



Sprawozdanie z VII Forum Outsourcingu

20 września br. w warszawskim Hotelu Hyatt odbyło się VII Forum Outsourcingu, organizowane przez Roadshow Polska przy współpracy z ASPIRE, największą organizacją działającą w branży outsourcingu. To najbardziej znane wydarzenie outsourcingowe w Polsce cieszy się od lat znakomitą reputacją przyciągając specjalistów zarówno

Unlocking the Next 5 Years". Wśród przybyłych nie zabrakło przedstawicieli środowiska akademickiego, rządu, samorządów, usługobiorców komercyjnych, przedsiębiorstw oferujących szerokopojęte usługi outsourcingowe oraz mediów. Gospodarzem spotkania był Wojciech Szelaąg, szef Redakcji Ekonomicznej Polsat News. Słowo powitania skierowali do

zgromadzonych Andrew Hallam, założyciel i sekretarz generalny ASPIRE oraz Andrzej Arendarski, prezes Krajowej Izby Gospodarczej. Podkreślili oni znaczącą rolę outsourcingu w dynamizowaniu wzrostu gospodarczego i społecznego dobrobytu, zauważając jednocześnie, że w Polsce wciąż istnieje wiele czynników, w tym mentalnych, niesprzyjających rozwojowi branży.

Z pierwszymi prezentacjami podczas konferencji wystąpili Paul Jasniach, PwC Advisory Shared Services and BPO Practice oraz Ryszard Petru, Partner PwC, Przewodniczący Towarzystwa Ekonomistów Polskich i Doradca Ekonomiczny DemosEurop.

z rodzimego, jak i międzynarodowego środowiska. Patronem medialnym wydarzenia był magazyn Outsourcing&More oraz Forbes.

Zarówno pod względem merytorycznym, jak i organizacyjnym, Forum Outsourcingu zajmuje od lat centralne miejsce na outsourcingowej mapie Polski. Tegoroczna odsłona dotyczyła wszelkich aktualnych problemów, ale i antycypowała najbliższą przyszłość, zgodnie z hasłem przewodnim spotkania, „Shared Services and Outsourcing:

Przedstawiono ramy koncepcyjne modelu wydzielania procesów poza strukturę jednostki oraz jego korzyści, opierające się tradycyjnie na przewagach kosztowych, istotnych w obliczu wciąż realnego widma kryzysu. Jak podkreślił Ryszard Petru, oszczędności, po które sięgać będą inwestorzy w perspektywie najbliższych pięciu lat, muszą obejmować bardziej wyrafinowany, skomplikowany wachlarz rozwiązań, niż ten zastosowany w 2009 r. branży outsourcingowej stawiane są zatem coraz dalej idące, odważniejsze wyzwania, którym pragnie sprostać.





Następnie, podczas dwóch dyskusji panelowych, eksperci zastanawiali się, jaka jest rola Polski dla usług wspólnych i outsourcingu, oraz odwrotnie, jakie korzyści i zagrożenia niesie może outsourcing dla polskich przedsiębiorstw i organizacji. Jednoznacznie podkreślono fakt, iż Polska aspiruje do miana najbardziej atrakcyjnej lokalizacji do umiejscowienia outsourcowanej działalności, za czym przemawia atrakcyjne położenie oraz bogaty zasób wciąż relatywnie taniej i wysoko wykwalifikowanej kadry pracowniczej. Kwestią palącą staje się jednak poprawa innowacyjności Polski na tle innych państw europejskich przez zwiększenie nakładów w dziale R&D.



Moderujący drugi panel, Roman Lubaczewski, Partner PwC Advisory Shared Services and BPO Practice, nawiązując do teorii ewolucji Darwina, wyeksponował fakt, iż podobnie do żywych organizmów, by przetrwać, przedsiębiorstwa branży outsourcingowej muszą nieustannie adoptować się do nowych warunków w zmiennym środowisku biznesowym. Nie tylko efektywność kosztowa, ale zaufanie, elastyczność, jakość świadczonych usług i ciągle doskonalenie zagwarantować mogą konkurencyjność na rynku.

Za tym wszystkim stoją zdolni, pracownicy, nastawieni na rozwiązywanie problemów pracownicy, którzy winni wyróżniać Polskę na tle innych krajów. Opinię tę podzielił Al Brown, Chief Technology Officer z BMS Bankruptcy Management Solutions w Kanadzie oraz Oktawian Jaworek, Doradca Zarządu ds. Optymalizacji Procesów Biznesowych RUCH. Drugi z prelegentów, prezentując interesujące case study podkreślił, iż sukces wdrożenia projektów Centrum Usług Księgowych i systemów klasy ERP w swojej firmie w przeważającej mierze zawdzięcza wysokiej motywacji i morale załogi.

Obszerną część wydarzenia zajęły dyskusje dotyczące outsourcingu w sferze publicznej. Andrzej Arendarski wskazał 3 bariery rozwoju outsourcingu w tym sektorze, jakimi są brak kontroli po stronie kosztowej, niechęć dzielenia się władzą, oraz ryzyko ponoszone przez instytucje publiczne, które obejmuje nie tylko ryzyko ekonomiczne, ale i

ryzyko odpowiedzialności. Dymitr Doktor, redaktor naczelny Outsourcing&More, zwrócił uwagę, iż ryzyko odpowiedzialności towarzyszy wszelkim relacjom biznesowym, niezależnie od sektora. Z kolei Piotr Rutkowski, Partner Zarządzający

...Polska aspiruje do miana najbardziej atrakcyjnej lokalizacji do umiejscowienia outsourcowanej działalności, za czym przemawia atrakcyjne położenie oraz bogaty zasób wciąż relatywnie taniej i wysoko wykwalifikowanej kadry pracowniczej.

SourceOne Advisory dzielił się przykładami na to, że na przełomie ostatnich kilku lat nastąpiła diametralna, pozytywna zmiana w percepcji outsourcingu u przedstawicieli sektora publicznego. Potwierdziła to pani Iwona Chojnowska-Haponik,





gdyż wskaźniki ekonomiczne nie potwierdzają, by nasz kraj mógł utrzymać w długiej perspektywie miano zielonej wyspy.

Popołudniowe debaty odbywały się w sesjach równoległych. Pierwszy z warsztatów dotyczył szans i barier wdrażania modelu outsourcingowego. Szymon Kubiak, radca prawny Wardyński&Partners, Konrad Korczak, dyrektor Majątku Trwałego Centrum Operacji Księgowych Orange Polska i Wojciech Galpa, wiceprezes zarządu Arteria S.A. odpowiadali między innymi na pytania, czy istnieje umowa outsourcingu na próbę, jakie zagrożenia

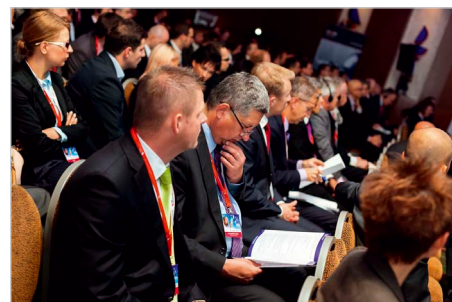
Dyrektor Departamentu Inwestycji Zagranicznych PAIiZ. Debata koncentrowała się na zaprezentowaniu możliwości najszerszego spektrum korzyści, które mogą być uzyskane za sprawą wykorzystania usług outsourcingu w jednostkach publicznych, wciąż niepopularnego w naszym kraju. Sesja kontynuowana była na osobnym panelu, podczas którego uczestnicy mieli możliwość szczegółowo prześledzić cykl partnerstwa publiczno-prywatnego na przykładzie Wielkiej Brytanii dzięki obecności Darrena Owensa, Head Krakow Business Centre Capital Polska. Model anglosaski współpracy publicznej staje się celem, do którego Polska będzie zmierzać w najbliższych latach.

Najbardziej oczekiwaną przez wszystkich zgromadzonych w Hotelu Hyatt częścią konferencji był panel VIP zatytułowany „Miejsce Polski w gospodarce światowej”. Dariusz Rosati, Janusz Steinhoff i Ryszard Petru nadali rozważanym tego dnia kwestiom bardziej generalne, makroekonomiczne i polityczne tło. Ekspertcy wyrazili opinię, iż kilka ostatnich lat dynamicznego rozwoju, stabilność polityczna i proeuropejska polityka rządu wzmocniły rangę i poprawiły wizerunek Polski w Europie, lokując nasz kraj na jej ekonomicznej północy. Wciąż jest jednak wiele do zrobienia,

niesie ze sobą model rozliczania kontraktu za efekt i pod jakimi warunkami można upubliczniać wrażliwe dane. Ze względu na praktyczny charakter panelu, uczestnicy Forum mogli skonfrontować rozwiązania stosowane w ich jednostkach z doświadczeniami innych specjalistów z branży.

Nawiązując do praktycznych aspektów biznesu, nie sposób nie odwołać się do wiedzy absolwentów wynoszonej z polskich uczelni. Czy jej poziom jest wystarczający, by młoda kadra mogła skutecznie pracować w służbach BPO i SSC? Jakie propozycje mają polskie uniwersytety, dla przyszłych i obecnych pracowników branży? Czy wybór kierunków studiów i kursów dostępnych na rynku szkoleń odpowiada popytowi rynkowemu i zainteresowaniom studentów? Jaka jest rola rządu i jakie są korzyści ze współpracy z uczelniami?

Na te i inne pytania odpowiadali paneliści sesji zorientowanej na zagadnieniu wzmocnienia modelu biznesowego w Polsce. W dyskusji wzięli udział profesorowie Uniwersytetu Łódzkiego, prof. dr hab. Stanisław Szukalski oraz Uniwersytetu Szczecińskiego, prof. dr hab. Piotr Niedzielski,





jak również Elaine Barnes, Centre Head w Farnell Element 14 Commercial Centre.

Panowanie Krakowa na polskim rynku usług outsourcingowych nie ulega wątpliwości, ale czy inne miasta mają potencjał, by móc z nim konkurować? Podczas sesji na temat wyboru lokalizacji SSC i BPO, wypowiadali się przedstawiciele samorządów, reprezentowani przez prezydentów miast, takich jak Szczecin, Opole i Radom. Strony kontraktu uwzględniają wieloaspektowo atrakcyjność umiejscowienia centrum, nie tylko ze względu na pracodawcę, ale i pracownika. W obecnej dobie determinantą podejmowanych decyzji są coraz częściej względy społeczne. To kryterium uwypuklane było również podczas prezentacji indyjskiego modelu biznesowego.

Zebrani dowiedzieli się, jakie przesłanki decydują o lokowaniu operacji indyjskich przedsiębiorstw w rejonie Europy Środkowo-Wschodniej oraz jaka jest percepcja rodzimego rynku w oczach azjatyckich graczy, reprezentowanych przez takie globalne spółki, jak HCL Europe czy Wipro Technologies.

Okazuje się, że jest wiele czynników pozaekonomicznych, które łączą Polskę i Indie, co doprowadzi w najbliższych latach do jeszcze ściślejszej współpracy tych krajów.

Dzień uświetnił gość specjalny Forum, znakomity aktor, reżyser i prywatny przedsiębiorca, Marek Kondrat. Degustacja wina i wspólny koktail posłużyły za pretekst do mniej oficjalnych rozmów w kulisach. Uczestnicy VII Forum Outsourcingu wskazywali na solidny składnik rzeczowy debaty, rzetelność dyskusji i możliwość nawiązania nowych kontaktów, które podkreślają znaczenie tego spotkania w poszerzaniu wiedzy i wymianie doświadczeń między różnymi stronami relacji outsourcingu.

Autor:

Joanna Soczówka

Uniwersytet Ekonomiczny w Krakowie

