



VII Forum Outsourcingu w Polsce

Wywiad z Evą Aboo



Outsourcing&More: Pani Evo, to już siódma edycja Forum Outsourcingu w Polsce, co potwierdza szerokie zainteresowanie tematyką outsourcingu w naszym kraju. Czym tegoroczna edycja będzie różniła się od poprzednich?

Ewa Aboo: W poprzednich edycjach Forum współpracowaliśmy między innymi z ABSL (Association of Business Service Leaders in Poland), Instytutem Outsourcingu, PaliIZ, Forbes i Business Week. Od wielu lat współpracujemy i otrzymujemy wsparcie Krajowej Izby Gospodarczej, Ministerstwa Gospodarki, miast takich jak: Kraków, Szczecin, Opole, Bydgoszcz, Łódź, Lublin, Poznań, Wrocław czy Gdańsk. Wśród gości honorowych mieliśmy okazję gościć między innymi: Danutę Hübner, Michała Boniego, Dariusza Rosati, Andrzeja Olechowskiego, Kazimierza Marcinkiewicza, Rafała Baniaka, Sławomira Majmana. Wśród firm, które sponsorowały nasze wydarzenia znalazły się między innymi: IBM, HP, Bank Millennium, Cushman & Wakefield, Hays, SWS BPO, Bosch-Siemens, Fraikin, Baker & McKenzie, PWC, Ernst & Young, Kruk S.A.

W tym roku głównym partnerem został ASPIRE – największa organizacja działająca, w branży outsourcingu, IT i tzw. usług wspólnych Polsce, od roku 2009 roku. Wybraliśmy dwa bardzo ciekawe tematy przewodnie. Pierwszy to – jak outsourcing może przyczynić się do doskonalenia usług w sektorze publicznym. Odpowiemy na pytanie czy polski sektor publiczny jest przygotowany na pełne korzystanie ze wsparcia zewnętrznych specjalistów, jak to dzieje się np.: w Irlandii czy Nowej Zelandii, czy najbliższe lata przyniosą znaczny wzrost zainteresowania usług outsourcingowych w instytucjach państwowych. Kolejnym dużym tematem będzie indyjski model biznesowy. Dlaczego firmy indyjskie wybrały Polskę i Europę? Jak to działa w Indiach?. Do tej części zostały zaproszone największe firmy indyjskie obecne w Polsce. Spróbujemy przybliżyć specyfikę tych firm, ich cele oraz zasięg, model działania, a także odpowiedzieć na pytanie: dlaczego państwo leżące w Europie Środkowej zostało wybrane na obszar ich działań inwestycyjnych. Tematy te będą przygotowane we ścisłej współpracy z Indyjską Izbą (IPCCI), ASPIRE, PaliIZ przy wsparciu eksperckim PWC. Nazwiska gości honorowych tegorocznej edycji będziemy mogli podać w lipcu.

O&M: W ostatnich roku pojawiło się kilka innych konferencji i spotkań o podobnej tematyce. Co wyróżnia Forum Outsourcingu na tle innych wydarzeń?

EA: To prawda, że w ostatnich dwóch latach pojawiło się więcej imprez o tematyce outsourcingu. Oznacza to, że temat outsourcingu w Polsce jest w tej chwili modny, aktualny, cieszy się zainteresowaniem rynku zarówno od strony dostawców jak i odbiorców usług. Organizatorzy spotkań, konferencji, wystąpień przekazują wiedzę różnym grupom odbiorców i o różnej tematyce. Część z imprez jest organizowana lokalnie, a część o zasięgu regionalnym lub krajowym. Cieszy mnie, że Roadshow Polska jest prekursorem imprez outsourcingowych i że nadaliśmy ogólnokrajowy trend rozpowszechniania wiedzy o tej branży.

Polish Outsourcing Forum to wydarzenie, które podchodzi do tematu outsourcingu wielotorowo i skupia reprezentantów wszystkich najważniejszych sektorów zainteresowanych rozwojem branży w Polsce, sektor publiczny, wiodące organizacje branżowe reprezentujące sektor usług biznesowych, firmy aktywnie działające na rzecz sektora, w tym firmy



świadczące szeroki wachlarz usług w różnych branżach, jak również w branży usług wspólnych (Shared Services Center) oraz obsługi biznesowej (Business Process Outsourcing), międzynarodowe korporacje, świat akademicki oraz najważniejsze media (w tym media branżowe). Dodam, że głównymi partnerami medialnymi są: Outsourcing&More – wiodący magazyn branżowy oraz Forbes.

O&M: Stałym elementem imprezy są informacje i komentarze płynące z sektora publicznego, w tym od polskiego rządu. Czy rzeczywiście polski sektor publiczny interesuje się zagadnieniami outsourcingu, w tym inwestycjami BPO/SSC czy też R&D? Kogo będziemy mogli spotkać na Waszej wrześniowej imprezie?

EA: Zaprosiliśmy reprezentantów rządu i samorządów (najwyższych szczebli), oczywiście nie może zabraknąć również przedstawicieli PALiZ. Sektor publiczny powinien do zagadnienia outsourcingu podejść dwutorowo. Szeroko wspierać inwestycje oraz outsourcować procesy, które mogłyby swoją efektywnością przyczynić się do obniżenia kosztów publicznych, zwiększając tym samym zatrudnienie w branży profesjonalnych usług biznesowych. Jak wiadomo, w wachlarzu zachęt oferowanych w Polsce znajdują się m.in. granty rządowe, fundusze strukturalne oraz zachęty w specjalnych strefach ekonomicznych. Jednak inwestorzy nadal dostrzegają wiele utrudnień takich jak: zbyt wysokie kryteria umożliwiające ubieganie się o wsparcie (szczególnie dla przedsięwzięć w sektorze B+R), zbyt długie procedury przyznawania wsparcia, ograniczony budżet, niski poziom dostępności informacji o konkursach, przekraczanie terminów oceny, biurokratyczny sposób rozliczania dotacji itp. O tym wszystkim będziemy mieli możliwość podyskutować oraz przyjrzeć się jakie pozytywne zmiany będą możliwe do zrealizowania w najbliższej przyszłości.

O&M: Z sektorem publicznym nierozzerwalnie połączone są inicjatywy i projekty w tak zwanej formule Partnerstwa Publiczno – Prywatnego. PPP doskonale rozwija się na przykład w Wielkiej Brytanii. Czy przedstawiciele Polsko-Brytyjskiej Izby Handlowej, którzy są Partnerami Forum podzielą się uwagami na temat PPP, a może inni zaproszeni goście wypowiedzą się na ten temat?

EA: PPP, będące rozwiązaniem bardzo często stosowanym w Unii Europejskiej i na świecie staje się coraz bardziej popularne także w Polsce.

Wobec stałego braku środków publicznych partnerstwo publiczno-prywatne pozwala na zrealizowanie wielu inwestycji, które bez tej formuły prawdopodobnie w najbliższych latach by nie powstały. Zainteresowaniu formułą PPP sprzyja także Euro 2012, które stało się swoistym katalizatorem



procesów inwestycyjnych w Polsce. Dlatego też uważam, że ważne jest aby na przykładzie krajów, w których formuła ta odniosła sukces (takich jak Wielka Brytania), promować to rozwiązanie.

Zaprosiliśmy do wypowiedzenia się na ten temat reprezentantów sektora publicznego, PWC, firmę Capita - jedną ze stu największych firm giełdy londyńskiej, która jest też największą w Wielkiej Brytanii firmą outsourcingową, jak również przedstawicieli Polsko-Brytyjskiej Izby, aby podzieliли się doświadczeniami.

O&M: Polska zdecydowanie jest europejskim liderem w pozyskiwaniu inwestycji zagranicznych w obszarze BPO. W ubiegłym roku przekroczona została liczba 300 działających centrów operacyjnych, zatrudnienie w branży niebawem przekroczy lub już przekroczyło 100.000 pracowników. Tak dynamicznie rozwijający się sektor wymaga odpowiednio przygotowanych kadr – czy dla uczelni i studentów znajdzie się coś ciekawego na Forum?



EA: W tym roku po raz pierwszy bardzo mocno zaangażujemy polskie uczelnie i ich studentów w nasze Forum. Pragniemy mieć swój wkład w kształcenie przyszłych pracowników sektora usług oraz umożliwić studentom spotkanie się z przyszłymi pracodawcami. W ramach naszej nowej inicjatywy, nawiązując współpracę z polskimi uczelniami kształcącymi studentów na kierunkach outsourcingowych, postanowiliśmy sfinansować uczestnictwo w Forum 10-ciu studentom z Polski zaproponowanych przez dane uczelnie. Będziemy starać się także o dofinansowanie uczestnictwa większej liczby studentów przez samorządy oraz firmy poszukujące nowych pracowników. W kolejnych edycjach Polish Outsourcing Forum planujemy zorganizować „mini-targi”, spotkania studentów z firmami rekrutacyjnymi oraz bezpośrednio z firmami z branży. Uczelnie, z którymi już współpracujemy to SGH, Uniwersytet Szczeciński, Uniwersytet Łódzki, Uniwersytet Gdański i Uniwersytet Ekonomiczny w Krakowie.

O&M: W ostatnich latach nasz rynek outsourcingu jest bardziej skierowany tak na prawdę na offshoring. Zdecydowana większość centrów operacyjnych obsługuje podmioty, które nie mają swoich siedzib i nie prowadzą działalności w Polsce. Polscy menedżerowie powinni mieć ułatwiony dostęp do wiedzy o tym czym jest outsourcing, sourcing i korzystanie ze wsparcia firm zewnętrznych. Czy wśród tematów tegorocznej imprezy dowiemy się nieco więcej o teorii sourcingu, a może i zagrożeniach jakie niesie za sobą sam outsourcing?

EA: Tak jak wspomniałam wcześniej, nasze Forum charakteryzuje się bardzo szerokim wachlarzem poruszonych tematów, również ze względu na naszych odbiorców. Inwestycje „offshoringowe” pomimo, iż nastawione są na obsługę zewnętrznych podmiotów, zajmują istotne miejsce w inwestycjach i mają znaczny wpływ na skalę zatrudnienia w sektorze usług biznesowych w naszym kraju. Dlatego też chcąc brać aktywny udział w edukacji outsourcingowej nie możemy tego tematu pominąć. Chcemy także omówić problemy jakie mogą się pojawiać przy wdrażaniu procesów oraz zagrożenia jakie niesie za sobą outsourcing, tym bardziej, że na innych konferencjach zazwyczaj pokazuje się pozytywne aspekty outsourcingu.

O&M: Z outsourcingu w szerokiej skali korzystają raczej duże organizacje, a co z sektorem Małych i Średnich Przedsiębiorstw – czy przedstawiciele MŚP powinni pojawić się na Forum?

EA: Jak najbardziej, a szczególnie te firmy z sektora MŚP, które dbając o profesjonalizm i efektywność kosztową, chciałyby inwestować w dalszy rozwój. Coraz więcej przedsiębiorców korzysta z różnych form outsourcingu i z pewnością większość z nich ma większą możliwość na rozwinięcie współpracy z firmami świadczącymi usługi outsourcingowe.

O&M: Gdyby miała Pani jednym zdaniem zaprosić uczestników do wzięcia udziału w tegorocznym VII Forum Outsourcingu, to jak by to zdanie brzmiało?

Polish Outsourcing Forum nie przypadkowo jest jedynym wydarzeniem na rynku, organizowanym co roku w stolicy, o najdłuższej, siedmioletniej tradycji, które na stałe wpisało się w kalendarz corocznych najważniejszych spotkań największych firm branży outsourcingowej. Forum organizowane 20 września w warszawskim Hotelu Hyatt będzie kolejną okazją by porozmawiać o outsourcingu.

O&M: Dziękujemy bardzo za rozmowę i zapraszamy serdecznie 20 września do Hotelu Hyatt w Warszawie. Outsourcing&More z wielką przyjemnością objął głównym patronatem medialnym to największe, a zarazem najważniejsze wydarzenie branży outsourcingu w Polsce.