

# Kraków: stolica innowacji

CENTRA USŁUG Warszawa duża i mało twórcza



► **Długi horyzont:** Centrum usług zatrudniające np. zwykłych księgowych łatwo przenieść do kraju, w którym tacy fachowcy są tańsi. Dlatego zabiegamy o to, aby u nas lokowały się raczej ośrodki badawczo-rozwojowe, których tak łatwo się nie przenosi — zaznacza Monika Piątkowska, dyrektor ds. strategii rozwoju Urzędu Miejskiego w Krakowie. [FOT. ARC]

**Kamil Kosiński**

k.kosiński@pb.pl • 022-333-99-24

**Warszawa i Kraków ścigają się o miano polskiej stolicy centrów usług. Kto wygrywa? Zależy, jak patrzeć.**

Wiele firm wybrało w ostatnich latach Polskę jako miejsce do ulokowania swoich centrów usług. Są to jednostki organizacyjne, które dzięki specjalizacji dostarczają wewnętrznym lub zewnętrznym klientom usługi na wysokim poziomie, po przystępnych cenach. Z październikowego raportu firmy analitycznej DiS wynika, że z 300 takich ośrodków ulokowanych w Polsce przez krajowe i zagraniczne podmioty, ponad połowa powstała po 2001 r., a dwie trzecie po roku 1999. Pracuje w nich łącznie, prawie 50 tys. osób.

Równe 70 proc. centrów to ośrodki pracujące dla klientów zewnętrznych. Choć jako typowe centra BPO (business process outsourcing) DiS sklasyfikował zaledwie 27 proc. ogółu centrów usługowych. W pozostałych 43 proc. przypadków uznał, że świadczą usługi od zlecenia do zlecenia, czyli zbyt doraźnie, aby sklasyfikować je jako typowe BPO. Z drugiej strony, nie są to jednak ośrodki typu SSC (shared services center), pracujące na rzecz własnej korporacji.

Właścicielem prawie co drugiego centrum usług jest firma z branży TMT (technologie, media, telekomunikacja). Informatyka to nie tylko czołowa dziedzina, jeśli chodzi o sektor macierzysty centrów,

ale też, jeśli chodzi o ich specjalizację. Wśród 300 badanych centrów usług około 160 specjalizuje się w informatyce. Działalność tę rozwijają nie tylko firmy z branży, ale i te, dla których jest to narzędzie wspomagające zasadniczy biznes. Ośrodki badawczo-rozwojowe działają zwykle w trybie SSC, ale w dziedzinach wymagających szczególnie dużych nakładów powstają też jednostki działające na rzecz konkurujących ze sobą korporacji — przykładem wspólna inwestycja Siemens i Nokii we Wrocławiu. Ogółem działalność badawczo-rozwojową prowadzi około 40 proc. centrów usług.

## Rywalizacja stolic

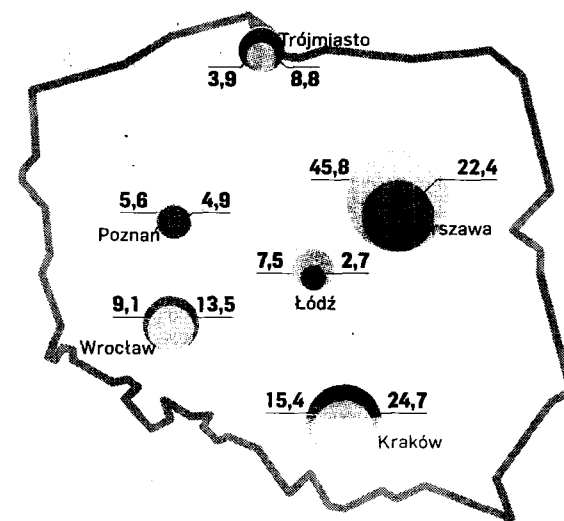
Przeciętne centrum umiejscowione jest, dużym miastem. Pod względem liczby zatrudnionych przoduje Warszawa. Centra współczesnej stolicy zatrudniają trzykrotnie więcej osób niż te z historycznej i pięciokrotnie więcej niż te z Wrocławia. Z innego tegoż rocznego raportu DiS wynika jednak, że jeśli wziąć pod uwagę tylko ośrodki badawczo-rozwojowe, to liderem pod względem liczby zatrudnionych zostaje Kraków, a przewaga stolicy nad Wrocławiem też znacznie maleje.

— W Warszawie nie ma dominującego podmiotu nabijającego statystykę, tak jak Motorola i Comarch w Krakowie czy Siemens we Wrocławiu — podkreśla Andrzej Dyżewski, właściciel firmy DiS.

Zwraca też uwagę, że centra usług zaczynają rozpraszać się na kilka lokalizacji. W ten sposób dywersyfikują koszty, politykę zatrudnienia i zagrożenia związane z infrastrukturą. Problemy z tą ostatnią sprawiają,

## ZATRUDNIENIE W CENTRACH USŁUG

► Odsetek zatrudnienia w całej Polsce (w proc.)



— zatrudnienie w centrach usług ogółem  
 — zatrudnienie tylko w ośrodkach badawczo-rozwojowych

Zródło: DiS

że niekiedy trafiają do całkiem małych miejscowości. Tak by-  
ło np. z firmą Itelligence, która  
w 1999 r. w szczerym polu za-  
częła budowę swojego ośrodka  
komputerowego w graniczą-  
cym z Poznaniem Tarnowie  
Podgórnym.

– Zależało nam na lokaliza-  
cji gdzieś między Warszawą,  
Wrocławiem i Gdańskiem.  
Dość długo szukaliśmy nieru-  
chomości w samym Poznaniu,  
ale nie było żadnych rozsąd-  
nych cenowo i z odpowiednią  
infrastrukturą techniczną. Bę-  
dący wtedy wójtem w Tarno-  
wie Podgórnym Waldy Dzi-  
kowski potrafił zaś zorgani-  
zować za akceptowalne pie-  
niądze działkę zarówno ze  
światłowodem telekomuni-  
kacyjnym, jak i odpowiednim  
kablem elektrycznym – wy-  
jaśnia Arnold Nowak, prezes  
Itelligence.

### **Czas na rozbudowę**

Z analiz DiS wynika, że rekor-  
dowy pod względem przyrostu  
liczby centrów usług był  
rok 2007. Powstało ich wte-  
dy 37. W 2007 r. – 26,  
a w trzech kwartałach 2008 r.  
– 16. DiS podkreśla jednak, że  
obecnie powstają nie tylko no-  
we centra, ale rozbudowują  
się już istniejące.

– Google miało u nas za-  
trudnić kilkanaście osób. Dzisiaj  
jest ich prawie 30 – informuje  
Monika Piątkowska, dyrektor  
ds. strategii rozwoju Urzędu  
Miejskiego w Krakowie.

Zapewne z bólem, ale do-  
strzegli to również specjaliści  
z mających wiele takich cen-  
trów Indii. W opublikowanym  
w październiku raporcie tam-  
tejsza firma konsultingowa  
Tholons uznała Kraków  
za jedno z 50 najatrakcyjniej-  
szych miast na świecie pod in-  
westycje outsourcingowe.  
W tegorocznej edycji tego ran-  
kingu podwawelski gród uległ  
jedynie miastom z Filipin,  
Chin i Wietnamu.

– Mamy ponad 100 pań-  
stwowych jednostek nauko-  
wo-badawczych i 22 szkoły  
wyższe wypuszczające po-  
nad 180 tys. absolwentów  
rocznie. Ten potencjał chce-  
my promować – twierdzi Mo-  
nika Piątkowska.

Przyciągając inwestycje,  
Kraków korzysta przy tym nie  
tylko z własnego potencjału.

– Pozyskujemy nowych  
pracowników z całej Polski,  
ale najczęściej z południo-  
wych województw. Jedna  
trzecia to absolwenci szkół  
wyższych, przede wszystkim  
krakowskich – Akademii  
Górnictwo-Hutniczej i Uni-  
wersytetu Jagiellońskiego  
– a także gliwickiej Politech-  
niki Śląskiej. Przygotowanie  
merytoryczne informatyków  
kończących studia na tych  
uczelnianach oceniamy jako  
bardzo dobre – zapewnia Pa-  
weł Molenda, dyrektor kra-  
kowskiego laboratorium  
oprogramowania IBM.