

**Nowoczesne usługi biznesowe
oraz sektor ICT w Lublinie**



**Publikacja przygotowana dla Urzędu Miasta Lublin
przez Związek Liderów Sektora Usług Biznesowych w Polsce (ABSL)**

we współpracy z
Jones Lang LaSalle, HAYS Poland



www.lublin.eu

**Nowoczesne usługi biznesowe
oraz sektor ICT w Lublinie**

Spis treści

Lublin – inspiruje biznes	5
Centra usług w Lublinie	7
Sektor ICT w Lublinie	9
Rynek nowoczesnych powierzchni biurowych w Lublinie	14
Kapitał ludzki i rynek pracy	17
Kontakty dla inwestorów	22

Lublin – inspiruje biznes

Lublin to prawie 350-tysięczne, dynamicznie rozwijające się miasto – największe w Polsce Wschodniej. Jest silnym, ponadregionalnym ośrodkiem akademickim, kulturalnym i gospodarczym. Lublin coraz mocniej zaznacza swoją obecność na polskiej mapie sektora nowoczesnych usług biznesowych oraz sektora ICT, stanowiąc atrakcyjne miejsce dla działalności firm z tych branż.

Główne atuty miasta:

- 1** odpowiednia dostępność oraz wysoka jakość zasobów ludzkich,
- 2** konkurencyjny poziom wynagrodzeń w porównaniu do innych większych miast w Polsce,
- 3** dynamicznie rozwijający się rynek powierzchni biurowych, charakteryzujący się niższymi stawkami wynajmu w porównaniu do innych większych ośrodków w kraju.

Lublin w liczbach:

Ludność (2012):	347 678	Nowoczesna powierzchnia biurowa pod wynajem:	110 400 m ²
Studenci (rok akademicki 2013/2014):	74 993	Nowoczesna powierzchnia biurowa w budowie:	14 500 m ²
Absolwenci (2012):	23 646	Poziom czynszów transakcyjnych:	11-12 (€/m ² /miesiąc)

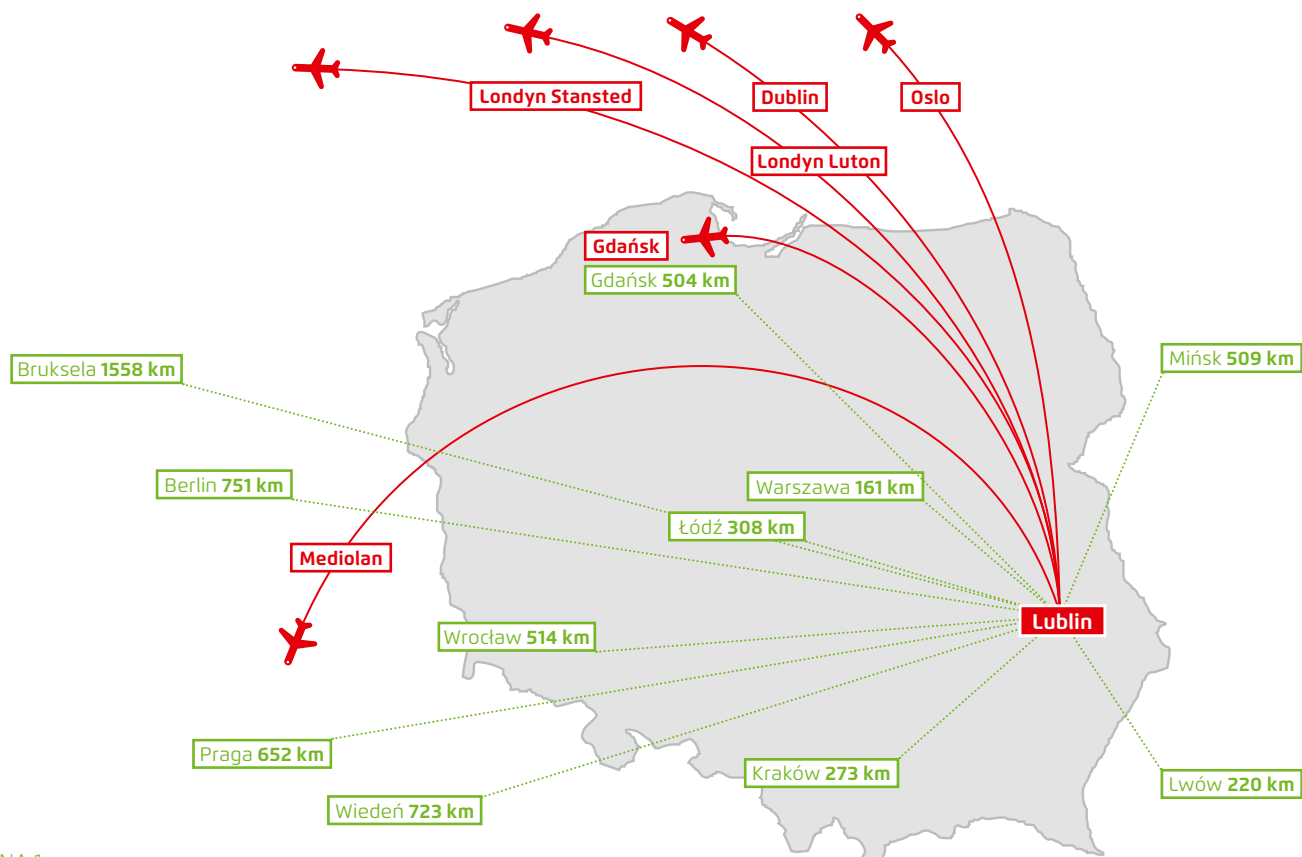
Siły napędowe – kapitał ludzki oraz infrastruktura komunikacyjna



Kapitał ludzki – Lublin to miasto ludzi młodych, wykształconych, dobrze znających języki obce i gotowych na podjęcie wyzwań stawianych przez pracodawców z sektora nowoczesnych usług biznesowych i sektora ICT. W Lublinie kształci się 75 tys. studentów. Dziewięć szkół wyższych o różnicowanym profilu kształcenia gwarantuje dostęp do absolwentów m.in. kierunków ekonomicznych, filologicznych czy informatycznych - pożądanym przez centra usług biznesowych i firmy sektora ICT. Co roku ponad 20 tys. absolwentów, z doskonałymi i zróżnicowanymi umiejętnościami, wchodzi na rynek pracy. Wsparcie rozwoju branży informatycznej w Lublinie przejawia się m.in. poprzez projekt „Lubelska Wyżyna IT”, realizowany przez Urząd Miasta Lublin we współpracy ze Wschodnim Klastrem ICT. Inicjatywa ma na celu wyeksponowanie potencjału informatycznego oraz stworzenie sprzyjającego klimatu dla rozwoju branży w mieście.



Infrastruktura komunikacyjna – Lublin obsługiwany jest przez Port Lotniczy Lublin (Lublin Airport, LUZ) położony w odległości 12 km na wschód od centrum miasta. Port funkcjonuje od grudnia 2012 roku. W 2013 roku skorzystało z niego 189 699 pasażerów. Port Lotniczy Lublin zapewnia szybki dostęp m.in. do takich ośrodków w Europie jak: Londyn, Oslo czy Dublin, ponadto w odległości 185 km znajduje się Lotnisko Chopina w Warszawie (WAW) – największy port lotniczy w Polsce. W Lublinie krzyżują się ważne międzynarodowe szlaki komunikacyjne. Miasto ma zapewnione dogodne połączenia kolejowe i drogowe np. z Warszawą. Inwestowanie w rozwój infrastruktury komunikacyjnej sprawia, że z każdym rokiem rośnie jego dostępność komunikacyjna.



Centra usług w Lublinie

W centrach usług¹ zlokalizowanych w Lublinie pracuje ponad 3 000 osób, z czego zdecydowana większość to pracownicy podmiotów z kapitałem zagranicznym. Wśród globalnie rozpoznawalnych firm, swoje centra usług biznesowych utworzyły w Lublinie m.in. Genpact i Orange. W mieście działają również centra kontaktu z klientem ważnych firm z polskim kapitałem, takich jak np. PKO BP. Wśród innych firm, zatrudniających w swoich centrach w Lublinie ponad 150 osób, można wymienić m.in. Wartę, Proama i Alior Bank. Od 2012 roku zatrudnienie w centrach usług w Lublinie wzrosło dzięki nowym inwestycjom o ponad 500 osób. Ponadto rozwijały się dotychczas istniejące podmioty. Procesami biznesowymi obsługiwanymi przez największą liczbę pracowników centrów w Lublinie są: relacje z klientem oraz finanse i księgowość.



Genpact



Genpact Limited [NYSE: G] należy do grona światowych liderów w dziedzinie transformacji i zarządzania procesami biznesowymi i operacyjnymi. Znajdujący się w Lublinie – jeden z trzech oddziałów firmy w Polsce – od 2008 roku z sukcesami świadczy usługi zarządzania procesami biznesowymi [BPO] z zakresu: finansów i księgowości [F&A], łańcucha dostaw i zamówień, obsługi klienta oraz budowania bankowego zaplecza usług biurowych.

Otarty w Lublinie w 2008 roku oddział Genpact zatrudnia ponad 180 wykwalifikowanych pracowników, którzy świadczą usługi na rzecz międzynarodowych firm z Czech, Austrii, Polski, Słowacji, Niemiec i Rosji. Wśród klientów oddziału w Lublinie są: AstraZeneca, Delphi, Prologis, SABMiller, czy UCB.

Lubelski Genpact wyróżniają: doskonałe, centralne położenie geograficzne oddziału, możliwość obsługi klientów w szerokim zakresie języków słowiańskich: czeskim, polskim, rosyjskim i słowackim oraz angielskim i niemieckim. Efektywną komunikację z międzynarodowymi klientami zapewnia również brak różnic kulturowych.

Niewątpliwą zaletą lubelskiego oddziału jest także bardzo dobrze wykształcony personel: aż 90% pracowników to absolwenci uczelni wyższych. Mocną stroną lokalizacji są również: wysoki [40%] odsetek mieszkańców poniżej 35 roku życia, stale polepszająca się infrastruktura oraz niższe niż w większych miastach Polski ceny wynajmu powierzchni. Wszystkie te zalety sprawiają, że firma Genpact ma w swoich planach dalszy rozwój placówki oraz stałe poszerzanie portfolio Klientów.



Centrum Operacji Księgowych Orange Polska



Centrum Operacji Księgowych Orange Polska rozpoczęło działalność w pełnym zakresie operacyjnym w październiku 2006 roku w Lublinie. Miasto Lublin zostało wybrane spośród 8 lokalizacji w całej Polsce. O wyborze zdecydowała szczegółowa analiza głównych kryteriów wyboru, którymi były dostępność kadry, dostęp do nieruchomości TP w poszczególnych miastach, wysokość kosztów utrzymania, dostęp do odpowiedniej infrastruktury i dobra współpraca z władzami lokalnymi. Nie bez znaczenia jest także łatwa komunikacja z Warszawą. Lublin jest też dużym ośrodkiem akademickim, który umożliwia pozyskiwanie wykwalifikowanych pracowników.

Centrum Operacji Księgowych Orange Polska otrzymało dwukrotnie nagrodę w prestiżowym konkursie SSON Excellence Awards dla regionu EMEA. W 2009 roku jako najlepsze Shared Service Center działające do 3 lat, a w maju 2013 jako najlepsze centrum usług w kategorii „Excellence in Culture Creation”.

¹ BPO, SSC i Contact Centers. Firmy informatyczne świadczące usługi outsourcingu uwzględniono w rozdziale „Sektor ICT w Lublinie”.

TABELA 1

Lista najważniejszych centrów usług BPO, SSC i Contact Centers w Lublinie

Firma	Typ centrum	Rok założenia	Zatrudnienie	Opis działalności
Genpact	BPO	2008	>180	Centrum świadczy na rzecz międzynarodowych klientów usługi zarządzania procesami biznesowymi (BPO) z zakresu: finansów i księgowości (F&A), łańcucha dostaw i zamówień, obsługi klienta oraz budowania bankowego zaplecza usług biurowych.
Orange (Centrum Operacji Księgowych Orange Polska)	SSC	2006	>180	Centrum świadczy usługi finansowe i księgowość dla firm należących do grupy Orange Polska
Orange (Orange Customer Service)	Contact Center	2010 (wcześniej jako call center TP S.A.)	>1200 (z czego 500 to pracownicy etatowi)	Lubelskie centrum zajmuje się kompleksową obsługą telefoniczną klientów indywidualnych oraz biznesowych Orange Polska. Jest największym oddziałem firmy świadczącym tego typu usługi w Polsce.
PKO BP	Contact Center	2004	>450	Centrum Obsługi Klienta Detalicznego banku PKO BP. Jednostka zajmuje się kompleksową obsługą telefoniczną i e-mailową klientów banku PKO BP oraz Spółek Grupy Kapitałowej w Polsce i za granicą.
Warta	Contact Center	2009	>250	Centrum Alarmowe Warta 24 plus świadczy usługi kontaktu z klientem na rzecz jednego z największych ubezpieczycieli obecnych na polskim rynku.
Proama	Contact Center	2012	>250	Ogólnopolski Oddział Obsługi Klienta wraz z działem IT.
Alior Bank	Contact Center	2013	>170	Biuro Relacji z Klientem Alior Banku.

Źródło: opracowanie własne ABSL

Sektor ICT w Lublinie

W Lublinie funkcjonuje ponad 750 firm sektora ICT. Miasto pozytywnie wyróżnia się pod tym względem na tle innych ośrodków w Polsce o podobnej liczbie mieszkańców. Wysoka jest w Lublinie liczba firm ICT w przeliczeniu na 10 tysięcy mieszkańców. W latach 2009-2012 odnotowano bardzo dynamiczny wzrost liczby firm IT oraz ICT. Liczba firm IT zwiększyła się w tym okresie aż o 50% a przedsiębiorstw ICT o 45%. Był to jeden z największych przyrostów wśród dużych miast w Polsce.

Definicje, metodologia

Przyjęto, że sektor ICT tworzą następujące działy Polskiej Klasyfikacji Działalności (PKD) 2007:

- 61 – Telekomunikacja,
- 62 – Działalność związana z oprogramowaniem i doradztwem w zakresie informatyki oraz działalność powiązana,
- 63.1 – Przetwarzanie danych; zarządzanie stronami internetowymi.

Sektor IT tworzą działalności zaliczane do sektora ICT z wyłączeniem działu 61 PKD 2007 – (Telekomunikacja)

Ze względu na dostępność informacji w analizach opartych na danych GUS (porównania międzymiastowe) sektor IT i ICT zawężono odpowiednio do działów 62 oraz 61 i 62.

Nie omówiono zatem działalności o charakterze produkcyjnym, handlowym (detalicznym i hurtowym) oraz z zakresu sektora mediów.

W opracowaniu wyników raportu posłużono się wynikami ankiety przeprowadzonej wśród przedsiębiorstw ICT (n=16), usystematyzowanym przeglądem stron internetowych przedsiębiorstw oraz analizą ofert pracy dostępnych na stronach Pracuj.pl, Tablica.pl, JobIT.pl.

Charakterystyka potencjału Lublina w zakresie sektora ICT

Wśród 750 firm ICT działa ponad 50 przedsiębiorstw zatrudniających powyżej 9 pracowników. W czterech z nich zatrudnienie wynosi 100 lub więcej osób. Największą firmą informatyczną w Lublinie jest Asseco Business Solutions.

W sumie w przedsiębiorstwach ICT zatrudniających powyżej 9 osób² jest zatrudnionych ponad 2,1 tys. pracowników. Około 1,4 tysiąca osób pracuje w mikrofirmach ICT. Daje to razem 3,5 tysiąca zatrudnionych w sektorze ICT. Znacząca grupa informatyków jest ponadto zatrudniona w pozostałych firmach i instytucjach. Autorzy opracowania Lubelska Wyżyna IT (2012) szacują, że liczba specjalistów ICT w mieście przekracza 5000 osób.

Zdecydowaną większość lubelskich firm ICT stanowią małe i średnie przedsiębiorstwa. Duża grupa z nich oferuje niszowe produkty, np. rozwiązania one4all firmy Syntea Business Solutions.

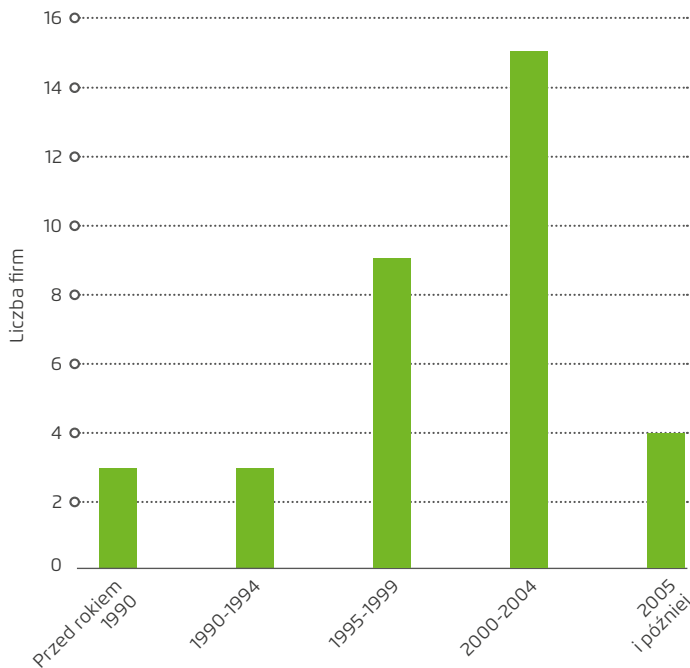
² W dalszej części rozdziału uwagę skupiono na firmach zatrudniających powyżej 9 osób.

Liczba firm IT (sekcja J, dział 62)		Liczba firm IT na 10 000 mieszkańców		Dynamika wzrostu liczby firm IT (2009-2012, rok 2009 = 100)	Liczba firm ICT (sekcja J, działy 61 i 62)		Liczba firm ICT na 10 000 mieszkańców		Dynamika wzrostu liczby firm ICT (2009-2012, rok 2009 = 100)
2009	2012	2009	2012		2009	2012	2009	2012	
440	658	12,6	18,9	150	528	764	15,1	22,0	145

Źródło: opracowanie własne ABSL na podstawie Banku Danych Lokalnych GUS

Innowacyjność i dojrzałość lubelskiego rynku ICT

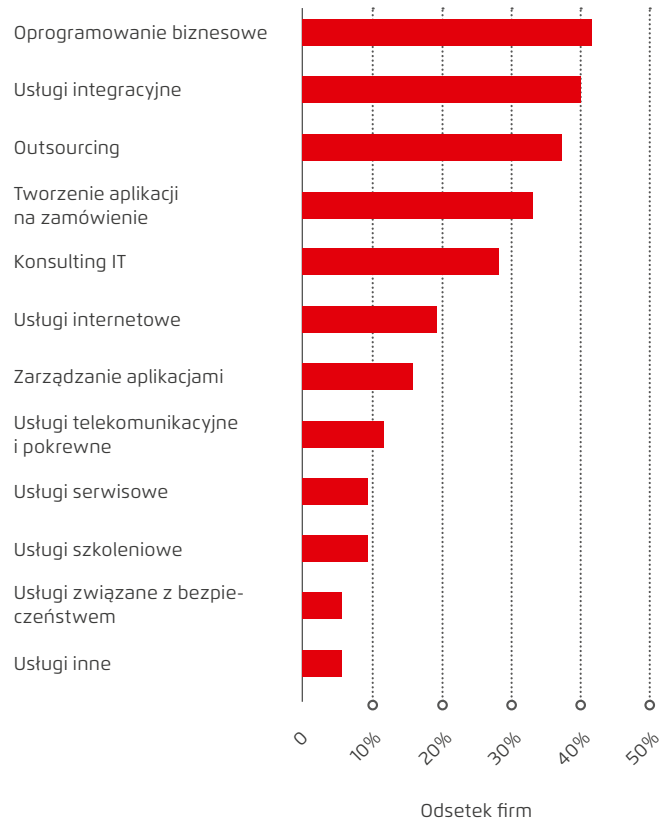
Lubelski rynek przedsiębiorstw ICT odznacza się dużą dojrzałością. Zdecydowana większość (niemal 90%) firm ma nie krótszą od 10 lat historię funkcjonowania. Najwięcej przedsiębiorstw (70%) powstało w latach 1995-2004. Historia kilku firm sektora telekomunikacyjnego i działalności pokrewnych jest dłuższa i sięga lat 70-tych i 80-tych XX wieku.



RYCINA 2

Lata powstania lubelskich firm według liczby firm (n=34)

Źródło: opracowanie własne ABSL na podstawie stron internetowych firm i ogólnodostępnych baz danych teleadresowych



RYCINA 3

Usługi realizowane w firmach ICT w Lublinie (n=34)

Uwaga: firma może świadczyć kilka rodzajów usług równocześnie.
Źródło: opracowanie własne ABSL na podstawie stron internetowych firm

Zdecydowaną większość lubelskich firm stanowią przedsiębiorstwa z kapitałem krajowym. Wśród kilku firm zagranicznych można wymienić m.in. CompuGroup Medical Polska i ed&r Polska. Ta druga specjalizuje się w dystrybucji produktów software'owych związanych z zapewnieniem bezpieczeństwa sieci teleinformatycznych.



Asseco Business Solutions

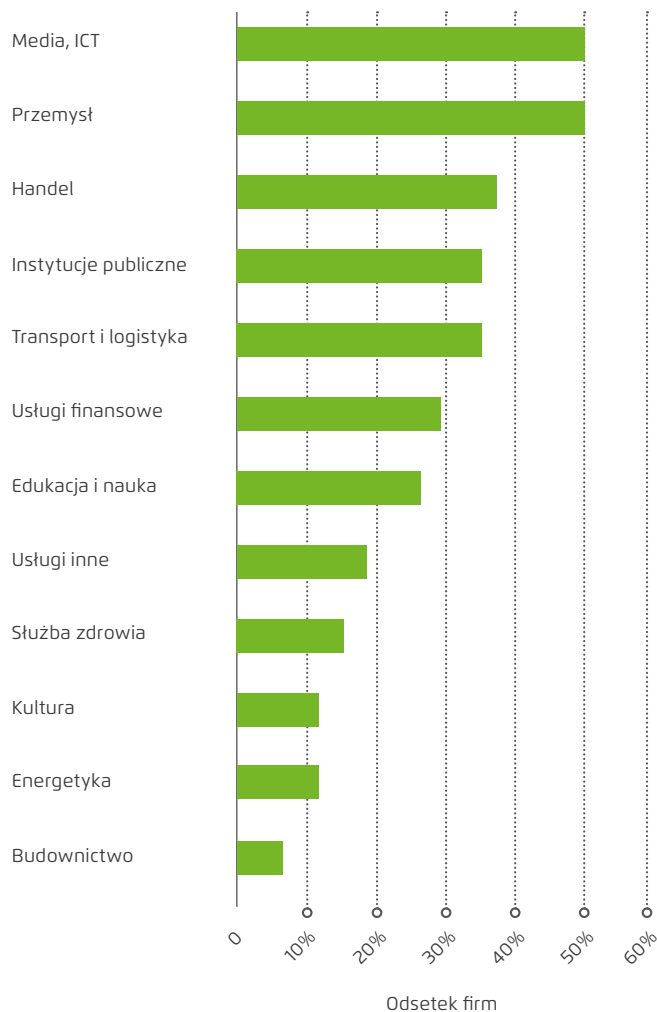
Największym lubelskim przedsiębiorstwem IT jest Asseco Business Solutions, które specjalizuje się w kompleksowych rozwiązaniach informatycznych dla przedsiębiorstw w zakresie systemów ERP oraz usługach outsourcingowych (polegających głównie na outsourcingu własnych systemów). Silnie wzrostowy charakter wykazuje również sprzedaż aplikacji mobilnych umożliwiających zarządzanie siecią przedstawicieli handlowych. Asseco Business Solutions świadczy usługi outsourcingowe na bazie data center zlokalizowanego w Lublinie (m.in. outsourcing rozwiązań mobilnych i systemów ERP). Choć rynkiem zbytu dla rozwiązań oferowanych przez firmę jest Polska, to produkty są sprzedawane również w wielu innych krajach Europy Zachodniej, Środkowej i Wschodniej. Skalę działalności Asseco Business Solutions obrazuje kilkadziesiąt tysięcy klientów przedsiębiorstwa. Należąca do grupy Asseco spółka Asseco Poland jest ważnym graczem na europejskim rynku producentów oprogramowania i jednym z wiodących dostawców oprogramowania dla sektora publicznego w Europie Środkowej.

Opracowano na podstawie stron internetowych i raportów rocznych firm Asseco Business Solutions (www.assecobs.pl) i Asseco Poland (www.asseco.pl).

Wśród rodzajów usług najczęściej oferowanych przez lubelskie firmy znajduje się produkcja i wdrażanie oprogramowania biznesowego oraz usługi integracyjne. Wiele firm zajmuje się również outsourcingiem. Na przykład ICN Centrum Kompetencji współpracuje długoterminowo z jedną z największych polskich firm IT Sygnity oferując m.in. usługi wsparcia help desku czy team leasingu. Britenet oferuje różnego rodzaju podmiotom kompleksowy outsourcing m.in. zasobów IT. Wyniki ankiety wskazują, że przyszłością lubelskiego sektora ICT są w największym stopniu technologie i aplikacje mobilne oraz szeroko pojęty outsourcing.

O innowacyjności lubelskiego sektora ICT może świadczyć m.in. analiza klientów przedsiębiorstw. Dla połowy firm jednym z klientów był sektor mediów i ICT. Wskazuje to na wzajemną współpracę przedsiębiorstw z branżą. Wysoka jest pozycja sektora produkcyjnego jako klienta lubelskich przedsiębiorstw, przejawiająca się również w wynikach ankiety, w której nawet 2/3 ogółu firm wskazywało na klientów z tego sektora. Obrazuje to wyraźnie ponadregionalny charakter rynków zbytu miejscowych firm.

Ponad 1/3 analizowanych przedsiębiorstw posiada klientów w sektorze handlowym, transporcie i logistyce oraz wśród instytucji publicznych. Wysoki jest udział firm obsługujących instytucje finansowe i ubezpieczeniowe – niektóre spółki ICT wręcz specjalizują się w obsłudze sektora bankowego i ubezpieczeniowego. Istotny jest jeszcze udział instytucji edukacyjnych i naukowych oraz firm sektora służby zdrowia jako klientów lubelskich firm ICT. Można również dodać, że lubelskie firmy posiadają znaczących odbiorców, gdyż w ponad 2/3 ankietowanych w gronie klientów znalazły się duże firmy.



RYCINA 4
Klienci lubelskich firm ICT (n=34)

*Uwaga: jedna firma posiada zazwyczaj klientów z kilku branż, stąd udziały przedstawione w tabeli nie sumują się do 100%.
Źródło: opracowanie własne ABSL na podstawie stron internetowych firm*

Syntea Business Solutions jest twórcą innowacyjnego w skali światowej rozwiązania one4all integrującego obszary działalności organizacji w zakresie realizacji podstawowych procesów biznesowych, zarządzania komunikacją i workflow, zarządzania projektami oraz analizy prowadzonej działalności. W 2009 roku Syntea BS z platformą one4all zwyciężyła w konkursie Programu Partnerskiego Microsoft w kategorii Partner Roku Microsoft Dynamics Ax dla Europy Środkowo-Wschodniej. Syntea BS posiada status Microsoft Gold Certified Partner w obszarze Enterprise Resource Planning. Firma została wyróżniona, m.in. w konkursach oraz rankingach najbardziej innowacyjnych firm: Krajowi Liderzy Innowacji, Kamerton Innowacyjności oraz Innowacja Roku, zajęła 2 miejsce w kategorii Firm Teleinformatycznych w rankingu Polskiej Akademii Nauk.

Opracowano na podstawie strony internetowej www.syntea.pl

Niewielki lokalny popyt powoduje, że lubelskie firmy wychodzą ze swoją ofertą poza granice regionu i kraju. Sprawia to, że stają się one bardziej konkurencyjne i rozwijają się szybciej. Na przykład Syntea rozwija swoją działalność w Europie Środkowo-Wschodniej stopniowo pozyskując partnerów wśród firm i instytucji szkoleniowych.

W Lublinie funkcjonują liczne firmy innowacyjne, czego dowodem jest obecność ośrodków badawczo-rozwojowych firm Simple i Comarch oraz przedsiębiorstwa eLeader – największej polskiej firmy specjalizującej się w systemach i aplikacjach biznesowych dla smartfonów. Ta ostatnia firma posiada biura w Stanach Zjednoczonych i Niemczech, pracuje na zlecenie międzynarodowych koncernów, a jej wdrożenia objęły już ponad 70 krajów świata (<http://www.eleader.pl>). Systemy dla bankowości mobilnej są zaprojektowane przez firmę oddzielnie dla wszystkich większych systemów operacyjnych. eLeader był wielokrotnie nagradzany za swoją innowacyjność w regionie przez władze lokalne i regionalne.

Specjalizacja Lublina

Silną stroną lubelskiego sektora ICT jest różnorodność oferowanych przez miejscowe firmy produktów i usług: od oprogramowania mobilnego dla sektora finansowego i dóbr szybko zbywalnych, przez systemy dla branży medycznej i farmaceutycznej, po rozwiązania z zakresu GIS i GPS. Z uwagi na silnie rozwinięty szpitalnictwo i ochronę zdrowia oraz kształcenie w zakresie nauk medycznych w mieście funkcjonuje co najmniej 5 spółek obsługujących wyżej wymienione działalności w zakresie ICT. Przykładem takich przedsiębiorstw są dwie firmy zagraniczne CompuGroup Medical i SoftSystem. Pierwsza z nich funkcjonuje na lubelskim rynku do 1995 roku i powstała z inicjatywy CompuGroup Medical Polska lubelskiej Akademii Medycznej oraz amerykańskiej firmy Care LLC, zajmującej się restrukturyzacją szpitali w USA (<http://www.cgmpolska.pl/>). Należąca obecnie do holdingu CompuGroup Medical firma oferuje systemy szpitalne oraz systemy diagnostyki

obrazowej, a z jej rozwiązań korzystają największe prywatne sieci medyczne oraz ponad 150 szpitali w kraju i za granicą (<http://www.cgmpolska.pl/>). Drugim przykładem firmy zajmującej się systemami dla sektora jest oddział międzynarodowego przedsiębiorstwa SoftSystem specjalizujący się w produkcji systemów zarządzających bazami danych instytucji medycznych. Jego systemy działają w ponad 300 szpitalach i laboratoriach medycznych w USA i Kanadzie. Ponadto w Lublinie funkcjonują mniejsze spółki zajmujące się obsługą sektora medycznego, np. Klif, który, obok rozwiązań dla hurtowni farmaceutycznych, sprzedaje takie produkty, jak Przychodnia Internetowa, Przychodnia Lekarza POZ, Przychodnia Specjalistyczna, Programy rozliczeniowe kontraktów NFZ, Programy do zarządzania taborem medycznym (<http://www.klif.com.pl>).

Lublin dysponuje potencjałem do obsługi naturalnie rozwijającego się w regionie przemysłu spożywczego. Niemniej firm znajdujących zbyt na swoje rozwiązania ICT w sektorze spożywczym jest jeszcze niewiele. Wyjątkiem może być tu przedsiębiorstwo Capital LBH zajmujące się handlem i dystrybucją produkcją wyrobów mięsnych i prowadzące od 2001 roku serwis internetowy dla branży mięsnej www.gieldahandlowa.pl.

Długie tradycje funkcjonowania mają w mieście firmy sektora telekomunikacyjnego, świadczące często również usługi inżynierskie. Na przykład Optronik Przedsiębiorstwo Innowacji Technicznych działa od 1987 roku i specjalizuje się w projektowaniu i integracji systemów teleinformatycznych (zwłaszcza w zakresie telekomunikacji światłowodowej) (<http://www.optronik.com.pl>). Od 1992 roku inna spółka SIM projektuje i produkuje cyfrowe rejestratory rozmów telefonicznych, systemy telefonii komputerowej, monitorowania alarmów i urządzeń informatycznych. Z pokrewnych branż długą historią może poszczycić się KZA Przedsiębiorstwo Automatyki i Telekomunikacji zajmujące się m.in. budową urządzeń sterowania ruchem kolejowym i drogowym oraz teletechniką i energetyką.



Podsumowanie

Dynamika rozwoju lubelskiego sektora ICT jest olbrzymia, co przejawia się w ponadprzeciętnym wzroście liczby firm sektora, najwyższym w Polsce wśród miast podobnej wielkości. Ponadto, liczba absolwentów na kierunkach informatycznych wykazuje wyraźną tendencję wzrostową. Spełnione są więc dwa niezwykle istotne warunki niezbędne do rozwoju sektora w mieście. Mocną stroną Lublina jest funkcjonowanie w mieście dwóch zinstytucjonalizowanych klastrów ICT.

Istotna jest tu zwłaszcza działalność zrzeszającego ponad 100 podmiotów Wschodniego Klastra Informatycznych i Telekomunikacyjnych Technologii, który ma na celu m.in. integrację i rozwój środowiska regionalnych przedsiębiorców, współpracę przedsiębiorstw, szkół i jednostek naukowych w zakresie działalności badawczo-rozwojowej oraz innowacyjności (<http://www.ecict.eu>). Od 2011 roku w Lublinie funkcjonuje również Klaster-Group.pl (<http://klaster-group.pl/>), mniejsza w skali inicjatywa małej i średniej wielkości firm koordynowana przez Netrix-Group, której obok działalności badawczo-rozwojowej jednym z celów jest doradztwo dla członków klastra oraz specjalistyczne szkolenia.

Ważnym czynnikiem dynamizującym rozwój sektora ICT jest rosnąca liczba klientów – w 3/4 ankietowanych firm wzrosła w ostatnich latach liczba klientów. W ponad 2/3 przedsiębiorstw nastąpiło zwiększenie dotychczasowego zakresu świadczonych usług, a w latach 2010-2013 we wszystkich ankietowanych firmach wzrósł stopień zaawansowania świadczonych usług (w ponad połowie w znaczącym stopniu). Wszystkie badane przedsiębiorstwa planują w najbliższych trzech latach rozszerzyć swoją działalność o nowe produkty lub usługi. Na innowacyjność lubelskiego sektora ICT wskazuje analiza klientów przedsiębiorstw do których należą firmy sektora ICT i mediów oraz duże przedsiębiorstwa.



CompuGroup Medical Polska Sp. z o.o.

Producent nowoczesnego oprogramowania dla sektora opieki zdrowotnej, w tym systemów szpitalnych oraz diagnostyki obrazowej. Wysoką pozycję na rynku firma zawdzięcza kompleksowej ofercie oraz innowacyjnym rozwiązaniom opartym o technologie WWW. Z rozwiązań spółki korzystają największe prywatne sieci medyczne oraz ponad 150 szpitali w kraju i za granicą.

www.cgmpolska.pl



Britenet Sp. z o.o. O/Lublin

Całościowy outsourcing zasobów IT, procesów i usług biznesowych. Spółka oferuje przejęcie zasobów ludzkich, kompleksowe zarządzanie kadrą, środkami i infrastrukturą techniczną klienta, systemami informatycznymi lub całymi procesami biznesowymi. Oferta firmy skierowana jest zarówno do firm informatycznych wytwarzających oprogramowanie dla firm trzecich, jak i do organizacji potrzebujących oprogramowania na własny użytek.

www.britenet.com.pl

Bibliografia rozdziału

Lubelska Wyżyna IT, Biuro Badań Rynku Benefactor Karolina Łukasik Lublin 2012.
Pajuro E., 2012, *Lublin chce być potęgą branży IT. Rusza z kampanią*, 2012-11-09, Kurier Lubelski.
Szkoly wyższe w województwie lubelskim w roku akademickim 2012/2013, 2013, Lublin, Urząd Statystyczny w Lublinie.

Rynek nowoczesnych powierzchni biurowych w Lublinie

Lublin jest dziewiątym pod względem podaży rynkiem biurowym w Polsce oraz największym zagłębiem nowoczesnych biur we wschodniej Polsce. Całkowite zasoby nowoczesnej powierzchni biurowej przeznaczonej na wynajem to około 110 400 m². Dodatkowo 20 000 m² zlokalizowane jest w budynkach wybudowanych przeważnie na własne potrzeby m.in. banków, czy też instytucji finansowych.

Aktywność deweloperów w Lublinie

Na polskiej mapie biurowej Lublin zaistniał na początku 2000 roku. Jednym z pierwszych nowoczesnych biur w mieście był budynek Zana Centrum I z 2001 roku, który oferuje najemcom 9 800 m² nowoczesnej powierzchni biurowej. Do tej pory lata 2007, 2011 i 2013 były rekordowymi pod względem nowej podaży w Lublinie; odpowiednio 14 600 m², 16 000 m² oraz 19 900 m² w 2013 trafiło w tych latach na lubelski rynek biurowy. Podaż tą tworzyły m.in. następujące projekty: Gray Office Park C i D (2007), Gray Office Park A oraz budynek biurowy przy ul. Związkowej 26 (2011). Gray Office Park A pozostaje do tej pory największym obiektem biurowym w mieście i oferuje 14 500 m² powierzchni biurowej na wynajem.

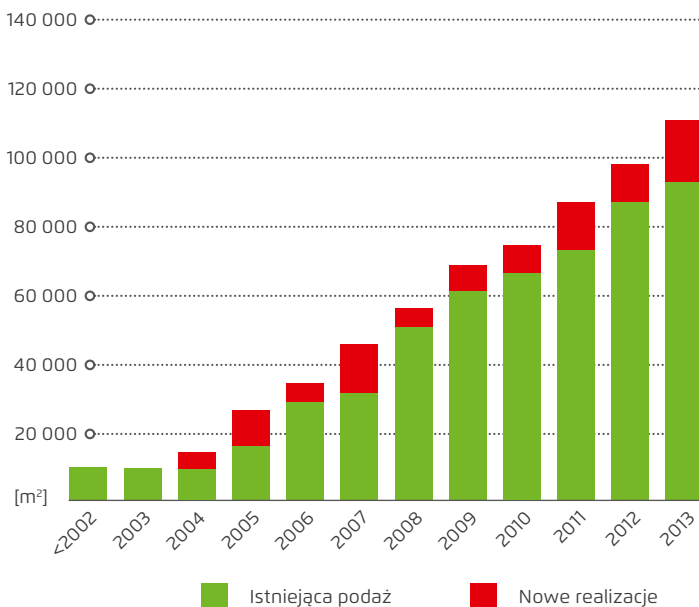
Lubelski rynek biurowy jest obecnie praktycznie całkowicie zdominowany przez lokalnych deweloperów i ze względu na fakt, że kolejne tereny pod przyszłe inwestycje biurowe zostały już przez nich zabezpieczone, można zakładać, że ta sytuacja w najbliższym czasie się nie zmieni.

Na koniec IV kw. 2013 roku w budowie znajdowało się prawie 14 500 m² nowoczesnej powierzchni biurowej.

Główne projekty będące w trakcie realizacji to: Nord Office Park A, CHM13, Skłodowska Point, Centrum Czechowska czy Centrum Park.

Oprócz będących w budowie projektów biurowych na etapie planowania znajduje się m.in. Wikana

Business Park w ramach podstrefy Specjalnej Strefy Ekonomicznej EURO-PARK Mielec (dwa budynki biurowe o powierzchni około 14 000 m²). Przyszłe inwestycje biurowe mogą też powstać na terenie obecnej zajezdni trolejbusowej u zbiegu ul. Kraśnickiej i Nałęczowskiej, gdzie miasto wraz ze zmianą miejscowego planu zagospodarowania przestrzennego, dopuściło do budowy na tym terenie biurowców o wysokości do 55 m.



RYCINA 5

Podaż nowoczesnej powierzchni biurowej w Lublinie

Źródło: Jones Lang LaSalle, IV kw. 2013

Rozmieszczenie nowoczesnej powierzchni biurowej w Lublinie

Analizując rozmieszczenie nowoczesnej powierzchni biurowej w Lublinie można zaobserwować koncentrację głównie: wzdłuż ul. Zana oraz ul. Wallenroda – w tej okolicy zaczęły powstawać pierwsze budynki biurowe w mieście (Centrum Zana I i II oraz Zana 43), obecnie ten rejon oferuje prawie 58 100 m² (co stanowi ponad 60% istniejącej nowoczesnej powierzchni biurowej w Lublinie). Zlokalizowany jest tutaj też największy istniejący kompleks biurowy Gray Office Park, składający się z czterech budynków o łącznej powierzchni 32 700 m², wybudowanych w latach 2007-2011.

Pozostałe około 40% istniejącej powierzchni biurowej (34 800 m²) jest zlokalizowane wzdłuż takich ulic jak Witosza, Wojciechowska, Lubartowska, Lucyny Herc, Jana Pawła II czy Związkowa.

Wraz z ukończeniem dwóch budynków B&C w ramach kompleksu biurowego Nord Office Park (trzeci budynek A jest nadal trakcie realizacji), okolice ul. Szeligowskiego i Północnej mają szansę stać się nowym punktem biurowym na lubelskiej mapie miasta. Warto podkreślić, że najbardziej poszukiwaną lokalizacją biurową, szczególnie dla oddziałów banków czy też kancelarii prawnych są okolice Krakowskiego Przedmieścia i przylegających do niego takich uliczek jak: Chopina, Jasna, Krótka czy Lipowa. Znajdują się tutaj odnowione kamienice oferujące powierzchnie biurowe do około 200 m².

Zapotrzebowanie na powierzchnię biurową w Lublinie

W ostatnich latach Lublin charakteryzował się jednym z najniższych wskaźników powierzchni niewynajętej na poziomie 2-4%. Obecnie współczynnik ten wynosi

15,9%, co przekłada się na ponad 17 500 m² dostępnej powierzchni biurowej w istniejących budynkach. W przypadku firm poszukujących większych modułów do wynajęcia (ponad 1 000 m²) na koniec 2013 roku miasto mogło zaoferować pięć dostępnych opcji. Najemcy szukający większych powierzchni biurowych, szczególnie firmy z sektora nowoczesnych usług biznesowych, powinni rozważyć opcję przednajmu w inwestycjach biurowych będących w budowie bądź planowanych. Na koniec IV kw. 2013 roku około 50% powierzchni biurowej będącej w budowie było zabezpieczone umowami typu pre-let.

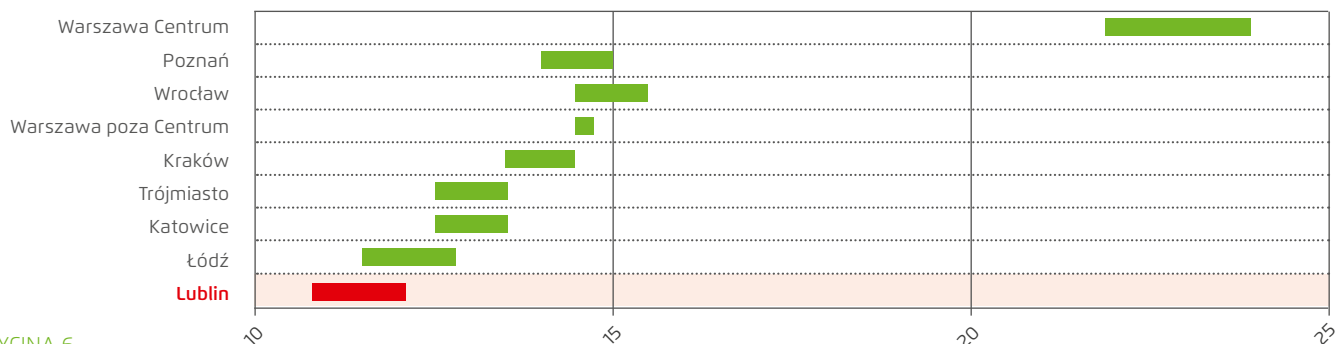
Poziom czynszów w budynkach biurowych

Najwyższe czynsze transakcyjne na koniec 2013 roku oscylowały na poziomie 11-12 €/m²/miesiąc.

Wyższy zakres czynszów dotyczy przede wszystkim projektów biurowych najwyższej jakości takich jak np.: Gray Office Park A. W przypadku budynków biurowych klasy A czynsze transakcyjne są kwotowane w €, w biurowcach klasy B oraz w odnowionych kamienicach typowym zjawiskiem jest podawanie czynszów w PLN. Koszty eksploatacyjne są określane w PLN.

Podsumowanie i prognozy

Ze względu na relatywnie wysoką spodziewaną przyszłą podaż do końca 2014 roku górny pułap czynszów transakcyjnych może się nieznacznie obniżyć do poziomu 12 €/m²/miesiąc, natomiast wskaźnik powierzchni niewynajętej w I poł. 2014 roku może wzrosnąć, co przyczyni się do zwiększenia opcji najmu dla firm zarówno rozwijających się w mieście jak i dopiero rozważających ulokowanie swojego biznesu w stolicy województwa lubelskiego.

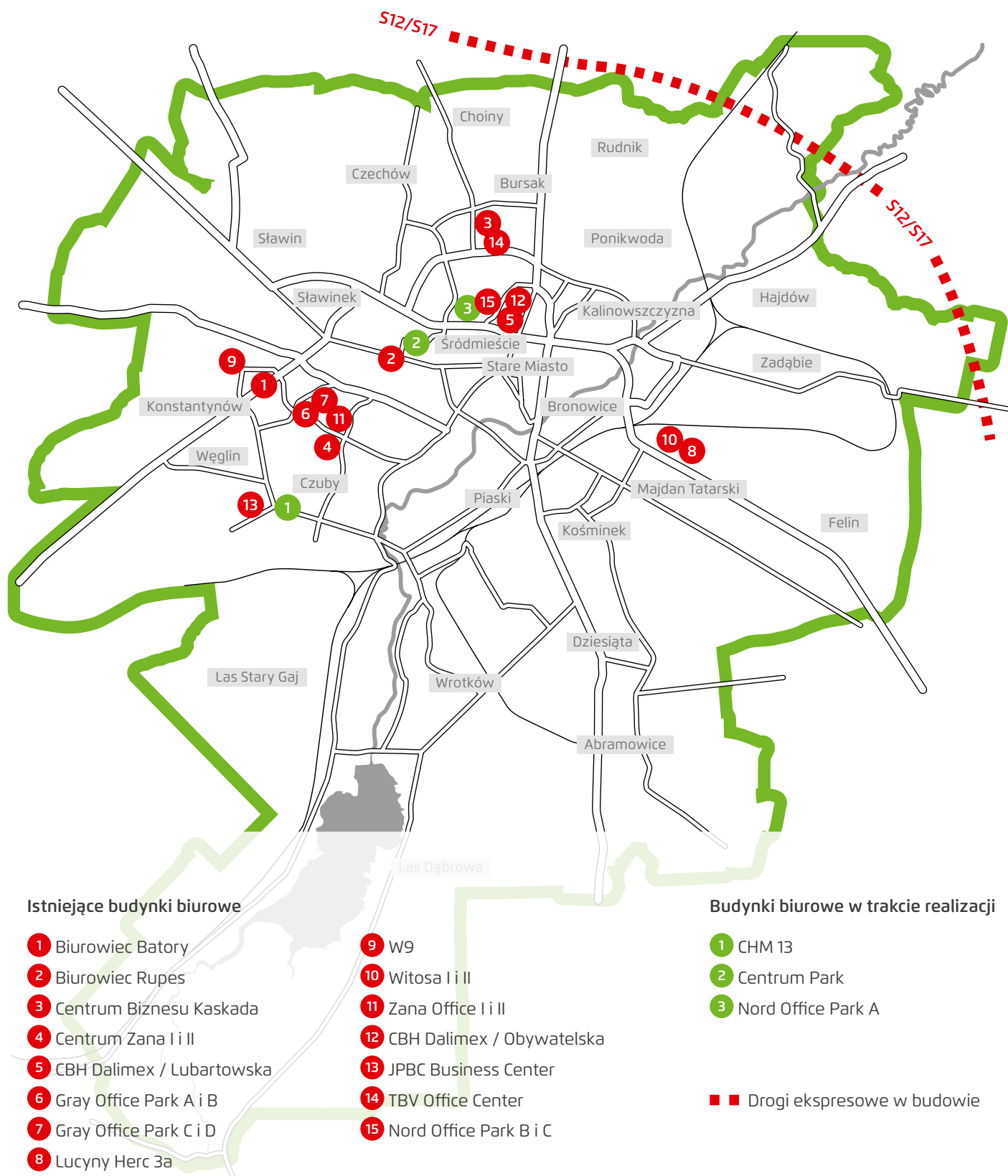


RYCINA 6

Poziom czynszów ofertowych w głównych miastach, w najlepszych budynkach biurowych (€/m²/miesiąc)

Źródło: Jones Lang LaSalle, IV kw. 2013

Rynek nowoczesnych powierzchni biurowych w Lublinie



Kapitał ludzki i rynek pracy

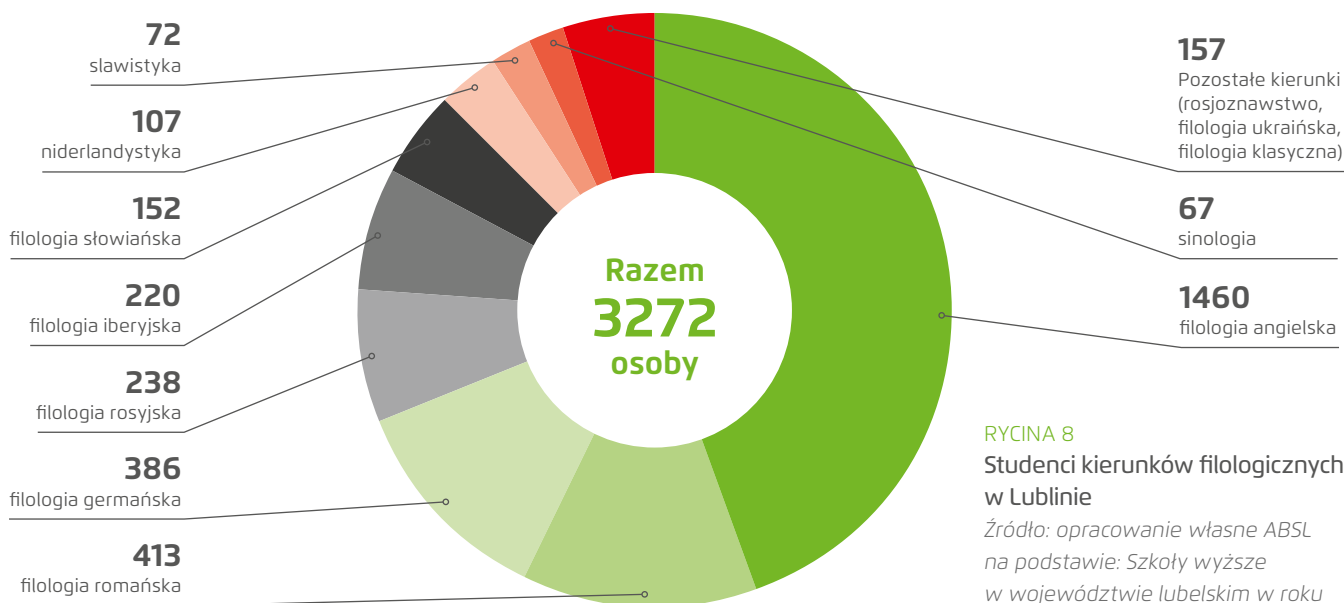
Lublin to jeden z głównych ośrodków akademickich Polski – największy we wschodniej części kraju. Na 9 uczelniach wyższych studiuje tu 75 tys. osób, w tym 3 tys. obcokrajowców (rok akademicki 2013/2014). Kapitał ludzki należy do najmocniejszych atutów miasta, pozwalając na rozwój nowoczesnych usług dla biznesu.

Niepowtarzalny klimat miasta oraz jakość i różnorodność kierunków kształcenia w szkołach wyższych przyciągają do Lublina studentów z Polski i zagranicy. Miasto jest jednym z liderów w Polsce biorąc pod uwagę liczbę studentów w porównaniu do ogólnej liczby mieszkańców. Szkoły wyższe w Lublinie o największej liczbie studentów to: Uniwersytet Marie Curie-Skłodowskiej, Katolicki Uniwersytet Lubelski Jana Pawła II oraz Politechnika Lubelska. Wysoki poziom potencjału akademickiego Lublina stanowi istotny czynnik wspomagający rozwój gospodarczy miasta, a także – poprzez dyfuzję wiedzy i innowacji – całego regionu.

Licznie reprezentowane są kierunki związane z zapotrzebowaniem centrów usług na pracowników. Łącznie prawie 8,5 tys. osób studiuje w Lublinie filologię obce (3,3 tys.), ekonomię (3,0 tys.) oraz finanse i rachunkowość (2,2 tys.). Ponadto 2,3 tys. osób studiuje na kierunkach informatycznych.

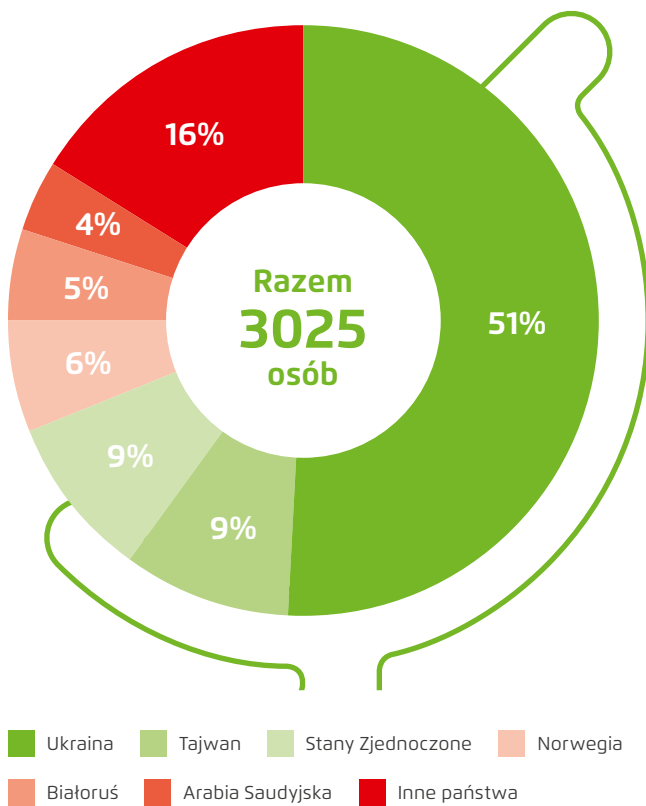


75 000 studentów



RYCINA 8
Studenci kierunków filologicznych w Lublinie

Źródło: opracowanie własne ABSL na podstawie: Szkoły wyższe w województwie lubelskim w roku akademickim 2012/2013, 2013, Lublin, Urząd Statystyczny w Lublinie



RYCINA 9
Studenci zagraniczni w Lublinie (rok akademicki 2013/2014)
 Źródło: opracowanie własne ABSL na podstawie informacji z Urzędu Miasta Lublina



Rozwijająca się współpraca międzynarodowa lubelskich uczelni przekłada się na wysoki odsetek studentów pochodzących z zagranicy. W Lublinie studiuje 3025 obcokrajowców, co stanowi 4% wszystkich studentów w mieście. Najliczniejszą grupą studentów z zagranicy są Ukraińcy (51% ogółu obcokrajowców). Liczba studentów z zagranicy w roku akademickim 2013/2014 wzrosła w porównaniu z rokiem 2012/2013 o ponad 30%. Lublin to jedno z miast-liderów w Polsce biorąc pod uwagę liczbę studentów zza granicy.

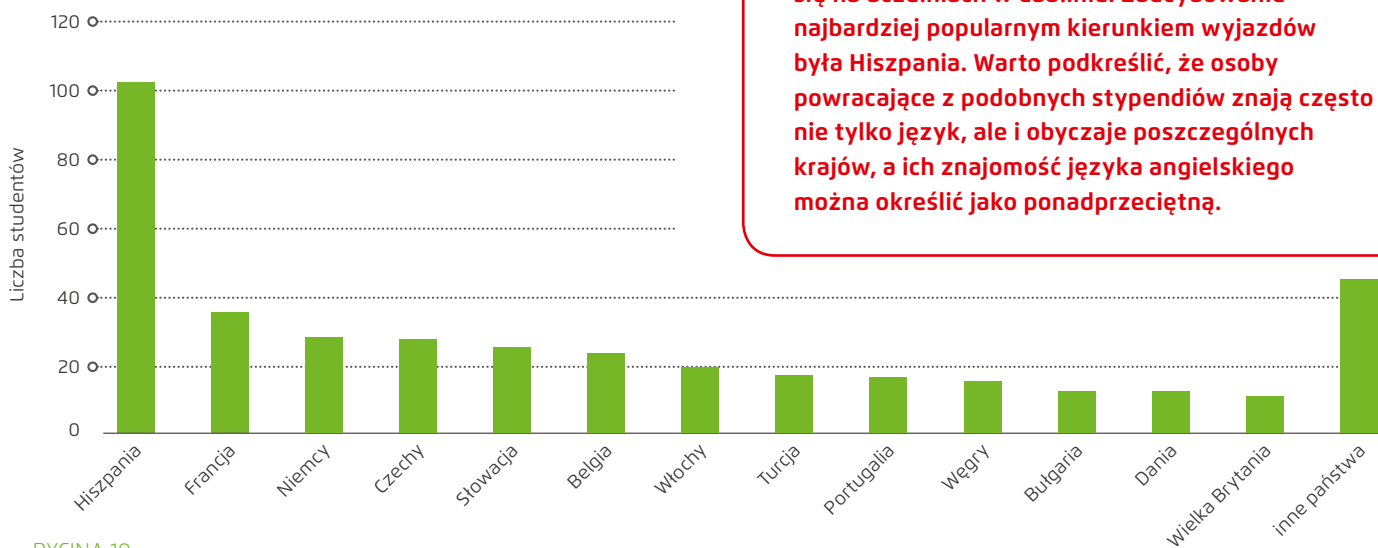


Coraz lepiej wygląda współpraca uczelni z firmami z sektora informatycznego, choćby z tego względu, że coraz bardziej te programy uczelniane są nastawione na konkretne potrzeby. Widać inicjatywę ze strony uczelni, że one też chcą się rozwijać i kształcić ludzi pod kątem zapotrzebowania firm. To jest bardzo ważne. Widać to zaangażowanie, bo uczelnie zapraszają nas na różne imprezy i starają się nawiązywać z nami kontakty.

Wypowiedź przedstawiciela lubelskiej firmy zamieszczona w: Lubelska Wyżyna IT (2012).



Na stypendium Erasmus w roku 2011/2012 wyjechało w sumie 388 osób kształcących się na uczelniach w Lublinie. Zdecydowanie najbardziej popularnym kierunkiem wyjazdów była Hiszpania. Warto podkreślić, że osoby powracające z podobnych stypendiów znają często nie tylko język, ale i obyczaje poszczególnych krajów, a ich znajomość języka angielskiego można określić jako ponadprzeciętną.



RYCINA 10
Wyjazdy studentów z Lublina na stypendium Erasmus w roku akademickim 2011/2012
 Źródło: opracowanie własne ABSL na podstawie www.erasmus.org.pl

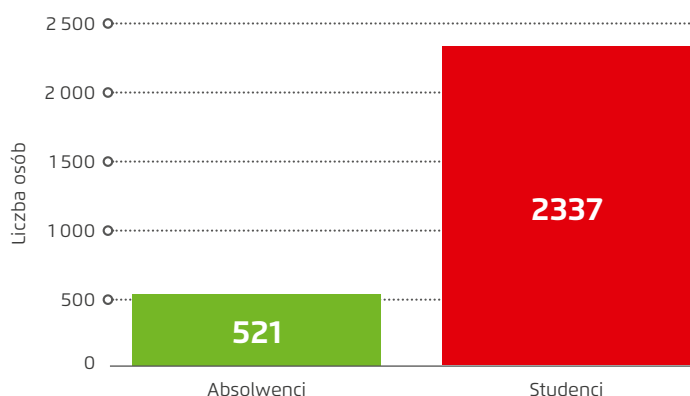
Rynek pracy dla informatyków

Podaż na rynku pracy dla informatyków

Lublin należy do pierwszej dziesiątki największych ośrodków akademickich w Polsce pod względem liczby studentów i absolwentów kierunków informatycznych. Liczba studentów kierunków informatycznych wyniosła w mieście według stanu na 30 XI 2012 roku ponad 2,3 tysiąca osób. Daje to Lublinowi drugie miejsce wśród ośrodków wschodniej Polski kształcących specjalistów z zakresu informatyki. Przy odniesieniu liczby studentów do potencjału ludnościowego miasto dystansuje m.in. Trójmiasto i metropolię śląską. Można szacować, że liczba studentów informatyki wraz z kierunkami pokrewnymi (np. edukacja informatyczna, matematyka ze specjalnością informatyczną czy elektrotechnika) wynosi ponad 5,5 tys. osób.

W roku akademickim 2012/2013 specjalności informatyczne prowadziło pięć lubelskich uczelni. Według stanu na 31 XI 2012 niemal 800 studentów uczyło się w Politechnice Lubelskiej, 575 – na Uniwersytecie Marii Curie-Skłodowskiej, ponad 450 – w Wyższej Szkole Ekonomii i Innowacji w Lublinie, niemal 300 na Katolickim Uniwersytecie Lubelskim i ponad 200

w Wyższej Szkole Przedsiębiorczości i Administracji w Lublinie³. Wyniki przeprowadzonej ankiety wskazują, że niemal 2/3 firm informatycznych jest zaangażowanych we współpracę z wyższymi uczelniami.

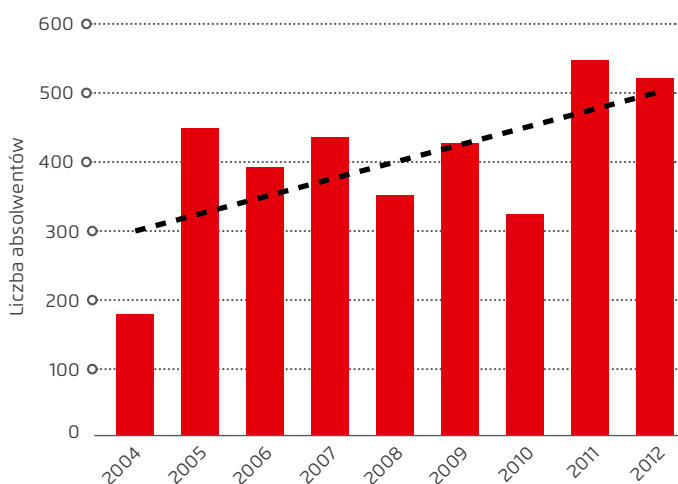


RYCINA 11

Absolwenci i studenci kierunków informatycznych w Lublinie (2012)

Źródło: opracowanie własne ABSL na podstawie Banku Danych Lokalnych GUS

³ Szkoły wyższe w województwie lubelskim w roku akademickim 2012/2013, 2013, Lublin, Urząd Statystyczny w Lublinie.



Od 2005 roku corocznie lubelskie uczelnie opuszczało ponad 300 osób, a w latach 2011 i 2012 nawet ponad 500 absolwentów. Liczba absolwentów kierunków informatycznych wykazuje tendencję rosnącą. Pojawienie się w ostatnich dwóch latach ponad tysiąca świeżo wykształconych informatyków świadczy o olbrzymim potencjale lubelskiego rynku i jego dalszych możliwościach rozwojowych.

RYCINA 12

Zmiany liczby absolwentów kierunków informatycznych w Lublinie w latach 2004-2012

Źródło: opracowanie własne ABSL na podstawie Banku Danych Lokalnych GUS

Popyt na rynku pracy dla informatyków

Analizę ofert dla informatyków przeprowadzono na podstawie informacji dostępnych w specjalistycznych portalach: Pracuj.pl oraz Tablica.pl. Biorąc pod uwagę liczbę ofert pracy w miastach podobnej wielkości pozycja Lublina jest wysoka. Miasto zajmuje drugie miejsce na portalach Tablica.pl i Pracuj.pl, nieznacznie wyprzedzając w tym zakresie dużo większy Szczecin i znacząco dystansując Białystok. Należy tu podkreślić wysoką pozycję nieodległego od Lublina, ponad 160-tysięcznego Rzeszowa, który pod względem liczby ofert pracy wyprzedza dużo większe ośrodki miejskie i stanowić może istotne miejsce pozyskania informatyków na potrzeby rynku lubelskiego.

W Lublinie najczęściej poszukiwani są programiści, administratorzy systemów, analitycy biznesowi, testerzy oraz administratorzy baz danych. Wśród ofert opublikowanych na portalu Pracuj.pl najczęściej (38% ogółu ofert) pojawiały się te ze znajomością języka SQL używanego w różnych systemach bazodanowych. Wśród języków oprogramowania niemal równie często pojawiały się oferty wymagające znajomości języka Java (36% ogółu), a także platformy programistycznej JEE. W kilkunastu procentach ofert jako wymaganie stawiano znajomość następujących języków, technologii i systemów: Spring, jQuery, XML, HTML, CSS, .NET, Windows Server.

TABELA 2
Struktura ofert pracy dla Lublina

Kategoria	Najczęstsze podkategorie
1. IT – Rozwój oprogramowania	1. Programowanie 2. Analiza biznesowa, ex aequo z testowaniem
1. IT – Administracja	Administrowanie systemami Administrowanie bazami danych i storage
2. Internet / e-commerce / Nowe media	Tworzenie stron www / Technologie internetowe

Źródło: badania własne ABSL na podstawie Pracuj.pl oraz Tablica.pl



Lublin jest dużym zapleczem kompetencyjnym, konkurencja pomiędzy dostawcami nie jest jeszcze tak duża, jak w innych polskich ośrodkach, a koszty prowadzenia biznesu, takie jak wynajem powierzchni biurowej, czy wynagrodzenia, są konkurencyjne w stosunku do innych dużych polskich miast.

Artur Palac, dyrektor Lublin Delivery Center firmy Sii



Firmom opłaca się zakładać tu przedstawicielstwa i przenosić działy IT. Nasze oczekiwania finansowe nie są tak duże, jak w innych miastach, dlatego jesteśmy konkurencyjni (...). Do tego Lublin kształci wielu specjalistów w tej dziedzinie.

Wypowiedź programistki z Lublina dla Kuriera Lubelskiego (2012.11.09)



Lubelskie firmy nie boją się wyzwań, nie boją się działać na tym rynku i w jakiś sposób go rozwijać. Podejmują liczne działania mające na celu dogonienie Zachodu.

Wypowiedź przedstawiciela lubelskiej nauki zamieszczona w: Lubelska Wyżyna IT (2012).



Potencjał tkwi w lubelskich uczelniach, na których jest sporo kierunków związanych z informatyką, robotyką czy automatyką.

Wypowiedź przedstawiciela lubelskiego sektora organizacji pozarządowych zamieszczona w: Lubelska Wyżyna IT (2012).

Wynagrodzenia w centrach BPO/SSC oraz firmach ICT w Lublinie

TABELA 3

Wynagrodzenia na wybranych stanowiskach w centrach usług [PLN]

General Ledger			
	Min	Opt	Max
Junior Accountant (1-2 lat doświadczenia)	2 500	3 000	3 500
Accountant (2-3 lata doświadczenia)	3 500	4 000	4 500
Senior Accountant (>3 lata doświadczenia)	4 000	4 500	6 000
Team Leader (5-15 osób)	6 000	7 000	9 000
Process Manager (up to 50 osób)	10 000	13 000	15 000
AP / AR			
	Min	Opt	Max
Junior Associate (0-1 lat doświadczenia)	1 800	2 500	3 200
Associate (1-2 lata doświadczenia)	2 500	3 200	4 000
Senior Associate (2+ lata doświadczenia)	3 000	4 000	5 000
Team Leader (5-15 osób)	5 000	6 000	7 000
Process Manager (up to 50 osób)	9 000	12 000	14 000
Customer Service			
	Min	Opt	Max
Junior Specialist (brak doświadczenia)	1 800	2 500	3 200
Specialist (>1 rok doświadczenia)	2 200	2 800	3 500
Team Leader (5-15 osób)	4 500	5 500	6 000
Process Manager (>50 osób)	8 000	10 000	12 000

Źródło: HAYS Poland

TABELA 4

Wynagrodzenia programistów w Lublinie [PLN]

Technologia	Doświadczenie [w latach]	Min [PLN brutto]	Max [PLN brutto]
Java	0-2	2 500	3 000
	2-4	3 000	3 900
	>4	3 900	6 500
.NET	0-2	2 300	2 900
	2-4	2 900	3 700
	>4	3 700	6 000
C++	0-2	2 300	2 800
	2-4	2 800	3 800
	>4	3 800	5 900
PHP	0-2	2 200	2 600
	2-4	2 600	3 200
	>4	3 200	5 000

Źródło: HAYS Poland

Kontakty dla inwestorów

Wydział Strategii i Obsługi Inwestorów Urzędu Miasta Lublin

Wydział Strategii i Obsługi Inwestorów zapewnia kompleksową obsługę inwestorów w Lublinie, w tym centrów usług BPO, SSC, R&D oraz firm sektora ICT. Jednostka odpowiada za:

- » udzielenie inwestorowi wszelkich informacji związanych z realizacją inwestycji w mieście,
- » współpracę z deweloperami i pomoc w poszukiwaniu odpowiednich dla inwestora nieruchomości biurowych,
- » pilotaż obiegu dokumentów dotyczących realizacji procedur inwestycyjnych,
- » organizowanie spotkań z Prezydentem Miasta, jednostkami miejskimi, instytucjami otoczenia biznesu oraz szkołami wyższymi,
- » doradztwo w rekrutacji przyszłych pracowników, pomoc w zakresie kontaktów inwestorskich,
- » działania promujące Lublin jako miejsce inwestycji dla centrów usług oraz firm sektora ICT.

Project Manager ds. projektów BPO/SSC

Anna Jurys

- ☎ telefon: +48 81 466 25 07
- ✉ e-mail: anna.jurys@lublin.eu

Podstrefa Lublin Specjalnej Strefy Ekonomicznej EURO-PARK Mielec

Podstrefa Lublin Specjalnej Strefy Ekonomicznej EURO-PARK Mielec oferuje inwestorom możliwość skorzystania z pomocy publicznej w formie zwolnień podatkowych udzielonych z tytułu poniesionych nakładów inwestycyjnych lub utworzenia nowych miejsc pracy. Miasto oferuje ponadto zwolnienia z podatku od nieruchomości przedsiębiorców tworzących nowe miejsca pracy na terenie Lublina.

Dyrektor Wydziału Strategii i Obsługi Inwestorów

Mariusz Sagan

Pełnomocnik Prezydenta ds. Podstrefy Lublin

- ☎ telefon: +48 81 466 25 00
- ☎ fax: +48 81 466 25 01
- ✉ e-mail: inwestorzy@lublin.eu
Plac Litewski 1, pokój 104 (I piętro)
20-080 Lublin

Project Manager ds. projektów IT

Honorata Kępowicz-Olszówka

- ☎ telefon: +48 81 466 25 07
- ✉ e-mail: honorata.olszowka@lublin.eu

Wschodni Klaster Informatycznych i Telekomunikacyjnych Technologii (ICT)

Organizacja zrzeszająca ponad 100 podmiotów z branży informatycznej i telekomunikacyjnej oraz uczelnie wyższe. Klaster na celu wytworzenie przewagi konkurencyjnej i rozwój przedsięwzięć innowacyjnych.

- 🌐 www.ecict.eu
- ✉ e-mail: info@klaster-ict.pl
ul. Nałęczowska 30 pokój 403, 20-701 Lublin

Klaster-Group.pl

Klaster integruje mikro, małe i średnie przedsiębiorstwa działające na rynku informatycznym i teleinformatycznym, bądź świadczące usługi dla podmiotów z tego sektora. Koordynatorem klastra jest Instytucja Otoczenia Biznesu Netrix-Group Sp. z o.o.

- 🌐 www.klaster-group.pl
Netrix Group Sp. z o.o.
ul. Wincentego Witosa 3, 20-315 Lublin

