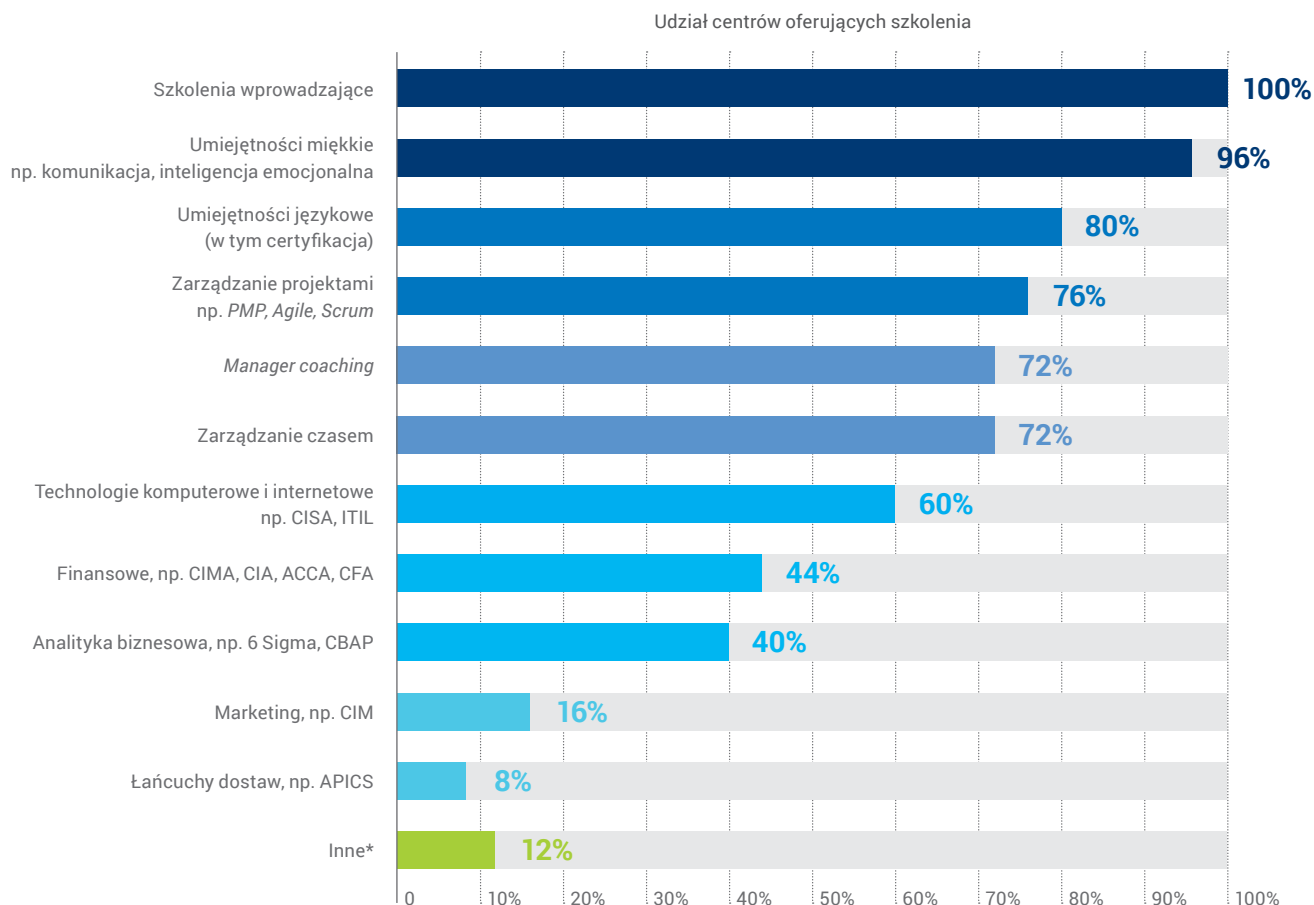
Poza trzema wymienionymi na rycinie państwami, cudzoziemcy w centrach usług pochodzą najczęściej z Holandii, Indii, Włoch, Rumunii i Rosji.

#### Rycina 20

Główne kraje pochodzenia cudzoziemców pracujących w centrach usług w Aglomeracji Katowickiej

Źródło: opracowanie własne ABSL na podstawie wyników ankiety skierowanej do centrów usług (N=25 firm)

## Szkolenia oferowane pracownikom przez centra usług



### Rycina 21

#### Szkolenia oferowane pracownikom przez centra usług

Źródło: opracowanie własne ABSL na podstawie wyników ankiety skierowanej do centrów usług (N=25 firm)

\* wśród szkoleń wymienionych w kategorii „Inne” znalazły się odpowiedzi: „specyficzne szkolenia techniczne” oraz IFRS (Międzynarodowe Standardy Sprawozdawczości Finansowej)

# 86%

średnia liczba pracowników z wykształceniem wyższym w centrach usług (N=23)

# 85%

średnia liczba pracowników zatrudnionych na pełen etat w centrach usług (N=24)

# 53%

udział kobiet w ogólnym zatrudnieniu w centrach usług (N=23)

# 52%

centrów usług zatrudnia co najmniej 90% pracowników z wykształceniem wyższym (N=23)

# 72%

centrów usług zatrudnia co najmniej 90% pracowników na pełen etat (N=24)

# 37%

udział kobiet w strukturze zatrudnienia kadry zarządzającej centrami usług (N=23)

## Niepełnosprawni pracownicy

Centra usług zatrudniające osoby niepełnosprawne wśród udogodnień dla takich pracowników wymieniają: specjalne miejsca parkingowe przeznaczone dla osób niepełnosprawnych, odpowiednie dla osób niepełnosprawnych urządzenie miejsc pracy i toalet, odpowiednie wyposażenie budynku umożliwiające swobodne poruszanie się osób niepełnosprawnych, specjalne

oprogramowanie dla osób z niepełnosprawnością wzroku, dodatkowe dni wolne od pracy, elastyczne godziny pracy oraz dodatkowe przerwy.

# 60%

centrów usług zatrudnia osoby niepełnosprawne (N=25)

## Świadczenia pozapłatowe

**Tabela 2**

Świadczenia pozapłatowe najczęściej oferowane przez centra usług

Wszyscy pracownicy	Prywatna opieka medyczna (92%) / Karta multisport, fitness (88%) / Grupowe ubezpieczenie na życie (80%) / Elastyczne godziny pracy (76%) / Zwroty kosztów szkolenia (72%) / Zakładowy Fundusz Świadczeń Socjalnych (72%) / Możliwość pracy z domu (60%) / Bonusy za indywidualny wkład (60%) / Świeże owoce w biurze (56%) / Dodatkowa premia za osiągnięte cele (56%)
Team leaderzy	Telefon komórkowy (72%) / Laptop (40%) / Miejsce parkingowe (32%) / Możliwość pracy z domu (16%) / Bonus relokacyjny (8%)
Managerowie	Telefon komórkowy (68%) / Miejsce parkingowe (52%) / Laptop (32%) / Możliwość pracy z domu (32%) / Karta biznesowa do prywatnego użytku (32%)

Źródło: opracowanie własne ABSL na podstawie wyników ankiety skierowanej do centrów usług (N=25 firm)



# 13%

średni udział kosztów niezwiązanych z wynagrodzeniami na jednostkę FTE rocznie (N=16)

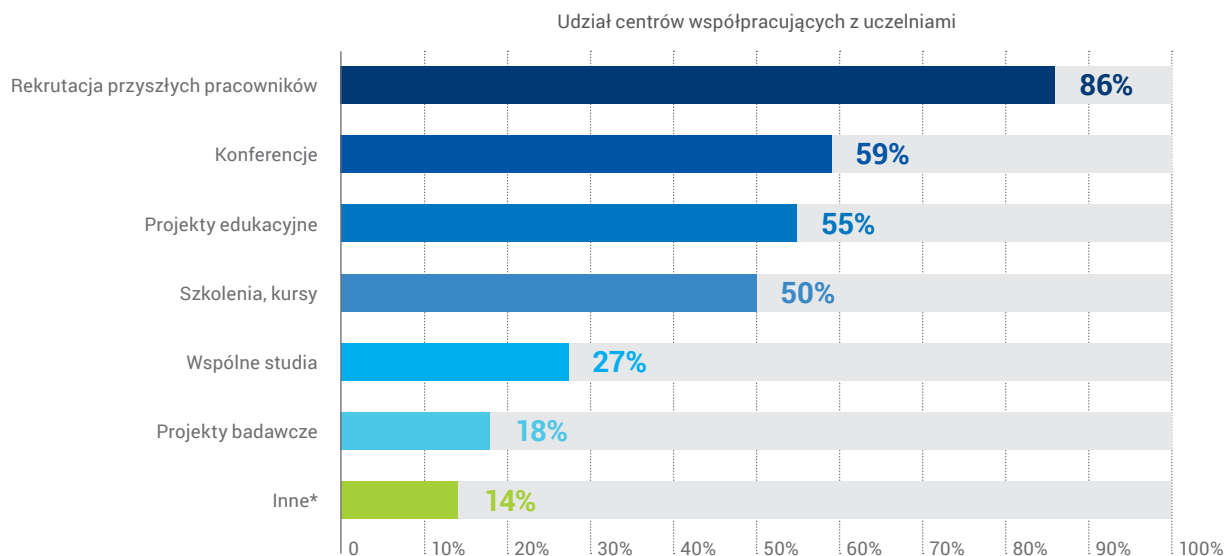
## Relacje centrów usług z uczelniami wyższymi

Centra usług biznesowych działające w Katowicach i Aglomeracji Katowickiej chętnie nawiązują współpracę z uczelniami wyższymi. Oferują staże i praktyki dla studentów, uczestniczą w targach pracy, organizują dni otwarte, cykle warsztatów i wykładów. Warto dodać, że współpraca z uczelniami stanowi dla centrów element budowania wizerunku sektora nowoczesnych usług biznesowych w świadomości studentów.

Przedstawiciele firm podkreślają, że uczelnie coraz częściej dostrzegają potrzebę współpracy z biznesem. Szkoły wyższe podpisują z centrami porozumienia o współpracy związane z organizacją praktyk i staży dla swoich studentów. Dzięki temu studenci mogą uzyskiwać pierwsze doświadczenia zawodowe w branży, a centra pozyskiwać przyszłych pracowników.

# 92%

centrów usług współpracuje z uczelniami wyższymi



### Rycina 22

#### Formy współpracy centrów usług z uczelniami wyższymi

Źródło: opracowanie własne ABSL na podstawie wyników ankiety skierowanej do centrów usług (N=22 firmy)

\* wśród form współpracy wymienionych w kategorii „Inne” znalazły się odpowiedzi: partnerstwo, targi pracy, ABSL Academy, „Sukienka w biznesie – czyli kobieca droga do sukcesu”.

### Tabela 3

#### Przykłady współpracy centrów usług z uczelniami z Aglomeracji Katowickiej

Firma	Przykładowe działania w ramach współpracy z uczelniami wyższymi z Aglomeracji Katowickiej
<b>Capgemini</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Współpraca m.in. z Uniwersytetem Śląskim, Politechniką Śląską, Uniwersytetem Ekonomicznym w Katowicach, Górnośląską Wyższą Szkołą Handlową, Śląską Wyższą Szkołą Zarządzania.</li> <li>» Uczestnictwo w radach naukowych uczelni.</li> <li>» Organizacja staży i praktyk dla studentów.</li> <li>» Organizacja szkoleń, wykładów i wydarzeń branżowych.</li> <li>» Case Week – warsztaty dla studentów organizowane m.in. na Politechnice Śląskiej.</li> <li>» Organizacja dni otwartych, uczestnictwo w targach pracy i dniach kariery.</li> </ul>
<b>Future Processing</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Współpraca z Politechniką Śląską, Uniwersytetem Śląskim.</li> <li>» Ufundowanie dwóch laboratoriów komputerowych na tych uczelniach.</li> <li>» Praktyki, staże, seminaria i szkolenia dla studentów.</li> <li>» Organizacja cyklu warsztatów i wykładów „Dobre Praktyki Tworzenia Oprogramowania”. Projekt jest skierowany dla studentów Politechniki Śląskiej i Uniwersytetu Śląskiego – ma na celu poszerzenie kompetencji i wiedzy studentów w zakresie wytwarzania oprogramowania, poprzez prezentowanie praktycznych aspektów informatyki. Prelegentami są pracownicy Future Processing, specjaliści z zakresu inżynierii oprogramowania.</li> <li>» Organizacja międzynarodowego maratonu programistycznego „Deadline 24”. Konkurs polega na rywalizacji trzyosobowych drużyn, zmagających się z zadaniami algorytmicznymi przez 24 godziny.</li> <li>» Przygotowanie programu i prowadzenie kursu „Tworzenie oprogramowania w zmiennym środowisku biznesowym” (dla studentów informatyki na Politechnice Śląskiej). Zajęcia te poświęcone są zagadnieniu wytwarzania oprogramowania jako rozwiązania problemu biznesowego i mają na celu ukazanie studentom zagadnień, z jakimi spotkają się w swojej przyszłej pracy zawodowej.</li> </ul>
<b>IBM</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Współpraca m.in. z Politechniką Śląską, Uniwersytetem Śląskim, Uniwersytetem Ekonomicznym w Katowicach, Górnośląską Wyższą Szkołą Handlową, Wyższą Szkołą Biznesu w Dąbrowie Górniczej.</li> <li>» Udostępnianie uczelniom oprogramowania i materiałów dydaktycznych dla celów edukacyjnych i naukowych.</li> <li>» IBM Open Day, a także organizacja Dnia Otwartego dla Osób Niepełnosprawnych.</li> <li>» Program nauczania dla studentów: <i>Corporate Readiness Certificate</i>. Jest to projekt łączący świat biznesu ze światem nauki. Obejmuje on cykl zajęć praktycznych i ma na celu przygotowanie studentów do pracy projektowej i zespołowej w dużych przedsiębiorstwach.</li> </ul>

Firma	Przykładowe działania w ramach współpracy z uczelniami wyższymi z Aglomeracji Katowickiej
<b>ING Services Polska</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Współpraca m.in. z Uniwersytetem Śląskim, Uniwersytetem Ekonomicznym w Katowicach, Politechniką Śląską.</li> <li>» Organizacja spotkań dla studentów i absolwentów, mających na celu przedstawienie możliwości współpracy, zatrudnienia i rozwoju w firmie, organizacja staży i praktyk.</li> <li>» Zgłaszanie propozycji tematów prac dyplomowych dla studentów.</li> <li>» Organizacja wraz z IBM Polska, ING Bank Śląski i Uniwersytetem Ekonomicznym w Katowicach programu Corporate Readiness Certificate.</li> </ul>
<b>Kroll Ontrack</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Współpraca z Uniwersytetem Śląskim i Politechniką Śląską.</li> <li>» Prowadzenie kursów na uczelniach związanych z testowaniem, programowaniem – umiejętnościami praktycznymi przydatnymi w pracy w branży IT.</li> <li>» Prezentacja firmy od strony kulturowo-organizacyjnej dla studentów i absolwentów.</li> </ul>
<b>PwC</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Współpraca m.in. z Uniwersytetem Ekonomicznym w Katowicach.</li> <li>» Działania o charakterze edukacyjnym (warsztaty, prezentacje, spotkania ze studentami).</li> <li>» Oferty praktyk i staży dla studentów i absolwentów.</li> <li>» Organizacja konkursu „Grasz o staż” dla studentów – ogólnopolskiego konkursu, w którym studenci rozwiązując praktyczne zadania wygrać mogą płatne, merytoryczne staże w wielu firmach, również z branży usług biznesowych.</li> <li>» Program praktyk WEX dla studentów pierwszych lat, w biurze głównym oraz biurach lokalnych firmy. Studenci mają możliwość zdobycia pierwszego doświadczenia zawodowego, szkoleń, poznania praktycznych zagadnień z różnych dziedzin, a najlepsi z nich zyskują możliwość wzięcia udziału w skróconym procesie rekrutacyjnym do firmy.</li> <li>» Konkurs Experience PwC dla studentów ostatnich lat i absolwentów. Konkurs składa się z kilku etapów (testy online, studia przypadków) i pozwala studentom na zmierzenie się z realnymi problemami w środowisku pracy.</li> </ul>
<b>Rockwell Automation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Wyposażenie nowoczesnego laboratorium na Politechnice Śląskiej.</li> <li>» Targi kariery, akcje informacyjne, wykłady dla studentów.</li> <li>» Wsparcie studentów w przygotowywaniu prac magisterskich.</li> <li>» Działalność „brandingowa” – wzmacnianie wizerunku marki firmy oraz wiedzy o sektorze wśród studentów.</li> <li>» Finansowanie studiów podyplomowych dla pracowników, np. z zarządzania projektami.</li> </ul>
<b>Sopra Steria</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Współpraca z uczelniami filologicznymi (ze względu na zapotrzebowanie na francuskojęzycznych pracowników).</li> <li>» Współpraca z Politechniką Śląską.</li> <li>» Wakacyjny program stażowy.</li> <li>» „Umowa Flex” dla studentów – możliwość dopasowania grafika w pracy do grafika na uczelni.</li> </ul>

Źródło: opracowanie własne ABSL na podstawie stron internetowych firm i uczelni oraz informacji uzyskanych podczas wywiadów z przedstawicielami centrów usług

Przedstawiciele centrów usług z Katowic i Aglomeracji Katowickiej podkreślają znaczenie wyzwań, jakie stawia przed uczelniami współpraca z biznesem. Wskazują, że działalność biznesowa charakteryzuje się sprawnością działania, nadążaniem za szybko zmieniającymi się potrzebami rynku. Uczelnie powinny zatem dostosowywać program nauczania, oferując np. przyspieszone kursy z zagadnień szczególnie istotnych dla biznesu.

Osoby zarządzające centrami usług wskazują na konieczność skupienia się na dobrej jakości nauczania języków obcych, szczególnie w przypadku uczelni technicznych. Wykształceni technicznie absolwenci o bardzo dobrej znajomości języków obcych stanowią bowiem najbardziej atrakcyjną potencjalną kadre dla centrów usług.



## Ocena miejsca prowadzenia działalności

W badaniu ankietowym zapytano przedstawicieli centrów usług z Katowic (dla których miasto jest głównym miejscem prowadzenia działalności w Polsce)

o opinię dotyczącą właściwości miejsca (Katowic) jako ośrodka usług biznesowych. Wszystkie analizowane cechy zostały ocenione pozytywnie, a najlepiej dostępność komunikacyjna i dostępność nowoczesnej powierzchni biurowej (9,3 w skali od 1 do 10).



### Ocena konkurencji między centrami BPO, SSC, IT, R&D na lokalnym rynku pracy: 7 / 10 pkt.

Katowickie firmy z sektora oceniają poziom konkurencji na lokalnym rynku pracy na 7 punktów w skali od 1 do 10, gdzie 10 oznacza bardzo dużą konkurencję. Oznacza to, że rywalizacja centrów jest dostrzegalna, jednak sytuacji w tym zakresie daleko do „drenażu” dostępnej puli pracowników.

#### Rycina 23

##### Ocena miejsca prowadzenia działalności

Źródło: opracowanie własne ABSL na podstawie wyników ankiety skierowanej do centrów usług (N=10 firm zatrudniających łącznie 5,3 tys. osób) dla których Katowice są głównym miejscem prowadzenia działalności w Polsce



*Źródło: Urząd Miasta Katowice / R. Kaźmierczak*

## 3 | Firmy o sobie: historie sukcesu

Wśród kilkudziesięciu inwestorów posiadających swoje centra usług na obszarze Aglomeracji Katowickiej jest wiele globalnie rozpoznawalnych firm, liderów swoich branż. Ponadto siedziby mają tu centra wiodących polskich dostawców usług IT czy outsourcingu procesów biznesowych. Zdecydowana większość z nich w trakcie swojej działalności w Katowicach i Aglomeracji Katowickiej rozszerzyła zakres świadczonych usług i zwiększyła zatrudnienie. Można mówić o licznych historiach sukcesu inwestycyjnego, z których wybrane przedstawiono w niniejszym rozdziale.

## sopra steria

Sopra Steria Polska powstała w 2007 roku jako odpowiedź na zapotrzebowanie Grupy na nowe centrum świadczenia usług informatycznych w Europie Środkowej, w ramach strategii *nearshore*. Zarówno Polska jak i Katowice nie były lokalizacją przypadkową. Dobra infrastruktura, stabilna sytuacja socjopolityczna, a przede wszystkim spora ilość studentów oraz wykwalifikowanych kandydatów do pracy – to wszystko sprawiło, że firma postanowiła otworzyć swoją siedzibę właśnie w sercu województwa śląskiego.

Francuska Grupa Sopra Steria, od blisko pięćdziesięciu lat dostarczająca rozwiązania informatyczne klientom z sektora zarówno publicznego jak i prywatnego, zatrudnia na świecie prawie 40 tysięcy osób. Siedemset spośród nich pracuje dzisiaj w Global Delivery Center (GDC) w Katowicach. Oddział katowicki początkowo liczył niespełna czterdzieści osób i miał świadczyć głównie usługi typu Service Desk – informatyczne wsparcie użytkowników z różnych krajów europejskich. Bardzo szybko okazało się, że Sopra Steria Polska jest w stanie zaoferować klientom szeroką gamę zaawansowanych usług IT na bardzo wysokim poziomie. Firma przekształciła się w wyspecjalizowane centrum zarządzania infrastrukturą oraz rozwoju apli-

kacji, partnera transformacji i eksperta między innymi w dziedzinie ITSM, wykorzystując koncept DevOps, czy też w tranzycjach opartych o metodologię ITIL. Klientami GDC są aktualnie banki, duże przedsiębiorstwa z branży telekomunikacyjnej, z sektorów przemysłowego, czy też handlowego. Firma prowadzi też kilka ciekawych projektów z zakresu rozwoju oprogramowania powierzonych jej przez Instytucje Europejskie.

Polski oddział Sopra Steria zawdzięcza swój sukces zespołowi ambitnych i kompetentnych pasjonatów nowych technologii, miłośników pracy w środowisku międzynarodowym nieustannie poszukujących najlepszych rozwiązań. Pracownicy GDC stawiają na profesjonalizm, standaryzację i automatyzację procesów, są partnerami dla swoich klientów. Co ciekawe, ponad 60% zatrudnionych w katowickim Centrum Sopra Steria to kobiety – stanowią one również połowę kierownictwa firmy.

W najbliższych latach, odpowiadając na potrzeby klientów, firma planuje kontynuację rozwoju w zakresie wyspecjalizowanych usług informatycznych oraz zatrudnienie jeszcze większej ilości ekspertów IT.

## Kroll Ontrack®

Kroll Ontrack Sp. z o.o. jest polskim oddziałem Kroll Ontrack Inc. – wiodącego na świecie dostawcy usług odzyskiwania danych, *ediscovey* oraz rozwoju oprogramowania. Firma utworzyła w Katowicach największe i najbardziej zaawansowane technologicznie w Europie Środkowo – Wschodniej laboratorium odzyskiwania danych oraz największe poza Stanami Zjednoczonymi, centrum rozwoju oprogramowania Kroll Ontrack. Śląsk jest siedzibą firmy od momentu rozpoczęcia działalności w Polsce w 2001 roku. Obecnie w Katowicach pracuje ponad

125 osób, a biorąc pod uwagę ciągły rozwój firmy, liczba ta będzie sukcesywnie rosnąć. Na Śląsku są doskonale wyszkoleni specjaliści z zakresu IT. Niezaprzeczalnie ma na to wpływ wysoki poziom nauczania na lokalnych uczelniach, z którymi Kroll Ontrack ściśle współpracuje. Specjaliści w katowickim oddziale firmy tworzą rozwiązania dla klientów na całym świecie. Ich szerokie umiejętności przekładają się na wysoki poziom usług firmy oraz wysokiej jakości innowacyjne rozwiązania, odpowiadające na aktualne potrzeby rynku.

## Rockwell Automation

Global Finance Operations (GFO) jest jednym z globalnych centrów finansowych Rockwell Automation. GFO Katowice zatrudnia ponad 180 osób, które są odpowiedzialne za księgowość zakupów (*Accounts Payable*), księgowość sprzedaży (*Accounts Receivable*), księgę główną (*General Ledger*), środki trwałe (*Fixed Assets*), rozliczenia wewnętrzne (*Intercompany*), księgowość projektów SSB (*System Business Solutions*) oraz rozliczenia podróży i wydatków służbowych (*Travel & Expense*), a także za projekty realizowane w ramach globalnego centrum finansowego.

Rockwell Automation jest jednym z akredytowanych pracodawców ACCA. Oprócz możliwości zdobycia certyfikatu ACCA, organizowane są szkolenia z podstaw księgowości, jak i specjalistycznych tematów, a także szkolenia wewnętrzne, co pozwala poznać pracę w innych obszarach i zrozumieć funkcjonowanie całej organizacji. Pracownicy mogą nieustannie poprawiać swoje umiejętności językowe, uczestnicząc w kursach językowych. Biorą też aktywny udział w programie Employee Value Proposition, którego celem jest stworzenie najlepszych warunków pracy w organizacji, poprzez rozwój kariery, środowisko pracy, integrację, wspólne projekty oraz benefity pracownicze i nagrody.



Unilever Poland Services Sp. z o.o. The European Supply Chain & Finance Operations Centre w Katowicach (The Katowice Hub)

Katowicki oddział firmy Unilever tworzy tzw. *“centre of operational excellence”*. Idea przyświecająca powstaniu centrum zrodziła się z potrzeby centralizacji zarządzania kluczowymi obszarami biznesowymi, takimi jak operacje finansowe i transportowe. Struktura ta pozwoliła na przyspieszenie wielu procesów, znacznie zwiększając efektywność i wydajność firmy Unilever, a wszystko dzięki zaangażowaniu katowickiego zespołu, który każdego roku osiąga doskonałe wyniki.

Do zakresu procesów realizowanych w katowickim oddziale należą: logistyka transportu, centralne planowanie, obsługa klienta, zarządzanie danymi i usługi finansowe dla całej Europy. Coraz większy zakres odpowiedzialności oraz zadań przyczyniły się do powstania nowych zespołów a zatrudnienie w katowickim centrum wzrosło na przestrzeni lat z 20 osób w 2008 r. do ponad 700 osób pod koniec marca 2016 r.

Nowoczesne biuro w Katowicach, którego wnętrza zostały zaprojektowane zgodnie z zasadami zrównoważonego rozwoju, znajduje się przy ul. Chorzowskiej w centrum Katowic.



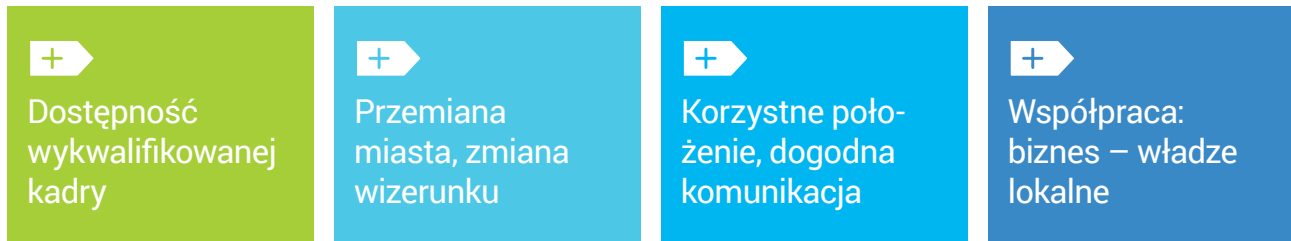
Źródło: dreamstine.com

## 4 | Wizerunek biznesowy

W niniejszym rozdziale przedstawiono wyniki analizy wypowiedzi przedstawicieli centrów usług biznesowych działających na obszarze Aglomeracji Katowickiej udzielonych podczas indywidualnych wywiadów pogłębionych (IDI)<sup>1</sup>. Omówiono postrzeganie Aglomeracji jako miejsca prowadzenia działalności oraz opinie na temat funkcjonowania firm z sektora. Treść rozdziału uzupełniają cytaty respondentów.

<sup>1</sup> Pragniemy podziękować przedstawicielom firm: Capgemini, Future Processing, General Motors, ING Services Polska, Kroll Ontrack, PwC, Rockwell Automation, Saint Gobain, Sopra Steria za czas poświęcony na udzielenie wywiadów.

## Postrzeganie Katowic jako miejsca lokalizacji centrów usług



### Rycina 24

#### Główne atuty Katowic jako miejsca lokalizacji centrów usług w opinii inwestorów

Źródło: opracowanie własne ABSL na podstawie wywiadów z przedstawicielami centrów usług

### Dostępność wykwalifikowanej kadry

Przedstawiciele centrów usług działających na terenie Aglomeracji Katowickiej podkreślają, że ogromnym atutem regionu jest dostępność wykwalifikowanej kadry. Ich zdaniem inwestycje w postaci centrów usług na omawianym obszarze świadczą o potencjale lokalnych pracowników.

Dla centrów usług najważniejszym czynnikiem wzrostu i sukcesu są ludzie, jakimi dysponują: ambitni, proaktywni, pracowici, z wysokimi kompetencjami. Respondenci podkreślają, że w Aglomeracji Katowickiej mają do czynienia z kadrą o wysokich kompetencjach.



*Dobra jest jakość śląskich specjalistów – ludzie sprawdzają się w pracy, mają wysoki etos pracy, pracują efektywnie, nie mniej efektywnie od ich kolegów z zagranicznych oddziałów firmy, przejmują coraz bardziej zaawansowane projekty, wymagające specjalistycznej wiedzy i umiejętności. Śląska kadra pokazuje, że jest warta tego, aby w nią inwestować.*

Ślązacy w opinii respondentów są przywiązani do miasta, w którym przyszli na świat oraz do swojego regionu. Nawet jeśli studiowali w innych częściach Polski, chętnie wracają do rodzinnego regionu, aby tutaj podjąć pracę zawodową.



*Często kandydaci wracają – na przykład studiowali w Krakowie, ale chcą wrócić do regionu, no bo tu mają rodzinę i jednak tu chcą pracować i żyć na stałe.*

Respondenci dodają, że bliskość poszczególnych miast Aglomeracji oraz dobre połączenia komunikacyjne pozwalają pracownikom na swobodne przemieszczanie się między ośrodkami. Tym samym pracownicy bardzo często decydują się na zamieszkanie w danym mieście a pracę w innym.

Według przedstawicieli centrów mocną stroną Aglomeracji Katowickiej jest duża liczba uczelni, kształcących w wielu dziedzinach związanych z pracą w usługach biznesowych. Uczelnie działają prężnie, podejmują inicjatywy mające na celu rozwój swoich studentów i całego regionu. Są również otwarte na inicjatywy wychodzące ze strony biznesu, o czym świadczyć może współpraca w przygotowaniu i realizacji programu ABSL Academy<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Prestiżowy program edukacyjny, który firmy członkowskie ABSL prowadzą wspólnie z najlepszymi uczelniami w Polsce. Powstał w związku z rosnącym zapotrzebowaniem na pracowników posiadających praktyczne umiejętności, które umożliwią im rozwój kariery w sektorze nowoczesnych usług biznesowych. Celem programu jest zwiększenie liczby kandydatów przygotowanych do pracy w sektorze oraz uzupełnienie działań promujących pracę w tej branży. Program jest skierowany do studentów, absolwentów i osób pracujących, które chcą zdobyć zatrudnienie w centrach usług biznesowych oraz chcą nabyć umiejętności, które wyróżnią ich na rynku pracy i pomogą im szybciej rozwijać swoją ścieżkę kariery. Zajęcia prowadzone są w języku angielskim. Więcej na: [www.absl.pl](http://www.absl.pl)

Przedstawiciele centrów wskazują, że Śląsk, a tym samym również Aglomeracja Katowicka, charakteryzuje się dobrze rozwiniętą tradycją inżynierską, dlatego istnieje tutaj możliwość pozyskania wartościowych pracowników. Tutejsi inżynierowie są według respondentów pracownikami ambitnymi, chętnymi do pracy nad zaawansowanymi projektami i do rozwoju swoich umiejętności, jak również do podejmowania nowych wyzwań zawodowych.



*Generalnie Śląsk po prostu jest pełen dobrych inżynierów, takich którzy są kształceni na uczelniach technicznych w tym regionie oraz w jakimś stopniu pewnie taka tradycja inżynierska, która z tym regionem jest silnie związana i ma tutaj swoje uzasadnienie i konsekwencje (...)*

Respondenci doceniają fakt, że pracownicy się sprawdzają, mają wysoki etos pracy, pracują efektywnie, przejmują coraz bardziej zaawansowane projekty wymagające specjalistycznej wiedzy i umiejętności. Zdaniem osób zarządzających firmami, śląska kadra jest zaangażowana w wykonywaną pracę, stara się o jej jak najlepszą jakość, równocześnie chcąc się rozwijać.



*Na Śląsku panuje etos takiej dobrej, solidnej „roboty” i to chyba jest bardzo istotne, bo to się prawdopodobnie nie powtarza aż tak często w innych miejscach kraju, gdzie jest dużo napływowych ludzi typu Warszawa, gdzie każdy tam jedzie po coś innego. Tutaj ten etos pracy jest bardzo silny, no i przekłada się na rezultaty i to niezależnie od branży.*

## Miasto przemian

# KATOWICE

- + Zielone miasto
- + Miasto młodych
- + Transformacja
- + Nowoczesność
- + Miasto kultury
- + Otwarcie na biznes
- + Szybki rozwój
- + Odrodzenie
- + Intensywność
- + Nowe inwestycje

### Rycina 25

Skojarzenia przedstawicieli centrów usług dotyczące Katowic

Źródło: opracowanie własne ABSL na podstawie wywiadów z przedstawicielami centrów usług

Przedstawiciele firm dostrzegają pozytywne zmiany, jakie zaszły w ostatnich latach w Katowicach. Podkreślają znaczenie transformacji miasta w kierunku nowoczesnego, otwartego na biznes ośrodka oraz miejsca charakteryzującego się wysoką jakością życia.

Ważnym czynnikiem zauważanym przez przedstawicieli centrów usług jest rozwój infrastruktury miejskiej, która staje się coraz bardziej atrakcyjna wizualnie, zarówno dla mieszkańców, jak i dla gości biznesowych.

W kontekście biznesowym bardzo ważne jest, aby miasto przyciągało uwagę, wyróżniało się wśród konkurencyjnych ośrodków. W Katowicach takim wyróżniającym miasto elementem jest dynamiczna transformacja, wzrastająca atrakcyjność wizualna oraz dobrze zaprojektowane rozwiązania logistyczno-komunikacyjne. Centrum miasta rozwija się i stanowi jego wizytówkę, zarówno biznesową jak i kulturalną.



*Podstawową cechą jaką powinno charakteryzować się miasto, jest posiadanie czegoś takiego, co zachwyci jako unikatowy element. Mówiąc o sektorze nowoczesnych usług ten element musi wskazywać na nowoczesność i Katowice na pewno potrafią zachwycić rozwiązaniami*

*logistyczno-komunikacyjnymi. Potrafią zachwycić tą przemianą, tą transformacją, która wydarzyła się w centrum. Jest to cecha pokazująca, że miasto się zmienia w dobrym kierunku i jest nowoczesne.*

## Zmiana wizerunku miasta

Respondenci dostrzegają ogromną zmianę wizerunku miasta w ostatnich latach. Uważają dzisiejsze Katowice za miasto doinwestowane, które bardzo szybko i wielowymiarowo się rozwija, aby stawać się coraz bardziej atrakcyjnym miejscem do życia i pracy.



*Kiedyś miasto kojarzyło mi się tylko z przemysłem ciężkim, z kopalniami, mój ojciec też pracował w kopalni, więc ja tak kojarzyłam cały region. Katowice nie bardzo mi się podobały w czasach młodości. Teraz mi się kojarzą z bardzo, bardzo szybkim rozwojem, ogromnymi zmianami, które nastąpiły w ciągu ostatnich lat, z naciskiem między innymi na kulturę.*

Biorąc pod uwagę potencjał Katowic oraz dotychczasowe postrzeganie miasta jako ośrodka typowo przemysłowego – wspomniana wyżej zmiana wizerunku ma ogromne znaczenie, stwarzając zupełnie nowe perspektywy i możliwości rozwojowe.





## Korzystne położenie i dobra infrastruktura

Przedstawiciele centrów zauważają bardzo korzystne położenie Katowic, uznając ten atut za ważny czynnik lokalizacji usług dla biznesu. Wskazują również, że coraz lepiej funkcjonuje komunikacja między poszczególnymi miastami Aglomeracji, co także wpływa na wzrost potencjału biznesowego regionu. Jak podkreślają przedstawiciele centrów, jest to o tyle istotne, że mieszkańcy regionu charakteryzują się dużą mobilnością, często pracują w innym mieście niż to, w którym mieszkają. Bliskie odległości między miastami Aglomeracji i dobre ich skomunikowanie umożliwia im sprawne dojazdy do pracy z innych miast.

W Katowicach następuje wyraźnie zauważalny rozwój infrastruktury komunikacyjnej. W mieście

stosowane są rozwiązania podporządkowane poprawie dostępności komunikacyjnej, która ma wpływać na dalszy rozwój biznesu.

Respondenci uznają również Katowice za atrakcyjne dla zagranicznych gości biznesowych ze względu na dobrą dostępność międzynarodowych lotnisk, obsługujących wiele istotnych połączeń.

W samych Katowicach rozwija się nie tylko infrastruktura komunikacyjna, ale również, co istotne dla branży nowoczesnych usług biznesowych, rynek nieruchomości. Respondenci wspominają, że w związku z oddawaniem do użytku nowych powierzchni biurowych niektóre firmy decydują się na zmianę siedziby, przede wszystkim ze względu na wzrost zatrudnienia i większe zapotrzebowanie na powierzchnię biurową.



Według szacunków przedstawicieli centrów usług działających na terenie Katowic ponad połowa pracowników dojeżdża do pracy z innych miast. Są to przede wszystkim miasta należące do Aglomeracji Katowickiej. Najczęściej wymieniane to: [Gliwice](#), [Chorzów](#), [Sosnowiec](#), [Bytom](#), [Tychy](#), [Ruda Śląska](#), [Zabrze](#). Do pracy w centrach usług w Katowicach dojeżdżają także osoby mieszkające poza Aglomeracją: z [Rybnika](#), [Częstochowy](#), [Bielska-Białej](#), [Pszczyny](#), jak również z [Krakowa](#).

## Współpraca: biznes – władze lokalne

W opinii respondentów Katowice są miastem tworzącym dobrą atmosferę dla inwestorów. Przedstawiciele centrów usług podkreślają, że władze miasta są otwarte na współpracę z biznesem. Starają się wychodzić naprzeciw potrzebom inwestorów, którzy zastanawiają się nad ulokowaniem swojego centrum usług w Katowicach, jak również firm już obecnych w mieście.



*Katowice położone są właściwie w centralnym miejscu aglomeracji, co jest dużym plusem. Widać, że miasto jest otwarte na biznes. Czyli jeżeli jest jakieś zapotrzebowanie to widać wolę, aby wyjść naprzeciw tym oczekiwaniom i żeby ta współpraca przebiegała sprawnie.*



*Kontakty z Urzędem Miasta są naprawdę dobre z naszego punktu widzenia. Ilekroć potrzebujemy konkretnych informacji, zawsze ta otwartość jest i możemy rozmawiać. Widzimy z drugiej strony partnera, który chętnie stara się nam pomóc. Myślę, że to bardzo duży plus dla Katowic.*

Kontakty między biznesem a Urzędem Miasta Katowice przebiegają na różnych płaszczyznach. Jako jedną z nich respondenci wymieniają współpracę w sprawach logistycznych np. poprawę dostępności komunikacyjnej budynków biurowych (parków biznesowych), w których funkcjonują centra usług. Podkreślają, że miasto pomaga w kwestiach komunikacyjnych, aby ułatwić pracownikom codzienny dojazd do biur.

W opinii respondentów UM Katowice działa również aktywnie na rzecz promocji miasta, budowania marki miasta jako dobrego miejsca do zamieszkania i pracy, w szczególności dla młodych ludzi. Przedstawiciele centrów usług doceniają te działania i uznają, że są one istotne dla rozwoju biznesowego regionu.

Firmy zauważają również, że miasto wspomaga ich inicjatywy w ramach społecznej odpowiedzialności biznesu (CSR) na przykład Poland Business Run. Podkreślają, że współpraca ludzi z różnych firm i przedstawicieli miasta w ramach wspólnych inicjatyw jest bardzo korzystna. Prowadzi do wzrostu identyfikacji zarówno z firmą – jako miejscem pracy, jak i z miastem, w którym się pracuje. Urząd Miasta obejmuje również patronatem wybrane konferencje organizowane przez firmy, a także wspomaga centra usług w procesach rekrutacyjnych (np. poprzez udostępnianie pracodawcom miejsca na dedykowanych stronach internetowych). Z kolei firmy na prośbę urzędników przyjmują wizyty referencyjne potencjalnych inwestorów, zainteresowanych ulokowaniem swojego centrum usług w mieście.

Warto dodać, że w Katowicach funkcjonuje ważna inicjatywa, będąca z punktu widzenia przedstawicieli centrów usług przykładem efektywnej współpracy w trójkącie biznes – władze lokalne – uczelnie wyższe. Mowa o ABSL Academy – kursie kształcącym przyszłych pracowników sektora nowoczesnych usług biznesowych. Przedstawiciele centrów podkreślali, że Akademia powoduje efekt synergii – koszt czasu i pracy, jaki wnosi indywidualna firma jest mniejszy, ale efekt dla osób szkolonych maksymalizuje się dzięki tej współpracy.

## Funkcjonowanie i rozwój centrów usług w opinii respondentów

### Konkurencyjność centrów usług

Zdaniem respondentów konkurencja pomiędzy centrami, jaka występuje w mieście, jest znacząco mniejsza niż w szeregu innych ośrodków usług biznesowych. Badani zaznaczają, że największym wyzwaniem jest pozyskanie specjalistów z kilkuletnim doświadczeniem. Zdaniem przedstawicieli centrów, „dobra” konkurencja w mieście w perspektywie długoterminowej będzie miała korzystne konsekwencje dla branży w regionie, gdyż spowoduje ona przyciąganie wysoko wykwalifikowanych pracowników do regionu.

Przedstawiciele centrów zauważają również, że w sektorze występuje „naturalna rotacja” pracowników, związana z tym, że pracują w nim głównie młodzi ludzie. Jest to zjawisko naturalnie wpisane w specyfikę sektora i w konkurencyjność firm.

### Siedziby centrów usług

Według respondentów ważnym czynnikiem przyczyniającym się do rozwoju centrów usług, jest zwrócenie uwagi na to, że „liczy się człowiek”, a specjaliści tworzący firmę są elementem niezbędnym do tego, aby mogła ona dobrze prosperować i rozwijać się. Dlatego firmy z sektora nowoczesnych usług dla biznesu coraz bardziej zwracają uwagę na potrzeby swoich pracowników. Za przykład mogą tu posłużyć pomysły na aranżację przestrzeni biurowej, która ma znaczny wpływ na kreatywność i jakość pracy.

Respondenci przyznają, że bardzo ważna jest „przestrzeń do kreatywnego myślenia”, warunki, które pobudzą pomysłowość pracowników i zwiększą ich zaangażowanie w wykonywane zadania. Istotny jest psychiczny i fizyczny komfort pracy.

### Przyszłość branży

Respondenci wskazują, że centra usług działające na terenie Aglomeracji Katowickiej dynamicznie się rozwijają, zwiększając zatrudnienie i zakres świadczonych usług. Dążą do tego, aby stawać się

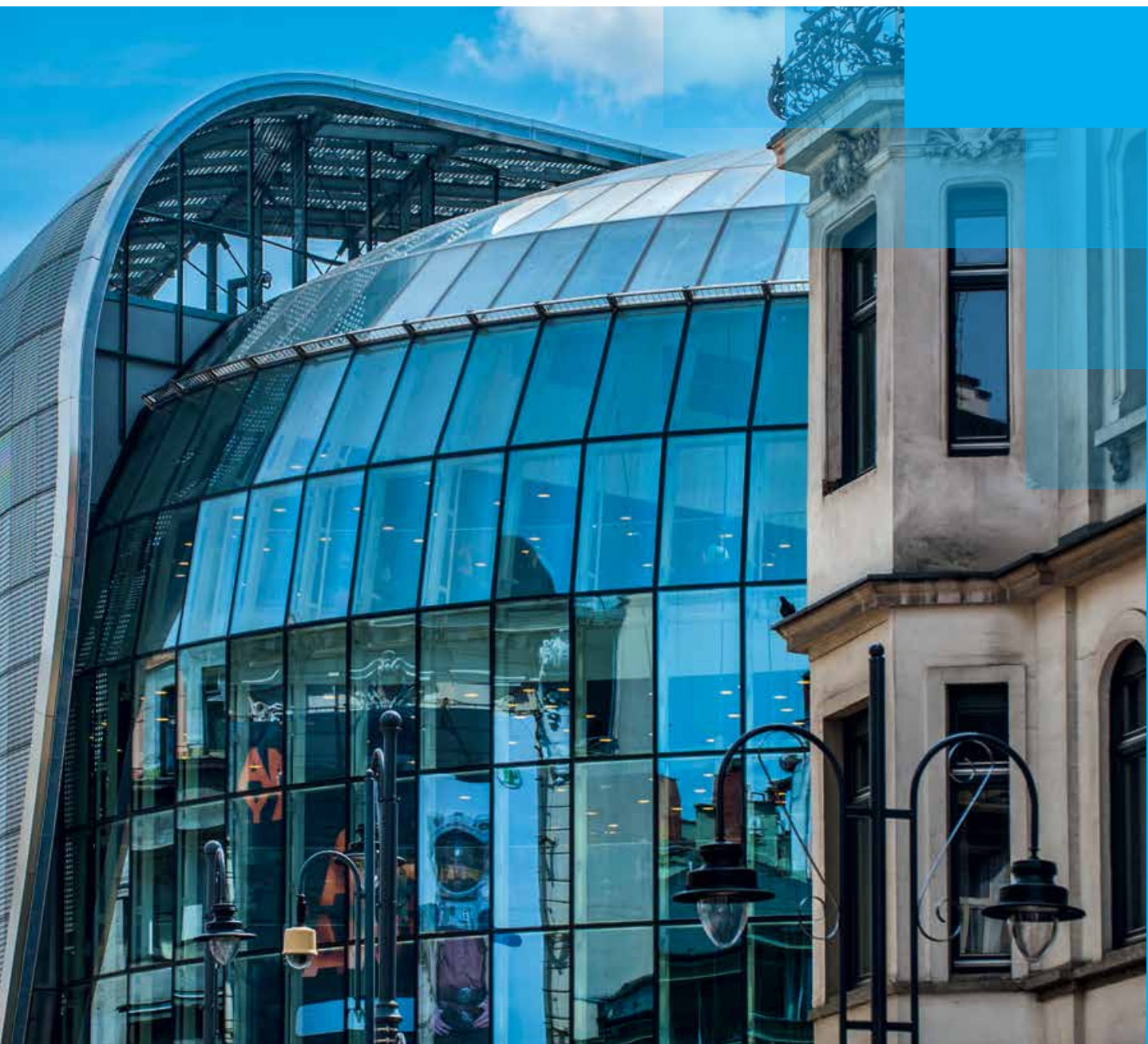
centrami eksperckimi, w których obsługiwane są zaawansowane procesy. Ponadto, coraz częściej wykorzystywanym modelem jest automatyzacja wybranych procesów biznesowych.

Przedstawiciele centrów uważają, że w regionie jest miejsce dla nowych inwestorów, podobnie jak dla możliwości rozwojowych firm obecnie tu działających. Uzasadniają to między innymi: dużą liczbą uczelni, studentów oraz wchodzących co roku

na rynek pracy wykwalifikowanych absolwentów. Według przedstawicieli firm Katowice będą się rozwijać korzystając z bliskości przestrzennej Krakowa (największego ośrodka usług dla biznesu w Polsce), stanowiąc atrakcyjną alternatywę dla inwestorów.

Katowice, położone w centralnej części Aglomeracji, są postrzegane przez respondentów jako integrator rozwoju sektora nowoczesnych usług biznesowych w regionie.

*Źródło: Urząd Miasta Katowice / R. Kaźmierczak*





Źródło: Urząd Miasta Katowice

## 5 | Rynek pracy

Katowice to miasto ludzi młodych, wykształconych, z bardzo dobrą znajomością języków obcych i gotowych na podejmowanie wyzwań stawianych przez pracodawców z sektora nowoczesnych usług biznesowych. W szkołach wyższych Aglomeracji Katowickiej kształcą się blisko 94 tys. studentów, z czego prawie 2/3 w samych Katowicach. Każdego roku absolwenci z doskonałymi i zróżnicowanymi umiejętnościami zasilają lokalny rynek pracy.

# KAPITAŁ LUDZKI

## Katowice

### 16 529\*

liczba absolwentów szkół wyższych w Katowicach



### 60 513

liczba studentów szkół wyższych w Katowicach



### 13

liczba uczelni wyższych w Katowicach



## Aglomeracja Katowicka

### 30 362\*

liczba absolwentów szkół wyższych w Aglomeracji Katowickiej

### 93 875

liczba studentów szkół wyższych w Aglomeracji Katowickiej

### 23

liczba uczelni wyższych w Aglomeracji Katowickiej

#### Rycina 26

#### Kapitał ludzki Katowic i Aglomeracji Katowickiej – kluczowe informacje

Źródło: opracowanie własne ABSL na podstawie danych GUS (30.11.2015 r.)

\* rok akademicki 2014/2015

Studenci w Aglomeracji Katowickiej kształcą się na kierunkach przydatnych w pracy w sektorze nowoczesnych usług biznesowych. Są to przede wszystkim kierunki: biznesowo-administracyjne, technologii teleinformacyjnych, inżynieryjno-techniczne czy filologiczne (łącznie studiowane przez 40% studentów).

Znaczna liczba studentów wybiera ścieżkę edukacji związanej z językami. Na Uniwersytecie Śląskim 5 605 studentów studiuje na Wydziale Filologicznym (dane na 30.11.2015 r.). Wśród filologii obcych najczęściej studentów wybrało filologię angielską, następnie germańską i hiszpańską. Warto również dodać, że na obszarze Aglomeracji Katowickiej (w Katowicach i Gliwicach) działają trzy szkoły średnie realizujące program matury międzynarodowej (*International Baccalaureate Diploma Programme*).

## Rynek pracy



19%

biznesowo-  
administracyjne

14%

medyczne



10%

inżynieryjno-  
techniczne

7%

społeczne



6%

filologiczne



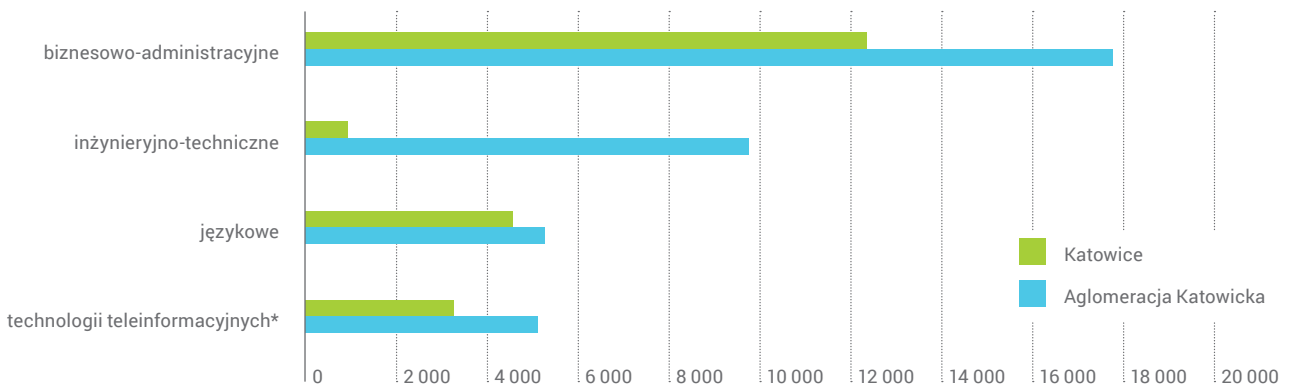
6%

technologii  
teleinformatycznych

## Rycina 27

## Najpopularniejsze kierunki studiów w Aglomeracji Katowickiej

Źródło: opracowanie własne ABSL na podstawie danych GUS (30.11.2015 r.)

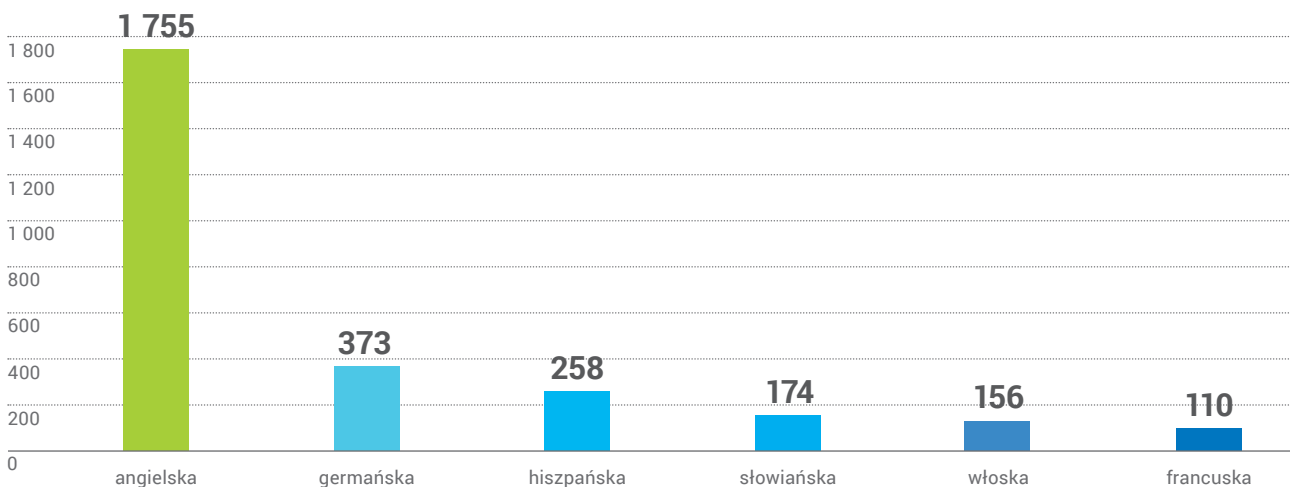


## Rycina 28

## Liczba osób studiujących na kierunkach: biznesowo-administracyjnych, inżynieryjno-technicznych, językowych oraz technologii teleinformatycznych w Aglomeracji Katowickiej (rok akademicki 2015/2016)

Źródło: opracowanie własne ABSL na podstawie danych GUS (stan na 30.11.2015 r.)

\* wraz z podgrupą interdyscyplinarnych programów i kwalifikacji obejmujących technologie informacyjno-komunikacyjne



## Rycina 29

## Liczba studentów filologii obcych na Uniwersytecie Śląskim w roku akademickim 2015/2016

Źródło: opracowanie własne ABSL na podstawie danych GUS (stan na 30.11.2015 r.)

**Tabela 4**  
**Miesięczne wynagrodzenia brutto [PLN] w centrach BPO/SSC/IT/R&D dla osób znających język angielski**

<b>F&amp;A: GL</b>	<b>Min</b>	<b>Opt</b>	<b>Max</b>
Junior Accountant (1-2 lata doświadczenia)	3000	3500	4200
Accountant (2-3 lata doświadczenia)	4500	5000	6000
Senior Accountant (powyżej 3 lat doświadczenia)	5500	6500	8000
Team Leader (zespół 5-15 osób)	8000	9000	12000
Manager (zespół do 50 osób)	10000	13000	18000
<b>F&amp;A: AP / AR</b>	<b>Min</b>	<b>Opt</b>	<b>Max</b>
Junior Accountant (1-2 lata doświadczenia)	3000	3500	4200
Accountant (2-3 lata doświadczenia)	4000	4500	5500
Senior Accountant (pow. 3 lat doświadczenia)	5000	6000	7500
Team Leader (zespół 5-15 osób)	7000	8500	12000
Manager (zespół do 50 osób)	10000	13000	16000
<b>Banking</b>	<b>Min</b>	<b>Opt</b>	<b>Max</b>
Junior Fund Accountant (do 1 roku doświadczenia)	3000	3500	4200
Fund Accountant (1-3 lata doświadczenia)	4200	4900	5600
Senior Fund Accountant (pow. 3 lat doświadczenia)	5600	6300	7700
AML/KYC Junior Analyst (do 1 roku doświadczenia)	3000	3500	4000
AML/KYC Analyst (1-3 lata doświadczenia)	3500	4000	4500
AML/KYC Senior Analyst (3-5 lat doświadczenia)	4500	5000	6500
Junior Analyst (Product Control, Reporting, Business Analysis / do 1 roku doświadczenia)	3500	4000	4500
Analyst (Product Control, Reporting, Business Analysis / 1-3 lata doświadczenia)	4500	6000	7500
Senior Analyst (Product Control, Reporting, Business Analysis / pow. 3 lat doświadczenia)	7000	8000	9500
Team Leader (zespół 5-15 osób)	7000	8000	10000
Manager (zespół do 50 osób)	10000	13000	18000
<b>Customer Service</b>	<b>Min</b>	<b>Opt</b>	<b>Max</b>
Junior Specialist (bez doświadczenia)	2500	3000	4000
Specialist (pow. 1 roku doświadczenia)	4200	5000	5500
Team Leader (zespół 5-15 osób)	5000	6500	8500
Manager (zespół do 50 osób)	6500	9000	11000
<b>Procurement / Order Management</b>	<b>Min</b>	<b>Opt</b>	<b>Max</b>
Junior Specialist (do 1 roku doświadczenia)	4000	4500	6000
Specialist (1-3 lata doświadczenia)	5500	6500	7500
Senior Specialist (pow. 3 lat doświadczenia)	6500	7500	9000
Team Leader (zespół 5-15 osób)	8000	10000	12000
Manager (zespół do 50 osób)	12000	15000	19000

## Rynek pracy

## HR processes

	Min	Opt	Max
Junior Specialist (do 1 roku doświadczenia)	2500	3500	3800
Specialist (1-2 lata doświadczenia)	3500	4500	5500
Senior Specialist (pow. 2 lat doświadczenia)	5000	6000	8000
Junior Payroll Specialist (do 1 roku doświadczenia)	3000	3500	3800
Payroll Specialist (1-3 lata doświadczenia)	4000	4500	5500
Senior Payroll Specialist (pow. 3 lat doświadczenia)	5000	6500	7000
Team Leader (zespół 5-15 osób)	7000	8000	10000
Manager (zespół do 50 osób)	8000	10000	14000

## IT

	Min	Opt	Max
1st Line Support (2 lata doświadczenia)	3500	4000	5500
2nd Line Support (2 lata doświadczenia)	4000	5000	7000
3rd Line Support (2 lata doświadczenia)	6000	7000	8000
IT Administration (3 lata doświadczenia)	6000	7500	9000
Network / Security (3 lata doświadczenia)	6000	8000	12000
Business / System Analyst (3 lata doświadczenia)	6200	8000	12000
Developer (3 lata doświadczenia)	6000	8000	12000
Tester (3 lata doświadczenia)	4200	5000	7000
Team Leader (zespół 5-15 osób)	7000	11000	14000
Project Manager (zespół do 50 osób)	10000	12000	14000

## R&amp;D

	Min	Opt	Max
Laboratory Specialist (pow. 2 lat doświadczenia)	4000	5000	5500
Technologist (pow. 2 lat)	4500	5500	7000
Design Engineer (2-4 lata doświadczenia)	4000	6500	8000
Senior Design Engineer (pow. 4 lat doświadczenia)	6000	7000	9000
Product Development / NPI Engineer (2-4 lata doświadczenia)	4500	6000	8000
Senior Product Development / NPI Engineer (pow. 4 lat doświadczenia)	6000	8000	10000
Quality Engineer (2-4 lata doświadczenia)	4500	6000	8000
Senior Quality Engineer (pow. 4 lat doświadczenia)	6500	8000	9000
R&D Manager (zespół do 50 osób)	11000	14000	16000

Źródło: Randstad

**Tabela 5**  
Bonusy językowe [PLN brutto]

	Od	Do
hiszpański / portugalski / rosyjski / włoski	600	800
francuski	600	800
niemiecki	500	700
języki skandynawskie / fiński / niderlandzki	800	1400

Źródło: Randstad





Silesia Business Park

Źródło: SKANSKA

## 6 | Rynek nowoczesnych powierzchni biurowych

Katowice, z całkowitymi zasobami nowoczesnej powierzchni biurowej na poziomie około 394 000 m<sup>2</sup>, zajmują piątą pozycję pod względem wielkości rynku (zaraz za Warszawą, Krakowem, Wrocławiem i Trójmiastem) oraz są największym ośrodkiem biurowym Aglomeracji Katowickiej.

Podaż nowoczesnej powierzchni biurowej w pozostałych miastach Aglomeracji Katowickiej, ze względu na bliskość Katowic, jest dość ograniczona. Chorzów,

Gliwice, Bytom czy Sosnowiec to główne miasta-lokalizacje powierzchni biurowej poza Katowicami.

Wejścia na rynek nowych oraz ekspansja już istniejących w mieście podmiotów z sektora nowoczesnych usług biznesowych przyczyniły się do ugruntowania silnej pozycji Katowic wśród potencjalnych lokalizacji tego typu usług w Polsce.

# KATOWICE Rynek nowoczesnych powierzchni biurowych w liczbach



**394 000** m<sup>2</sup>

to całkowite zasoby nowoczesnej powierzchni biurowej w Katowicach



**47 000** m<sup>2</sup>

powierzchni biurowej w budowie



**30%**

wynajętych zasobów powierzchni biurowej w Katowicach zajmuje sektor nowoczesnych usług biznesowych



**12,5-13,5** €

wynoszą transakcyjne stawki czynszu za m<sup>2</sup>/ miesiąc za najlepsze powierzchnie biurowe w Katowicach



**100%**

o tyle wzrosły zasoby biurowe Katowic w ciągu ostatnich 5 lat



**52 800** m<sup>2</sup>

powierzchni biurowej trafi na rynek w 2016 r.



**62**

umowy najmu podpisane w budynkach biurowych w Katowicach w 2015 r.



**32**

nowoczesne budynki biurowe (oddane do 5 lat wstecz)



**69 000** m<sup>2</sup>

istniejącej powierzchni biurowej czeka aktualnie na najemców

**62 500** m<sup>2</sup>

wyniósł ich wolumen brutto

## Rycina 30

### Rynek nowoczesnych powierzchni biurowych w liczbach

Źródło: JLL, I kw. 2016 r.

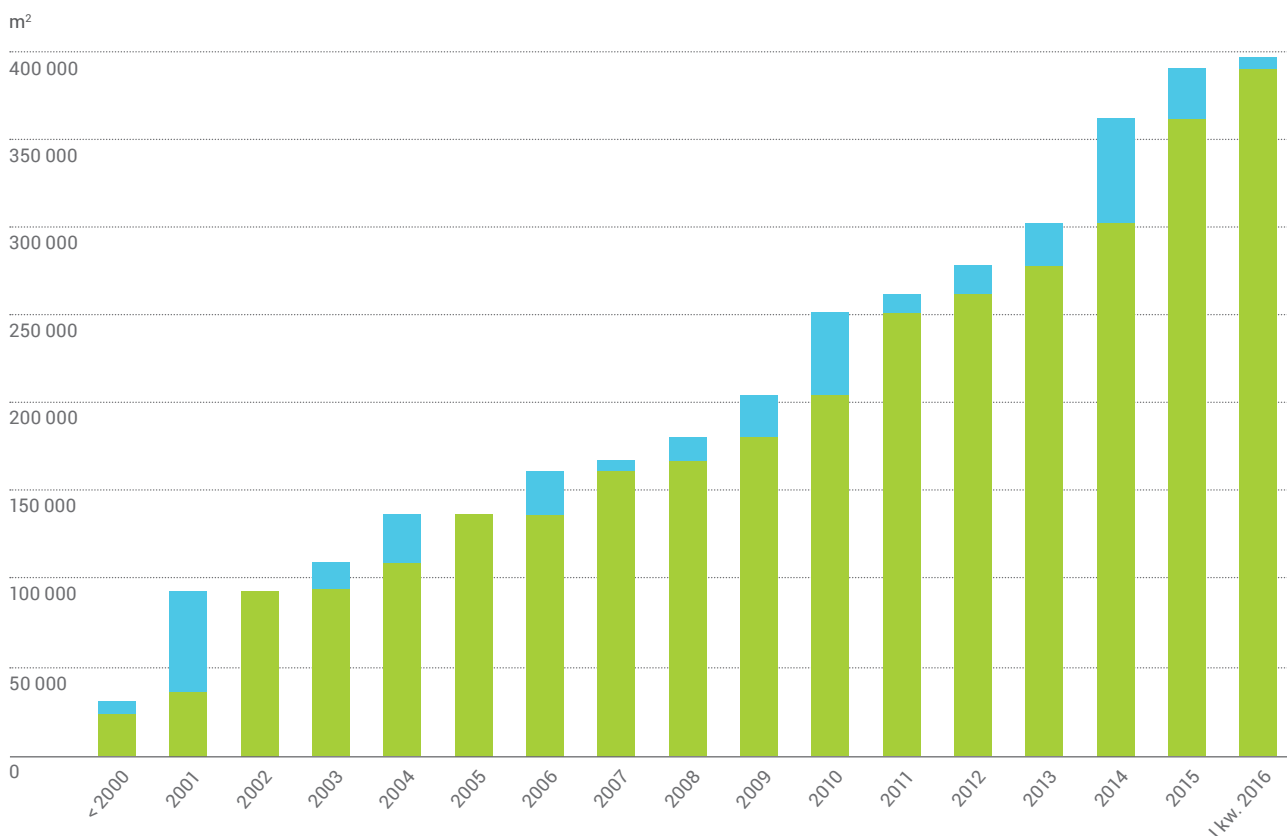
## Aktywność deweloperów w Katowicach

50% całkowitych zasobów nowoczesnych powierzchni biurowych w Katowicach zostało oddane do użytku między 2010 r. a I kw. 2016 r., co potwierdza nieśląbnące zainteresowanie tym rynkiem zarówno deweloperów, jak i przede wszystkim najemców. W tym czasie powstały w mieście jedne z największych parków biurowych: A4 Business Park I&II, Centrum Biurowe Francuska A&B czy Silesia Business Park A&B.

Tym samym Katowice są dobrze przygotowane, aby spełnić wymagania najemców pod kątem dostępności powierzchni biurowej. Dotyczy to zarówno firm, które dopiero rozpoczynają swoją działalność w mieście, jak również tych, które już tutaj funkcjonują i poszukują możliwości wynajęcia dodatkowej powierzchni biurowej.

Ze względu na szeroki wachlarz niewynajętej nowoczesnej powierzchni biurowej (prawie 69 000 m<sup>2</sup> na koniec I kw. 2016 r.) deweloperzy realizowali pod koniec marca 2016 r. niespełna 47 000 m<sup>2</sup> z czego ponad 70% nie była zabezpieczona umowami najmu. Do największych obiektów biurowych będących w realizacji należą: Silesia Star II (12 400 m<sup>2</sup>), A4 Business Park III (12 100 m<sup>2</sup>) czy Silesia Business Park C (10 700 m<sup>2</sup>).

Co więcej, w fazie planowania pozostają takie projekty biurowe jak m.in. .KTW (pierwsza faza około 18 250 m<sup>2</sup>, deweloper – TDJ Estate – budowa ma rozpocząć się w czerwcu 2016 r.), Grand Central (19 200 m<sup>2</sup>, deweloper – Meyer Bergman), kolejny etap Silesia Business Park D (10 700 m<sup>2</sup>, deweloper – Skanska) oraz GPP Business Park IV (7 500 m<sup>2</sup>, deweloper – Górnośląski Park Przemysłowy).



### Rycina 31

#### Podaż nowoczesnej powierzchni biurowej w Katowicach

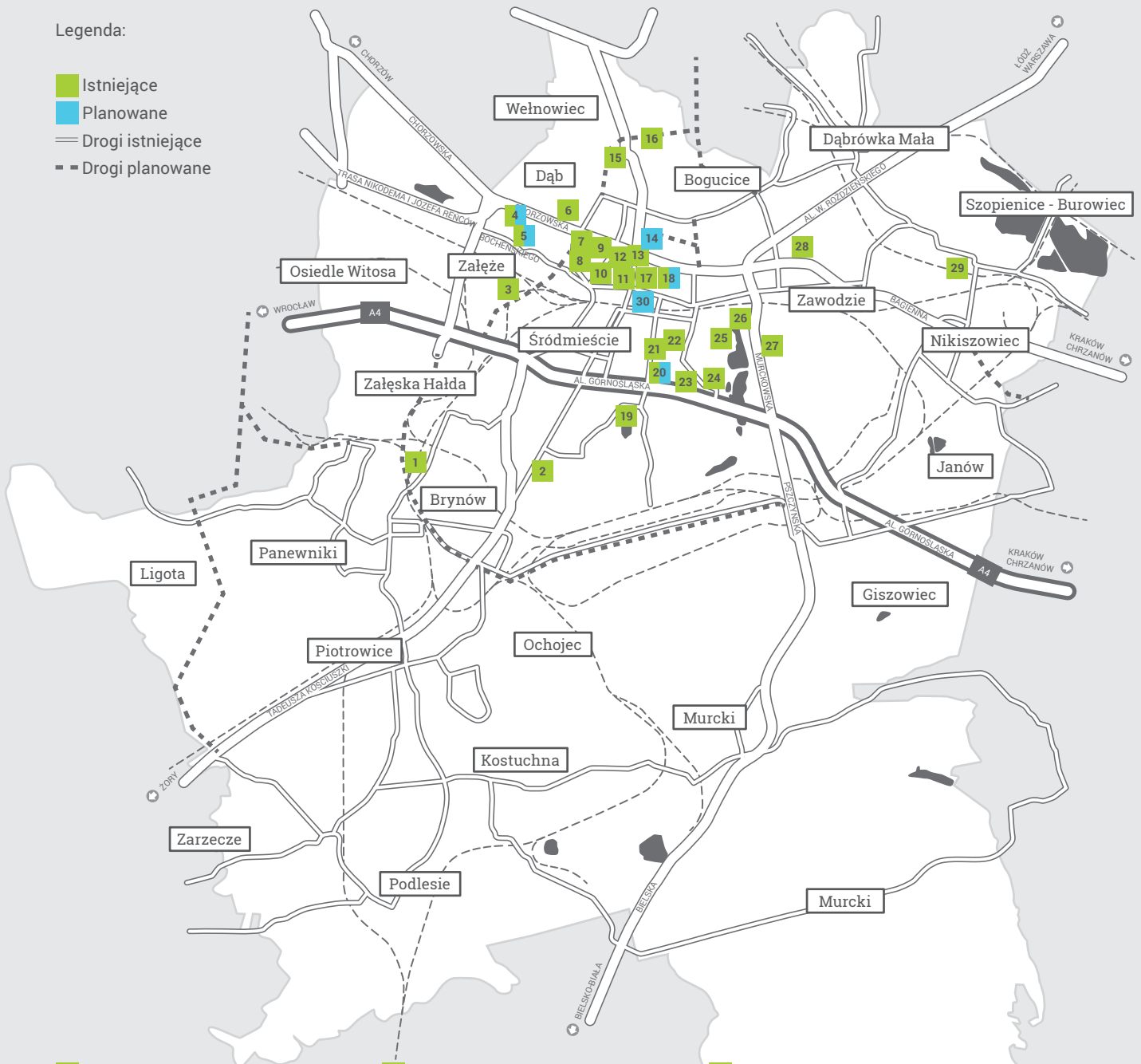
Źródło: JLL, I kw. 2016 r.

■ Istniejąca podaż

■ Nowe realizacje

## Legenda:

- Istniejące
- Planowane
- Drogi istniejące
- Drogi planowane



- |                             |                                    |                           |
|-----------------------------|------------------------------------|---------------------------|
| 1 Euro-Centrum              | 12 Citibank                        | 23 Millenium Plaza        |
| 2 Brynów Center             | 13 Nowe Katowickie Centrum Biznesu | 24 Atrium                 |
| 3 EkoEnergia Silesia        | 14 .KTW I faza                     | 25 Polski Koks            |
| 4 Silesia Business Park A-C | 15 Reinhold Center                 | 26 Green Park             |
| 5 Rawa Office               | 16 GPP Busieness Park I-IV         | 27 Atal                   |
| 6 Katowice Business Point   | 17 Altus                           | 28 Centrum Biurowe TETRIS |
| 7 Chorzowska 50             | 18 Silesia Star I-II               | 29 Browar Factory Centrum |
| 8 Opolska 22                | 19 Plus Centrum                    | 30 Grand Central          |
| 9 ING Bank Śląski           | 20 A4 Business Park I-III          |                           |
| 10 Mickiewicza 15           | 21 Centrum Biurowe Francuska       |                           |
| 11 Supersam                 | 22 Bank PKO BP                     |                           |

Rycina 32

Mapa powierzchni biurowych w Katowicach

Źródło: JLL, I kw.2016 r.

## Zapotrzebowanie na powierzchnię biurową w Katowicach

Od 2012 r. średni roczny poziom zawartych transakcji w mieście przekracza 50 000 m<sup>2</sup>, w tym coraz częściej widoczne są najmy ze strony firm z sektora nowoczesnych usług biznesowych (centra BPO, IT, SSC, R&D). W 2015 r. ich udział w całkowitym popycie wyniósł 30%.

Rok 2015 był rekordowy ze względu na wolumen wynajętej powierzchni biurowej w Katowicach. Łącznie najemcy podpisali umowy na ponad 62 500 m<sup>2</sup>, co stanowi około 30% wzrost w porównaniu z wartością odnotowaną rok wcześniej (48 300 m<sup>2</sup>). Prawie trzy czwarte stanowiły nowe transakcje (wliczając umowy przednajmu) oraz ekspansje najemców. Odnowienia umów dotyczyły 16 700 m<sup>2</sup>. Do największych transakcji zawartych w 2015 r. zaliczamy: Tauron (przedłużenie oraz ekspansja, 10 000 m<sup>2</sup>), PKP Cargo (nowa umowa, 7 650 m<sup>2</sup>), Capgemini Polska (przednajem, 5 600 m<sup>2</sup>), Mentor Graphics (przednajem, 4 650 m<sup>2</sup>), Sopra Steria (przedłużenie, 4 100 m<sup>2</sup>) oraz Wincor Nixdorf International (nowa umowa, 3 600 m<sup>2</sup>).

Zarówno Katowice, jak i cała Aglomeracja, są już rozpoznawalną oraz chętnie wybieraną lokalizacją przez firmy z sektora nowoczesnych usług

biznesowych. Wachlarz dostępnych nowoczesnych powierzchni biurowych spełniających wymogi firm z tego sektora jest dość szeroki i wraz z kolejnymi dostarczonymi projektami biurowymi będzie się jeszcze powiększał. Na koniec I kw. 2016 r. w 22 budynkach biurowych w mieście dostępne były powierzchnie biurowe powyżej 1 000 m<sup>2</sup>, w tym 11 z nich to obiekty biurowe ukończone w ostatnich pięciu latach.

Najemcy zwykle wybierają Katowice po przeanalizowaniu m. in. takich czynników jak: koszty wynajmu powierzchni biurowej oraz koszty pracy, a także ze względu na fakt, że miasto oferuje bezpośredni dostęp do ponad dwóch milionów mieszkańców obszaru metropolitalnego oraz posiada silną pozycję jako ośrodek akademicki.

Na koniec I kw. 2016 r. współczynnik powierzchni niewynajętej w Katowicach wyniósł 17,4%, co przekłada się na około 69 000 m<sup>2</sup> dostępnych w istniejących budynkach i w porównaniu z IV kw. 2015 r. stanowi wzrost o 4,2 p.p. oraz zwiększenie się dostępnej powierzchni o prawie 18 000 m<sup>2</sup>. 60% wolnej powierzchni w mieście jest zlokalizowana w biurowcach ukończonych w latach 2010-2015. Kolejne 33 800 m<sup>2</sup> jest oferowane do wynajęcia w aktualnie realizowanych biurowcach.





Źródło: Echo Investment

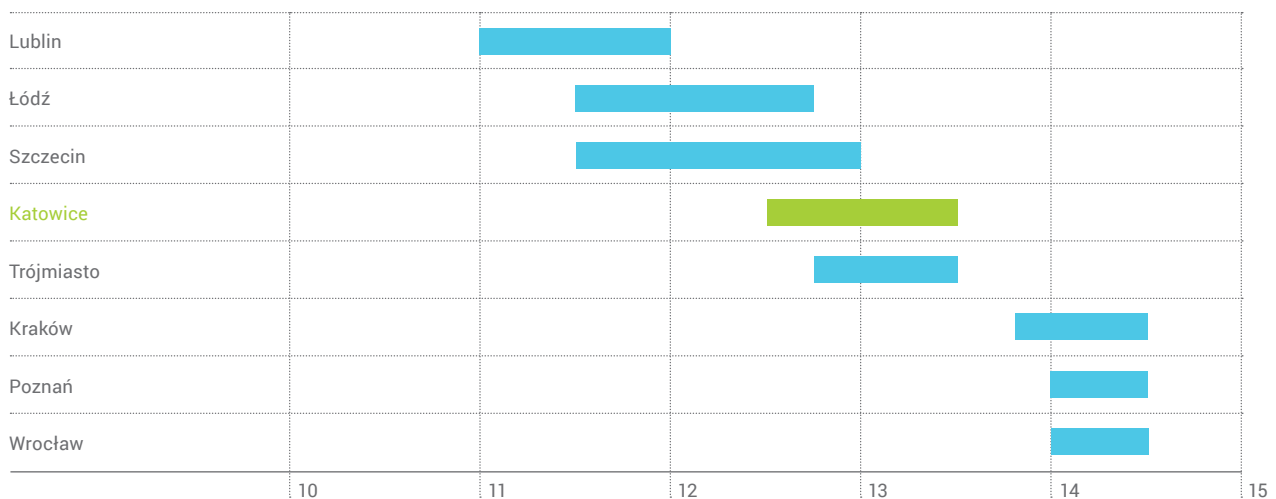
A4 Business Park

## Poziom czynszów w budynkach biurowych

Od początku 2015 r. najwyższe czynsze transakcyjne za najlepszą powierzchnię biurową w Katowicach utrzymują się na poziomie około 12,50–13,50 €/m<sup>2</sup>/miesiąc. Można szacować, że w do końca 2016 r. czynsze pozostaną stabilne, natomiast stawki

efektywne (uwzględniające wszystkie możliwe zachęty oferowane najemcom) będą przeważnie o około 10-15% niższe niż czynsze bazowe.

Warto zwrócić uwagę, że stawki czynszów najmu w Katowicach są nieco niższe niż w największych miastach Polski, co jest zjawiskiem korzystnym dla najemców.



### Rycina 33

Poziom czynszów ofertowych w głównych miastach, w najlepszych budynkach biurowych (€/m<sup>2</sup>/miesiąc)

Źródło: JLL, I kw. 2016 r.

## Podsumowanie i prognozy

Wysoki poziom dostępnej nowoczesnej powierzchni biurowej do wynajęcia (69 000 m<sup>2</sup>) w Katowicach, może wpłynąć na zmniejszenie się aktywności budowlanej deweloperów w 2017 r. – przewidywana szacunkowa podaż roczna to niecałe 13 000 m<sup>2</sup>. Pomimo utrzymującego się popytu na poziomie

około 50 000 m<sup>2</sup>, dalsze presje zwyżkowe na wskaźnik pustostanów mogą mieć miejsce w szczególności do końca 2016 r.

2016 rok będzie dobrym okresem na zawieranie umów ponieważ potencjalni najemcy mogą oczekiwać znaczących zachęt ze strony deweloperów.

.KTW

Źródło: TDJ Estate





*Źródło: Urząd Miasta Katowice / R. Kaźmierczak*

## 7 | Jakość życia

Katowice i Aglomeracja Katowicka dzięki swoim rozległym terenom zielonym oraz licznym obiektom turystycznym, sportowym i rekreacyjnym stanowią atrakcyjne miejsce do spędzania czasu wolnego. Warto podkreślić, że pod względem udziału terenów zielonych (ponad 46% powierzchni miasta) Katowice zajmują 3. miejsce w Polsce wśród miast na prawach powiatu (GUS).



W Katowicach każdego roku odbywają się imprezy przyciągające setki tysięcy widzów z różnych krajów. Są to imprezy kulturalne, rozrywkowe, czy artystyczne. Najbardziej znanymi z nich są festiwale: Rawa Blues, Tauron Nowa Muzyka, Śląski Festiwal Jazzowy, Mayday, OFF Festival.

W Katowicach odbywają się również wielkie, międzynarodowe imprezy sportowe, na przykład Mistrzostwa Świata w Piłce Siatkowej Mężczyzn 2014 czy Mistrzostwa Europy w Piłce Ręcznej Mężczyzn 2016.

KATOWICE	AGLOMERACJA KATOWICKA	KATOWICE	AGLOMERACJA KATOWICKA
8	22	16	71
Muzea (wraz z oddziałami)	37	1	1
Teatry	35	6	12
Galerie i salony sztuki (GUS)	17	4	35
Obiekty z salą konferencyjną	95	5	17
Liczba imprez masowych w 2015 r.	488		

Rycina 34  
Jakość życia w liczbach

Źródło: opracowanie własne ABSL na podstawie: GUS, Booking.com, e-teatr.pl, nimosz.pl, filmweb.pl, salebiznesowe.pl



*Źródło: Urząd Miasta Katowice / R. Kaźmierczak*

## 8 | Wsparcie inwestorów – informacje kontaktowe

Katowice zapewniają efektywny lokalny system obsługi inwestorów, współpracując m.in. z Polską Agencją Informacji i Inwestycji Zagranicznych, Katowicką Specjalną Strefą Ekonomiczną, instytucjami otoczenia biznesu oraz firmami doradczymi. Inwestorom udzielana jest pomoc w zakresie realizacji procedur inwestycyjnych, otrzymują również wyczerpujące informacje na temat rozwoju branży nowoczesnych usług biznesowych na obszarze Aglomeracji Katowickiej. Na inwestorów czekają liczne formy wsparcia, ułatwiające rozpoczęcie lub rozwinięcie działalności gospodarczej. Działalność systemu wsparcia inwestorów prowadzi Wydział Obsługi Inwestorów Urzędu Miasta Katowice ([www.invest.katowice.eu](http://www.invest.katowice.eu)).

## Formy pomocy dla inwestorów

### Zwolnienie z podatku dochodowego



Katowicka Specjalna Strefa Ekonomiczna, będąca największą polską specjalną strefą pod względem wartości inwestycji i zatrudnienia, jest odpowiednim rozwiązaniem dla przedsiębiorstw, chcących wykorzystać pomoc publiczną w formie ulg w podatku CIT, obliczanych na podstawie poniesionych nakładów inwestycyjnych lub tworzonych nowych miejsc pracy.

### Zwolnienia od podatku od nieruchomości



Urząd Miasta Katowice proponuje zwolnienie od podatku od nieruchomości w ramach pomocy de minimis oraz zwolnienie od podatku od nieruchomości stanowiące regionalną pomoc inwestycyjną.

Ponadto, na terenie miasta Katowice obowiązuje uchwała Rady Miasta Katowice w sprawie zwolnienia od podatku od nieruchomości budynków lub ich części wybudowanych przed 1945 r. położonych na terenie miasta Katowice, w których dokonano remontu elewacji. Przedmiotowa uchwała skierowana jest do osób fizycznych, jak i podmiotów prowadzących działalność gospodarczą.

### Usługi Powiatowego Urzędu Pracy



Inwestorom tworzącym nowe miejsca pracy oferuje się następujące formy wsparcia: staże u pracodawców, prace interwencyjne, refundację kosztów wyposażenia i doposażenia stanowiska pracy, szkolenia w trybie indywidualnym, grant na utworzenie stanowiska pracy w formie telepracy, refundacja pracodawcy kosztów poniesionych na składki na ubezpieczenie społeczne skierowanych do pracy bezrobotnych do 30 roku życia, którzy podejmują zatrudnienie po raz pierwszy w życiu. Koszty pokrywa Powiatowy Urząd Pracy.

### Rekrutacja pracowników



Katowice wraz z Powiatowym Urzędem Pracy oferują wsparcie przy rekrutacji pracowników np. poprzez organizację giełd pracy. Akademickie centra kariery we współpracy z Urzędem Miasta Katowice mogą tworzyć dedykowane strony www oraz miejsca do zamieszczania ofert pracy np. specjalne tablice ogłoszeniowe. Centra kariery prowadzą bazy danych, które znacznie upraszczają poszukiwanie odpowiednich kandydatów.

### Wsparcie marketingowe



Katowice oferują zorganizowanie kampanii marketingowej dot. inwestycji w Katowicach przy wykorzystaniu np. reklamy zewnętrznej, on-line, w portalach społecznościowych lub w prasie.

### Powierzchnie



W fazie przygotowawczej inwestycji Miasto Katowice wraz z Powiatowym Urzędem Pracy może zapewnić pomieszczenia, w których zespół rekrutacyjny będzie mógł przeprowadzać rozmowy kwalifikacyjne lub intensywne szkolenia.

### Dostosowanie transportu publicznego



W Katowicach istnieje możliwość zorganizowania dodatkowych przystanków autobusowych (lub dodatkowych połączeń autobusowych) dla przyszłych pracowników danego inwestora strategicznego.

### Granty rządowe



Granty na zatrudnienie i granty inwestycyjne.

## Dane kontaktowe

### Wydział Obsługi Inwestorów Urzędu Miasta Katowice

1. Prowadzenie bazy danych o terenach inwestycyjnych w Katowicach oraz udzielanie informacji o warunkach inwestowania w mieście, doradztwo dla inwestorów oraz pomoc w lokalizacji inwestycji;
2. Obsługa inwestorów krajowych i zagranicznych, w tym: prowadzenie negocjacji z inwestorem, współudział w przygotowywaniu niezbędnych dokumentów; monitorowanie projektu inwestycyjnego na kolejnych etapach, w tym opieka proinwestycyjna;
3. Przygotowywanie oferty inwestycyjnej miasta i organizacja spotkań inwestorów z przedstawicielami władz Katowic;
4. Współpraca w zakresie przyciągania inwestorów do Katowic z: Polską Agencją Informacji i Inwestycji Zagranicznych (PAIiZ), Katowicką Specjalną Strefą Ekonomiczną, Śląskim Centrum Obsługi Inwestora i Eksportera, polsko – zagranicznymi izbami przemysłowo-handlowymi, firmami doradczymi i konsultingowymi oraz innymi instytucjami pośredniczącymi w przyciąganiu inwestorów;
5. Udzielanie informacji dotyczącej inwestycji zagranicznych w Katowicach oraz tworzenie nowych form pomocy dla inwestorów.

#### Kontakt:

**Mateusz Skowroński**  
Naczelnik Wydziału Obsługi Inwestorów  
**Urząd Miasta Katowice**  
Rynek 1, 40-003 Katowice

+48 32 25 93 823

pkis@katowice.eu

www.invest.katowice.eu

### Katowicka Specjalna Strefa Ekonomiczna S.A.

Katowicka Specjalna Strefa Ekonomiczna (KSSE) oferuje inwestorom możliwość skorzystania z pomocy publicznej w formie zwolnień podatkowych w związku z ponoszeniem nakładów inwestycyjnych lub tworzeniem nowych miejsc pracy. W KSSE zainwestowało już ponad 250 firm, w tym również z sektora nowoczesnych usług biznesowych.

#### Kontakt:

**Katowicka Specjalna Strefa Ekonomiczna S.A.**  
ul. Wojewódzka 42, 40-026 Katowice

+48 32 251 07 36

ksse@ksse.com.pl

### Convention Bureau Katowice

Convention Bureau Katowice pełni funkcję instytucji pierwszego kontaktu dla osób zainteresowanych organizacją wydarzeń biznesowych w Katowicach, udostępniając dane podmiotów obsługujących wydarzenia kongresowo / wystawiennicze czy sportowo / kulturalne, służąc jako konsultant i doradca w zakresie dostępnych usług.

#### Kontakt:

**Convention Bureau Katowice**  
**Urząd Miasta Katowice**  
ul. Młyńska 4, 40-098 Katowice

convention@katowice.eu

www.convention.katowice.eu

## Fundusz Górnośląski S.A. Oddział w Katowicach

Głównym celem jest działanie na rzecz rozwoju regionalnego poprzez współpracę z inwestorami, administracją rządową i samorządową oraz środowiskami naukowymi, gospodarczymi i mediami w ramach wdrażania programów Unii Europejskiej. Ponadto obsługa i realizacja krajowych i zagranicznych programów oraz projektów, w oparciu o uzyskaną certyfikację standardu świadczonych usług w celu opracowywania skutecznych aplikacji o środki pomocowe.

### Kontakt:

**Fundusz Górnośląski S.A. Oddział w Katowicach**  
ul. Powstańców 17, 40-039 Katowice

☎ +48 32 72 85 800

☎ +48 32 72 85 803

✉ [www.oddzial.fundusz-silesia.pl](http://www.oddzial.fundusz-silesia.pl)

🌐 [www.garr.pl](http://www.garr.pl)

## Śląskie Centrum Obsługi Inwestora i Eksportera

1. Dostarczanie informacji gospodarczych o regionie dla inwestora;
2. Poszukiwanie lokalizacji pod inwestycje typu *greenfield* i *brownfield*;
3. Wspieranie inwestorów przy bezpośrednich kontaktach z jednostkami samorządu terytorialnego;
4. Współpraca z Katowicką Specjalną Strefą Ekonomiczną.

### Kontakt:

**Urząd Marszałkowski Województwa Śląskiego**  
**Śląskie Centrum Obsługi Inwestora i Eksportera**  
ul. Ligonia 46, 40-037 Katowice

☎ +48 32 77 40 978

✉ [kontakt@invest-in-silesia.pl](mailto:kontakt@invest-in-silesia.pl)

🌐 [www.invest-in-silesia.pl](http://www.invest-in-silesia.pl)

Źródło: Urząd Miasta Katowice / R. Kaźmierczak



## 9 | Polska – kluczowe fakty

### Lider na mapie usług biznesowych



**212** tys. pracowników centrów BPO/SSC/IT/R&D w Polsce  
(w tym 177 tys. w firmach z kapitałem zagranicznym)  
I kw. 2016 r.



**38 437** tys.

Liczba ludności w Polsce  
(GUS, 2015 r.)



**287,3** mld USD

Skumulowana wartość inwestycji  
zagranicznych w Polsce (31.12.2015 r.)



**1 405** tys.

Liczba studentów w Polsce  
(GUS, 30.11.2015 r.)



**3,6%**

Przyrost PKB w 2016 roku  
(prognoza NBP)



**405**

Liczba szkół wyższych w Polsce  
(GUS, 30.11.2015 r.)



**4 202** PLN

Przeciętne miesięczne  
wynagrodzenie (GUS, I kw. 2016 r.)



#### Członkostwo Polski:

Schengen (2007 r.), UE (2004 r.),  
NATO (1999 r.), OECD (1996 r.),  
WTO (1995 r.)

#### Rycina 35

#### Polska – kluczowe fakty

Źródło: ABSL, CIA World Factbook, NBP, Eurostat, GUS, EY, [www.ef.pl/epi](http://www.ef.pl/epi)



