***Kontakt dla prasy:***

*Agnieszka Juraszczyk*

*+48 883 357 638*

*E-mail:* *agnieszka.juraszczyk@capgemini.com*

***Kontakt dla prasy:***

*Aleksandra Witkowska*

*+48 693 407 831*

*E-mail:* *aleksandra.witkowska@linkleaders.pl*

**Polskie centra usług coraz ważniejszymi ogniwami procesów biznesowych**

**Z roku na rok polski sektor nowoczesnych usług dla biznesu rośnie w siłę. Otwierane są nowe centra, a liczba zatrudnionych pracowników i pracownic stale się zwiększa. Obecnie 1714[[1]](#footnote-1) centrów zatrudnia ponad 400 tys. osób, a jeszcze dwa lata temu liczba ta szacowana była na 338 tys. W tym roku, jeszcze mocniej niż w latach ubiegłych uwidocznił się nowy trend: osoby pracujące w polskich centrach usług biznesowych obsługują coraz bardziej zaawansowane procesy, a Polska przesuwa się w łańcuchu wartości organizacji w skali światowej. Pracodawcy branży deklarują, że w przyszłości poszukiwać będą wysoko wykwalifikowanych talentów, których kompetencje związane się m.in. z zaawansowaną analityką i przywództwem.**

**Międzynarodowe firmy chcą pracować z Polakami**

Od wielu lat obserwujemy na świecie nieprzerwany rozwój sektora Global Business Services. Branża wciąż rozrasta się dzięki powszechnej globalizacji i internacjonalizacji firm, rosnącej popularności outsourcingu, ciągłemu zapotrzebowaniu na wiedzę technologiczną i informatyczną. Ważnym czynnikiem przyspieszającym ten wzrost jest transformacja cyfrowa, którą w wielu przedsiębiorstwach przyspieszyła pandemia COVID-19.

Rynek usług biznesowych rozwinął się w Polsce na bezprecedensową skalę. Największe zainteresowanie współpracą z ekspertami z Polski można zauważyć w firmach działających w Niemczech, Wielkiej Brytanii i Francji. Bardzo mocno rozwijają się również centra, które obsługują klientów w Stanach Zjednoczonych i Kanadzie.

* *Zagraniczne firmy chętnie korzystają z ekspertyzy Polaków. W głównej mierze wynika to z jakości i ilości dostępnych talentów na naszym rynku pracy, a także dobrej lokalizacji - ze względu na bliskość Europy Zachodniej. Dodatkowo pandemia nie tylko nie zaszkodziła rozwojowi centrum usług wspólnych, ale wręcz wzmocniła pozycje sektora, który w dużej mierze opiera się na realizacji zadań i projektów dla biznesów zlokalizowanych w różnych krajach. Elastyczność i szybkość z jaką firmy z sektora przyjęły nowy model pracy, staje się dodatkowym argumentem w uzyskaniu przewagi konkurencyjnej i zdobyciu nowych klientów – mówi* **Renata Dębowska, Dyrektor Centrum Business Services w Capgemini Polska.**

Bardzo ważnym atutem Polski jest również to, że jako jedyny kraj będący w czołówce dostawców nowoczesnych usług dla biznesu, jest członkiem Unii Europejskiej. Do naszych głównych konkurentów należą m.in. Indie, Filipiny, Wenezuela czy Brazylia. Centra działające w Polsce mogą pochwalić się przestrzeganiem najwyższych, wytyczonych przez władze Unii Europejskiej, norm związanych z zarówno zatrudnieniem, jak i ekologią oraz bezpieczeństwem cyfrowym.

Zrównoważony rozwój od lat stanowi jeden z najważniejszych celów rozwojowych globalnych firm. Aby ograniczyć emisję dwutlenku węgla i co za tym idzie osiągnąć neutralność klimatyczną, legitymować się w pełni etycznym zatrudnieniem i zapewniać swoim klientom bezpieczeństwo danych, konieczna jest współpraca z parterami, którzy postępują zgodnie z tym samym kodeksem zasad. Polskie członkostwo w Unii Europejskiej daje zagranicznym firmom gwarancję spełniania najwyższych standardów i przestrzegania tych wartości.

**Obsługujemy coraz bardziej zaawansowane procesy**

Przez długi czas pracownicy i pracownice centrów usług biznesowych obsługiwały głównie procesy transakcyjne, związane z tzw. back office. Ostatnie lata pokazały, że zachodnie firmy są gotowe przekazywać polskim specjalistom coraz bardziej zaawansowane zadania wymagające odpowiedniego poziomu wiedzy merytorycznej (tzw. middle i front office). Te zmiany można zaobserwować w proporcjach pomiędzy tzw. pracą transakcyjną (pracownik wykonuje ją po szkoleniu krótszym niż sześć miesięcy), a pracą opartą na wiedzy (czas szkolenia to ponad sześć miesięcy). W pierwszym kwartale 2022 roku po raz pierwszy pracownicy centrów usług biznesowych deklarowali, że ponad 50% obsługiwanych przez nich procesów można zaliczyć do drugiej grupy. W 2021 roku wynik ten był niższy o 2,5 punktu procentowego, a w 2019 roku aż o 6,5 punktu procentowego.

* Przesunięcie punktu ciężkości i wartości biznesowej procesów realizowanych w Polsce obserwujemy na co dzień w Capgemini. Kiedy rozpoczynaliśmy działalność w Polsce, lwią część naszej pracy stanowiły codzienne zadania z zakresu księgowości. Teraz występujemy w roli lidera procesów cyfryzacyjnych, wprowadzającego do firm najnowsze technologie. Najprostsze zadania są automatyzowane i z czasem bedzie ich coraz mniej. Widać to także w strukturze zatrudnienia. Aż 58% pracujących dla nas osób to specjaliści, przy średniej dla całej branży GBS na poziomie 53,5% – mówi **Renata Dębowska, Dyrektor Centrum Business Services w Capgemini Polska** i dodaje – osoby, które u nas pracują posiadają bardzo szeroki zestaw kompetencji, co pozwana nam dopasowywać się do potrzeb klientów i dedykować im zespoły będące w stanie sprostać zmieniającym się wymaganiom rynku i klientów.

**Przyszłość w jasnych barwach**

Pomimo istotnego spowolnienia gospodarki wywołanego trwającą w Ukrainie wojną, eksperci wciąż prognozują wzrost zatrudnienia w sektorze Global Business Services. Jeśli sektor będzie rozwijał się tak, jak do tej pory, to zatrudnienie w nim w 2023 r. wzrośnie o 4,9%. W przypadku spowolnienia przewidywany jest wzrost rzędu 2,4%.

Zakładać można również, że trend związany z angażowaniem polskich pracowników w coraz bardziej zaawansowane procesy również utrzyma się. Już w tym momencie pracodawcy deklarują, że kompetencje, które są niezbędne do dalszego rozwoju branży związane są z zakresem zaawansowanej analityki (56,1%), umiejętnościami technicznymi (46,3%) oraz przywództwem (43,9%). Pracownicy posiadający tego rodzaju kompetencje będą gotowi do prowadzenia zaawansowanych procesów biznesowych umiejscowionych w middle i front office.

**O Capgemini**

Capgemini to światowy lider w dziedzinie doradztwa w zakresie transformacji i zarządzania biznesem poprzez wykorzystanie mocy technologii. Celem Grupy jest dążenie do odpowiedzialnej społecznie, zintegrowanej i zrównoważonej przyszłości, w której potencjał ludzki jest wspierany nowymi technologiami. Capgemini jest odpowiedzialną i wielokulturową organizacją, liczącą ponad 350 000 pracowników zatrudnionych w ponad 50 krajach. Dzięki silnemu 55-letniemu dziedzictwu i szerokiej wiedzy branżowej cieszy się zaufaniem swoich klientów, a także jest zdolna kompleksowo zaspokoić ich potrzeby biznesowe: od strategii i projektowania rozwiązań po działania operacyjne napędzane przez dynamicznie rozwijający się i innowacyjny świat technologii chmury, danych, sztucznej inteligencji, łączności, oprogramowania, inżynierii cyfrowej i platform. W 2021 roku Grupa odnotowała globalne przychody w wysokości 18 miliardów euro.

Get The Future You Want | [www.capgemini.com](http://www.capgemini.com/#_blank)

1. Dane wykorzystane w tekście pochodzą z raportu „*Sektor Nowoczesnych Usług Biznesowych w Polsce 2022”* przygotowanego przez ABSL we współpracy z Colliers, Mercer, Randstad oraz Randstad Sourceright. [↑](#footnote-ref-1)