



## **Analiza, ocena i prognoza rynku outsourcingu kadrowo-płacowego w Polsce.**

*„Z przyjemnością oddajemy w Państwa ręce podsumowanie ostatnich lat rozwoju sektora usług outsourcingu kadrowo-płacowego w Polsce. Nasze spostrzeżenia i refleksje na temat rynku, poparte wieloletnim doświadczeniem i międzynarodowym know-how, pozwoliliśmy sobie poprzeć wynikami badań z najnowszego raportu IDC nt. rynku outsourcingu kadr i płac. Mamy nadzieję, że jego lektura dostarczy Państwu wielu cennych informacji o rynku i branży.” - mówi Przemysław Budzbon, dyrektor zarządzający ADP Polska.*

Outsourcing jest w Polsce stosunkowo młodym rozwiązaniem. Wcześniej przyjęło się ono na zachodzie, gdzie obecnie stanowi bardzo popularne rozwiązanie biznesowe. Teraz powoli zaczyna wkraczać na polski rynek. Bardzo ciekawe są uwarunkowania jego przyszłości, a także czynniki, które wpływają na jego kształt oraz specyficzne, polskie warunki, które mogą przyspieszyć lub zahamować jego rozwój.

### **I. OTOCZENIE A OUTSOURCING**

*„W ostatnim czasie rynek usług outsourcingowych w Polsce dynamicznie się rozwija. Złożyło się na to wiele czynników. Wśród najważniejszych na pewno należy wymienić coraz większą otwartość polskich przedsiębiorców. Do Polski docierają zachodnie trendy, a przedsiębiorcy coraz śmielej decydują się na korzystanie z tego typu usług oraz darzą firmy świadczące usługi outsourcingowe coraz większym zaufaniem. W dużej mierze to zasługa większej wiedzy o tego typu usługach oraz pomyślnie do tej pory zrealizowanych projektów.” - mówi Iwona Kubeczek, business development manager, ADP Polska.*

Wśród innych czynników sprzyjających rozwojowi outsourcingu z pewnością należy wymienić stały rozwój technologii. Coraz większy postęp pozwala na sprawniejsze zarządzanie procesami. Jednocześnie wykorzystanie zaawansowanych technologicznie rozwiązań IT pozwala na wyeliminowanie zagrożeń. Firmy zajmujące się obsługą kadrowo-płacową mogą zagwarantować wysoki poziom bezpieczeństwa danych klienta. Dodatkową korzyścią wynikającą z rozwoju jest możliwość zachowania ciągłości procesów obsługi, niezależnie od okoliczności. Ten argument jest szczególnie istotny w przypadku małych firm, gdzie obsługą kadrową zajmuje się często tylko jedna osoba. Co więcej, postępujący rozwój technologii wpływa na obniżenie kosztów obsługi, a co za tym idzie, obniżenie cen usług świadczonych przez firmy zajmujące się outsourcingiem.



Na całym świecie outsourcing staje się coraz bardziej popularny. Nie bez znaczenia jest też fakt, że w Polsce obserwujemy coraz większą liczbę bezpośrednich inwestycji zagranicznych. Coraz częstsze przenoszenie do Polski zagranicznych trendów wpływa na ich rozwój. Także rodzimi przedsiębiorcy obserwując pozytywne praktyki są bardziej skłonni z nich skorzystać. Można oczekiwać, że podobnie jak w przypadku innych obszarów gospodarki, polski rynek podąży za światowymi trendami.

Podobnie większą skłonność do korzystania z nowych rozwiązań strategicznych w usługach outsourcingowych widać w Polsce w sektorze prywatnych przedsiębiorstw. Prawdopodobnie wynika to ze sposobu zarządzania, charakteryzującego się większą otwartością na nowości. Firmy te aktywnie szukają sposobów mających na celu optymalizację zarządzania.

Innym powodem, dla którego usługi outsourcingowe zyskują na popularności jest polskie prawo. Złożoność i częste zmiany przepisów w zakresie prawa pracy przysparzają przedsiębiorcom wielu problemów. Przeniesienie odpowiedzialności na zewnętrznego dostawcę oraz uwolnienie od wysiłku związanego z aktualizacją wiedzy o przepisach często stanowi ważny argument przy podejmowaniu decyzji o skorzystaniu z takich usług.

Globalny rozwój także wpływa na coraz częstsze podejmowanie decyzji o przekazaniu zewnętrznym dostawcom określonych funkcji. Działając na coraz większej ilości rynków, firmy chcą się skupić wyłącznie na kluczowej dla nich działalności. Warto też dodać, że ze względu na lokalne przepisy i regulacje w obszarze HR, które musi uwzględniać dostawca, na rynku promowane są przede wszystkim firmy, które oferują swoje działania właśnie w danym kraju.

Na stały wzrost zapotrzebowania na tego typu usługi wpływają także, docenione już przez klientów, korzyści płynące z outsourcingu: optymalizacja/redukcja kosztów oraz skupienie na podstawowej działalności. Redukcja kosztów jest zwykle jednym z najważniejszych argumentów, branych pod uwagę przy podejmowaniu decyzji o skorzystaniu z usług firmy outsourcingowej. Oszczędności dotyczą wynagrodzeń pracowników działów kadr i płac, składają się na nie również: koszty ZUS, koszty zwolnień lekarskich, koszty urlopów wypoczynkowych, macierzyńskich czy wychowawczych, koszty rekrutacji, szkoleń, materiałów merytorycznych, konsultacji i opinii prawnych, a także koszty związane z zakupem i utrzymaniem systemu komputerowego oraz specjalistycznego oprogramowania, zakup sprzętu IT, koszty obsługi IT, koszty czynszu zajmowanej powierzchni biurowej i opłaty za media, materiały biurowe, koszt telefonów, koszty zarządzania działem kadr i płac (czas poświęcany przez kadrę managerską). Innym ważnym powodem, dla którego firmy decydują się na skorzystanie z outsourcingu jest możliwość skupienia się wyłącznie na podstawowej, kluczowej z ich punktu widzenia działalności.

Jedną z większych barier w rozwoju outsourcingu są istniejące już w wielu firmach wewnętrzne działy kadr i płac, które często spowalniają podjęcie decyzji o skorzystaniu z usług zewnętrznego dostawcy. Outsourcing błędnie kojarzony jest z redukcją etatów, stąd niechęć pracowników. Dodatkowym utrudnieniem jest istnienie w

przedsiębiorstwach związków zawodowych. Często ich pozycja jest bardzo silna i są w stanie na długo zahamować zmiany w firmie. W Polsce niestety opór przeciwko zmianom jest bardzo częsty.

Podobnym, hamującym czynnikiem jest brak prywatyzacji w wielu przedsiębiorstwach. Firmy należące do Skarbu Państwa są mniej otwarte na działania mające na celu optymalizację działalności firmy czy redukcję kosztów. Cechuje je dużo większa ostrożność w podejmowaniu jakichkolwiek nowych działań.

Innym niekorzystnym z punktu widzenia rozwoju outsourcingu czynnikiem jest zła sytuacja na rynku pracy. Każde jej pogorszenie czy wzrost bezrobocia wpływają negatywnie na ocenę korzystania z obsługi przez zewnętrznych dostawców. Outsourcing postrzega się jako dodatkowe zagrożenie, sprzeczne z polityką ochrony miejsc pracy.

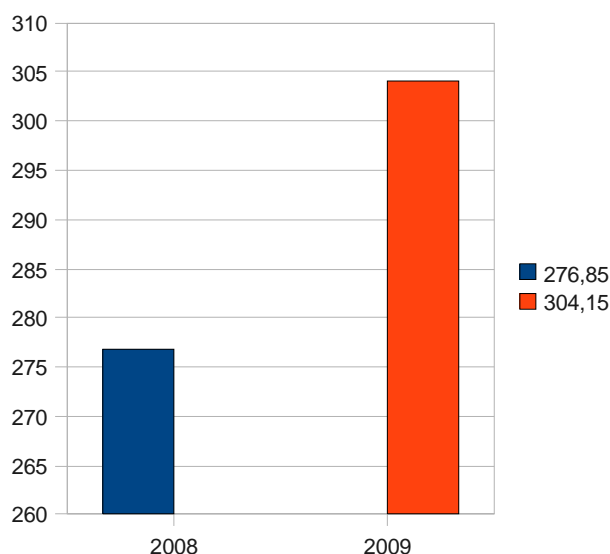
Jak wynika z przeprowadzonych badań, pomimo wzrostu wiedzy na temat outsourcingu i rozwoju tej dziedziny biznesu w Polsce, nadal wielu potencjalnym odbiorcom tych usług brakuje wiedzy o tym, czym jest outsourcing i z jakimi wiąże się korzyściami. Brak zrozumienia podstawowych kwestii powoduje, że firmy boją się podjąć decyzję o nawiązaniu współpracy z zewnętrzną dostawcą. Ponieważ rynek usług outsourcingowych jest silnie referencyjny i w dużej mierze opiera się na zaufaniu, zła opinia o usłudze może dodatkowo znacznie spowolnić rozwój branży.<sup>1</sup>

Na koniec warto wspomnieć o jeszcze jednym problemie. W Polsce, mimo znacznych zmian w tym zakresie w ostatnich latach, wiele firm niestety nadal praktykuje naginanie przepisów prawa na własną korzyść. Takie firmy z jednej strony nie chcą ujawniać swoich praktyk na zewnątrz, z drugiej zaś – z oczywistych względów nie są atrakcyjne dla firm oferujących usługi outsourcingowe.

*„W ostatnich latach rynek usług outsourcingowych w Polsce uległ znaczącym przemianom i nadal dynamicznie się rozwija. Nie ma jednak wątpliwości, że przed nami wciąż daleka droga. Przede wszystkim potrzebna jest edukacja rynku. W naszej codziennej pracy wielokrotnie spotykamy się z błędnym rozumieniem idei outsourcingu.”* - podsumowuje Iwona Kubeczek, business development manager, ADP Polska.

## II. RYNEK W LICZBACH

*„Rynek usług outsourcingowych w Polsce ciągle się rozwija. Z roku na rok wartość rynku wzrasta. Wg naszych szacunków postęp ten będzie utrzymany. Nie możemy jednak poprzestać na laurach. Pamiętajmy, że wciąż wiele zostaje do zrobienia. Kluczową rolę odgrywa teraz edukacja rynku.”* – zauważa Przemysław Budzbon, dyrektor zarządzający ADP Polska.



Porównanie wartości rynku outsourcingu kadrowo-płacowego w 2008 i 2009 roku w Polsce

Według szacunkowych danych, wartość rynku usług outsourcingu płacowo-kadrowego w Polsce w 2009 roku wyniosła 304,15 mln złotych. W roku 2008 wartość ta wyniosła 276,85 mln, a więc zaobserwowano wzrost o 9,9% wartości. Porównanie danych z 2009 i 2008 roku wskazuje na przyrost przychodów firm, które zajmują się obsługą kadrowo-płacową. Badanie wykazało, że dostawcy usług zwracają jednak uwagę na fakt, że dynamika tego wzrostu była niższa w porównaniu do poprzednich lat. Złożyły się na to różne czynniki. Dużą rolę odegrało m.in. zmniejszenie zatrudnienia przez dotychczasowych klientów czy zawieszanie nowych inwestycji. Dostawcy zwracali także uwagę na dłuższy czas zawierania kontaktów: okazało się, że w kryzysie klienci byli bardziej skłonni do wydłużenia czasu negocjacji przed podpisaniem umowy.<sup>2</sup>

*„Wydaje się, że kryzys nie wpłynął w znaczący sposób na sytuację w naszej branży. W dużej mierze przyczynił się z pewnością do tego fakt, że rozwiązania outsourcingowe służą przede wszystkim optymalizacji procesów i redukcji kosztów. Stąd jest to szczególnie korzystne rozwiązanie, właśnie w okresie kryzysu. Nasi klienci docenili nasze rozwiązania. Jestem przekonana, że rynek ten dalej będzie się prężnie rozwijał.”* - podsumowuje Iwona Kubeczek, business development manager, ADP Polska.

### III. DOSTAWCY USŁUG OUTSOURCINGOWYCH

*„Rynek usług outsourcingowych w Polsce jest bardzo skoncentrowany. Kilka dużych firm kontroluje praktycznie cały rynek. Duża konkurencja jest na pewno korzystna z punktu widzenia klienta.”* - zauważa Ireneusz Anoszczenko, dyrektor sprzedaży i marketingu, ADP Polska.

Najważniejszymi graczami na rynku są duże firmy, których podstawową działalnością jest outsourcing w obszarze kadrowo-płacowym. Poza nimi na rynku funkcjonują także firmy, których podstawową działalnością



jest doradztwo w obszarze HR, a obsługa kadrowo-płacowa jest jedną z dodatkowych gałęzi. Dodatkowo należy jeszcze wymienić średniej wielkości firmy, które świadczą usługi zazwyczaj ograniczone do outsourcingu kadrowo-płacowego oraz firmy średniej wielkości, których spółki matki to firmy informatyczne oferujące usługi do obsługi funkcji HR. Pozostali gracze to: małe spółki, firmy konsultingowe oraz międzynarodowe firmy posiadające w Polsce duże centra usługowe, biura rachunkowe.

Rynek dostawców jest bardzo silnie skoncentrowany. 10 największych działających firm posiada aż 40,5% rynku. Należy również podkreślić, że w tym zestawieniu, firmy około 10 pozycji mają już mniej niż 1% rynku.

Warto także zwrócić uwagę na kryteria wyboru dostawcy. Większość firm szukając dostawcy usług outsourcingowych bierze pod uwagę referencje oraz zrealizowane projekty.

*“Na rynku usług outsourcingowych referencyjność ma niezwykle duże znaczenie. Często zrealizowany z powodzeniem projekt w jednej branży, przyciąga inne firmy o podobnej działalności. Stąd niektóre firmy uważa się później za specjalistów w konkretnej branży, choć w rzeczywistości trudno tu mówić o jakiejś konkretnej specjalizacji.”* - mówi Ireneusz Anoszczenko dyrektor sprzedaży i marketingu, ADP Polska.

#### **IV. CHARAKTERYSTYKA USŁUG**

Większość firm zajmujących się obsługą kadrowo-płacową oferuje swoim klientom dwie podstawowe usługi: payroll i kadry. W ramach payrollu dostawcy gwarantują pełną obsługę naliczania płac, zgodną z obowiązującymi przepisami prawa. Główne różnice w ofertach proponowanych przez różne firmy odnoszą się przede wszystkim do sposobów raportowania, proponowanych przez dostawców. Także usługa administracji kadrami jest przede wszystkim zdefiniowana przez kształt przepisów prawa pracy. Oddzielnie negocjowane są indywidualne wymagania klienta. Zwykle dostawcy prowadzą obsługę płac bądź obie te usługi. Mniejsze i średnie firmy zwykle decydują się na pełną usługę. Na rynku usług outsourcingowych można zaobserwować jeszcze jedną ciekawą prawidłowość: większość bardzo dużych i dużych firm na początku decyduje się jedynie na outsourcing płac, dopiero z czasem poszerza serwis o obsługę kadrową.

Koszt usługi w większości firm naliczany jest w cenie za tzw. pasek, czyli koszt obsługi jednego pracownika.

*„Zwykle liczba pasków pokrywa się z liczbą zatrudnionych pracowników, choć bywają wyjątki. Zdarza się na przykład, że po odejściu jakiegoś pracownika, pozostają działania dotyczące jego osoby, które trzeba jeszcze przeprowadzić.”* - mówi Ireneusz Anoszczenko, dyrektor sprzedaży i marketingu, ADP Polska.

Cena za pasek jest bardzo zróżnicowana. Składa się na nią wiele czynników: złożoność i zakres usługi, indywidualne oczekiwania klienta, liczba pasków. Nie bez znaczenia są także negocjacje oraz stosunki nieformalne.

## V. PROFIL KLIENTÓW

Co ciekawe, wśród klientów korzystających z usług outsourcingu najwięcej jest firm małych i średnich. Jednak z punktu widzenia liczby obsługiwanych pracowników, to duże firmy generują większość przychodów na rynku.

Korzystanie z rozwiązań outsourcingowych w Polsce z roku na rok coraz bardziej zyskuje na popularności. Są jednak branże ciągle stanowiące wyzwanie dla firm dostarczających usługi w zakresie obsługi kadrowo-płacowej. Outsourcingu jeszcze nie stosuje się w: sektorze publicznym, agencjach pracy tymczasowej, energetyce, górnictwie, hutnictwie, logistyce. Logistyka jest bardzo specyficzną branżą, przede wszystkim ze względu na trudności związane z rozliczaniem czasu pracy. Wymaga zastosowania specyficznych rozwiązań. Stąd obawy przed podjęciem decyzji o skorzystaniu z rozwiązań outsourcingowych w tej branży.

Badania wskazują na jeszcze inną zależność. Okazuje się, że lokalne firmy są zwykle bardziej ostrożne w podejmowaniu decyzji o skorzystaniu z usług zewnętrznego dostawcy. Ma to przede wszystkim związek z mniejszym doświadczeniem we współpracy z poddostawcami tego typu usług. Firmy zagraniczne lub z zagranicznym kapitałem są bardziej otwarte na innowacyjne rozwiązania. Podobnie jest w przypadku nowych firm, które są bardziej skłonne do korzystania z outsourcingu.

*„Nowo powstające firmy nie mają rozbudowanych struktur. Zwykle cechuje je też bardziej nowoczesne podejście do koncepcji zarządzania. Zamiast inwestować w działalność pomocniczą, wolą możliwie największe środki skierować na kluczową z ich punktu widzenia działalność biznesową.”* - zauważa Przemysław Budzbon, dyrektor zarządzający ADP Polska.

## VI. PROGNOZY NA PRZYSZŁOŚĆ

*“Z pewnością można się spodziewać, że rynek usług outsourcingowych w Polsce będzie się w najbliższych czasach dynamicznie rozwijać. Nasi klienci doceniają wartość dodaną, jaką przynosi im outsourcing. Wydaje się, że managerowie, którzy mieli do czynienia z outsourcingiem i poznali związane z nim korzyści, nie będą skłonni rezygnować z tych usług. Często managerowie także po zmianie pracodawcy, przenoszą pozytywne praktyki do nowego miejsca.”* - mówi Przemysław Budzbon, dyrektor zarządzający ADP Polska.

Według szacunkowych prognoz, w przeciągu najbliższych pięciu lat rynek utrzyma dodatnią dynamikę wzrostu. Średnia stopa wzrostu będzie się utrzymywać na poziomie nieco powyżej 7%. Szacuje się, że w 2014 roku wartość rynku usług outsourcingowych powinna osiągnąć 431,35 miliona złotych.<sup>3</sup>

**Prawa autorskie zastrzeżone. Wykorzystywanie i rozprzestrzenianie raportu w całości, lub wybranych informacji, możliwe tylko za podaniem autora i źródła: ADP Polska.**



\*\*\*\*\*

ADP jest światowym liderem w outsourcingu funkcji kadrowo-płacowych. Firma została założona w 1949 r. w New Jersey w Stanach Zjednoczonych. Notowana na giełdzie nowojorskiej od 1961 r., a od 2008 r. na NASDAQ, jest jednym z sześciu amerykańskich przedsiębiorstw, które otrzymały ocenę "AAA" w ratingach agencji Standard & Poor's oraz Moody's. Firma, jako jedyna w swojej branży, posiada certyfikat SAS 70. ADP jest obecna na pięciu kontynentach i ma około 150 oddziałów w 31 krajach. Firma zdobyła zaufanie blisko 600 tysięcy Klientów. ADP osiąga roczne przychody w wysokości ponad 8,5 miliarda USD i zatrudnia blisko 46 tysięcy pracowników. Z usług świadczonych przez ADP korzysta co miesiąc ponad 50 milionów pracowników, z czego 9 milionów w Europie, a ponad 80 tysięcy w Polsce.

[www.adp.pl](http://www.adp.pl)

[www.adp.com](http://www.adp.com)

#### **Dodatkowe informacje:**

Małgorzata Domańska

ADP Polska Sp. z o.o.

tel. + 48 22 639 29 00

e-mail: [malgorzata.domanska@adp.pl](mailto:malgorzata.domanska@adp.pl)

#### **Dobrochna Abramowska**

CORE PR

tel. +48 22 402 96 10

tel. kom. +48 516 131 623

e-mail: [dobrochna.abramowska@corepr.pl](mailto:dobrochna.abramowska@corepr.pl)