

# BPOLAND INVESTOR'S GUIDE

Małgorzata Jasińska, Hays Poland

Warszawa, 16. Września 2013

ACCOUNTANCY &  
MA/CONSTRUCTI  
CONTACT CENTR  
ATIONS/EDUCATI  
HNOLOGY/LEGAL  
SAFETY/POLICY&  
OURCES & MINING  
ENGINEERING/HU  
LOGISTICS/FACILITIES MANAGEMENT/FINANCIAL  
CIAL SERVICES/SOCIAL CARE/SALES & MARKETI  
ING/ENERGY/OFFICE SUPPORT/RESPONSE MANA  
HEALTHCARE/OIL & GAS/ARCHITECTURE/ASSESS  
& DEVELOPMENT/PUBLIC SERVICES/ACCOUNTAN  
NCY & FINANCE/EDUCATION/PHARMA/CONSTRU  
NSTRUCTION & PROPERTY/RESOURCE MANAGEM  
MENT/MANUFACTURING & OPERATIONS/RETAIL/I  
INFORMATION TECHNOLOGY/SALES & MARKETING  
RATEGY/BANKIN  
MARKETING/ENE  
INING/TELECOMS  
HUMAN RESOURC  
TRES/FINANCIAL  
PHARMA/MANUF  
HEALTHCARE/AR  
PROCUREMENT/H  
UCATION/PHARM  
TY/CONTACT CEN  
URING & OPERATI  
ON TECHNOLOGY  
NT/HEALTH & SAF  
NKING/RESOURC  
INSURANCE/ENG  
RESOURCES/LOG  
PUBLIC SERVICES  
RESOURCES & MIN  
ENGINEERING/H  
CONTACT CENTRI  
ES/SOCIAL CARE  
NG/ENERGY/HEA  
OFFICE SUPPORT  
LEGAL/OIL & GAS

# 63 000

## NOWE MIEJSCA PRACY OD KOŃCA 2009 ROKU

# 25 000

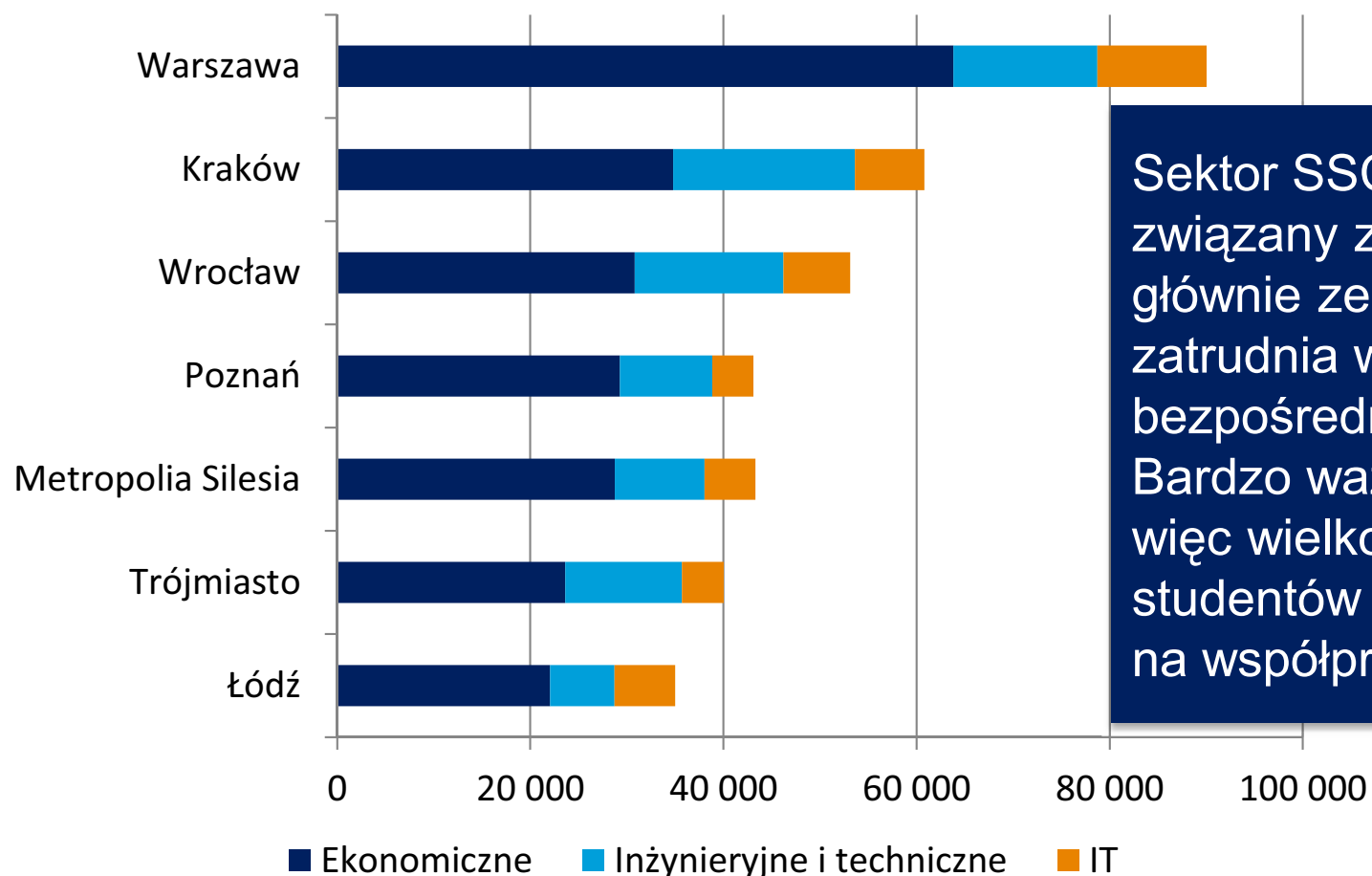
## NOWE MIEJSCA PRACY OD KOŃCA 2011 ROKU

	January 2012	May 2013	Change in %
Krakow	19400	<b>25400</b>	30,9%
Warsaw	14200	<b>18900</b>	33,1%
Wroclaw	12600	<b>18400</b>	46,0%
Tricity	8000	<b>10000</b>	25,0%
Lodz	7700	<b>9800</b>	27,3%
Silesia Metropolis	6900	<b>8100</b>	17,4%
Poznan	5000	<b>6200</b>	24,0%

Najwięcej osób (25 400)  
jest zatrudnionych w  
krakowskich centrach.

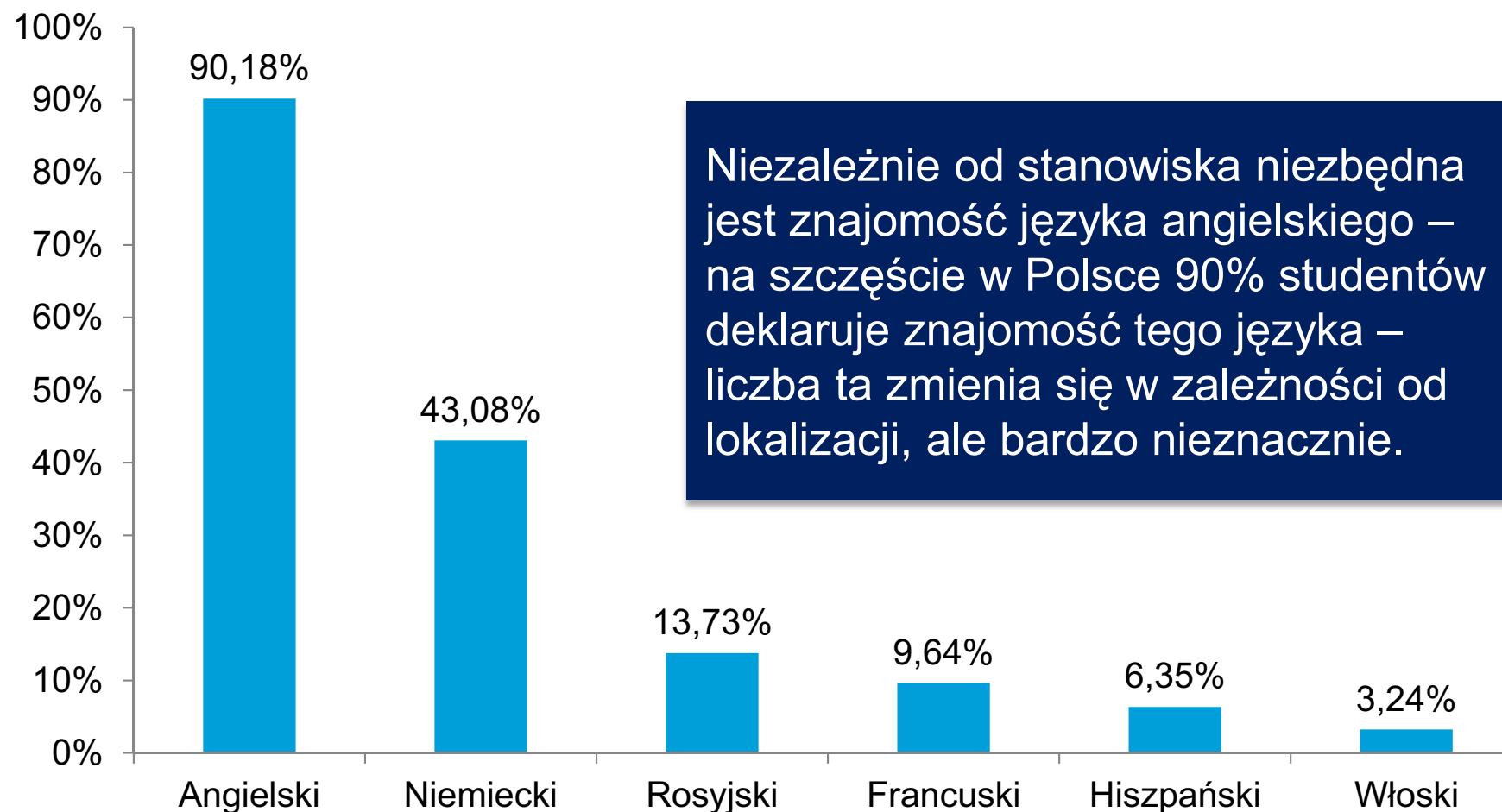
Największy wzrost  
zatrudnienia odnotował  
Wrocław (46%)

## WARSZAWA TO WCIĄŻ NAJWIĘKSZY OŚRODEK AKADEMICKI, ALE KRAKÓW KSZTAŁCI WIĘCEJ INŻYNIERÓW



Sektor SSC/BPO jest blisko związany z uczelniami wyższymi, głównie ze względu na fakt, że zatrudnia wiele osób bezpośrednio po studiach. Bardzo ważnym czynnikiem jest więc wielkość populacji studentów oraz otwartość uczelni na współpracę z biznesem.

## ANGIELSKI, NIEMIECKI I ROSYJSKI TO NAJPOPULARNIEJSZE JĘZYKI WŚRÓD STUDENTÓW



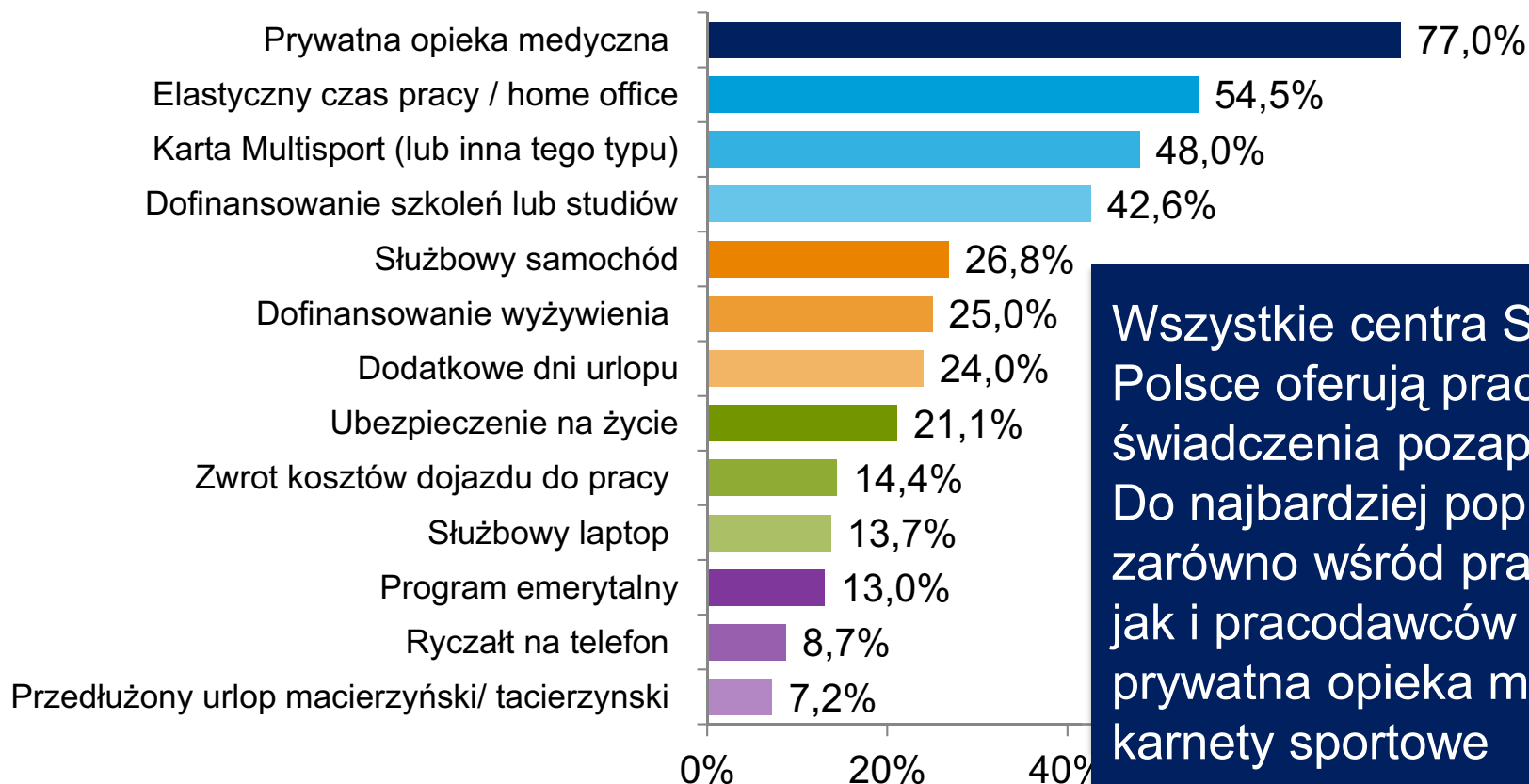
## MOŻLIWOŚĆ WYKORZYSTANIA UMIEJĘTNOŚCI ORAZ NAUKI NOWYCH DAJĄ NAJWIĘKSZĄ SATYSFAKCJĘ



Ogromna większość pracowników centrów SSC/BPO ma wyższe wykształcenie i bardzo wysokie kwalifikacje. Badania Hays wskazują, że możliwość wykorzystania tych umiejętności oraz ich rozwój są najbardziej cenione przez pracowników.

Coraz bardziej zaawansowane procesy obsługiwane przez polskie centra procesów daje taką szansę.

## PRYWATNA OPIEKA MEDYCZNA ORAZ ELASTYCZNY CZAS PRACY TO NAJBARDZIEJ POPULARNE ŚWIADCZENIA POZAPŁACOWE



Wszystkie centra SSC/BPO w Polsce oferują pracownikom świadczenia pozapłacowe. Do najbardziej popularnych zarówno wśród pracowników jak i pracodawców należy prywatna opieka medyczna i karnety sportowe

## WYNAGRODZENIA W SEKTORZE SSC/BPO: PROCESY KSIĘGOWE

KSIĘGA GŁÓWNA	MIN	OPT	MAX
Junior Accountant (1 – 2 lata dośw.)	2800	3600	4800
Accountant (2 – 3 lata dośw.)	4000	5000	5800
Senior Accountant (3+ lata dośw.)	4800	6200	7200
Team Leader (zespół 5 – 15 osób)	7000	8400	10400
Process Manager (zespół do 50 osób)	11500	14000	17000
ZOBOWIĄZANIA / NALEŻNOŚCI	MIN	OPT	MAX
Junior Associate (0 – 1 lat dośw.)	2400	2800	3600
Associate (1 – 2 lata dośw.)	3000	3800	4600
Senior Associate (2+ lata dośw.)	4000	4800	5600
Team Leader (zespół 5 – 15 osób)	6600	7600	9400
Process Manager (zespół do 50 osób)	9500	12000	16000

- Wynagrodzenia zależą przede wszystkim od:
- Znajomości języków obcych
  - Znajomości określonej technologii
  - Stażu pracy
  - Dostępności kandydatów na rynku
  - Atrakcyjności miasta (potencjalna relokacja)

## WYNAGRODZENIA W SEKTORZE SSC/BPO: OBSŁUGA KLIENTA I WSPARCIE IT

OBSŁUGA KLIENTA	MIN	OPT	MAX
Junior Specialist (bez dośw.)	2400	3000	3600
Specialist (1+ lat dośw.)	3000	3800	4200
Team Leader (zespół 5 – 15 osób)	6000	7400	8200
Process Manager (zespół do 50 osób)	9000	12000	15000

WSPARCIE IT	MIN	OPT	MAX
1 <sup>st</sup> Line Support (0 – 1 lat dośw.)	2800	3600	4400
2 <sup>nd</sup> Line Support	4400	5800	7600
Team Leader (zespół 5 – 15 osób)	7000	8400	10000
Process Manager (zespół do 50 osób)	11500	13000	16000



**WE POWER  
THE WORLD  
OF WORK  
THROUGH  
OUR INDUSTRY  
EXPERTISE**



**HAYS** Recruiting experts  
in Accountancy & Finance



**HAYS** Recruiting experts  
in Energy

**PYTANIA I ODPOWIEDZI**

## TO GET ADVICE ON DECISIONS THAT REALLY MATTER

Please contact us on the details below:

**Malgorzata Jasinska** – CEE Corporate Accounts Director

M: +48 502 584 625

E: [jasinska@hays.pl](mailto:jasinska@hays.pl)